

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

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta
untuk Memenuhi Salah Satu Syarat guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan



Disusun Oleh:

DWI RISNAWATI

NIM 12402241063

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN ADMINISTRASI PERKANTORAN
JURUSAN PENDIDIKAN ADMINISTRASI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**

2017

PERSETUJUAN

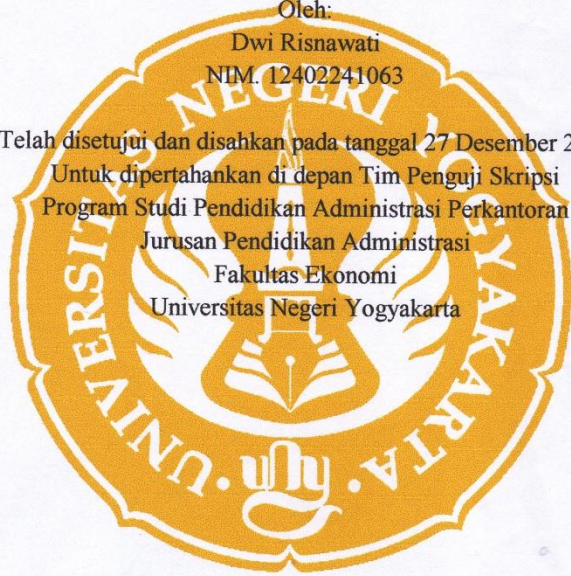
**PENGARUH BUDAYA ORGANISASI DAN KEMAMPUAN PEGAWAI
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PRIMA DI BAGIAN
KEMAHASISWAAN UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Oleh:

Dwi Risnawati
NIM. 12402241063

Telah disetujui dan disahkan pada tanggal 27 Desember 2016
Untuk dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi
Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran
Jurusan Pendidikan Administrasi
Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Yogyakarta



Disetujui,
Dosen Pembimbing

Drs. Joko Kumoro, M.Si.
NIP. 19600626 198511 1 001

LEMBAR PENGESAHAN



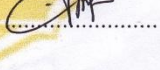
SKRIPSI

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

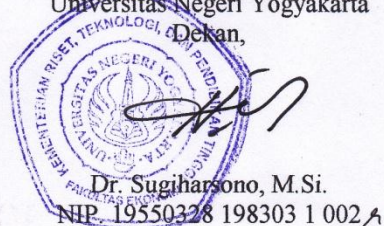
Oleh:
DWI RISNAWATI
NIM. 12402241063

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir Skripsi
Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran
Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta
Pada Tanggal 5 Januari 2017 dan dinyatakan telah memenuhi syarat
Guna memperoleh gelar Sarjana Pendidikan

DEWAN PENGUJI

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Purwanto, M.M., M.Pd.	Ketua Penguji		26/01/2017
Drs. Joko Kumoro, M.Si	Sekretaris Penguji		23/01/2017
Muslikhah Dwihartanti, M.Pd	Penguji Utama		16/01/2017

Yogyakarta, 26 Januari 2017
Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Yogyakarta
Dekan,


Dr. Sugiharsono, M.Si.
NIP. 19550328 198303 1 002

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Dwi Risnawati

NIM : 12402241063

Program Studi : Pendidikan Administrasi Perkantoran

Fakultas : Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta

Judul : Pengaruh Budaya Organisasi dan Kemampuan Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Prima di Bagian Kemahasiswaan Universitas Negeri Yogyakarta.

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali bagian-bagian tertentu yang saya ambil sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata cara dan etika penulisan karya ilmiah yang telah lazim.

Yogyakarta, 3 Januari 2017

Yang Menyatakan,



Dwi Risnawati

NIM 12402241063

MOTTO

“Kemenangan yang seindah-indahnya dan sesukar-sukarnya yang boleh direbut oleh manusia ialah menundukkan diri sendiri”

(Ibu Kartini)

“Hiduplah seperti pohon kayu yang lebat buahnya, hidup di tepi jalan dan dilempari orang dengan batu, tatapi dibalas dengan buah”

(Abu Bakar Sibli)

“Banyak kegagalan dalam hidup ini dikarenakan orang-orang tidak menyadari betapa dekatnya mereka dengan keberhasilan saat mereka menyerah”

(Thomas Alva Edison)

“Jadilah kamu manusia yang pada kelahiranmu semua orang tertawa bahagia, tetapi hanya kamu sendiri yang menangis, dan pada kematianmu semua orang menangis sedih, tetapi hanya kamu sendiri yang tersenyum”

(Mahatma Gandhi)

“Jika kita bertemu Rintangannya yang harus kita lakukan adalah Melintasinya, Maka Rintangannya itu akan berubah menjadi Jembatan”

(Penulis, 2016)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobil'amin, puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang senantiasa memberikan Rahmat dan Ridho-Nya sehingga penulis diberikan banyak kemudahan dan kelancaran dalam penyusunan Tugas Akhir Skripsi ini. Karya ini penulis persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua saya, yang senantiasa mengiringi langkah saya dengan segala daya dan doa, tiada hentinya memberikan nasihat, bimbingan, motivasi, pengorbanan, dukungan serta curahan kasih sayang.
2. Almamaterku Universitas Negeri Yogyakarta yang telah memberikan pengalaman dan ilmu yang tidak akan pernah terlupakan.

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

**Oleh:
Dwi Risnawati
NIM 12402241063**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) seberapa besar pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan prima di bagian kemahasiswaan Universitas Negeri Yogyakarta, (2) seberapa besar pengaruh kemampuan pegawai terhadap kualitas pelayanan prima di bagian kemahasiswaan Universitas Negeri Yogyakarta, (3) seberapa besar pengaruh budaya organisasi dan kemampuan pegawai terhadap kualitas pelayanan prima di bagian kemahasiswaan Universitas Negeri Yogyakarta.

Jenis penelitian ini adalah penelitian *ex post facto*. Subjek dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa UNY yang telah mendapatkan pelayanan di bagian kemahasiswaan UNY yang terdiri dari 100 responden dengan teknik *insidental sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan metode kuesioner/angket. Validitas instrumen dilakukan dengan menggunakan rumus *korelasi product moment* dan reliabilitas menggunakan rumus *Alpha Cronbach*. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian ini adalah: (1) terdapat pengaruh positif antara budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan prima di bagian kemahasiswaan UNY, yang ditunjukkan dengan nilai t_{hitung} sebesar 4,217 pada taraf signifikansi 5% ($t_{hitung} > t_{tabel}$) yaitu $4,217 > 1,987$. Sedangkan koefisien korelasi sebesar 0,392 dan koefisien determinasi sebesar 0,698. (2) terdapat pengaruh positif antara kemampuan pegawai terhadap kualitas pelayanan prima di bagian kemahasiswaan UNY, yang ditunjukkan dengan nilai t_{hitung} sebesar 13,627 pada taraf signifikansi 5% ($t_{hitung} > t_{tabel}$) yaitu $13,627 > 1,987$. Sedangkan koefisien korelasi sebesar 0,809 dan koefisien determinasi sebesar 0,627. (3) terdapat pengaruh positif antara Budaya Organisasi dan Kemampuan Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Prima di bagian kemahasiswaan UNY, yang ditunjukkan dengan nilai f_{hitung} sebesar 93,829 pada taraf signifikansi 5% ($f_{hitung} > f_{tabel}$) yaitu $93,829 > 3,090$. Sedangkan koefisien korelasi sebesar 0,812 dan koefisien determinasi sebesar 0,659. Besarnya sumbangan efektif (SE) dari kedua variabel dalam penelitian ini sebesar 65,9%. Variabel Budaya Organisasi sebesar 7,4% dan Kemampuan Pegawai sebesar 58,5%, sedangkan sisanya 34,1% dipengaruhi oleh faktor lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Budaya Organisasi, Kemampuan, Pelayanan Prima

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

**By:
Dwi Risnawati
NIM 12402241063**

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 research is an ex post facto research. The subject of this research is Yogyakarta State University students who had got services in students sector of Yogyakarta State University which are 100 respondents by using incidental sampling technique. The data collection technique used in this study is questionnaire. The valisity of the instrument was tested by using product moment correlation formula and the reliability of the instrument was tested by using Alpha Cronbach formula. The data analysis technique used in this study is double linier regression analysis.

The results of this research are: (1) there is a positive influence of organization culture towards the quality of prime services in students sector of Yogyakarta State University, which are shown by the result of t_{hitung} value of 4,217 in significance 5% ($t_{hitung} > t_{table}$) is $4,217 > 1,987$, in which the coefision correlation is 0,392 and determinant coefision is 0,698. (2)) there is a positive influence of employee competences towards the quality of prime services in students sector of Yogyakarta State University, which are shown by the result of t_{hitung} value of 13,627 in significance 5% ($t_{hitung} > t_{table}$) is $13,627 > 1,987$, in which the coefision correlation is 0,809 and determinant coefision is 0,627. (3) there is a positive influence of organization culture and employee competences toward the quality of prime services in students sector of Yogyakarta State University, which are shown by the result of t_{hitung} value of 93,829 in significance 5% ($t_{hitung} > t_{table}$) is $93,829 > 3,090$, in which the coefision correlation is 0,812 and determinant coefision is 0,659. The value of effective contribution from the two variables in this study is 65,9%. The variable of organization culture is 7,4%, the variable of employee competences is 58,5% while the 34,1% of the contribution is influenced by other factors which are not studied in this research.

Keywords: organization culture, competence, prime services

KATA PENGANTAR

Assalamua'alaikum wr. wb.

Puji syukur senantiasa dipanjatkan kepada Allah SWT atas limpahan rahmat, taufik dan hidayah-Nya, sehingga dapat diselesaikannya skripsi yang berjudul “Pengaruh Budaya Organisasi dan Kemampuan Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Prima di Bagian Kemahasiswaan Universitas Negeri Yogyakarta”.

Tugas Akhir Skripsi (TAS) ini disusun untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan di Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta. terselesaikannya skripsi ini tentunya tidak lepas dari bantuan dan bimbingan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Rochmat Wahab, M.Pd., M.A., Rektor Universitas Negeri Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu.
2. Bapak Dr. Sugiharsono, M.Si., Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
3. Bapak Joko Kumoro, M.Si, Ketua Jurusan Pendidikan Administrasi Perkantoran Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta dan dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan ilmu sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Ibu Muslikhah Dwihartanti, M. Pd., dosen narasumber yang telah bersedia untuk memberikan saran dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Purwanto, M.M., M.Pd, sebagai Ketua Penguji yang telah bersedia memberikan saran dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Prodi Pendidikan Administrasi Perkantoran yang telah mendidik dan memberikan ilmu pengetahuan selama kuliah..
7. Rekan-rekan seperjuangan Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran A & B 2012, terima kasih atas doa, motivasi, kenangan, bantuan, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.

8. Erna, Yusi, Sherly, Zilda, Vika (patimon), Riyanti, Janah, Suci Boru, Esa, sahabat-sahabat yang telah memberikan bantuan dan doanya, terima kasih atas persahabatan ini.
9. Teman-teman di UKM Pramuka UNY (Kak Ridho, Kak Mey, Amalia, Tutik, Supratman, Kak Azwar, Kak Miska, Anggun, Khusnatul dll) terima kasih atas bantuan dan doa yang telah diberikan.
10. Sahabat-sahabat kos gang komojoyo 19 terima kasih atas dukungan dan bantuan atas penyusunan tugas akhir ini.
11. Seluruh mahasiswa UNY yang bersedia meluangkan waktu untuk mengisi daftar pertanyaan yang telah penulis sebarakan.
12. Semua pihak yang tidak dapat penyusun sebutkan satu persatu yang juga telah memberikan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.

Semoga bantuan Bapak/Ibu dan rekan-rekan diberikan balasan yang lebih baik dari Allah SWT. Harapan penyusun semoga karya sederhana ini dapat membawa manfaat pada diri penyusun pada khususnya dan pembaca pada umumnya.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Yogyakarta, 3 Januari 2017

Penyusun,



Dwi Risnawati

NIM 12402241063

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	4
C. Batasan Masalah	4
D. Rumusan Masalah	4
E. Tujuan Penelitian	5
F. Manfaat Penelitian	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
A. Deskripsi Teori	7
1. Kualitas Pelayanan Prima	7
a. Pengertian Kualitas	7
b. Pengertian Pelayanan Prima	8
c. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Prima	10
d. Prinsip Pelayanan Prima	12
e. Karakteristik Pelayanan Prima	15

2. Budaya Organisasi	17
a. Pengertian Budaya Organisasi	17
b. Karakteristik Budaya Organisasi	18
c. Budaya Organisasi yang Kuat	22
d. Fungsi Budaya Organisasi	24
3. Kemampuan Pegawai	25
a. Pengertian Kemampuan Pegawai	25
b. Ciri-ciri Pegawai yang Memiliki Kemampuan	27
c. Indikator Kemampuan Pegawai	29
B. Hasil Penelitian yang Relevan	32
C. Kerangka Fikir	33
D. Paradigma Penelitian	35
E. Hipotesis Penelitian	36
BAB III METODE PENELITIAN	37
A. Desain Penelitian	37
1. Tempat dan Waktu Penelitian	37
2. Variabel Penelitian	37
3. Definisi Operasional Variabel	38
a. Kualitas Pelayanan Prima	38
b. Budaya Organisasi	38
c. Kemampuan Pegawai	38
4. Populasi dan Sampel	39
a. Populasi	39
b. Sampel	39
5. Teknik Pengumpulan Data	40
a. Kuesioner	40
b. Dokumentasi	40
6. Instrumen Penelitian	40
7. Uji Coba Instrumen	42
a. Uji Validitas	42
b. Uji Reliabilitas	45
8. Teknik Analisis Data	47
a. Deskripsi Data	47
b. Uji Prasyarat Analisis	48
c. Uji Hipotesis	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	54
A. Hasil Penelitian	54
1. Deskripsi Tempat Penelitian	54
2. Deskripsi Data Penelitian	60
a. Variabel Kualitas Pelayanan Prima	61
b. Variabel Budaya Organisasi	67
c. Variabel Kemampuan Pegawai	73
3. Hasil Uji Prasyarat Analisis	80
a. Uji Normalitas	80

b. Uji Linieritas.....	81
c. Uji Multikolinieritas	82
4. Hasil Uji Hipotesis	83
a. Analisis Regresi Sederhana	83
b. Analisis Regresi Berganda.....	85
B. Pembahasan	88
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	96
A. Kesimpulan.....	96
B. Saran	97
DAFTAR PUSTAKA	99
LAMPIRAN.....	102

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Skor Alternatif Jawaban	41
2. Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	41
3. Hasil Uji Validitas Variabel Budaya Organisasi.....	43
4. Hasil Uji Validitas Variabel Kemampuan Pegawai	44
5. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Prima	45
6. Pedoman untuk Memberikan Intepretasi terhadap Koefisien Korelasi	46
7. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	46
8. Kriteria Penilaian Komponen.....	48
9. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan Prima	62
10. Pengkategorian Kecenderungan Variabel Kualitas Pelayanan Prima.....	63
11. Respon Mahasiswa untuk Variabel Kualitas Pelayanan Prima.....	65
12. Distribusi Frekuensi Variabel Budaya Organisasi	69
13. Pengkategorian Kecenderungan Variabel Budaya Organisasi.....	70
14. Respon Mahasiswa untuk Variabel Budaya Organisasi	72
15. Distribusi Frekuensi Variabel Kemampuan Pegawai	74
16. Pengkategorian Kecenderungan Variabel Kemampuan Pegawai	76
17. Respon Mahasiswa untuk Variabel Kemampuan Pegawai.....	77
18. Uji Normalitas	81
19. Uji Linieritas	82
20. Hasil Uji Multikolinieritas	82
21. Hasil Uji Regresi Pengaruh X1 terhadap Y	83
22. Hasil Uji Regresi Pengaruh X2 terhadap Y	84
23. Hasil Uji Regresi Berganda.....	85
24. Hasil Uji Koefisien Korelasi	86
25. Hasil Uji F.....	87
26. Sumbangan Relatif dan Efektif	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Paradigma Penelitian.....	35
2. <i>Pie Chart</i> Kecenderungan Variabel Kualitas Pelayanan Prima.....	64
3. <i>Pie Chart</i> Kecenderungan Variabel Budaya Organisasi	71
4. <i>Pie Chart</i> Kecenderungan Variabel Kemampuan Pegawai	76

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuesioner Uji Instrumen	102
2. Tabulasi Data Hasil Uji Instrumen.....	107
3. Hasil Uji Instrumen	112
4. Angket Penelitian	129
5. Tabulasi Data Hasil Penelitian	133
6. Distribusi Frekuensi	148
7. Uji Prasyarat Analisis.....	151
8. Uji Hipotesis	154
9. Surat-surat Penelitian	157

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

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. 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. Akan tetapi, dalam pelaksanaannya pelayanan di bagian kemahasiswaan belum optimal. 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 merupakan pokok penyelesaian masalah yang dilakukan oleh sekelompok orang yang berada dalam satu tempat dan diwariskan kepada anggota-anggota baru. Budaya organisasi ini melingkupi seluruh pola perilaku anggotanya dan menjadi pegangan bagi setiap individu dalam berinteraksi, baik di dalam ruang lingkup internal maupun eksternal. Budaya organisasi yang baik tentunya akan mampu menciptakan kualitas pelayanan prima yang baik pula.

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. Berdasarkan observasi, bagian kemahasiswaan UNY memiliki 13 pegawai dengan volume pekerjaan yang tinggi. Tidak seimbang 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, hal tersebut 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.

Sumber daya manusia mempunyai peranan penting dalam aktivitas perusahaan, karena bagaimanapun juga kemajuan dan keberhasilan suatu perusahaan, tidak lepas dari peran dan kemampuan sumber daya manusia yang baik. Pegawai adalah orang-orang yang bekerja pada suatu perusahaan atau pada instansi pemerintah atau badan usaha dan memperoleh upah atas jasanya tersebut. Kemampuan berhubungan dengan kondisi psikologis dan keterampilan seseorang dalam bekerja. 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 jugaterlihat dengan adanya proposal kegiatan kemahasiswaan yang dibiarkan menumpuk dimeja kerja tanpa ada pembatas.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Pengaruh Budaya Organisasi dan Kemampuan

Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Prima di Bagian Kemahasiswaan Universitas Negeri Yogyakarta”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

- a. Kualitas pelayanan prima di bagian kemahasiswaan Universitas Negeri Yogyakarta belum optimal.
- b. Kedisiplinan yang rendah dilihat dari sering terjadinya pegawai yang terlambat masuk kantor setelah jam istirahat.
- c. Kurangnya integrasi pada masing-masing bagian yang menyebabkan keterlambatan pelayanan.
- d. Penyimpanan arsip kegiatan kurang baik.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah yang telah diuraikan diatas, maka penelitian ini dibatasi pada kualitas pelayanan prima di bagian kemahasiswaan Universitas Negeri Yogyakarta belum optimal.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, identifikasi masalah dan pembatasan masalah yang telah dipaparkan, maka dapat dirumuskan beberapa permasalahan antara lain sebagai berikut:

- a. Seberapa besar pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan prima di bagian kemahasiswaan Universitas Negeri Yogyakarta?

- b. Seberapa besar pengaruh kemampuan pegawai terhadap kualitas pelayanan prima di bagian kemahasiswaan Universitas Negeri Yogyakarta?
- c. Seberapa besar pengaruh budaya organisasi dan kemampuan pegawai terhadap kualitas pelayanan prima di bagian kemahasiswaan Universitas Negeri Yogyakarta?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan permasalahan yang telah dikemukakan di atas maka ada beberapa tujuan yang akan dicapai, yaitu sebagai berikut:

- a. Mengetahui seberapa besar pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan prima di bagian kemahasiswaan Universitas Negeri Yogyakarta.
- b. Mengetahui seberapa besar pengaruh kemampuan pegawai terhadap kualitas pelayanan prima di bagian kemahasiswaan Universitas Negeri Yogyakarta.
- c. Mengetahui seberapa besar pengaruh budaya organisasi dan kemampuan pegawai terhadap kualitas pelayanan prima di bagian kemahasiswaan Universitas Negeri Yogyakarta.

F. Manfaat Penelitian

- a. Manfaat teoritis
 - 1) Memberikan sumbangan pemikiran bagi perkembangan ilmu pengetahuan terutama mengenai kualitas pelayanan prima.

- 2) Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan kajian bagi peneliti selanjutnya yang berhubungan dengan masalah ini, sehingga hasilnya dapat lebih luas dan mendalam.

b. Manfaat praktis

- 1) Bagi peneliti

Hasil penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengalaman \peneliti mengenai berbagai faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan prima dan juga sebagai syarat memperoleh gelar sarjana pendidikan di Universitas Negeri Yogyakarta.

- 2) Bagi lembaga

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan atau informasi dan pertimbangan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan prima.

- 3) Bagi Universitas Negeri Yogyakarta

Penelitian ini sebagai sumbangan koleksi berupa bahan pustaka dan bahan bacaan bagi mahasiswa Pendidikan Administrasi Perkantoran pada khususnya dan mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta pada umumnya.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Deskripsi Teori

1. Kualitas Pelayanan Prima

a. Pengertian Kualitas

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Suatu produk dikatakan berkualitas apabila dapat memberi kepuasan sepenuhnya kepada konsumen yaitu sesuai dengan harapan konsumen atas suatu produk.

Lebih lanjut Triguno (1997:78) mengartikan kualitas sebagai berikut:

Standar yang harus dicapai oleh seseorang/kelompok/lembaga/organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Berkualitas mempunyai arti memuaskan kepada yang dilayani, baik internal maupun eksternal, dalam arti optimal pemenuhan atas tuntutan/persyaratan pelanggan/masyarakat.

Kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang terbaik, yaitu suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan. Lovelock dalam FajarLaksana (2008: 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.

Terdapat 5 (lima) sumber kualitas yang dijumpai (Tjiptono 1995: 34), yaitu

- 1) Program, kebijakan, dan sikap yang melibatkan komitmen dari manajemen puncak.
- 2) Sistem informasi yang menekankan ketepatan, baik pada waktu maupun detail.
- 3) Desain produk yang menekankan keandalan dan perjanjian ekstensif produk sebelum dilepas ke pasar.
- 4) Kebijakan produksi dan tenaga kerja yang menekankan peralatan yang terpelihara dengan baik, pekerja yang terlatih dengan baik, dan penemuan penyimpangan secara cepat.
- 5) Manajemen yang menekankan kualitas sebagai sasaran utama.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah tingkat mutu yang diharapkan dan optimal pemenuhan atas tuntutan kebutuhan pelanggan.

b. Pengertian Pelayanan Prima

Pelayanan prima bukanlah istilah baru dalam dunia kerja, baik yang bersifat profit maupun non profit. Bentuk pelayanan prima diantaranya: ramah, senyum, sopan, cepat, tepat, terbuka dan bertanggungjawab. Pelayanan prima merupakan terjemahan dari *excellent service* yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik.

E. Juhana Wijana (2010: 33) menyatakan bahwa “Secara sederhana pelayanan prima (*excellence service*) adalah suatu pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan”.

Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Selanjutnya, Daryanto dan Ismanto Setyobudi (2014: 109) menjelaskan bahwa “Pelayanan prima adalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat/pengguna jasa (*customer*) minimal sesuai dengan standar sehingga orang yang dilayani merasa puas, gembira atau senang”. Pelayanan tidak bisa dipisahkan dengan kepuasan pelanggan, sebab tujuan utama dari pelayanan prima adalah untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Implementasi kepuasan tersebut pada keputusan yang menerima pelanggan ditentukan tingkat kesesuaian jasa, yang dirasakan dengan standar yang ditentukan (disepakati). Dari uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa seorang pelanggan akan terpuaskan jika apa yang diharapkan terpenuhi.

Lebih lanjut dijelaskan Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wiyaja Laksana (2015: 148) bahwa “Pelayanan prima adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”. Jadi, dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima merupakan suatu pelayanan terbaik yang diberikan kepada pelanggan untuk memenuhi harapannya.

c. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Prima

Terdapat dua unsur yang saling berkaitan dalam kualitas pelayanan prima yaitu pelayanan dan kualitas. Kedua unsur tersebut perlu diperhatikan oleh tenaga pelayanan, dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Selain kedua unsur tersebut, terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan prima. Menurut H.A.S. Moenir (2002: 88) beberapa faktor yang mempengaruhi suatu pelayanan terbaik yaitu:

- 1) Faktor kesadaran para pejabat dan petugas yang berkecimpung dalam pelayanan,
- 2) Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan,
- 3) Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan,
- 4) Faktor kemampuan petugas,
- 5) Faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan.

Kelima faktor tersebut mempunyai peranan yang berbeda tetapi saling mempengaruhi dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan terbaik berupa pelayanan verbal, tulisan maupun dalam bentuk gerakan atau tindakan.

Selanjutnya, Atep Adya Barata (2003: 31), menjadikan enam komponen dasar yang harus diperhatikan agar kualitas pelayanan prima semakin meningkat yaitu:

- 1) Kemampuan (*Ability*), adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi efektif, mengembangkan motivasi dan menggunakan *public relation* sebagai

instrumen dalam membina hubungan ke dalam dan ke luar organisasi.

- 2) Sikap (*Attitude*), adalah perilaku atau perangai yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan, seperti berpikir positif dan menghargai orang lain.
- 3) Penampilan (*Appereance*), adalah penampilan seseorang baik yang bersifat fisik maupun non fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.
- 4) Perhatian (*Attention*), adalah kepedulian penuh terhadap pelanggan baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya.
- 5) Tindakan (*Action*), adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan.
- 6) Tanggungjawab (*Accountability*), adalah suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian .

Dari beberapa penjelasan di atas dapat diambil kesimpulan tentang

faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan prima, yaitu:

1) Organisasi

Organisasi pelayanan pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya, tetapi ada perbedaan sedikit dalam penerapannya, karena sasaran pelayanan ditujukan secara khusus kepada manusia yang mempunyai watak dan kehendak multi kompleks. Organisasi pelayanan yang dimaksud di sini adalah mengorganisir fungsi pelayanan baik dalam bentuk struktur maupun mekanismenya yang akan berperan dalam kualitas dan kelancaran pelayanan.

2) Kemampuan

Kemampuan merupakan hal yang menonjol dan paling cepat dirasakan oleh orang-orang yang menerima layanan. Adanya

kemampuan yang memadai maka pelaksanaan tugas atau pekerjaan dapat dilakukan dengan baik, cepat, dan memenuhi kebutuhan semua pihak, baik internal maupun eksternal.

- 3) Kesadaran para pejabat pelayanan
- 4) Aturan yang berlaku dalam organisasi tersebut demi tercapainya tujuan pelayanan.
- 5) Sarana dan Prasarana yang mendukung dalam memberikan pelayanan.
- 6) Penampilan adalah penampilan pegawai yang bersifat fisik maupun non fisik, yang dapat menimbulkan kredibilitas orang lain.
- 7) Perhatian adalah sikap pegawai yang peduli terhadap orang yang dilayani.
- 8) Tindakan adalah kegiatan nyata yang dilakukan dalam memberikan pelayanan.
- 9) Tanggungjawab adalah sikap yang diberikan pegawai kepada orang yang dilayani untuk meminimalisir kerugian.
- 10) Sikap adalah perilaku yang harus ditonjolkan ketika memberikan pelayanan.

d. Prinsip Pelayanan Prima

Keberhasilan suatu organisasi dalam mengembangkan dan melaksanakan pelayanan prima tidak terlepas dari kemampuan dalam pemilihan konsep pendekatannya. E. Juhana Wijaya (2010:35)

terdapat tiga komponen dasar (A3) yang harus diperhatikan dalam mewujudkan pelayanan prima yaitu:

1) Pelayanan Prima Berdasarkan Sikap (*attitude*)

Pelayanna prima berdasarkan sikap (*attitude*) adalah pemberian pelayanan kepada pelanggan dengan sikap yang baik. Pelayanan prima berdasarkan sikap antara lain dilakukan dengan penampilan serasi, melayani pelanggan dengan pikiran positif dan menghargai pelanggan. Berpenampilan serasi amat penting bagi setiap orang. Penampilan serasi menurut E. Juhana Wijaya (2010: 38) adalah “cara seseorang menampilkan dirinya sesuai dengan yang seharusnya dilakukan dalam kehidupan sehari-hari”. Berpenampilan menarik dan serasi tercermin dari cara seseorang berhias, berbusana dan ekspresi wajah yang menarik. Menghadapi persoalan hendaknya selalu berpikiran positif, artinya persoalan apapun harus dihadapi dan dipecahkan dengan menggunakan akal sehat. Demikian pula dalam melayani pelanggan, tenaga pelayanan harus selalu berpikiran positif dan tidak emosional. Prinsip-prinsip melayani pelanggan dengan berfikiran positif, diantaranya melayani pelanggan secara terhormat, melayani pelanggan dengan menghindari sikap apriori, menghindari sikap mencari atau memanfaatkan kelemahan pelanggan. Pelayanan prima dengan sikap dapat pula dilakukan dengan cara melayani pelanggan dengan sikap

menghargai. Sikap menghargai dapat ditunjukkan oleh tutur bahasa yang halus dan ekspresi wajah yang bersahabat.

2) Pelayanan Prima Berdasarkan Perhatian (*attention*)

Pelayanan prima berdasarkan prinsip perhatian dapat dilakukan dengan mendengarkan dan memahami kebutuhan tamu. Seorang pelanggan akan merasa senang apabila harapan dan kebutuhannya diperhatikan dan dipenuhi oleh petugas pelayanan. Pegawai biasanya dapat menerima dan memproses permintaan tamu dengan baik, tetapi seringkali tidak dapat memberikan *feedback* yang positif kepada tamu karena kurangnya keahlian dalam penggunaan teknik mendengarkan.

3) Pelayanan prima berdasarkan tindakan (*action*)

Pelayanan prima berdasarkan prinsip tindakan (*action*) dapat diterapkan dengan cara mencatat pesanan pelanggan, mencatat kebutuhan pelanggan, penegasan kembali kebutuhan pelanggan, mewujudkan kebutuhan pelanggan dan mengucapkan terima kasih.

Daryanto dan Ismanto Setyobudi (2014: 112) menjelaskan bahwa:

Untuk mengetahui sebuah pelayanan dianggap prima, dapat dimulai dengan menguraikan paling tidak lima prinsip dasar pelayanan prima yaitu mengutamakan pelanggan, sistem yang efektif, melayani dengan hati, perbaikan yang berkelanjutan dan memberdayakan pelanggan.

Selain prinsip dasar tersebut, dalam upaya menerapkan pelayanan prima kepada para tamu ada banyak hal/ciri khas yang wajib

diperhatikan dan dilaksanakan. Ciri khas pelayanan prima yang baik menurut Nina Rahmayanty (2010: 18) meliputi “kemudahan, kecepatan, ketepatan, kehandalan, dan *emphaty* dari petugas pelayanan dalam pemberian dan penyampaian pelayanan kepada pelanggan yang berkesan kuat yang dapat langsung dirasakan pelanggan waktu itu dan saat itu juga”.Selanjutnya, dengan maksud ingin memenuhi kepuasan dari masyarakat paling tidak seorang birokrat atau pelayan semestinya memiliki pribadi prima diantaranya tampil ramah, sopan dan penuh hormat, yakin, rapi, ceria, senang memaafkan, senang bergaul, senang belajar dari orang lain, senang pada kewajaran dan senang menyenangkan orang lain. Sehingga dapat tercipta pelayanan yang memuaskan atau melampaui kepuasan pelanggan.

e. Karakteristik Pelayanan Prima

Pelayanan prima merupakan suatu pelayanan terbaik yang diberikan kepada pelanggan. Pelayanan prima dapat meningkat apabila kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi dengan baik. Daryanto dan Ismanto Setyabudi (2014: 128) menjelaskan bahwa ada beberapa dimensi yang harus diperhatikan untuk meningkatkan pelayanan prima yaitu

Ketepatan waktu pelayanan, akuransi pelayanan, kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, tanggung jawab, kelengkapan, variasi model pelayanan, pelayanan pribadi, kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, atribut pendukung pelayanan lainnya.

Pelayanan prima sangat memperhatikan individu sebagai pribadi yang unik dan menarik. Hal utama dalam pelayanan prima bukanlah slogan-slogan untuk memberikan pelayanan terbaik bagi pelanggan, melainkan bentuk nyata dari pelayanan. Selanjutnya, Nina Rahmayanty (2010: 18) menjelaskan bahwa

Karakteristik pelayanan prima yaitu berorientasi kepada kepuasan pelanggan, selalu mengikuti perkembangan standar internasional/ISO, dan menerapkan manajemen mutu total/konsistensi dan kesadaran mutu yang tinggi.

Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa karakteristik pelayanan prima diantaranya:

1) Mudah dan cepat

Pada prinsipnya pola serta sistem pelayanan itu harus didesain sederhana, mudah dipahami baik oleh pelanggan maupun pegawai sendiri. Hal tersebut dapat saja dilengkapi oleh kecanggihan teknologi yang mudah digunakan tanpa menunda waktu.

2) Keterbukaan

Pegawai harus memperhatikan tamu secara tulus atau tanpa pamrih dan terbuka. Pegang teguh segala janji dan iming-iming secara konsisten dan penuh komitmen.

3) Perhatikan kepada kebutuhan

Pegawai perlu mempunyai keterampilan menyimak dan merasakan apa yang sebenarnya diinginkan oleh tamu. Pegawai

harus memiliki keterampilan, kesabaran dan pemahaman sehingga dapat memberikan respon jitu kepada tamu.

4) Keakraban

Pegawai harus menghargai dan menghormati tamu, sehingga dapat dipilih mana pelanggan yang perlu banyak basa-basi atau yang maunya *to the point*, tapi tidak meninggalkan hal-hal penghargaan.

2. Budaya Organisasi

a. Pengertian Budaya Organisasi

Budaya organisasi mencerminkan spesifikasi suatu organisasi sehingga berbeda dengan organisasi lain. Budaya organisasi, sebagai faktor internal organisasi sangat besar peranannya di samping didukung oleh sumber daya yang diperlukan untuk mewujudkan kinerja organisasi. Selain itu, budaya organisasi juga dapat digunakan sebagai salah satu alat manajemen untuk mencapai efisiensi, efektivitas, produktivitas, dan etos kerja. Menurut Peter F. Druicker (Moh. Pabundu Tika, 2005: 4) menyatakan bahwa:

Budaya organisasi adalah pokok penyelesaian masalah-masalah eksternal dan internal yang pelaksanaannya dilakukan secara konsisten oleh suatu kelompok yang kemudian mewariskan kepada anggota-anggota baru sebagai cara yang tepat untuk memahami, memikirkan, dan merasakan terhadap masalah-masalah terkait seperti di atas.

Penerapan budaya ini digunakan sebagai pedoman dalam menentukan sikap dan tingkah laku individu dalam menyelesaikan masalah. Robbins Stephen P (2002: 279) juga menjelaskan bahwa:

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.

Budaya organisasi merupakan suatu kekuatan sosial yang tidak tampak, yang dapat menggerakkan orang-orang dalam suatu organisasi tersebut untuk melakukan aktivitas kerja. Lebih lanjut dijelaskan Makmuri Muchlas (2008: 534) bahwa:

Budaya organisasi didefinisikan sebagai sebuah corak dari asumsi-asumsi dasar, yang ditemukan atau dikembangkan oleh sebuah kelompok tertentu untuk belajar mengatasi problem-problem kelompok dari adaptasi eksternal dan integrasi internal, yang telah bekerja dengan baik.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa budaya organisasi merupakan nilai-nilai yang menjadi pegangan sumber daya manusia dalam menjalankan kewajibannya dan juga perilakunya di dalam suatu organisasi.

b. Karakteristik Budaya Organisasi

Budaya organisasi yang kuat akan meningkatkan kualitas pelayanan prima. Terdapat 10 (sepuluh) karakteristik budaya organisasi menurut Robbins Stephen P (Moh. Pabundu Tika, 2005:10) yang dapat dipakai sebagai acuan esensial dalam memahami serta mengukur keberadaan budaya organisasi tersebut, yaitu:

1) Inisiatif individual

Inisiatif individual adalah tingkat tanggung jawab, kebebasan atau independensi yang dimiliki setiap individu dalam mengemukakan pendapat. Inisiatif

individu tersebut perlu dihargai oleh kelompok atau pimpinan suatu organisasi sepanjang menyangkut ide untuk memajukan dan mengembangkan organisasi.

- 2) Toleransi terhadap tindakan beresiko
 Dalam budaya organisasi perlu ditekankan, sejauh mana para pegawai dianjurkan untuk dapat bertindak agresif, inovatif dan mengambil resiko. Suatu budaya organisasi dikatakan baik, apabila dapat memberikan toleransi kepada anggota/para pegawai untuk dapat bertindak agresif dan inovatif untuk memajukan organisasi serta berani mengambil resiko terhadap apa yang dilakukannya.
- 3) Pengarahan
 Pengarahan dimaksudkan sejauh mana suatu organisasi dapat menciptakan dengan jelas sasaran dan harapan yang diinginkan. Sasaran dan harapan tersebut jelas tercantum dalam visi, misi, dan tujuan organisasi. Kondisi ini dapat berpengaruh terhadap kinerja organisasi.
- 4) Integrasi
 Integrasi dimaksudkan sejauh mana suatu organisasi dapat mendorong unit-unit organisasi untuk bekerja dengan cara yang terkoordinasi. Kekompakan unit-unit organisasi dalam bekerja dapat mendorong kualitas dan kuantitas pekerjaan yang dihasilkan.
- 5) Dukungan manajemen
 Dukungan manajemen dimaksudkan sejauh mana para manajer dapat memberikan komunikasi atau arahan, bantuan serta dukungan yang jelas terhadap bawahan. Perhatian manajemen terhadap pegawai sangat membantu kelancaran kinerja suatu organisasi.
- 6) Kontrol
 Alat kontrol yang dapat dipakai adalah peraturan-peraturan atau norma-norma yang berlaku dalam suatu organisasi. Untuk itu diperlukan sejumlah peraturan dan tenaga pengawas (atasan langsung) yang dapat digunakan untuk mengawasi dan mengendalikan perilaku pegawai dalam suatu organisasi.
- 7) Identitas
 Identitas dimaksudkan sejauh mana para pegawai dalam suatu organisasi dapat mengidentifikasi dirinya sebagai satu kesatuan dan bukan sebagai kelompok kerja tertentu. Identitas diri sebagai satu kesatuan sangat membantu manajemen dalam mencapai tujuan dan sasaran organisasi.
- 8) Sistem imbalan
 Sistem imbalan dimaksudkan sejauh mana alokasi imbalan (seperti kenaikan gaji, promosi dan sebagainya)

didasarkan atas prestasi kerja pegawai, bukan senioritas atau pilih kasih.

9) Toleransi terhadap konflik

Sejauh mana para pegawai didorong untuk mengemukakan konflik dan kritik secara terbuka. Perbedaan pendapat atau kritik merupakan fenomena yang sering terjadi namun bisa dijadikan sebagai media untuk melakukan perbaikan atau perubahan strategi untuk mencapai tujuan suatu organisasi.

10) Pola komunikasi

Sejauh mana komunikasi dibatasi oleh hierarki kewenangan yang formal. Kadang-kadang hierarki kewenangan dapat menghambat terjadinya pola komunikasi antara atasan dan bawahan atau antar karyawan itu sendiri.

Pengukuran keberadaan budaya organisasi akan membantu organisasi dalam hal peningkatan kualitas serta pencapaian tujuan secara efektif.

Budaya organisasi mengacu kepada kesatuan sistem bersama yang dianut oleh anggota-anggota yang membedakan organisasi itu dari organisasi-organisasi lain. Sistem makna bersama ini, bila diamati dengan seksama merupakan karakteristik utama yang dihargai oleh organisasi itu. Beberapa karakteristik pembentuk budaya organisasi menurut Sentot Imam Wahjono (2010: 34) yaitu

1) Inovasi dan pengambilan resiko

Sejauh mana para karyawan didorong untuk inovatif dan mengambil resiko.

2) Perhatian kerincian

Sejauh mana para karyawan diharapkan memperlihatkan presisi (kecermatan), analisis, dan perhatian kepada rincian.

3) Orientasi hasil

Sejauh mana manajemen memusatkan perhatian pada hasil bukannya pada teknik dan proses yang digunakan untuk mencapai hasil itu.

4) Orientasi orang

Sejauh mana keputusan manajemen memperhitungkan efek hasil-hasil pada orang-orang di dalam organisasi itu.

- 5) Orientasi tim
Sejauh mana kegiatan kerja di organisasikan sekitar tim-tim, bukannya individu-individu.
- 6) Keagresifan
Sejauh mana orang-orang itu agresif dan kompetitif dan bukannya santai-santai.
- 7) Kemantapan
Sejauh mana kegiatan organisasi menekankan dipertahankannya status quo dari pada pertumbuhan.

Karakteristik budaya organisasi tidak hanya dilihat dari sejauh mana kualitas organisasi itu, tetapi juga mementingkan kepuasan dari pengguna organisasi tersebut baik internal maupun eksternal.

Selain itu, Makmuri Muchlas (2008: 535) menjelaskan bahwa budaya organisasi memiliki sejumlah karakteristik penting, yaitu:

- 1) Keteraturan perilaku yang dapat diamati
Ketika para partisipan organisasi berinteraksi satu sama lain, mereka menggunakan bahasa, terminologi, dan upacara yang umum berlaku dalam organisasi tersebut.
- 2) Norma
Perilaku standar yang ada termasuk petunjuk-petunjuk tentang berapa banyak yang harus dikerjakan.
- 3) Nilai-nilai yang dominan
Banyak nilai penting yang dianjurkan oleh sebuah organisasi dan diharapkan para partisipan mau berbagi rasa dengan nilai-nilai tersebut.
- 4) Filosofi
Banyak kebijakan yang dibuat untuk menanamkan kepercayaan pada organisasi tentang bagaimana para karyawan dan atau para pelanggan harus dilakukan.
- 5) Aturan-aturan
Beberapa petunjuk yang ketat berhubungan dengan penyesuaian diri dalam organisasi.

6) Iklim organisasi

Hal ini merupakan perasaan umum yang dibawa oleh penempatan fisik, cara partisipan berinteraksi, dan cara para anggota organisasi membawa diri terhadap para pelanggan atau orang-orang luar lainnya.

Budaya organisasi mungkin diciptakan dan ditegakan oleh pendiri. Namun, masing-masing organisasi tentu memiliki karakteristik budaya organisasi yang berbeda-beda. Budaya organisasi yang baik adalah kebiasaan yang memungkinkan setiap anggota organisasi mampu menjadi manusia yang produktif, kreatif, bekerja dengan antusias sesuai dengan permintaan, dan mampu mengubah produk usang menjadi produk yang mempunyai nilai tambah tinggi dengan inovasi yang unik.

c. Budaya Organisasi yang Kuat

Budaya organisasi kuat adalah nilai-nilai inti dari organisasi dipegang secara insentif dan dianut bersama secara meluas oleh anggota organisasi. Menurut Luthans (Moh. Pabundu Tika, 2005: 109), faktor-faktor utama yang menentukan kekuatan budaya organisasi yaitu:

1) Kebersamaan

Kebersamaan adalah sejauh mana anggota organisasi mempunyai nilai-nilai inti yang dianut secara bersama. derajat kebersamaan dipengaruhi oleh unsur orientasi dan imbalan. Orientasi dimaksudkan pembinaan kepada anggota-anggota organisasi khususnya anggota baru baik yang dilakukan melalui bimbingan seorang anggota senior terhadap anggota baru maupun melalui program-program latihan. imbalan dapat berupa kenaikan gaji, jabatan, (promosi), hadiah-hadiah, dan tindakan-tindakan lainnya yang membantu memperkuat komitmen nilai-nilai inti budaya organisasi.

2) Intensitas

Intensitas adalah derajat komitmen dari anggota-anggota organisasi kepada nilai-nilai inti budaya organisasi. derajat intensitas bisa merupakan suatu hasil dan struktur imbalan. keinginan pegawai untuk melaksanakan nilai-nilai budaya dan bekerja semakin meningkat apabila mereka diberi imbalan.

Kekuatan budaya organisasi ditentukan oleh seberapa besar rasa kebersamaan dan komitmen dari anggota-anggota organisasi itu sendiri. Selanjutnya, Makmuri Muchlas (2008: 538) menjelaskan bahwa untuk mengetahui budaya suatu organisasi sudah kuat, ada beberapa karakteristik yang perlu dinilai yaitu:

1) Kebersamaan

Kebersamaan dapat ditunjukkan dengan besarnya derajat kebersamaan yang dimiliki oleh para anggota organisasi tentang nilai-nilai inti. Derajat kebersamaan dipengaruhi oleh faktor orientasi dan penghargaan.

2) Peran Pemimpin

Pemimpin yang kuat adalah seorang pemimpin yang dapat menetapkan arah organisasi yang dipimpinnya artinya dapat melahirkan perubahan untuk mencapai tujuan organisasi, mengarahkan orang-orang untuk menciptakan kesatuan tindakan, dan juga dapat memotivasi dan memberi inspirasi kepada bawahannya.

3) Intensitas

Derajat intensitas di sini adalah hasil dari struktur penghargaan. Ketika para karyawan menyadari bahwa mereka akan diberi penghargaan untuk melakukan sesuatu dengan cara yang ditetapkan organisasi, keinginan mereka untuk melakukannya dengan cara tersebut akan meningkat.

Budaya organisasi yang kuat sering kali dibina oleh para pemimpin yang kuat pula. Tetapi, di samping faktor kepemimpinan, ada dua faktor besar yang menentukan kekuatan budaya organisasi yaitu kebersamaan dan intensitas. Menurut Sentot Imam Wahjono

(2010: 40) bahwa “Budaya organisasi yang kuat dicirikan oleh nilai inti dari organisasi yang dianut dengan kuat, diatur dengan baik dan dirasakan bersama secara luas”.

Budaya organisasi yang berlaku dalam dunia birokrat, bentuk dan sumber daya yang ada dalam organisasi pada umumnya sama dengan apa yang ada dalam organisasi perusahaan dan sosial. Namun berbeda dalam visi, misi dan karakteristik yang dimilikinya.

d. Fungsi Budaya Organisasi

Ada beberapa pendapat mengenai fungsi budaya organisasi, antara lain:

- 1) Menurut Robbins Stephen P (2001: 528) menyatakan bahwa budaya menjalankan sejumlah fungsi di dalam sebuah organisasi, yaitu:
 - a) Mempunyai *boundary-defining roles*, yaitu menciptakan perbedaan antara organisasi yang satu dengan lainnya.
 - b) Menyampaikan rasa identitas untuk anggota organisasi.
 - c) Budaya memfasilitasi bangkitnya komitmen pada sesuatu yang lebih besar daripada kepentingan diri individual.
 - d) Meningkatkan stabilitas sistem sosial.
 - e) Budaya melayani sebagai *sense-making* dan mekanisme kontrol yang membimbing dan membentuk sikap dan perilaku kerja.
- 2) Edy Sutrisna (2010: 11) menjelaskan bahwa fungsi budaya organisasi adalah sebagai perekat sosial dalam mempersatukan anggota-anggota dalam mencapai tujuan organisasi berupa ketentuan-ketentuan atau nilai-nilai yang harus dikatakan dan dilakukan oleh para karyawan.
- 3) Peranan budaya organisasi menurut pandangan Wibowo (2011: 52) adalah
 - a) Menunjukkan identitas.
 - b) Menunjukkan batasan peran yang jelas.
 - c) Menunjukkan komitmen kolektif.
 - d) Membangun stabilitas sistem sosial.

- e) Membangun pikiran sehat dan masuk akal.
- f) Memperjelas standar perilaku.

Maka dapat disimpulkan bahwa budaya organisasi berfungsi sebagai ruhnya organisasi karena disana terdapat filosofi, misi, dan visi organisasi yang jika diinteralisasikan oleh semua anggota organisasi akan menjadi kekuatan bagi organisasi tersebut untuk bersaing.

3. Kemampuan Pegawai

a. Pengertian Kemampuan Pegawai

Sumber daya manusia yang memiliki kemampuan tinggi sangat menunjang tercapainya visi dan misi organisasi serta meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Amini (2004:48) mendefinisikan kemampuan merupakan “Satu keadaan dimana seseorang siap dalam menghadapi segala situasi dengan bekerja dan resiko yang harus diterima”. Seseorang yang bekerja dalam suatu organisasi tentunya telah siap menerima segala konsekuensi yang akan didapatkannya selama bekerja dan menjalankan tugasnya.

Robbins Stephen P dan Timothy A. Judge (2008: 57) menjelaskan kemampuan (*ability*) adalah “Kapasitas seorang individu untuk melakukan beragam tugas dalam suatu pekerjaan”. Kapasitas yang dimiliki antar individu tentunya ada perbedaan. Perbedaan inilah yang harus lebih diperhatikan, sehingga tidak salah dalam menempatkan pegawai. Lebih lanjut dijelaskan oleh Kreitner

Robert dan Kinicki Angelo (2003: 185) bahwa “Kemampuan merupakan karakteristik stabil yang berkaitan dengan kemampuan maksimum fisik dan mental seseorang”. Jadi dapat disimpulkan bahwa kemampuan merupakan suatu kapasitas seseorang dalam bekerja yang berkaitan dengan fisik maupun mental.

Pegawai menurut Soedaryono (2000:6) merupakan “Seseorang yang melakukan penghidupannya dengan bekerja dalam kesatuan organisasi, baik kesatuan kerja pemerintah maupun kesatuan kerja swasta”. Seseorang tersebut, dalam melakukan pekerjaannya tentunya berdasarkan kemampuan yang dimiliki. Selanjutnya A.W. Widjaja (2006: 113) menjelaskan bahwa

Pegawai merupakan tenaga kerja manusia jasmaniah maupun rohaniah (mental dan pikiran) yang senantiasa dibutuhkan dan oleh karena itu menjadi salah satu modal pokok dalam usaha kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu (organisasi).

Pegawai merupakan modal pokok dalam suatu organisasi pemerintah maupun swasta, karena berhasil tidaknya suatu organisasi dalam mencapai tujuannya tergantung pada pegawai yang memimpin dalam melaksanakan tugas-tugas yang ada dalam organisasi tersebut. Pegawai yang telah memberikan tenaga maupun pikirannya dalam melaksanakan tugas, baik organisasi pemerintah maupun swasta akan mendapat imbalan sebagai balas jasa atas pekerjaan yang telah dikerjakan. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Musanef (1984: 5) yang menjelaskan bahwa “Pegawai adalah orang-orang yang melakukan pekerjaan dengan mendapat

imbalan jasa berupa gaji dan tunjangan dari pemerintah atau badan swasta”.

Jadi dapat disimpulkan bahwa pegawai merupakan seseorang yang bekerja pada suatu kesatuan organisasi pemerintah atau swasta untuk memenuhi penghidupannya serta mendapatkan balasan setelah melakukan pekerjaannya. Dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa kemampuan pegawai merupakan pengetahuan dan keterampilan untuk melaksanakan tugas yang dimiliki oleh seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya baik di organisasi pemerintah maupun swasta.

b. Ciri-ciri Pegawai yang Memiliki Kemampuan

Seseorang dikatakan kreatif apabila memiliki kemampuan yang bisa dipertanggung jawabkan. Hal ini perlu diketahui ciri-ciri yang memiliki kemampuan. Beberapa pendapat ahli tentang ciri-ciri pegawai yang mampu. David Campbell (A.M. Mangunhardjana, 1986: 27) menggolongkan ciri-ciri pegawai yang mampu, yaitu ciri-ciri pokok dan ciri-ciri yang memungkinkan sebagai berikut:

1) Ciri-ciri Pokok

a) Kelincahan mental

Kelincahan mental adalah kemampuan untuk bermain-main dengan ide-ide atau gagasan-gagasan, konsep, kata-kata dan sebagainya.

b) Berpikir ke segala arah

Berpikir ke segala arah (*divergent thinking*) adalah kemampuan untuk berpikir dari ide atau gagasan menyebar ke segala arah.

- c) **Fleksibilitas konsep**
Fleksibilitas konsep (*conceptual flexibility*) adalah kemampuan untuk secara spontan mengganti cara memandang, pendekatan, kerja yang tidak jalan.
 - d) **Orisinalitas**
Orisinalitas (*originality*) adalah kemampuan untuk menelorkan ide, gagasan, pemecahan, cara kerja yang tidak lazim, (meski tidak selalu baik), yang jarang, bahkan “mengejutkan”.
 - e) **Lebih menyukai kompleksitas dari pada simplisitas**
Orang yang kreatif dan mampu itu lebih menyukai kerumitan dari pada kemudahan dengan maksud untuk memperluas cakrawala berpikir.
 - f) **Latar belakang yang merangsang**
Latar belakang yang merangsang (*stimulating background*) adalah lingkungan dan suasana yang mendorong untuk mempelajari pengetahuan, melatih kecakapan baru dan untuk memiliki sifat-sifat khas mereka: usaha, tenang dalam kegagalan, tidak putus asa, disiplin, mencari-cari terus, berprestasi dan gairah dalam hidup
 - g) **Kecakapan dalam banyak hal**
Pada umumnya orang yang memiliki kemampuan mempunyai banyak minat dan kecakapan dalam berbagai bidang (*multiple skills*).
- 2) **Ciri-ciri yang Memungkinkan**
- a) Orang yang kreatif memanaage ingin tahunya secara baik. Intelektualnya giat bekerja dan dinamis.
 - b) Orang yang berani berpikir dan berprasangka terhadap masalah yang menantanginya.
 - c) Orang yang terbuka dan menerima informasi, misalnya meminta informasi dari rekannya untuk keperluan memecahkan masalah.
 - d) Orang yang matang dan konseptual melalui penelitian dalam menghadapi masalah.
 - e) Orang yang mandiri (*independent*). Ia bekerja sendiri tanpa menggantungkan daro pada orang lain.

Berdasarkan karakteristik tersebut, maka pegawai yang memiliki kemampuan adalah pegawai yang memiliki rasa ingin tahu yang di manfaatkan semaksimal mungkin; mau bekerja keras; berani mengambil keputusan; pengetahuan dan kecakapan intelektualnya

dimanfaatkan semaksimal mungkin; mandiri; dinamis; penuh inovasi dan daya cipta; bersedia menerima informasi; menghubungkan-hubungkan ide dengan pengalaman yang diperoleh dari sumber yang berbeda; cenderung menampilkan berbagai alternative terhadap subjek tertentu.

Selanjutnya, Ivancevich John M., Robert Konopaske, dan Michael T. Matteson (2006: 85) menjelaskan bahwa terdapat faktor-faktor yang penting untuk membedakan karyawan yang berkinerja tinggi dengan yang berkinerja rendah yaitu:

- 1) Kemampuan mental dapat dibagi menjadi subkategori, termasuk kelancaran dan pemahaman verbal, penalaran induktif dan deduktif, memori asosiatif, dan orientasi spasial.
- 2) Kemampuan penting lainnya adalah inteligensi emosi. Intelegensi emosi merupakan kemampuan seseorang untuk menyadari perasaan, mengelola emosi, memotivasi diri sendiri, mengekspresikan empati,menangani hubungan dengan orang lain.
- 3) *Tacit knowledge* merujuk pada pengetahuan praktis yang diperoleh karyawan melalui pengamatan dan pengalaman langsung.

c. Indikator Kemampuan Pegawai

Kemampuan berkaitan dengan karakter individu karena setiap individu pasti memiliki kemampuan tetapi tingkat kemampuannya berbeda, meliputi pengetahuan, pengalaman, keterampilan, bakat, kepribadian dan pendidikan. Adanya penyesuaian antara kemampuan individu dengan pekerjaan yang diberikan akan meningkatkan kinerja individu sumber daya manusia organisasi publik.

Kemampuan pegawai dapat diukur dengan menggunakan beberapa indikator. Winardi (2002: 47) menjelaskan indikator-indikator kemampuan yaitu:

- 1) Keterampilan (*skill*)
Adalah keterampilan dan kecakapan pegawai sebagai akumulasi dari bakat dan kepribadian yang dimilikinya. Indikator skill meliputi: mampu menyelesaikan tugas tepat pada waktunya, kreatif, inovatif, dan memiliki kemampuan untuk menghitung dengan cepat dan mengoperasikan komputer.
- 2) Pengetahuan (*knowledge*)
Adalah pengetahuan yang dimiliki sebagai hasil pendidikan, pengalaman, dan pelatihan di bidang kerjanya. Indikator *knowledge* meliputi: berlatar belakang pendidikan yang sesuai dengan bidang kerjanya dan sering mengikuti pelatihan di bidangnya.
- 3) Pengalaman kerja (*work experience*)
Adalah pengalaman kerja yang dimiliki pegawai di dinas perindustrian perdagangan dan koperasi umkm kota Cirebon. Indikator pengalaman kerja meliputi : menguasai pekerjaan dengan baik, frekuensi kepindahan tempat kerja tinggi.

Selanjutnya Gibson Rosalind, S (1990: 21) menjelaskan bahwa sumber-sumber kemampuan pegawai untuk mencapai hasil atau kinerja organisasi secara efisien dan efektif yaitu:

- 1) Kemampuan berinteraksi (*interaction ability*) yang meliputi unsur:
 - a) Kemampuan seseorang aparat untuk menciptakan dan menjaga hubungan pribadi;
 - b) Kemampuan seseorang aparat untuk berkomunikasi dengan rekannya secara efektif;
 - c) Kemampuan seseorang aparat untuk menangani konflik dengan baik dengan orang lain maupun teman sekerja;
 - d) Kemampuan untuk meningkatkan atau mempertahankan rasa keadilan dan persamaan kedudukan dalam suatu sistem imbalan.

- 2) Kemampuan konseptual (*conceptual ability*)
 - a) Kemampuan seseorang aparat untuk membina dan menganalisis informasi baik dari dalam maupun dari luar lingkungan organisasi.
 - b) Kemampuan untuk merefleksikan arti perubahan tersebut dalam tugas.
 - c) Kemampuan untuk menentukan keputusan yang berkaitan dengan bidang tugasnya
 - d) Kemampuan untuk melakukan perubahan dalam pekerjaannya terutama yang perlu dalam organisasi.
- 3) Kemampuan administrasi
 - a) Kemampuan seseorang aparat untuk mengembangkan dan mengikuti rencana-reneana kebijakan dan prosedur yang efektif.
 - b) Kemampuan untuk memproses tatawarkat átau kertas kerja dengan baik, teratur, dan tepat waktu.
 - c) Kemampuan untuk mengelola pengeluaran atas suatu anggaran
 - d) Kemampuan untuk menggunakan pengetahuannya, peralatan-peralatan, pengalaman, dan teknis-teknis dan berbagai disiplin ilmu untuk memecahkan masalah.

Ketiga kemampuan tersebut dapat dimiliki oleh semua pegawai disemua tingkatan, meskipun dalam kadar yang berbeda-beda. Lebih lanjut dijelaskan Veithzal Rivai (2004: 226) bahwa seluruh kemampuan seorang individu pada hakikatnya tersusun dari dua faktor, yaitu :

- 1) Kemampuan intelektual, terdapat tujuh dimensi yang paling sering dikutip yang membentuk kemampuan intelektual, yaitu: kecerdasan numerik, pemahaman verbal, kecepatan konseptual, penalaran induktif, penalaran deduktif, visualisasi ruang, dan ingatan. Selain dari kemampuan IQ yang sering dihubungkan dengan iq perlu juga dipertimbangkan kematangan eq (*emotional quotient*) untuk keberhasilan pencapaian tujuan organisasi.
- 2) Sementara kemampuan intelektual memainkan peran yang lebih besar dalam pekerjaan rumit yang menuntut persyaratan untuk pemrosesan informasi, kemampuan

fisik memiliki makna penting khusus untuk melakukan pekerjaan yang kurang menuntut keterampilan. Ada 9 kemampuan fisik dasar yaitu kekuatan dinamis, kekuatan tubuh, kekuatan statis, kekuatan, keluwesan extent, keluwesan dinamis, koordinasi tubuh, keseimbangan dan stamina.

Dari penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa indikator kemampuan pegawai terdiri dari kemampuan intelektual seperti kemampuan berinteraksi, kemampuan konseptual, kemampuan administrasi dan pengetahuan, serta kemampuan fisik seperti pengalaman kerja, dan kekuatan tubuh.

B. Hasil Penelitian yang Relevan

1. Hasil penelitian yang relevan yang dilakukan oleh Sabrina Indria Ayulita (2012) dengan judul “Pengaruh Motivasi Kinerja Dan Kemampuan Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara Medan Selatan”. Hasil penelitian pada hipotesis menunjukkan bahwa motivasi kinerja dan kemampuan pegawai sangat mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan publik. Dengan upaya – upaya yang dilakukan organisasi selama ini, berhasil memotivasi kinerja dan meningkatkan kemampuan pegawai untuk meningkatkan prestasi kerja kearah yang lebih baik, sehingga kualitas pelayanan publik terwujud. Kesimpulan penelitian adalah motivasi kinerja dan kemampuan pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik pada unit pelayanan teknis dinas pendapatan provinsi sumatera utara medan selatan.

2. Hasil penelitian yang relevan dilakukan oleh Erna Dora Siregar (2009) dengan judul “Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi Tentang Pelayanan Stnk di Kantor Bersama Samsat Pematang Siantar)”. Hasil penelitian menunjukkan koefisien korelasi adalah signifikan dengan nilai test statistik untuk $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ yang berarti H_0 ditolak sedangkan H_a diterima, yaitu ada pengaruh yang positif antara budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan publik yaitu mengenai pelayanan stnk. Dan besar pengaruh variabel bebas (x) terhadap variabel terikat (y) maka diperoleh $y = 2,18 + 0,57 x$ artinya bila budaya organisasi dinaikkan 1 kali maka kualitas pelayanan publik akan meningkat sebesar 0,57. Maka dapat disimpulkan semakin besar budaya organisasi yang dimiliki para pegawai samsat maka kualitas pelayanan publik dalam hal ini pelayanan stnk akan semakin meningkat. Dan dari koefisien determinasi kita dapat melihat bahwa budaya organisasi yang dimiliki pegawai kantor samsat berpengaruh 73,96 % terhadap kualitas pelayanan publik yaitu pada pelayanan stnk di kantor bersama samsat pematang siantar.

C. Kerangka Fikir

1. Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Prima

Budaya organisasi merupakan seperangkat nilai, penuntun, kepercayaan, pengertian, etika dan cara berpikir. Budaya organisasi berfungsi sebagai ruhnya organisasi karena terdapat filosofi, misi, dan

visi organisasi yang jika diinternalisasikan oleh semua anggota organisasi akan menjadi kekuatan bagi organisasi tersebut untuk bersaing.

Budaya organisasi yang kuat memberikan para pegawai suatu pemahaman yang jelas terhadap tugas-tugasnya. Apabila pegawai diberi pemahaman tentang budaya organisasi maka setiap pegawai akan termotivasi dan semangat kerja untuk melaksanakan tugas dan fungsinya. Semakin kuat budaya organisasi yang dimiliki para pegawai maka kualitas pelayanan prima akan semakin meningkat, sebaliknya semakin rendah budaya organisasi yang dimiliki para pegawai maka kualitas pelayanan prima akan semakin menurun.

2. Pengaruh Kemampuan Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Prima

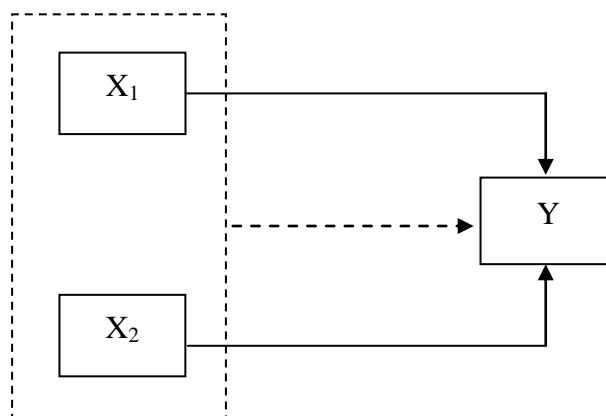
Kemampuan pegawai merupakan pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki oleh para pegawai yang diperoleh melalui pendidikan, latihan dan pengalaman yang dipergunakan dalam melaksanakan tugas. Kemampuan berhubungan dengan kondisi psikologis seseorang dalam bekerja. Aspek mental, kepribadian dan sikap memberikan kontribusi besar pada kemampuan. Kemampuan menunjukkan sikap yang optimis untuk dapat bertindak. Kemampuan pegawai yang tinggi dapat meningkatkan kualitas pelayanan prima, sebaliknya kemampuan pegawai yang rendah maka kualitas pelayanan prima juga akan rendah.

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

Budaya organisasi merupakan prosedur yang dilakukan dan diterapkan oleh sekelompok orang untuk menyelesaikan suatu permasalahan. Budaya organisasi yang kuat akan berpengaruh terhadap perilaku anggota-anggotanya karena tingginya tingkat kebersamaan, dan komitmen bersama. Pegawai yang mampu memahami tentang budaya organisasi yang diterapkan akan mempermudah memberikan pelayanan kepada mahasiswa. Pemahaman tentang budaya organisasi akan membantu pegawai untuk memberikan pelayanan yang prima sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

D. Paradigma Penelitian

Paradigma penelitian merupakan pola pikir yang menunjukkan hubungan antara variabel yang akan. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel bebas yaitu budaya organisasi dan kemampuan pegawai serta satu variabel terikat yaitu kualitas pelayanan prima yang digambarkan dalam bentuk skema sebagai berikut:



Gambar 1. Paradigma penelitian

Keterangan:

X1: Budaya organisasi

X2: Kemampuan pegawai

Y : Kualitas pelayanan prima

—► : Pengaruh budaya organisasi dan kemampuan pegawai terhadap kualitas pelayanan prima secara sendiri-sendiri

--► : Pengaruh budaya organisasi dan kemampuan pegawai terhadap kualitas pelayanan prima secara bersama-sama

E. Hipotesis Penelitian

- a. Terdapat pengaruh positif dan signifikan budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan prima di bagian kemahasiswaan Universitas Negeri Yogyakarta.
- b. Terdapat pengaruh positif dan signifikan kemampuan pegawai terhadap kualitas pelayanan prima di bagian kemahasiswaan Universitas Negeri Yogyakarta.
- c. Terdapat pengaruh positif dan signifikan budaya organisasi dan kemampuan pegawai terhadap kualitas pelayanan prima di bagian kemahasiswaan Universitas Negeri Yogyakarta.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian *ex post facto*, karena penelitian ini dilakukan untuk meneliti peristiwa yang telah terjadi dan kemudian meruntut ke belakang untuk mengetahui faktor-faktor yang dapat menyebabkan timbulnya kejadian tersebut. Penelitian ini juga disebut penelitian asosiatif karena penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y). Adapun yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif.

1. 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. Adapun waktu penelitian adalah pada tanggal 6 sampai dengan 17 Juni 2016.

2. Variabel Penelitian

Variabel penelitian merupakan suatu atribut dari obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Adapun dalam penelitian ini terdiri dari tiga variabel yaitu satu variabel terikat dan dua variabel bebas. Variabel terikat adalah kualitas pelayanan prima yang diberi simbol Y, sedangkan variabel bebas adalah budaya organisasi dan kemampuan pegawai yang diberi simbol X_1 dan X_2 .

3. Definisi Operasional Variabel

a. Kualitas Pelayanan Prima

Kualitas pelayanan prima merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan proses, produk, dan lingkungan yang menunjang terlaksananya pelayanan prima serta mencerminkan sejauh mana pelayanan yang diberikan prima. Indikator kualitas pelayanan prima yaitu penampilan serasi, berpikiran positif, sikap menghargai, mendengarkan kebutuhan pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan, mencatat kebutuhan pelanggan, menegaskan kembali kebutuhan pelanggan, mewujudkan kebutuhan pelanggan dengan baik.

b. Budaya Organisasi

Budaya organisasi merupakan suatu pedoman yang terdiri dari sikap-sikap, norma perilaku dan harapan bersama yang dilaksanakan oleh anggota organisasi. Budaya organisasi berfungsi sebagai ruhnya organisasi karena disana terdapat filosofi, misi, dan visi organisasi yang jika diterapkan oleh semua anggota organisasi akan menjadi kekuatan bagi organisasi tersebut untuk bersaing. Indikator budaya organisasi ini adalah perhatian pada rincian, orientasi hasil, orientasi orang, orientasi tim.

c. Kemampuan Pegawai

Kemampuan pegawai merupakan kapasitas yang dimiliki seseorang yang bekerja pada suatu organisasi baik pemerintah

maupun swasta dalam menjalankan pekerjaan. Kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh kualitas kemampuan individu dalam melayani pelanggan. Kemampuan menunjukkan sikap yang optimis untuk dapat bertindak dalam segala hal sesuatu. Indikator kemampuan pegawai yaitu kemampuan untuk menciptakan dan menjaga hubungan pribadi, berkomunikasi dengan rekan kerja, menangani konflik, menganalisis informasi, melakukan perubahan, mengikuti prosedur, memproses tata warkat, dan menggunakan peralatan.

4. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta yang telah mendapatkan pelayanan di bagian kemahasiswaan Universitas Negeri Yogyakarta.

b. Sampel

Penelitian ini menggunakan sampel sebagai responden penelitian. Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *accidental sampling* yaitu pengambilan sampel secara kebetulan. Besarnya sampel menggunakan rumus *Paul Leedy* yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{Z^2 \rho(1 - \rho)}{E^2}$$

Apabila jumlah populasi dalam penelitian ini tidak diketahui dengan pasti, maka harga ρ maksimal adalah 0,25 bila digunakan *confidence*

level 95% dengan tingkat kesalahan yang terjadi tidak lebih dari 5% maka besar sampel adalah:

$$n = \frac{1,96^2 (0,25)}{0,1^2} = 96,04 \text{ (dibulatkan menjadi 100)}$$

Jadi, jumlah sampel yang diambil untuk mewakili populasi adalah sebanyak 100 responden karena populasi tidak diketahui dengan pasti.

5. Teknik Pengumpulan Data

a. Kuesioner

Kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data dengan menggunakan daftar pernyataan yang diberikan kepada responden (mahasiswa) untuk diisi. Metode kuesioner ini digunakan untuk memperoleh data tentang budaya organisasi, kemampuan pegawai dan kualitas pelayanan prima di Bagian Kemahasiswaan Universitas Negeri Yogyakarta.

b. Dokumentasi

Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data yang berhubungan dengan penelitian yaitu data profil lembaga, tugas, pokok dan fungsi pegawai.

6. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang akan digunakan adalah lembar kuesioner/angket. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket tertutup. Angket tertutup merupakan angket yang telah dilengkapi dengan alternatif jawaban dan responden tinggal memilihnya, sehingga responden hanya perlu memberikan tanda centang (✓) pada kolom yang

telah disediakan. Setiap pernyataan pada angket berisi 4 alternatif jawaban yaitu Selalu (SL), Sering (SR), Kadang-kadang (KD), Tidak Pernah (TP), untuk skala budaya organisasi dan kualitas pelayanan. Alternatif jawaban Sangat Mampu (SM), Mampu (M), Kurang Mampu (KM), dan Tidak Mampu (TM) untuk skala kemampuan pegawai. Skor alternatif jawaban dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Skor Alternatif Jawaban

Alternatif Jawaban	Pernyataan	
	Positif	Negatif
Selalu (SL)/Sangat Mampu (SM)	4	1
Sering (SR)/Mampu (M)	3	2
Kadang-kadang (KD)/Kurang Mampu (KM)	2	3
Tidak Pernah (TP)/Tidak Mampu (TM)	1	4

Angket disusun berdasarkan kisi-kisi instrumen dari variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu Budaya Organisasi, Kemampuan Pegawai, dan Kualitas Pelayanan Prima, yang dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2. Kisi-kisi Instrumen Penelitian

Variabel Bebas	Indikator	No. Item	Jumlah
Budaya Organisasi	Perhatian pada rincian	1,2,3,4	4
	Orientasi pada hasil	5,6,7,8	4
	Orientasi pada orang	9,10,11,12	4
	Orientasi pada tim	13,14,15,16	4
Kemampuan Pegawai	Menciptakan hubungan pribadi	1,2,3	3
	Menjaga hubungan pribadi	4,5,6	3
	Komunikasi dengan rekan kerja	7,8,9	3
	Menangani konflik	10,11,12	3
	Menganalisis informasi	13,14,15	3
	Melakukan perubahan	16,17,18	3
	Mengikuti prosedur	19,20	2
	Memproses tata warkat	21,22,23,24	4
Menggunakan peralatan	25,26,27	3	

Variabel Terikat	Indikator	No. Item	Jumlah
Kualitas Pelayanan Prima	Penampilan serasi	1,2,3,4	4
	Berpikiran positif	5,6,7,8	4
	Sikap menghargai	9,10,11	3
	Memahami kebutuhan pelanggan	12,13,14	3
	Menegaskan kembali kebutuhan pelanggan	15,16,17	3
	Mewujudkan kebutuhan pelanggan dengan baik	18,19,20	3

7. Uji Coba Instrumen

Uji coba instrumen dilakukan untuk mengetahui apakah instrumen yang digunakan tersebut benar-benar *valid* dan *reliable*. Angket dalam penelitian ini diujicobakan kepada 30 mahasiswa yang mendapatkan layanan kemahasiswaan Universitas Negeri Yogyakarta diluar dari responden.

Setelah dilakukan uji coba instrumen, data uji coba yang diperoleh selanjutnya dianalisa tingkat validitas dan reliabilitasnya. Sehingga diperoleh butir-butir instrumen yang sesungguhnya dan layak untuk dijadikan alat ukur.

a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui tingkat validitas instrumen. Instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan atau dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat. Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan *SPSS 22 for Windows*. Butir soal dikatakan valid jika r_{hitung} sama atau lebih besar dari r_{tabel} dengan taraf signifikansi 5%. Jika r_{hitung} lebih kecil dari r_{tabel} maka butir soal dinyatakan gugur atau tidak valid. Hasil

uji validitas dengan menggunakan *SPSS 22 for Windows* terhadap 30 responden sebagai berikut.

1) Budaya Organisasi

Hasil uji validitas untuk variabel budaya organisasi disajikan dalam tabel 3.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Variabel Budaya Organisasi

Butir Soal	r hitung	r tabel	Keterangan
Butir 1	0,365	0,361	Valid
Butir 2	0,690	0,361	Valid
Butir 3	0,688	0,361	Valid
Butir 4	0,396	0,361	Valid
Butir 5	0,506	0,361	Valid
Butir 6	0,553	0,361	Valid
Butir 7	0,447	0,361	Valid
Butir 8	0,457	0,361	Valid
Butir 9	0,746	0,361	Valid
Butir 10	0,554	0,361	Valid
Butir 11	0,611	0,361	Valid
Butir 12	0,650	0,361	Valid
Butir 13	0,519	0,361	Valid
Butir 14	0,484	0,361	Valid
Butir 15	0,593	0,361	Valid
Butir 16	0,230	0,361	Tidak Valid

Sumber: Data Primer yang diolah, 2016

Berdasarkan data di atas dapat diambil kesimpulan bahwa pada uji validitas variabel budaya organisasi terdapat 1 butir soal yang tidak valid dan tersisa 15 soal valid. Item nomor 16 (0,230) dinyatakan gugur karena $r_{hitung} < r_{tabel}$.

2) Kemampuan Pegawai

Hasil uji validitas untuk variabel kemampuan pegawai disajikan dalam tabel 4.

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Variabel Kemampuan Pegawai

Butir Soal	r hitung	r tabel	Keterangan
Butir 1	0,389	0,361	Valid
Butir 2	0,397	0,361	Valid
Butir 3	0,476	0,361	Valid
Butir 4	0,246	0,361	Tidak Valid
Butir 5	0,615	0,361	Valid
Butir 6	0,407	0,361	Valid
Butir 7	0,602	0,361	Valid
Butir 8	0,321	0,361	Tidak Valid
Butir 9	0,499	0,361	Valid
Butir 10	0,757	0,361	Valid
Butir 11	0,641	0,361	Valid
Butir 12	0,494	0,361	Valid
Butir 13	0,440	0,361	Valid
Butir 14	0,267	0,361	Tidak Valid
Butir 15	0,566	0,361	Valid
Butir 16	0,561	0,361	Valid
Butir 17	0,567	0,361	Valid
Butir 18	0,538	0,361	Valid
Butir 19	0,424	0,361	Valid
Butir 20	0,509	0,361	Valid
Butir 21	0,637	0,361	Valid
Butir 22	0,628	0,361	Valid
Butir 23	0,397	0,361	Valid
Butir 24	0,415	0,361	Valid
Butir 25	0,639	0,361	Valid
Butir 26	0,405	0,361	Valid
Butir 27	0,588	0,361	Valid

Sumber: Data Primer yang diolah, 2016

Berdasarkan data di atas dapat diambil kesimpulan bahwa pada uji validitas variabel kemampuan pegawai terdapat 3 butir soal yang tidak valid dan tersisa 24 soal valid. item nomor 4 (0,246), 8 (0,321), 14 (0,267), dinyatakan gugur karena $r_{hitung} < r_{tabel}$.

3) Kualitas Pelayanan Prima

Hasil uji validitas untuk variabel kualitas pelayanan prima disajikan dalam tabel 5.

Tabel 5. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Prima

Butir Soal	r hitung	r tabel	Keterangan
Butir 1	0,505	0,361	Valid
Butir 2	0,477	0,361	Valid
Butir 3	0,395	0,361	Valid
Butir 4	0,427	0,361	Valid
Butir 5	0,568	0,361	Valid
Butir 6	0,661	0,361	Valid
Butir 7	0,387	0,361	Valid
Butir 8	0,492	0,361	Valid
Butir 9	0,487	0,361	Valid
Butir 10	0,529	0,361	Valid
Butir 11	0,544	0,361	Valid
Butir 12	0,511	0,361	Valid
Butir 13	-0,412	0,361	Tidak Valid
Butir 14	0,639	0,361	Valid
Butir 15	0,766	0,361	Valid
Butir 16	0,690	0,361	Valid
Butir 17	0,694	0,361	Valid
Butir 18	0,608	0,361	Valid
Butir 19	0,516	0,361	Valid
Butir 20	-0,060	0,361	Tidak Valid

Sumber: Data Primer yang diolah, 2016

Berdasarkan data di atas dapat diambil kesimpulan bahwa pada uji validitas variabel kualitas pelayanan prima terdapat 2 butir soal yang tidak valid dan tersisa 18 soal valid. Item nomor 13 (-0,412) dan 16 (-0,060) dinyatakan gugur karena $r_{hitung} < r_{tabel}$.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan pengujian instrumen untuk menguji dan mengetahui derajat keajegan suatu alat ukur. Sebuah alat evaluasi dipandang reliabel atau tahan uji, jika memiliki hasil yang tetap

walaupun dilakukan beberapa kali dalam waktu yang berlainan. Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan *SPSS 22 for Windows* teknik *Alpha Cronbach*. Koefisien reliabilitas dapat dikategorikan seperti pada tabel 6.

Tabel 6. Pedoman untuk Memberikan Interpretasi terhadap Koefisien Korelasi

Tingkat Hubungan	Koefisien
Sangat Rendah	0,000 – 0,199
Rendah	0,200 – 0,399
Cukup Rendah	0,400 – 0,599
Kuat	0,600 – 0,799
Sangat Kuat	0,800 – 1,000

Sumber: (Suharsimi Arikunto, 2006: 276)

Instrumen dikatakan reliabel jika r_{hitung} lebih besar atau sama dengan r_{tabel} dan sebaliknya r_{hitung} lebih kecil dari r_{tabel} instrumen dikatakan tidak reliabel atau nilai r_{hitung} dibandingkan dengan tabel r dengan ketentuan reliabel jika $r_{hitung} \geq 0,600$. Setelah dilakukan uji reliabilitas angket dengan bantuan program *SPSS 22 for Windows* diperoleh hasil yang dapat dilihat pada tabel 7.

Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian

Variabel	Jumlah Butir Angket	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan Prima	18	0,621	Reliabel
Budaya Organisasi	15	0,888	Sangat Reliabel
Kemampuan Pegawai	24	0,703	Reliabel

Sumber: Data Primer yang diolah, 2016

Hasil uji coba reliabilitas menunjukkan bahwa semua item pertanyaan dari tiga variabel yang diteliti adalah reliabel karena mempunyai nilai *Cronbach Alpha* > 0,600.

8. Teknik Analisis Data

a. Deskripsi Data

Penelitian ini menggunakan analisis data kuantitatif. Berdasarkan analisis tersebut, instrumen penelitian berguna untuk memperoleh data numerikal. Tabulasi data untuk masing-masing variabel dilakukan terhadap skor yang diperoleh dengan menggunakan bantuan program *SPSS 22 for Windows* sehingga diperoleh rata-rata (*mean*), standar deviasi, nilai maksimum, nilai minimum, dan distribusi frekuensi, histogram dan *pie chart* untuk setiap variabel penelitian.

1) Mean, standar deviasi, nilai maksimum, dan nilai minimum

Perhitungan mean, standar deviasi, nilai maksimum, dan nilai minimum menggunakan program *SPSS 22 for Windows*.

2) Tabel Distribusi Frekuensi

a) Menentukan jumlah kelas interval dengan menggunakan rumus

Sturges, yaitu:

$$K = 1 + 3,3 \log n$$

b) Menghitung rentang data dengan rumus

$$\text{Rentang data} = \text{Data terbesar} - \text{Data terkecil}$$

c) Menghitung panjang kelas

$$\text{Panjang kelas} = \text{Rentang data} : \text{Jumlah kelas}$$

3) Histogram

Histogram dibuat berdasarkan data dan frekuensi yang telah ditampilkan dalam tabel distribusi frekuensi.

4) Tabel Kecenderungan Variabel

Kecenderungan masing-masing variabel dilakukan dengan pengkategorian skor yang diperoleh menggunakan mean ideal (M_i) dan nilai standar deviasi ideal (SD_i). Penentuan kedudukan variabel berdasarkan pengelompokan atas 3 ranking, seperti tabel 8.

Tabel 8. Kriteria Penilaian Komponen

No	Skor	Kategori
1	$X < M_i - 1,0 SD_i$	Rendah
2	$M_i - 1,0 SD_i \leq X < M_i + SD_i$	Sedang
3	$M_i + 1,0 SD_i \leq X$	Tinggi

Keterangan:

M_i : Mean Ideal

SD : Simpangan Baku

X : Skor yang dicapai responden

5) *Pie Chart*

Pie chart dibuat berdasarkan data kecenderungan variabel yang telah ditampilkan dalam tabel kecenderungan variabel.

b. Uji Prasyarat Analisis

Sebelum dilakukan analisis terhadap data yang diperoleh, terlebih dahulu harus dilakukan uji prasyarat. Uji prasyarat analisis dalam penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui apakah data yang

dikumpulkan memenuhi syarat untuk dianalisis dan agar kesimpulan yang ditarik sesuai dengan kenyataan dilapangan. Prasyarat yang digunakan dalam penelitian ini meliputi uji normalitas, uji linearitas dan uji multikolinieritas yang dilakukan dengan menggunakan bantuan komputer program *SPSS 22 for Windows*.

1) Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah distribusi variabel bebas dan variabel terikat normal atau tidak. Model regresi yang baik jika data pada setiap variabelnya normal. Pengujian ini dapat dilakukan dengan menggunakan pengujian *Kolmogorov-Smirnov* dan dilakukan dengan program *SPSS 22 for Windows*. Kriteria pengambilan keputusan adalah jika K_D lebih dari 0,05 maka data berdistribusi normal dan sebaliknya jika K_D kurang dari 0,05 maka datanya berdistribusi tidak normal.

2) Uji Linieritas

Uji linieritas dimaksudkan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan yang linier atau tidak antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y). Linieritas variabel dapat dilihat dari *ANOVA Table* hasil uji F pada baris *Deviation from Linearity* yang dihasilkan oleh *SPSS 22 for Windows*. Pengujian linieritas dalam penelitian ini menggunakan uji F pada taraf signifikansi 5%. 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 antara variabel bebas dengan variabel terikat tidak linier.

3) Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara variabel bebas. Pengujian multikolinieritas ini menggunakan statistik korelasi *Product Moment* dari Pearson dengan bantuan *SPSS 22 for Windows*. Syarat tidak terjadinya multikolinieritas adalah harga interkorelasi antara variabel bebas $< 0,60$. Apabila harga interkorelasi antar variabel bebas $\geq 0,60$ berarti terjadi multikolinieritas dan analisis data tidak dapat dilanjutkan.

c. Uji Hipotesis

1) Analisis Regresi Sederhana

Analisis regresi sederhana digunakan untuk menguji hipotesis pertama dan kedua. membuat persamaan garis regresi linier sederhana dengan rumus:

$$Y = aX + K$$

Keterangan:

Y = Kriteriaum

X = Prediktor

a = Bilangan Koefisien Prediktor

K = Bilangan Konstan

(Sutrisno Hadi, 2004:1)

2) Analisis Regresi Berganda

Teknik ini digunakan untuk menguji hipotesis ketiga yaitu untuk mengetahui apakah pengaruh semua variabel bebas secara bersama-sama dengan variabel terikat. Dengan analisis regresi ganda, maka diketahui indeks korelasi ganda dari kedua variabel bebas terhadap variabel terikat, koefisien determinan serta sumbangan relatif dan efektif masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. dalam analisis regresi ganda, langkah-langkah yang harus ditempuh adalah sebagai berikut:

a) Membuat Persamaan Garis Regresi Dua Prediktor

$$Y = a_1X_1 + a_2X_2 + K$$

Keterangan

Y = Kriteriaum

X₁.X₂ = Prediktor 1 dan Prediktor 2

a₁.a₂ = Koefisien prediktor 1, Koefisien prediktor 2

K = Bilangan konstanta

(Sutrisno Hadi, 2004:2)

b) Mencari Koefisien Korelasi antara Variabel X₁ dan X₂ dengan

Y menggunakan rumus sebagai berikut:

$$R_{y(1,2)} = \sqrt{\frac{a_1\Sigma X_1Y + a_2\Sigma X_2Y}{\Sigma Y^2}}$$

Keterangan:

R_{y(1,2)} = Koefisien korelasi antara Y dengan X₁ dan Y₂

a₁ = Koefisien prediktor X₁

a₂ = Koefisien prediktor X₂

ΣX₁Y = Jumlah produk antara X₁ dan Y₁

ΣX₂Y = Jumlah produk antara X₂ dan Y

ΣY² = Jumlah kuadrat Kriteriaum Y

(Sutrisno Hadi, 2004:22)

- c) Menguji Keberartian Regresi Ganda dengan Uji F menggunakan rumus sebagai berikut:

$$F_{reg} = \frac{R^2(N - m - 1)}{m(1 - R^2)}$$

Keterangan:

F_{reg} = Harga F garis regresi

N = Cacah kasus

m = Cacah prediktor

R = Koefisien korelasi antara kriterium dengan prediktor-prediktor

(Sutrisno Hadi, 2004: 23)

Setelah memperoleh perhitungan, selanjutnya F_{hitung} dikonsultasikan dengan F_{tabel} pada taraf signifikansi 5%. Apabila $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ maka terdapat pengaruh signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Apabila $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ maka pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat tidak signifikan.

- d) Menghitung Besarnya Sumbangan setiap Variabel Prediktor (X) terhadap Kriterium (Y) dengan menggunakan rumus:

(1) Sumbangan Relatif (SR%)

Sumbangan relatif adalah perbandingan relatifitas yang diberikan suatu variabel bebas kepada variabel terikat dengan variabel bebas lain yang diteliti diperoleh dengan menggunakan rumus:

$$SR\% = \frac{a\Sigma xy}{JK_{reg}} \times 100\%$$

Keterangan:

SR% = Sumbangan relatif dari suatu prediktor

a = Koefisien prediktor

Σxy = Jumlah produk antara X dan Y

JK_{reg} = Jumlah kuadrat regresi

(Sutrisno Hadi, 2004: 39)

(2) Sumbangan Efektif (SE%)

Sumbangan efektif adalah perbandingan efektifitas yang diberikan suatu variabel bebas kepada satu variabel terikat dengan variabel bebas lain yang diteliti diperoleh dengan menggunakan rumus:

$$SE\% = SR\% \times R^2$$

Keterangan:

SE = Sumbangan efektif dari suatu prediktor

R² = Koefisien determinasi

SR = Sumbangan relatif dari suatu prediktor

(Sutrisno Hadi, 2004: 39)

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

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.

a. Rincian Tugas Kepala Bagian Kemahasiswaan:

- 1) Menyusun rencana dan program kerja Bagian;
- 2) Menghimpun dan mengkaji peraturan perundang-undangan di bidang Kemahasiswaan;
- 3) Mengoordinasikan pelaksanaan dan Renstra Biro;
- 4) Mengoordinasikan pelaksanaan pembagian tugas dan memberi pengarahan kepada Kepala Subbagian sesuai bidangnya;
- 5) Mengoordinasikan pelaksanaan dan RKPT Bagian;
- 6) Mengoordinasikan pelaksanaan kegiatan Organisasi Mahasiswa (ORMAWA) meliputi minat, khusus, penalaran, layanan kesejahteraan dan layanan informasi mahasiswa;

- 7) Mengoordinasikan pelaksanaan penerimaan beasiswa untuk mahasiswa;
- 8) Mengoordinasikan pengelolaan data alumni;
- 9) Mengoordinasikan pelaksanaan kegiatan penelitian mahasiswa;
- 10) Mengoordinasikan pelaksanaan Program Mahasiswa Wirausaha (PMW);
- 11) Mengoordinasikan pelaksanaan Pengembangan Softskill mahasiswa;
- 12) Mengoordinasikan pelaksanaan Pendidikan Karakter Mahasiswa Baru;
- 13) Mengoordinasikan pelaksanaan Latihan Ketrampilan Manajemen Mahasiswa (LKMM);
- 14) Mengoordinasikan pelaksanaan Orientasi Pembimbing Pembinaan Kemahasiswaan (OPPEK) bagi pembimbing mahasiswa;
- 15) Mengoordinasikan pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi Internal Program Kreativitas Mahasiswa (PKM);
- 16) Mengoordinasikan pelaksanaan Gelar Produk Wirausaha Mahasiswa;
- 17) Mengoordinasikan pelaksanaan pemantauan Orientasi Studi Pengenalan Kampus (OSPEK) mahasiswa;
- 18) Mengoordinasikan pelaksanaan Pemusatan Latihan Kontingen Penelitian Ilmiah Mahasiswa Nasional (PIMNAS), Pekan Olah

Raga Mahasiswa Nasional (POMNAS), dan Musabaqah Tilawatil Qur'an (MTQ) Mahasiswa;

- 19) Mengoordinasikan pelaksanaan seleksi Mahasiswa Berprestasi (MAPRES) tingkat universitas;
- 20) Mengoreksi konsep laporan-laporan (Kinerja Biro, LAKIP, Tahunan Rektor, Dies Natalis, dan lain-lain);
- 21) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan;
- 22) Menyusun laporan Bagian sebagai pertanggung jawaban kepada atasan.

b. Rincian Tugas Kepala Subbagian Minat dan Penalaran Mahasiswa:

- 1) Menyusun rencana dan program kerja Subbagian;
- 2) Menghimpun dan mengkaji peraturan perundang-undangan di bidang Minat dan Penalaran Mahasiswa;
- 3) Menyiapkan data dan bahan Renstra Biro;
- 4) Melaksanakan pembagian tugas dan memberi pengarahan kepada Staf sesuai bidangnya;
- 5) Menyiapkan data dan bahan RKPT Bagian;
- 6) Melaksanakan pelayanan administrasi kegiatan Bidang Minat Mahasiswaseni dan olahraga;
- 7) Melaksanakan pelayanan administrasi kegiatan Bidang Penalaran Mahasiswa;
- 8) Melaksanakan pelayanan administrasi kontrak kegiatan mahasiswa;

- 9) Melaksanakan administrasi kegiatan penelitian mahasiswa *Student Union Grant* (SUG);
- 10) Melaksanakan administrasi kegiatan Pengembangan *Soft Skills* Mahasiswa bidang kreativitas dan kepemimpinan;
- 11) Melaksanakan administrasi Latihan Keterampilan Manajemen Mahasiswa (LKMM);
- 12) Melaksanakan administrasi Orientasi Pembimbing Pembinaan Kemahasiswaan (OPPEK);
- 13) Melaksanakan administrasi Seminar Penelitian Mahasiswa;
- 14) Melaksanakan administrasi monitoring dan evaluasi internal dan eksternal Program Kreativitas Mahasiswa (PKM);
- 15) Melaksanakan monitoring kegiatan Unit Kegiatan Mahasiswa (UKM);
- 16) Melaksanakan administrasi pemusatan latihan Kontingen PIMNAS, POMNAS, dan PEKSIMINAS;
- 17) Melaksanakan administrasi seleksi Mahasiswa Berprestasi (MAPRES);
- 18) Melakukan pengarsipan dokumen dan surat;
- 19) Menyusun konsep laporan-laporan (Kinerja Biro, LAKIP, Tahunan Rektor, Dies Natalis, dan lain-lain);
- 20) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan;
- 21) Menyusun laporan Subbagian sebagai pertanggung jawaban kepada atasan.

c. Rincian Tugas Kepala Subbagian Pelayanan Kesejahteraan

Mahasiswa:

- 1) Menyusun rencana dan program kerja Subbagian;
- 2) Menghimpun dan mengkaji peraturan di bidang pelayanan kesejahteraan kemahasiswaan;
- 3) Menyiapkan data dan bahan Renstra Biro;
- 4) Melaksanakan pembagian tugas dan memberi pengarahan kepada Staf sesuai bidangnya;
- 5) Menyiapkan data dan bahan RKPT Bagian;
- 6) Melakukan penyusunan instrumen pemantauan pelayanan kesejahteraan mahasiswa;
- 7) Menyiapkan bahan evaluasi pelayanan kesejahteraan mahasiswa;
- 8) Melakukan urusan pelayanan kesejahteraan mahasiswa;
- 9) Menyiapkan bahan usul pemilihan mahasiswa untuk mengikuti program keteladanan;
- 10) Melaksanakan pelayanan administrasi beasiswa;
- 11) Melaksanakan pelayanan administrasi asuransi mahasiswa;
- 12) Melaksanakan pelayanan administrasi beasiswa bidikmisi;
- 13) Melaksanakan administrasi Pendidikan Karakter;
- 14) Melaksanakan pelaksanaan administrasi *softskill* kewirausahaan;
- 15) Melaksanakan administrasi pemusatan latihan kontingen bidang khusus/kesejahteraan mahasiswa;
- 16) Melaksanakan administrasi kontrak kegiatan mahasiswa;

- 17) Melaksanakan monitoring kegiatan Unit Kegiatan Mahasiswa (UKM);
 - 18) Melakukan penyimpanan dokumen dan surat di bidang kegiatan pelayanan kesejahteraan mahasiswa;
 - 19) Menyusun konsep laporan-laporan (Kinerja Biro, LAKIP, Tahunan Rektor, Dies Natalis, dan lain-lain);
 - 20) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan;
 - 21) Menyusun laporan Subbagian sebagai pertanggung jawaban kepada atasan.
- d. Rincian Tugas Kepala Subbagian Layanan Informasi Kemahasiswaan dan Alumni:
- 1) Menyusun rencana dan program kerja Subbagian;
 - 2) Menghimpun dan mengkaji peraturan di bidang Layanan Informasi Kemahasiswaan dan Alumni;
 - 3) Menyiapkan data dan bahan Renstra Biro;
 - 4) Melaksanakan pembagian tugas dan memberi pengarahan kepada Staf sesuai bidangnya;
 - 5) Menyiapkan data dan bahan RKPT Bagian;
 - 6) Melaksanakan publikasi kegiatan kemahasiswaan;
 - 7) Melaksanakan dokumentasi kegiatan kemahasiswaan;
 - 8) Melaksanakan administrasi Pemberian Penghargaan Prestasi Mahasiswa (PRESMA);
 - 9) Melaksanakan pengelolaan database alumni;

- 10) Melaksanakan pelayanan administrasi kontrak kegiatan mahasiswa;
- 11) Melaksanakan administrasi Orientasi Studi dan Pengenalan Kampus (OSPEK);
- 12) Melaksanakan administrasi perlengkapan Organisasi Mahasiswa/ORMAWA (Dewan Perwakilan Mahasiswa/DPM, Badan Eksekutif Mahasiswa/BEM dan Unit Kegiatan Mahasiswa/UKM);
- 13) Melaksanakan monitoring kegiatan Organisasi Mahasiswa (ORMAWA) dan jejaring alumni;
- 14) Melakukan penyimpanan dokumen dan surat di bidang kegiatan informasi kemahasiswaan;
- 15) Menyusun konsep laporan-laporan (Kinerja Biro, LAKIP, Tahunan Rektor, Dies Natalis, dan lain-lain);
- 16) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan;
- 17) Menyusun laporan Subbagian sebagai pertanggung jawaban kepada atasan.

2. Deskripsi Data Penelitian

Subjek penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta yang mendapatkan pelayanan di Bagian Kemahasiswaan Universitas Negeri Yogyakarta sebanyak 100 mahasiswa. Data hasil penelitian terdiri dari dua variabel bebas yaitu variabel Budaya Organisasi (X_1) dan Kemampuan Pegawai (X_2) serta variabel terikat Kualitas Pelayanan Prima (Y). Pada bagian ini, akan disajikan deskripsi data dari

tiap-tiap variabel yang diperoleh di lapangan. Deskripsi data masing-masing variabel meliputi rerata (*mean*), *standar deviasi* (SD), nilai maksimum, nilai minimum. Data tersebut selanjutnya akan digunakan untuk mendeskripsikan dan menguji variabel bebas terhadap variabel terikat. Pada bagian ini juga akan disajikan tabel distribusi frekuensi dan penentuan kecenderungan masing-masing variabel yang disajikan dalam bentuk tabel dan diagram lingkaran (*pie chart*).

a. Variabel Kualitas Pelayanan Prima

Data variabel kualitas pelayanan prima diperoleh dari angket berisi 18 butir pernyataan. Angket disusun dengan Skala Likert yang terdiri dari 4 alternatif jawaban. Skor maksimal 4 dan minimal 1, sehingga diperoleh skor tertinggi ideal 76 dan terendah ideal 18. Berdasarkan data yang diolah dengan bantuan *SPSS 22 for Windows* diperoleh skor tertinggi 63, skor terendah 18, *mean* 43,04, serta standar deviasi 7,927. Distribusi frekuensi kualitas pelayanan primadisusun dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- 1) Menentukan jumlah kelas interval

$$K = 1 + 3,3 \text{ Log } n,$$

$$K = 1 + 3,3 \text{ Log } 100$$

$$K = 1 + 3,3 (2)$$

$$K = 1 + 6,6$$

$$K = 7,6 \text{ di bulatkan menjadi } 8$$

2) Menentukan rentang kelas

Rentang kelas = skor tertinggi – skor terendah

Rentang kelas = 63 – 18

Rentang kelas = 45

3) Menentukan panjang kelas interval

$$\text{Panjang kelas interval} = \frac{\text{rentang kelas}}{\text{jumlah kelas interval}}$$

$$\text{Panjang kelas interval} = \frac{45}{8}$$

Panjang kelas interval = 5,6 dibulatkan menjadi 6

Distribusi frekuensi kualitas pelayanan prima dapat dilihat pada tabel

9.

Tabel 9. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan Prima

No	Kelas Interval	Frekuensi	%
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

Sumber: Data Primer yang diolah

Berdasarkan data distribusi frekuensi kualitas pelayanan prima pada tabel 8, sebanyak 1 mahasiswa (1%) berada pada rentang 18 – 21, sebanyak 1 mahasiswa (1%) berada pada rentang 22 – 27, sebanyak 7 mahasiswa (7%) berada pada rentang 28 – 33, sebanyak 25 mahasiswa (25%) berada pada rentang 34 – 39, sebanyak 30 mahasiswa (30%) berada pada rentang 40 – 45, sebanyak 24 mahasiswa (24%) berada

pada rentang 46 – 52, sebanyak 9 mahasiswa (9%) berada pada rentang 53 – 59, dan sebanyak 3 mahasiswa (3%) berada pada rentang 60 – 65.

Data tersebut selanjutnya dikelompokkan ke dalam kategori kecenderungan variabel kualitas pelayanan prima. Kategori kecenderungan variabel dapat diidentifikasi melalui nilai mean ideal (M_i) dan standar deviasi ideal (SD_i) dengan rumus sebagai berikut:

$$M_i = \frac{1}{2} (\text{Skor tertinggi ideal} + \text{skor terendah ideal})$$

$$M_i = \frac{1}{2} (63 + 18)$$

$$M_i = \frac{1}{2} (81)$$

$$M_i = 40,5$$

$$SD_i = \frac{1}{6} (\text{skor tertinggi ideal} - \text{skor terendah ideal})$$

$$SD_i = \frac{1}{6} (63 - 18)$$

$$SD_i = \frac{1}{6} (45)$$

$$SD_i = 7,5$$

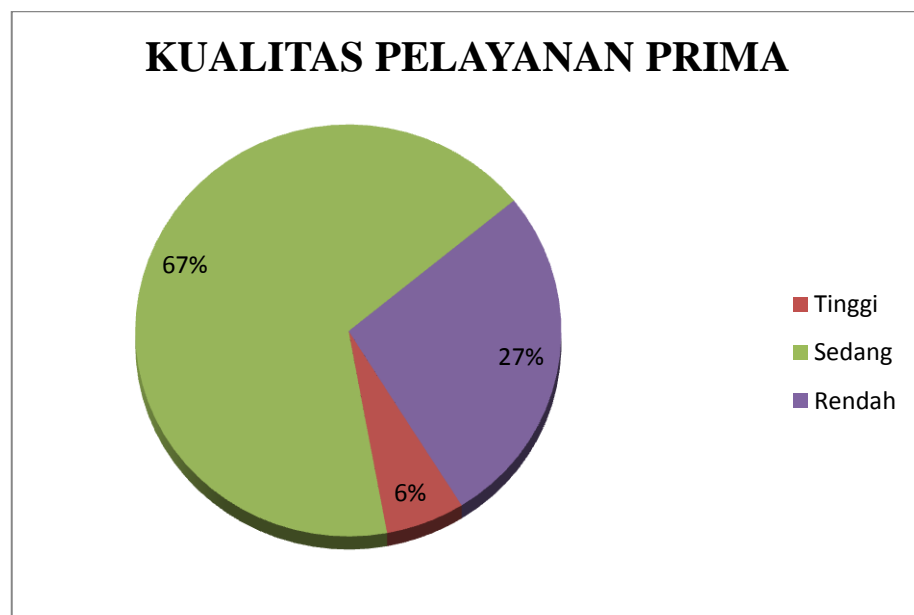
Berdasarkan perhitungan tersebut, maka dapat disusun pengkategorian variabel kualitas pelayanan prima yang dapat dilihat pada tabel 10.

Tabel 10. Pengkategorian Kecenderungan Variabel Kualitas Pelayanan Prima

No	Rentang Kelas	Frekuensi	Frekuensi Relatif %	Kategori
1	≥ 48	27	27	Tinggi
2	$33 \leq X < 48$	67	67	Sedang
3	< 33	6	6	Rendah
Jumlah		100	100	

Sumber: Data Primer yang diolah, 2016

Berdasarkan tabel 10 dapat diketahui bahwa frekuensi kualitas pelayanan prima pada kategori tinggi sebanyak 27 mahasiswa (27%), frekuensi kualitas pelayanan prima pada kategori sedang sebanyak 67 mahasiswa (67%), dan frekuensi kualitas pelayanan prima pada kategori rendah sebanyak 6 mahasiswa (6%). Data kecenderungan variabel disajikan dalam bentuk *Pie Chart* pada gambar 2.



Gambar 2. *Pie Chart* Kecenderungan Variabel Kualitas Pelayanan Prima

Gambar 2 menunjukkan bahwa frekuensi kecenderungan kualitas pelayanan prima ada pada kategori rendah sebanyak 6% mahasiswa, pada kategori sedang sebanyak 67% mahasiswa, dan pada kategori tinggi sebanyak 6% mahasiswa. Berdasarkan hal tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa kecenderungan kualitas pelayanan prima di bagian kemahasiswaan Universitas Negeri Yogyakarta berada pada kategori sedang.

Selain itu, untuk mengetahui kecenderungan mahasiswa memilih pertanyaan/angket variabel kualitas pelayanan prima dapat dilihat pada tabel 11.

Tabel 11. Respon Mahasiswa untuk Variabel Kualitas Pelayanan Prima

Indikator	Pilihan Jawaban							
	Selalu		Sering		Kadang-kadang		Tidak Pernah	
	Frekuensi	%	Frekuensi	%	Frekuensi	%	Frekuensi	%
Penampilan serasi	23	23	41	41	21	21	15	15
Berpikiran Positif	7	7	31	31	46	46	16	16
Sikap Menghargai	5	5	34	34	48	48	13	13
Memahami Kebutuhan Pelanggan	4	4	39	39	52	52	5	5
Menegaskan Kembali Kebutuhan Pelanggan	5	5	29	29	56	56	10	10
Mewujudkan Kebutuhan Pelanggan dengan Baik	2	2	30	30	56	56	12	12

Sumber: Data Primer, 2016

Berdasarkan tabel 11 respon mahasiswa untuk variabel kualitas pelayanan prima di atas, dapat diketahui bahwa sebanyak 23 mahasiswa (23%) menyatakan pegawai selalu berpenampilan serasi, sebanyak 41 mahasiswa (41%) menyatakan pegawai sering berpenampilan serasi, sebanyak 21 mahasiswa (21%) menyatakan pegawai kadang-kadang berpenampilan serasi, dan sebanyak 15

mahasiswa (15%) menyatakan pegawai tidak pernah berpenampilan serasi.

Kualias pelayanan prima di tinjau dari indikator berpikiran positif diketahui sebanyak 7 mahasiswa (7%) menyatakan pegawai selalu berpikiran positif, sebanyak 31 mahasiswa (31%) menyatakan pegawai sering berpikiran positif, sebanyak 46 mahasiswa (46%) menyatakan pegawai kadang-kadang berpikiran positif, dan sebanyak 16 mahasiswa (16%) menyatakan pegawai tidak pernah berpikiran positif. Kualitas pelayanan prima ditinjau dari indikator sikap menghargai diketahui bahwa sebanyak 5 mahasiswa (5%) menyatakan pegawai selalu bersikap menghargai, sebanyak 34 mahasiswa (34%) menyatakan pegawai sering bersikap menghargai, sebanyak 48 mahasiswa (48%) menyatakan pegawai kadang-kadang bersikap menghargai dan sebanyak 13 mahasiswa (13%) menyatakan pegawai tidak pernah bersikap menghargai. Kualitas pelayanan prima ditinjau dari indikator memahami kebutuhan pelanggan diketahui sebanyak 4 mahasiswa (4%) menyatakan pegawai selalu memahami kebutuhan pelanggan, sebanyak 39 mahasiswa (39%) menyatakan pegawai sering memaham kebutuhan mahasiswa, sebanyak 52 mahasiswa (52%) menyatakan pegawai kadang-kadang memahami kebutuhan pelanggan, dan sebanyak 5 mahasiswa (5%) menyatakan pegawai tidak pernah memahami kebutuhan pelanggan.

Kualitas pelayanan prima ditinjau dari indikator menegaskan kembali kebutuhan pelanggan diketahui sebanyak 5 mahasiswa (5%) menyatakan pegawai selalu menegaskan kembali kebutuhan pelanggan, sebanyak 29 mahasiswa (29%) menyatakan pegawai sering menegaskan kembali kebutuhan pelanggan, sebanyak 56 mahasiswa (56%) menyatakan pegawai kadang-kadang menegaskan kembali kebutuhan pelanggan, dan sebanyak 10 mahasiswa (10%) menyatakan pegawai tidak pernah menegaskan kembali kebutuhan pelanggan. Kualitas pelayanan prima ditinjau dari indikator mewujudkan kebutuhan pelanggan dengan baik diketahui sebanyak 2 mahasiswa (2%) menyatakan pegawai selalu mewujudkan kebutuhan pelanggan dengan baik, sebanyak 30 mahasiswa (30%) menyatakan pegawai sering mewujudkan kebutuhan pelanggan dengan baik, sebanyak 56 mahasiswa (56%) menyatakan pegawai kadang-kadang mewujudkan kebutuhan pelanggan dengan baik, dan sebanyak 12 mahasiswa (12%) menyatakan pegawai tidak pernah mewujudkan kebutuhan pelanggan dengan baik.

b. Variabel Budaya Organisasi

Data variabel kualitas pelayanan prima diperoleh dari hasil pengisian angket yang terdiri dari 15 butir pernyataan positif dengan responden sebanyak 100 mahasiswa. Angket disusun dengan Skala Likert yang terdiri dari 4 alternatif jawaban. Skor maksimal 4 dan minimal 1, sehingga diperoleh skor tertinggi ideal 60 dan terendah

ideal 15. Hasil analisis dengan bantuan program *SPSS 22 for Windows* diperoleh skor tertinggi sebesar 48 dan skor terendah sebesar 23, sedangkan nilai mean 34,40, serta standar deviasi 4,690. Distribusi frekuensi budaya organisasi disusun dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- 1) Menentukan jumlah kelas interval

$$K = 1 + 3,3 \text{ Log } n,$$

$$K = 1 + 3,3 \text{ Log } 100$$

$$K = 1 + 3,3 (2)$$

$$K = 1 + 6,6$$

$$K = 7,6 \text{ di bulatkan menjadi } 8$$

- 2) Menentukan rentang kelas

$$\text{Rentang kelas} = \text{skor tertinggi} - \text{skor terendah}$$

$$\text{Rentang kelas} = 48 - 23$$

$$\text{Rentang kelas} = 25$$

- 3) Menentukan panjang kelas interval

$$\text{Panjang kelas interval} = \frac{\text{rentang kelas}}{\text{jumlah kelas interval}}$$

$$\text{Panjang kelas interval} = \frac{25}{8}$$

$$\text{Panjang kelas interval} = 3,125 \text{ dibulatkan menjadi } 3$$

Berdasarkan perhitungan tersebut, maka distribusi frekuensi variabel budaya organisasi dapat dilihat pada tabel 12.

Tabel 12. Distribusi Frekuensi Variabel Budaya Organisasi

No	Interval	Frekuensi	%
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

Sumber: Data Primer yang diolah, 2016

Tabel 12 merupakan tabel distribusi frekuensi variabel budaya organisasi yang terdiri dari 8 kelas interval. Setiap kelas interval memiliki rentang skor . Pada tabel tersebut terdapat 4 mahasiswa (4%) berada pada rentang 23 – 26, 15 mahasiswa (15%) berada pada rentang 27 – 32, 28 mahasiswa (28%) berada pada rentang 31 – 34, 36 mahasiswa (36%) berada pada rentang 35 – 38, 15 mahasiswa (15%) berada pada rentang 39 – 42, 1 mahasiswa (1%) berada pada rentang 43 – 46, sebanyak 1 mahasiswa (1%) berada pada rentang 47 – 50, dan tidak ada mahasiswa (0%) pada rentang 51 – 53.

Data tersebut selanjutnya dikelompokkan ke dalam kategori kecenderungan variabel budaya organisasi. Kategori kecenderungan variabel dapat diidentifikasi melalui nilai mean ideal (M_i) dan standar deviasi ideal (SD_i) dengan rumus sebagai berikut:

$$M_i = \frac{1}{2} (\text{skor tertinggi ideal} + \text{skor terendah ideal})$$

$$M_i = \frac{1}{2} (60 + 15)$$

$$M_i = \frac{1}{2} (75)$$

$$M_i = 37,5$$

$$SD_i = \frac{1}{6} (\text{skor tertinggi ideal} - \text{skor terendah ideal})$$

$$SD_i = \frac{1}{6} (60 - 15)$$

$$SD_i = \frac{1}{6} (45)$$

$$SD_i = 7,5$$

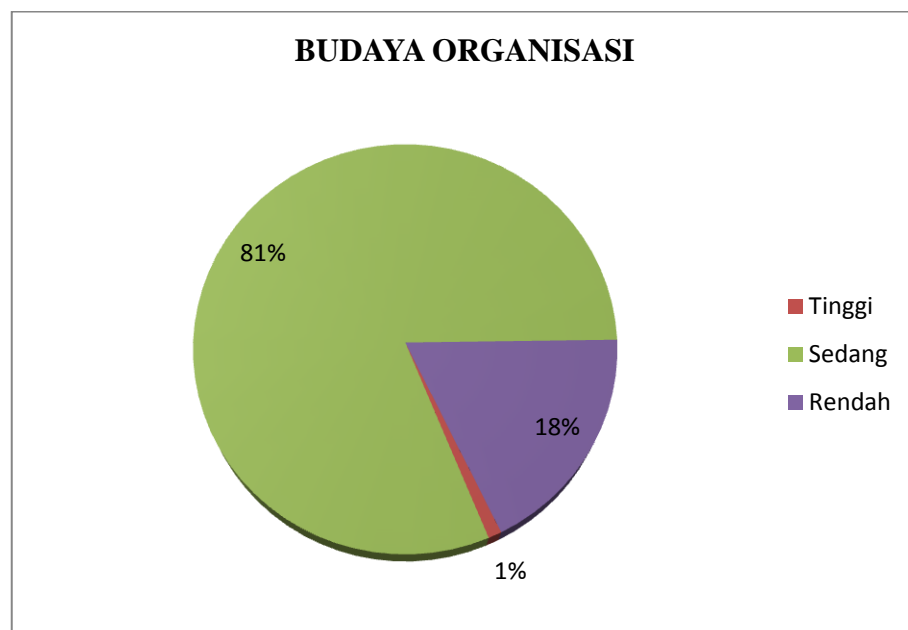
Berdasarkan perhitungan tersebut, maka dapat disusun pengkategorian variabel budaya organisasi yang dapat dilihat pada tabel 13 berikut ini.

Tabel 13. Pengkategorian Kecenderungan Variabel Budaya Organisasi

No	Rentang Kelas	Frekuensi	Frekuensi Relatif %	Kategori
1	≥ 45	1	1	Tinggi
2	$30 < X \leq 45$	81	81	Sedang
3	< 30	18	18	Rendah
Total		100	100	

Sumber: Data Primer yang diolah, 2016

Berdasarkan tabel 13 dapat diketahui bahwa frekuensi budaya organisasi pada kategori tinggi sebanyak 1 mahasiswa (1%), frekuensi budaya organisasi pada kategori sedang sebanyak 81 mahasiswa (81%), dan frekuensi budaya organisasi pada kategori rendah sebanyak 18 mahasiswa (18%). Data kecenderungan variabel disajikan dalam bentuk *Pie Chart* pada gambar 3.



Gambar 3. Pie Chart Kecenderungan Variabel Budaya Organisasi

Gambar 3 menunjukkan bahwa frekuensi kecenderungan budaya organisasi berada pada kategori rendah sebanyak 1% mahasiswa, pada kategori sedang sebanyak 81% mahasiswa, dan pada kategori tinggi sebanyak 18% mahasiswa. Berdasarkan hal tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa tingkat kecenderungan budaya organisasi pada bagian kemahasiswaan Universitas Negeri Yogyakarta berada pada kategori sedang. Selain itu, untuk mengetahui kecenderungan mahasiswa memilih pertanyaan/angket variabel budaya organisasi dapat dilihat pada tabel di 14.

Tabel 14. Respon Mahasiswa untuk Variabel Budaya Organisasi

Indikator	Pilihan Jawaban							
	Selalu		Sering		Kadang-kadang		Tidak Pernah	
	Frekuensi	%	Frekuensi	%	Frekuensi	%	Frekuensi	%
Perhatian pada Rincian	5	5	38	38	53	53	4	4
Orientasi pada Hasil	6	6	31	31	48	48	15	15
Orientasi pada Orang	6	6	34	34	53	53	7	7
Orientasi pada Tim	2	2	33	33	52	52	13	13

Sumber: Data Primer, 2016

Berdasarkan tabel respon mahasiswa untuk variabel budaya organisasi di atas, maka dapat diketahui bahwa sebanyak 5 mahasiswa (5%) menyatakan pegawai selalu perhatian pada rincian, sebanyak 38 mahasiswa (38%) menyatakan pegawai sering perhatian pada rincian, sebanyak 53 mahasiswa (53%) menyatakan pegawai kadang-kadang perhatian pada rincian, dan sebanyak 4 mahasiswa (4%) menyatakan pegawai tidak pernah perhatian pada rincian

Budaya organisasi di tinjau dari indikator orientasi pada hasil diketahui sebanyak 6 mahasiswa (6%) menyatakan pegawai selalu berorientasi pada hasil, sebanyak 31 mahasiswa (31%) menyatakan pegawai sering berorientasi pada hasil, sebanyak 48 mahasiswa (48%) menyatakan pegawai kadang-kadang berorientasi pada hasil, dan sebanyak 15 mahasiswa (15%) menyatakan pegawai tidak pernah berorientasi pada hasil. Budaya organisasi ditinjau dari indikator

orientasi pada orang diketahui bahwa sebanyak 6 mahasiswa (6%) menyatakan pegawai selalu berorientasi pada orang, sebanyak 34 mahasiswa (34%) menyatakan pegawai sering berorientasi pada orang, sebanyak 53 mahasiswa (53%) menyatakan pegawai kadang-kadang berorientasi pada orang dan sebanyak 7 mahasiswa (7%) menyatakan pegawai tidak pernah berorientasi pada orang. Budaya organisasi ditinjau dari indikator orientasi pada tim diketahui sebanyak 2 mahasiswa (2%) menyatakan pegawai selalu berorientasi pada tim, sebanyak 33 mahasiswa (33%) menyatakan pegawai sering berorientasi pada tim, sebanyak 52 mahasiswa (52%) menyatakan pegawai kadang-kadang berorientasi pada tim, dan sebanyak 13 mahasiswa (13%) menyatakan pegawai tidak pernah berorientasi pada tim.

c. Variabel Kemampuan Pegawai

Data variabel kemampuan pegawai diperoleh dari angket berisi 24 butir pernyataan positif. Angket disusun dengan Skala Likert yang terdiri dari 4 alternatif jawaban. Skor maksimal 4 dan minimal 1, sehingga diperoleh skor tertinggi ideal 96 dan terendah ideal 24. Berdasarkan data yang diolah dengan bantuan *SPSS 22 for Windows* diperoleh skor tertinggi 88 dan skor terendah 24, sedangkan nilai mean 58,80, serta standar deviasi 11,362. Distribusi frekuensi kemampuan pegawai disusun dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- 1) Menentukan jumlah kelas interval

$$K = 1 + 3,3 \text{ Log } n,$$

$$K = 1 + 3,3 \text{ Log } 100$$

$$K = 1 + 3,3 (2)$$

$$K = 1 + 6,6$$

$$K = 7,6 \text{ di bulatkan menjadi } 8$$

- 2) Menentukan rentang kelas

$$\text{Rentang kelas} = \text{skor tertinggi} - \text{skor terendah}$$

$$\text{Rentang kelas} = 88 - 24$$

$$\text{Rentang kelas} = 64$$

- 3) Menentukan panjang kelas interval

$$\text{Panjang kelas interval} = \frac{\text{rentang kelas}}{\text{jumlah kelas interval}}$$

$$\text{Panjang kelas interval} = \frac{64}{8}$$

$$\text{Panjang kelas interval} = 8$$

Distribusi frekuensi kualitas pelayanan prima dapat dilihat pada tabel

15.

Tabel 15. Distribusi Frekuensi Kemampuan Pegawai

No	Kelas Interval	Frekuensi	%
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

Sumber: Data Primer yang diolah, 2016

Tabel 15 merupakan tabel distribusi frekuensi variabel kemampuan pegawai yang terdiri dari 8 kelas interval. Setiap kelas memiliki rentang skor 8. Pada tabel tersebut sebanyak 1 mahasiswa (1%) berada pada rentang 24 – 31, sebanyak 8 mahasiswa (8%) berada pada rentang 32 – 40, sebanyak 11 mahasiswa (11%) berada pada rentang 41 – 49, sebanyak 23 mahasiswa (23%) berada pada rentang 50 – 58, sebanyak 38 mahasiswa (38%) berada pada rentang 59 – 67, sebanyak 14 mahasiswa (14%) berada pada rentang 68 – 75, sebanyak 2 mahasiswa (2%) berada pada rentang 76 – 84, dan sebanyak 3 mahasiswa (3%) berada pada rentang 85 – 94.

Data tersebut selanjutnya dikelompokkan ke dalam kategori kecenderungan variabel kemampuan pegawai. Kategori kecenderungan variabel dapat diidentifikasi melalui nilai mean ideal (M_i) dan standar deviasi ideal (SD_i) dengan rumus sebagai berikut:

$$M_i = \frac{1}{2} (\text{Nilai Ideal Maksimal} + \text{Nilai Ideal Minimal})$$

$$M_i = \frac{1}{2} (96 + 24)$$

$$M_i = \frac{1}{2} (120)$$

$$M_i = 60$$

$$SD_i = \frac{1}{6} (\text{Nilai Ideal Maksimal} - \text{Nilai Ideal Minimal})$$

$$SD_i = \frac{1}{6} (96 - 24)$$

$$SD_i = \frac{1}{6} (72)$$

$$SD_i = 12$$

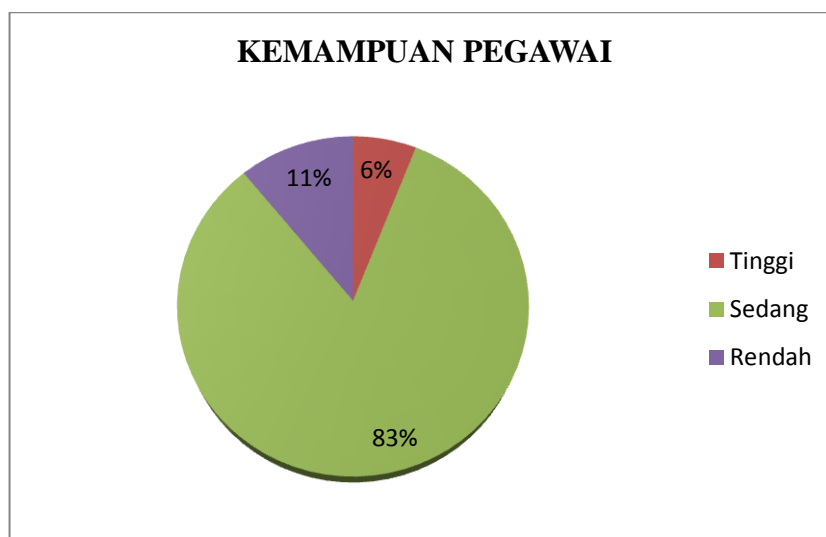
Berdasarkan perhitungan tersebut, maka dapat disusun pengkategorian variabel kemampuan pegawai yang dapat dilihat pada tabel 16.

Tabel 16. Pengkategorian Kecenderungan Variabel Kemampuan Pegawai

No	Rentang Kelas	Frekuensi	Frekuensi Relatif %	Kategori
1	≥ 72	6	6	Tinggi
2	$48 < X \leq 72$	83	83	Sedang
3	< 48	11	11	Rendah
Total		100	100	

Sumber: Data Primer yang diolah, 2016

Tabel 16 menunjukkan bahwa frekuensi kecenderungan kemampuan pegawai pada kategori rendah sebanyak 6 mahasiswa (6%), frekuensi kecenderungan kemampuan pegawai pada kategori sedang sebanyak 83 mahasiswa (83%), dan frekuensi kecenderungan kemampuan pegawai pada kategori tinggi sebanyak 11 mahasiswa (11%). Data kecenderungan variabel disajikan dalam bentuk *Pie Chart* pada gambar 4.



Gambar 4. Pie Chart Kecenderungan Variabel Kemampuan Pegawai

Gambar 4 menunjukkan kemampuan pegawai di bagian kemahasiswaan UNY pada kategori rendah sebanyak 6%, kemampuan pegawai di bagian kemahasiswaan UNY kategori tinggi, sebanyak 83% dan kemampuan pegawai di bagian kemahasiswaan UNY berada pada kategori sedang sebanyak 11%. Berdasarkan hal tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa kecenderungan kemampuan pegawai pada bagian kemahasiswaan Universitas Negeri Yogyakarta berada pada kategori sedang. Kecenderungan mahasiswa memilih pertanyaan/angket variabel kemampuan pegawai dapat dilihat pada tabel 17.

Tabel 17. Respon Mahasiswa untuk Variabel Kemampuan Pegawai

Indikator	Selalu		Sering		Kadang-kadang		Tidak Pernah	
	Frekuensi	%	Frekuensi	%	Frekuensi	%	Frekuensi	%
Menciptakan Hubungan Pribadi	5	5	40	40	41	41	14	14
Menjaga Hubungan Pribadi	7	7	39	39	40	40	14	14
Komunikasi dengan Rekan Kerja	5	5	44	44	39	39	12	12
Menangani Konflik	2	2	51	51	2	2	5	5
Menganalisis Informasi	6	6	57	57	33	33	4	4
Mengikuti Prosedur	4	4	60	60	29	29	7	7
Memproses Tata Warkat	4	4	52	52	35	35	9	9
Menggunakan Peralatan	2	2	45	45	43	43	10	10

Sumber: Data Primer, 2016

Berdasarkan tabel 17 respon mahasiswa untuk variabel kemampuan pegawai di atas, maka dapat diketahui bahwa sebanyak 5 mahasiswa (5%) menyatakan pegawai selalu menciptakan hubungan pribadi, sebanyak 40 mahasiswa (40%) menyatakan pegawai sering menciptakan hubungan pribadi, sebanyak 41 mahasiswa (41%) menyatakan pegawai kadang-kadang menciptakan hubungan pribadi, dan sebanyak 14 mahasiswa (14%) menyatakan pegawai tidak pernah menciptakan hubungan pribadi.

Kemampuan pegawai di tinjau dari indikator menjaga hubungan pribadi diketahui sebanyak 7 mahasiswa (7%) menyatakan pegawai selalu menjaga hubungan pribadi, sebanyak 39 mahasiswa (39%) menyatakan pegawai sering menjaga hubungan pribadi, sebanyak 40 mahasiswa (40%) menyatakan pegawai kadang-kadang menjaga hubungan pribadi, dan sebanyak 14 mahasiswa (14%) menyatakan pegawai tidak pernah menjaga hubungan pribadi. Kemampuan pegawai ditinjau dari indikator komunikasi dengan rekan kerja diketahui bahwa sebanyak 4 mahasiswa (4%) menyatakan pegawai selalu berkomunikasi dengan rekan kerja, sebanyak 52 mahasiswa (52%) menyatakan pegawai sering berkomunikasi dengan rekan kerja, sebanyak 35 mahasiswa (35%) menyatakan pegawai kadang-kadang berkomunikasi dengan rekan kerja dan sebanyak 9 mahasiswa (9%) menyatakan pegawai tidak pernah berkomunikasi dengan rekan kerja.

Kemampuan pegawai ditinjau dari indikator menangani konflik diketahui sebanyak 2 mahasiswa (2%) menyatakan pegawai selalu menangani konflik, sebanyak 45 mahasiswa (45%) menyatakan pegawai sering menangani konflik, sebanyak 43 mahasiswa (43%) menyatakan pegawai kadang-kadang menangani konflik, dan sebanyak 10 mahasiswa (10%) menyatakan pegawai tidak pernah menangani konflik. Kemampuan pegawai ditinjau dari indikator menganalisis informasi diketahui sebanyak 5 mahasiswa (5%) menyatakan pegawai selalu menganalisis informasi, sebanyak 44 mahasiswa (44%) menyatakan pegawai sering menganalisis informasi, sebanyak 39 mahasiswa (39%) menyatakan pegawai kadang-kadang menganalisis informasi, dan sebanyak 12 mahasiswa (12%) menyatakan pegawai tidak pernah menganalisis informasi.

Kemampuan pegawai ditinjau dari indikator melakukan perubahan diketahui sebanyak 4 mahasiswa (4%) menyatakan pegawai selalu melakukan perubahan, sebanyak 34 mahasiswa (34%) menyatakan pegawai sering melakukan perubahan, sebanyak 47 mahasiswa (47%) menyatakan pegawai kadang-kadang melakukan perubahan, dan sebanyak 15 mahasiswa (15%) menyatakan pegawai tidak pernah melakukan perubahan. Kemampuan pegawai ditinjau dari indikator mengikuti prosedur diketahui sebanyak 4 mahasiswa (4%) menyatakan pegawai selalu mengikuti prosedur, sebanyak 60 mahasiswa (60%) menyatakan pegawai sering mengikuti prosedur,

sebanyak 29 mahasiswa (29%) menyatakan pegawai kadang-kadang mengikuti prosedur, dan sebanyak 7 mahasiswa (7%) menyatakan pegawai tidak pernah mengikuti prosedur.

Kemampuan pegawai ditinjau dari indikator memproses tata warkat diketahui sebanyak 2 mahasiswa (2%) menyatakan pegawai selalu memproses tata warkat, sebanyak 51 mahasiswa (51%) menyatakan pegawai sering memproses tata warkat, sebanyak 42 mahasiswa (42%) menyatakan pegawai kadang-kadang memproses tata warkat, dan sebanyak 5 mahasiswa (5%) menyatakan pegawai tidak pernah memproses tata warkat. Kemampuan pegawai ditinjau dari indikator menggunakan peralatan diketahui sebanyak 6 mahasiswa (6%) menyatakan pegawai selalu menggunakan peralatan, sebanyak 57 mahasiswa (57%) menyatakan pegawai sering menggunakan peralatan, sebanyak 33 mahasiswa (42%) menyatakan pegawai kadang-kadang menggunakan peralatan, dan sebanyak 4 mahasiswa (4%) menyatakan pegawai tidak pernah menggunakan peralatan.

3. Hasil Uji Prasyarat Analisis

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan rumus *Kolmogorov-Smirnov*, dengan bantuan program *SPSS 22 for windows*. Berdasarkan analisis data, dapat diketahui nilai signifikansi yang menunjukkan normalitas data. 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 *Asymp.Sig* lebih dari atau sama dengan 5% (0,05) maka data berdistribusi normal. Hasil Uji Normalitas dapat dilihat pada tabel 18.

Tabel 18. Uji Normalitas

No	Nama Variabel	<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>	Kondisi	Keterangan Distribusi Data
1	Kualitas Pelayanan Prima	0,200	$P > 0,05$	Normal
2	Budaya Organisasi	0,075	$P > 0,05$	Normal
3	Kemampuan Pegawai	0,079	$P > 0,05$	Normal

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2016

Berdasarkan tabel 18 di atas, nilai signifikansi variabel kualitas pelayanan prima sebesar 0,200, variabel budaya organisasi sebesar 0,075, dan variabel kemampuan pegawai sebesar 0,079 lebih besar dari *alpha* (0,05), dengan demikian dapat disimpulkan bahwa distribusi data dari masing-masing variabel berdistribusi normal.

b. Uji Linieritas

Uji linieritas dilakukan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan linier antara variabel bebas dengan variabel terikat. Hasil uji linearitas dapat diketahui dengan melihat nilai signifikansi jalur *deviation from linearity*. Perhitungan ini dilakukan dengan bantuan SPSS 22 for Windows. Nilai signifikansinya tercantum pada *ANOVA Table* dari *output* yang dihasilkan oleh 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 antara variabel bebas dengan variabel terikat tidak linier. Setelah dilakukan analisis menggunakan program *SPSS 22 for Windows*, hasil pengujian linieritas dapat dilihat pada tabel 19.

Tabel 19. Uji Linieritas

No	Variabel	F hitung	F tabel	Sig.	Keterangan
1	X ₁ dan Y	1,574	1,637	0,065	Linier
2	X ₂ dan Y	1,490	1,637	0,092	Linier

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2016

Tabel di atas menunjukkan bahwa F_{hitung} masing-masing variabel lebih kecil daripada F_{tabel} pada taraf signifikansi 5%, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel bebas memiliki hubungan yang linier terhadap variabel terikat sehingga analisis dapat dilanjutkan.

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 begitu sebaliknya, apabila tidak terjadi multikolinieritas maka analisis dapat dilanjutkan. Adapun hasil uji multikolinieritas dengan bantuan *SPSS 22 for Windows* dapat dilihat pada tabel 20.

Tabel 20. Hasil Uji Multikolinieritas

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

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2016

Dari tabel 20 diketahui nilai koefisien korelasi 0,407. Oleh karena nilai koefisien korelasi $\geq 0,060$, maka dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinieritas pada data yang akan diolah, sehingga regresi ganda dapat dilanjutkan.

4. Uji Hipotesis

a. Analisis Regresi Sederhana

Regresi sederhana digunakan untuk menjawab hipotesis pertama dan hipotesis kedua. Tujuan utama dari regresi sederhana adalah untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Nilai masing-masing koefisien regresi diketahui dari hasil perhitungan dengan menggunakan program *SPSS 22 for Windows*.

1) Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Prima

Setelah dilakukan pengolahan maka mendapatkan hasilnya berupa nilai dalam tabel 21.

Tabel 21. Hasil Uji Regresi Pengaruh X_1 terhadap Y

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	21,366	5,736		3,725	,000
Budaya_Organisasi	,698	,165	,392	4,217	,000

Sumber: Data Primer yang diolah, 2016

Berdasarkan tabel 21 tersebut dapat diperoleh persamaan regresi sederhana sebagai berikut:

$$Y = 21,366 + 0,698 X_1$$

Persamaan regresi sederhana tersebut mendapatkan konstanta sebesar 21,366. Hasil tersebut memberikan pengertian bahwa apabila variabel bebas bernilai nol, maka perubahan Kualitas Pelayanan Prima menjadi sebesar 21,366 satuan. Koefisien regresi Budaya Organisasi sebesar 0,698 menyatakan bahwa setiap kenaikan Budaya Organisasi sebesar 1 satuan akan menaikkan Kualitas Pelayanan Prima sebesar 0,698 satuan. Tanda positif pada koefisien regresi dan sig bernilai 0,000 yang berarti di bawah 0,05 menunjukkan terdapat pengaruh positif yang signifikan variabel Budaya Organisasi terhadap variabel Kualitas Pelayanan Prima.

2) Pengaruh Kemampuan Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Prima

Setelah dilakukan pengolahan maka mendapatkan hasilnya berupa nilai dalam tabel 22.

Tabel 22. Hasil Uji Regresi Pengaruh X₂ terhadap Y

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	8,077	2,779		2,907	,005
Kemampuan_ Pegawai	,627	,046	,809	13,627	,000

Sumber: Data Primer yang diolah, 2016

Berdasarkan tabel 22 tersebut dapat diperoleh persamaan regresi sederhana sebagai berikut:

$$Y = 8,077 + 0,627 X_2$$

Persamaan regresi sederhana tersebut mendapatkan konstanta sebesar 8,077. Hasil tersebut memberikan pengertian bahwa apabila variabel bebas bernilai nol, maka perubahan Kualitas Pelayanan Prima menjadi sebesar 8,077 satuan. Koefisien regresi Kemampuan Pegawai sebesar 0,627 menyatakan bahwa setiap kenaikan Kemampuan Pegawai sebesar 1 satuan akan menaikkan Kualitas Pelayanan Prima sebesar 0,627 satuan. Tanda positif pada koefisien regresi dan sig bernilai 0,000 yang berarti di bawah 0,05 menunjukkan terdapat pengaruh positif yang signifikan variabel Kemampuan Pegawai terhadap variabel Kualitas Pelayanan Prima.

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 uji regresi berganda dapat dilihat pada tabel 23.

Tabel 23. Hasil Uji Regresi Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4,903	3,907		1,255	,213
Budaya_Organisasi	,133	,116	,075	1,154	,000
Kemampuan_Pegawai	,603	,050	,779	11,997	,000

Sumber: Data Primer yang diolah, 2016

- 1) Dari tabel 23 dapat diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 0,133 X_1 + 0,603 X_2 + 4,903$$

Berdasarkan persamaan regresi yang telah diperoleh tersebut maka dapat ditentukan konstanta sebesar 4,903, hal ini mengindikasikan bahwa jika variabel bebas dianggap nol, maka Kualitas Pelayanan Prima adalah sebesar 4,903. Koefisien Budaya Organisasi (X_1) sebesar 0,133 menyatakan bahwa setiap kenaikan Budaya Organisasi (X_1) sebesar 1 satuan akan menaikkan Kualitas Pelayanan Prima sebesar 0,133 satuan, jika X_2 dianggap nol. Koefisien Kemampuan Pegawai (X_2) sebesar 0,603 menyatakan bahwa setiap kenaikan Kemampuan Pegawai (X_2) sebesar 1 satuan akan menaikkan Kualitas Pelayanan Prima sebesar 0,603, jika X_1 dianggap nol. Tanda positif dan koefisien signifikansi yang menunjukkan 0,000 yang berarti lebih kecil dari 0,05 memberikan pengertian bahwa variabel Budaya Organisasi dan Kemampuan Pegawai secara bersama-sama mempunyai pengaruh positif terhadap variabel Kualitas Pelayanan Prima.

- 2) Koefisien Korelasi dan Koefisien determinasi

Hasil uji koefisien korelasi dapat dilihat pada tabel 24.

Tabel 24. Hasil Koefisien Korelasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,812 ^a	,659	,652	4,97876

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2016

Hasil perhitungan *SPSS* dapat diketahui nilai r dan R^2 . Koefisien korelasi menunjukkan nilai sebesar 0,812 dan nilai R^2 sebesar 0,659. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan prima dipengaruhi oleh budaya organisasi dan kemampuan pegawai sebesar 65,9% , sedangkan sisanya sebesar 34,1% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

3) Pengujian Signifikansi Regresi ganda dengan uji f

Pengujian signifikansi bertujuan untuk mengetahui signifikansi pengaruh Budaya organisasi dan Kemampuan Pegawai secara bersama-sama terhadap Kualitas Pelayanan Prima di Bagian Kemahasiswaan UNY. Uji signifikansi regresi ganda dilakukan dengan uji F. Hasil uji F dapat dilihat pada tabel 25.

Tabel 25. Hasil Uji F

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	4651,669	2	2325,835	93,829	,000 ^b
Residual	2404,441	97	24,788		
Total	7056,110	99			

Sumber: Data Primer yang diolah, 2016

Dari hasil pengujian diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 98,829 dan F_{tabel} sebesar 3,090 dengan signifikansi sebesar 0,000. Oleh karena $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($98,829 > 3,090$) dengan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($P < 0,05$) berarti budaya organisasi dan kemampuan pegawai berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan prima di bagian kemahasiswaan Universitas Negeri

Yogyakarta. Maka, hipotesis ketiga yang menyatakan “terdapat pengaruh positif dan signifikan budaya organisasi dan kemampuan pegawai secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan prima di bagian kemahasiswaan Universitas Negeri Yogyakarta” diterima.

- 4) Menghitung besarnya sumbangan setiap variabel prediktor (X) terhadap kriterium (Y).

Dari hasil analisis regresi ganda menggunakan program *SPSS 22 for Windows* ditemukan hasil sesuai dengan tabel 26.

Tabel 26. 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%

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2016

Berdasarkan hasil analisis yang tercantum dalam tabel 22, dapat diketahui bahwa variabel budaya organisasi memberikan sumbangan relatif sebesar 11,2% dan variabel kemampuan pegawai sebesar 88,8%, sedangkan sumbangan efektif dari masing-masing variabel adalah 7,4% untuk variabel budaya organisasi dan 58,5% untuk variabel kemampuan pegawai.

B. Pembahasan

1. Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Prima di Bagian Kemahasiswaan Universitas Negeri Yogyakarta

Budaya organisasi adalah nilai-nilai yang menjadi pegangan sumber daya manusia dalam menjalankan kewajibannya dan juga

perilakunya di dalam suatu organisasi. Pengaruh budaya organisasi bisa meningkatkan kualitas pelayanan prima. Adanya budaya organisasi yang kuat dan terarah dapat menjalankan pekerjaan dengan runtun dan hasil yang maksimal. Tanpa adanya budaya organisasi yang diterapkan pada suatu organisasi, maka akan sangat sulit dalam mencapai tujuan yang diinginkan. Berdasarkan hasil analisis regresi sederhana menunjukkan bahwa variabel budaya organisasi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan prima di bagian kemahasiswaan Universitas Negeri Yogyakarta. Hal tersebut, dapat dibuktikan dari hasil uji t diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 4,217. Jika dibandingkan dengan nilai t_{tabel} sebesar 1,987 pada taraf signifikansi 5% maka nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$. Hasil analisis juga diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,698, karena nilai koefisien regresi (r) bernilai positif maka dapat dinyatakan bahwa variabel budaya organisasi berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan prima.

Budaya organisasi pada bagian kemahasiswaan Universitas Negeri Yogyakarta berada pada kategori sedang. Penilaian ini didasarkan pada data yang didapat dari responden pada tabel 13, menunjukkan bahwa ada 81 mahasiswa (81%) memberikan jawaban yang termasuk kategori sedang dan 18 mahasiswa (18%) memberikan jawaban yang termasuk dalam kategori rendah serta 1 mahasiswa (1%) memberikan jawaban yang termasuk kategori

tinggi. Berdasarkan data tersebut Bagian Kemahasiswaan UNY sudah memiliki budaya organisasi yang cukup baik. Hal ini tentunya didukung oleh indikator-indikator yang dimiliki oleh budaya organisasinya yang menunjukkan tinggi. Indikator tersebut seperti dapat dilihat pada tabel 14 mengenai perhatian pada rincian, dimana pegawai secara keseluruhan dapat dikatakan telah memiliki perhatian yang rinci terhadap kebutuhan mahasiswa sehingga kesalahan akan penyelesaian tugas dapat terminimalisir. Selain itu, pada indikator orientasi pada tim juga menyebabkan budaya organisasi di bagian kemahasiswaan cukup baik. Hal itu dikarenakan para pegawai saling mendukung dalam menyelesaikan tugas, walaupun pelayanan di bagian kemahasiswaan terdapat 3 jenis pelayanan yang berbeda. Meskipun begitu, organisasi hendaknya selalu meningkatkan budaya organisasi sehingga juga dapat meningkatkan kualitas pelayanan prima.

2. Pengaruh Kemampuan Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Prima di Bagian Kemahasiswaan Universitas Negeri Yogyakarta

Peranan pegawai sangat penting untuk menunjang keberhasilan setiap organisasi. Pegawai harus memiliki kemampuan untuk mempengaruhi persepsi pelanggan. Pegawai merupakan bagian dari instansi yang berfungsi sebagai penyampain jasa kepada pelanggan supaya tercipta citra baik di mata pelanggan. Kegagalan pegawai dalam penyampaian citra baik kepada pelanggan dapat memberikan dampak

buruk terhadap persepsi pelanggan kepada organisasi bahkan mempengaruhi kualitas pelayanan prima. Sama halnya dengan bagian kemahasiswaan, pegawai kemahasiswaan harus menunjukkan eksistensinya dan perannya dalam memberikan layanan yang terbaik.

Sehubungan dengan layanan prima di bagian kemahasiswaan dapat dimaksudkan sebagai upaya yang diberikan oleh pegawai kepada mahasiswa untuk memenuhi harapan dan kebutuhan hingga tercapai kualitas pelayanan yang optimal. Supaya terwujud layanan prima di bagian kemahasiswaan hendaknya pegawai memiliki kemampuan. Kemampuan merupakan suatu kapasitas seseorang dalam bekerja yang berkaitan dengan fisik maupun mental. Kemampuan pegawai dapat ditunjukkan melalui kualitas yang diberikan kepada mahasiswa. Kualitas pelayanan prima di bagian kemahasiswaan akan baik jika pegawai mempunyai kemampuan dan dapat memahami kebutuhan mahasiswa atau tamu.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan pegawai berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan prima di bagian kemahasiswaan Universitas Negeri Yogyakarta, dibuktikan dengan nilai t_{hitung} sebesar 13,627. Jika dibandingkan dengan nilai t_{tabel} sebesar 1,987 pada taraf signifikansi 5% maka nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$. Hasil analisis juga diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,627, karena nilai koefisien regresi (r) bernilai positif maka dapat dinyatakan bahwa variabel kemampuan pegawai berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan

prima. Kemampuan pegawai pada bagian kemahasiswaan Universitas Negeri Yogyakarta berada pada kategori sedang. Penilaian ini didasarkan pada data yang didapat dari responden pada tabel 16, yang menunjukkan bahwa ada 83 mahasiswa (83%) memberikan jawaban yang termasuk kategori sedang dan 11 mahasiswa (11%) memberikan jawaban rendah serta 6 mahasiswa (6%) memberikan jawaban yang termasuk kategori tinggi.

Hal tersebut dikarenakan kemampuan pegawai merupakan faktor yang paling mempengaruhi kualitas pelayanan prima, artinya bahwa kemampuan pegawai adalah faktor penting dari organisasi pelayanan. Kemampuan merupakan potensi yang ada dalam diri seseorang untuk berbuat sehingga memungkinkan seseorang untuk dapat melakukan pekerjaan ataupun tidak dapat melakukan pekerjaan tersebut. Adanya penyesuaian antara kemampuan individu dengan pekerjaan yang diberikan akan meningkatkan kinerja individu sumber daya manusia organisasi publik. Keberhasilan dan kecakapan pelaksanaan pekerjaan dalam suatu organisasi sangat bergantung pada kemampuan pegawainya. Sehingga kemampuan pegawai merupakan hal penting bagi suatu organisasi publik untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Meskipun begitu, organisasi hendaknya selalu memberikan pelatihan kepada pegawai agar kemampuan pegawai dapat lebih baik sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan prima.

3. Pengaruh Budaya Organisasi dan Kemampuan Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Prima di Bagian Kemahasiswaan Universitas Negeri Yogyakarta

Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Peran pelayanan akan lebih besar apabila kegiatan-kegiatan jasa di masyarakat dapat terlaksana. Oleh karena itu, masalah layanan mendapat perhatian besar dari masyarakat. Bagian kemahasiswaan sebagai suatu bagian yang mempunyai peran penting dalam melayani kebutuhan mahasiswa harus selalu meningkatkan kualitas pelayanan prima. Informasi yang disediakan bagian kemahasiswaan akan sangat membantu mahasiswa dalam memenuhi kebutuhannya. Suatu pelayanan pun dikatakan berkualitas apabila kebutuhan mahasiswa dapat terpenuhi dengan baik. Oleh karena itu, budaya organisasi yang kuat dan tingginya kemampuan pegawai merupakan faktor yang dominan dalam membantu meningkatkan kualitas pelayanan prima. Budaya organisasi yang kuat dan tingginya kemampuan yang dimiliki pegawai akan meningkatkan kualitas pelayanan prima. Sebaliknya, budaya organisasi yang lemah dan rendahnya kemampuan pegawai akan membuat rendahnya kualitas pelayanan prima di bagian kemahasiswaan UNY.

Hasil regresi ganda menunjukkan terdapat pengaruh positif antara budaya organisasi dan kemampuan pegawai terhadap kualitas pelayanan prima di bagian kemahasiswaan Universitas Negeri Yogyakarta. Hal

tersebut, dibuktikan dengan nilai F_{hitung} sebesar 93,829. Jika dibandingkan dengan nilai F_{tabel} sebesar 3,090 pada taraf signifikansi 5% maka nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$. Hasil analisis juga diperoleh R^2 sebesar 0,659. Nilai tersebut berarti 65,9% perubahan pada variabel kualitas pelayanan prima dapat diterangkan oleh budaya organisasi (X_1) dan kemampuan pegawai (X_2), sedangkan sisanya sebesar 34,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Peningkatan kualitas pelayanan prima tidak terlepas dari usaha dan kerjasama antara internal dengan eksternal organisasi. Adanya kemampuan dari dalam diri pegawai untuk terus melaksanakan tugas sesuai dengan budaya organisasi yang diterapkan, kepuasan pengguna akan bertambah sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan prima.

Kualitas pelayanan prima di bagian kemahasiswaan Universitas Negeri Yogyakarta berada pada kategori sedang. Penilaian ini didasarkan pada data yang didapat dari responden pada tabel 10, menunjukkan bahwa ada 82 mahasiswa (82%) memberikan jawaban yang termasuk kategori sedang dan 14 mahasiswa (14%) memberikan jawaban yang termasuk dalam kategori rendah serta 4 mahasiswa (4%) memberikan jawaban yang termasuk kategori tinggi. Berdasarkan data yang diperoleh, para pegawai di bagian kemahasiswaan Universitas Negeri Yogyakarta sudah memberikan pelayanan prima yang cukup baik. Hal ini tentunya didukung oleh indikator-indikator yang dimiliki oleh kualitas pelayanan prima yang menunjukkan kategori sedang. Indikator tersebut dapat dilihat pada tabel

11, yaitu para pegawai secara keseluruhan dapat dikatakan sudah berpenampilan serasi, berpikiran positif, mempunyai sikap menghargai, memahami kebutuhan pelanggan, menegaskan kembali kebutuhan pelanggan dan mewujudkan kebutuhan pelanggan dengan baik.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data tersebut di atas dapat diambil kesimpulan sebagai berikut.

1. Terdapat pengaruh positif Budaya Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Prima di bagian Kemahasiswaan Universitas Negeri Yogyakarta, yang ditunjukkan dengan nilai t_{hitung} sebesar 4,217 pada taraf signifikansi 5% ($t_{hitung} > t_{tabel}$) yaitu $4,217 > 1,987$. Sedangkan koefisien korelasi sebesar 0,392 dan koefisien determinasi sebesar 0,698.
2. Terdapat pengaruh positif Kemampuan Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Prima di bagian Kemahasiswaan Universitas Negeri Yogyakarta, yang ditunjukkan dengan nilai t_{hitung} sebesar 13,627 pada taraf signifikansi 5% ($t_{hitung} > t_{tabel}$) yaitu $13,627 > 1,987$. Sedangkan koefisien korelasi sebesar 0,809 dan koefisien determinasi sebesar 0,627.
3. Terdapat pengaruh positif Budaya Organisasi dan Kemampuan Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Prima di bagian Kemahasiswaan Universitas Negeri Yogyakarta, yang ditunjukkan dengan nilai F_{hitung} sebesar 137,371 pada taraf signifikansi 5% ($F_{hitung} > F_{tabel}$) yaitu $93,829 > 3,090$. Koefisien korelasi sebesar 0,812, koefisien determinasi sebesar 0,659. Besarnya sumbangan efektif (SE) dari kedua variabel dalam penelitian ini sebesar 65,9%. Variabel Budaya Organisasi sebesar 7,4% dan Kemampuan

Pegawai sebesar 58,5%, sedangkan sisanya sebesar 34,1% dipengaruhi oleh faktor lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diuraikan di atas maka dapat diberikan beberapa saran sebagai berikut;

1. Bagi Bagian Kemahasiswaan UNY

Berdasarkan hasil penelitian dapat diajukan beberapa saran sebagai berikut;

- a. Dari segi pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Prima di Bagian Kemahasiswaan UNY diketahui bahwa terdapat 15 mahasiswa (15%) yang menyatakan bahwa pegawai dalam memberikan pelayanan tidak pernah berorientasi pada hasil atau kebutuhan mahasiswa. Oleh karena itu, bagi 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.
- b. Dari segi pengaruh Kemampuan Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Prima di Bagian Kemahasiswaan UNY diketahui bahwa terdapat 14 mahasiswa yang menyatakan bahwa pegawai dalam memberikan pelayanan tidak pernah menciptakan hubungan pribadi dan menjaga hubungan pribadi. Oleh karena itu, pegawai sebaiknya

selalu menjaga hubungan baik dengan mahasiswa,tamu maupun rekan kerja. Menerapkan 3S (Senyum, Sapa, Salam) serta ramah dalam memberikan pelayanan.

2. Bagi Peneliti

Penelitian ini memberikan informasi bahwa variabel Budaya Organisasi memberikan kontribusi sebesar 7,4% dan Kemampuan Pegawai memberikan kontribusi sebesar 58,5%, sedangkan sisanya 34,1% dipengaruhi oleh faktor lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini, sehingga perlu diadakan penelitian lebih lanjut mengenai faktor-faktor lain yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Prima seperti: faktor kesadaran, faktor aturan, faktor sarana, faktor kepemimpinan, dan faktor penghargaan serta pengakuan.

DAFTAR PUSTAKA

- Amini. (2004). *Perilaku Organisasi*. Bandung: Cipta Pustaka.
- Atep Adya Barata. (2003). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Daryanto dan Ismanto Setyobudi. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Edy Sutrisno. (2010). *Budaya Organisasi*. Jakarta: Kencana.
- E. Juhana Wijaya. (2010). *Pelayanan Prima (Excellence Service)*. Bandung: CV Armico.
- Fandy Tjiptono. (2002). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- _____. (2012). *Service Management (Mewujudkan Layanan Prima)*: Yogyakarta. CV Andi Offset.
- Feigenbaum, Armand V. (1991). *Total Quality Control*. Thrid Edition. Singapura: Mc Graw Hill Book.
- Gibson Rosalind, S. (1990). *Principles of Nutritional Assesment*. New York: Oxford University Press.
- Ivancevich John M, Robert Konopaske, dan Michael T. Matteson. (2006). *Perilaku dan Manajemen Organisasi*. Jakarta: PT Erlangga.
- Kreitner, Robert & Kinicki Angelo. (2003). *Perilaku Organisasi*. Terjemahan: Erly Suandy. Edisi Pertama. Jakarta: Salemba Empat.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum Nomor 81 Tahun 1993.
- Fajar Laksana. 2008. *Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Mangunhardjana, A.M. (1986). *Mengembangkan Kreativitas*. Yogyakarta: Kansius.
- Moenir, H.A.S. (2002). *Manajemen Pelayanan Umumdi Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

- Moh. Pabundu Tika. (2005). *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Makmuri Muchlas. (2008). *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Musanef. (1984). *Manajemen Kepegawaian di Indonesia*. Jakarta: Gunung Agung.
- Nana Sudjana. (2005). *Penelitian Hasil Proses Belajar Mengajar*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nina Rahmayanty. (2010). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Gunawan Sudarmanto R. (2005). *Analisis Regresi Linier Ganda dengan SPSS*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Robbins, Stephen P. (2001). *Organizational Behavior*. New Jersey: Prentice Hall International, Inc.
- _____. (2002). *Prinsip-prinsip Perilaku Organisasi Edisi Kelima*. Jakarta: Erlangga.
- _____. (2008). *Perilaku Organisasi (Organizational Behavior)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sentot Imam Wahjono. (2010). *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Soedaryono. (2000). *Tata Laksana Kantor*. Departemen Pendidikan dan Kebudayaan: Jakarta.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- _____. (2011). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi Arikunto. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sutrisno Hadi. (2004). *Analisis Regresi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Triguno. (1997). *Budaya Kerja Menciptakan Lingkungan yang Kondusif untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta: PT Golden Terayon Press.
- Veithzal Rivai. (2004). *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Wibowo. (2011). *Budaya Organisasi: Sebuah Kebutuhan untuk Meningkatkan Kinerja Jangka Panjang*. Jakarta: Rajawali Pers.

Widjaja, A.W. (2006). *Administrasi Kepegawaian*. Jakarta: Rajawali.

Winardi, J. (2002). *Motivasi dan Pemotivasian dalam Manajemen*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Uji Instrumen

ANGKET PENELITIAN

A. Pengantar

Kepada Mahasiswa/i

Universitas Negeri Yogyakarta

Dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi, saya bermaksud mengadakan penelitian pada seluruh mahasiswa/i Universitas Negeri Yogyakarta yang telah mendapatkan pelayanan di Bagian Kemahasiswaan Universitas Negeri Yogyakarta. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi dan kemampuan pegawai terhadap kualitas pelayanan prima di Bagian Kemahasiswaan Universitas Negeri Yogyakarta.

Berkaitan dengan hal tersebut, saya mohon bantuan Saudara/i untuk menjawab pernyataan dalam angket penelitian ini dengan sebaik-baiknya. Angket ini bukan merupakan tes, sehingga tidak ada jawaban benar atau salah. Jawaban yang paling baik adalah jawaban yang sesuai dengan keadaan diri Saudara/i sebenarnya. Atas bantuan Saudara/i, saya ucapkan terima kasih.

Yogyakarta, Juni 2016

Peneliti

Dwi Risnawati

NIM 12402241063

B. Petunjuk Pengisian Angket

1. Tuliskan identitas diri terlebih dahulu pada tempat yang telah disediakan.
2. Bacalah setiap pernyataan dengan teliti dan seksama.
3. Jawablah pernyataan dengan memilih salah satu dari 4 alternatif jawaban.

4. Berilah tanda centang (√) pada salah satu jawaban pada kolom yang telah disediakan sesuai pendapat Saudara.

Keterangan Alternatif Jawaban

SL	= Selalu	SM	= Sangat Mampu
SR	= Sering	M	= Mampu
KD	= Kadang-kadang	KM	= Kurang Mampu
TP	= Tidak Pernah	TM	= Tidak Mampu

C. Identitas Responden

Nama :

Fakultas/Prodi :

1. Skala Budaya Organisasi

NO	PERTANYAAN	ALTERNATIF			
		SL	SR	KD	TP
1	Pegawai memperhatikan kebutuhan mahasiswa/tamu dengan cermat				
2	Pegawai melayani kebutuhan mahasiswa/tamu dengan baik				
3	Pegawai menangani keluhan mahasiswa/tamu dengan baik				
4	Pegawai melayani kebutuhan mahasiswa/tamu sesuai prosedur yang ditentukan				
5	Pegawai memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan				
6	Prosedur yang digunakan tidak berbelit-belit				
7	Prosedur pelayanan diinformasikan melalui web yang tersedia				
8	Prosedur pelayanan diinformasikan secara lisan				
9	Pegawai menjelaskan informasi dengan baik				
10	Pegawai melayani mahasiswa/tamu dengan sepenuh hati				
11	Pegawai tidak membeda-bedakan dalam memberikan pelayanan				
12	Pegawai melayani mahasiswa/tamu dengan ramah				
13	Pegawai saling berkoordinasi untuk menangani kebutuhan mahasiswa/tamu				
14	Pegawai bekerjasama untuk memberikan				

	pelayanan yang baik				
15	Pegawai menangani kebutuhan mahasiswa/tamu dengan berkelompok				
16	Pegawai menggantikan tugas rekan kerja saat berhalangan hadir				

2. Skala Kemampuan Pegawai

NO	PERTANYAAN	ALTERNATIF			
		SM	M	KM	TM
1	Pegawai memperkenalkan diri dengan baik kepada mahasiswa/tamu				
2	Pegawai menggunakan bahasa yang baik dalam berkenalan				
3	Pegawai menggunakan kata-kata pembuka yang menarik perhatian mahasiswa/tamu				
4	Pegawai menyampaikan hal-hal yang unik untuk menjaga hubungan pribadi				
5	Pegawai memberikan umpan balik terhadap pendapat mahasiswa/tamu				
6	Pegawai mengendalikan emosi saat memberikan pelayanan				
7	Pegawai menghargai pendapat rekan kerja				
8	Pegawai berkomunikasi dengan suara yang rendah				
9	Pegawai menggunakan waktu secara efisien dalam berkomunikasi				
10	Pegawai memfokuskan diri dalam menyelesaikan konflik yang terjadi				
11	Pegawai menyelesaikan masalah dengan efektif				
12	Pegawai memprioritaskan masalah yang harus diselesaikan segera				
13	Pegawai membedakan informasi yang penting dan tidak penting				
14	Pegawai memahami informasi yang didapat				
15	Pegawai menjelaskan kembali informasi yang diterima				
16	Pegawai memperbaiki kesalahan dalam pelayanan				
17	Pegawai menciptakan ide baru dalam pelayanan				
18	Pegawai menerapkan perubahan prosedur dengan baik				
19	Pegawai memahami prosedur yang ada				
20	Pegawai melayani sesuai dengan prosedur yang				

	telah ditetapkan				
21	Pegawai mengelola tata warkat dengan efektif				
22	Pegawai menyimpan berkas mahasiswa/tamu dengan baik				
23	Pegawai memproses berkas kebutuhan mahasiswa/tamu dengan tepat waktu				
24	Pegawai menata berkas yang ada dengan teratur				
25	Pegawai memanfaatkan peralatan yang telah disediakan				
26	Pegawai menggunakan peralatan yang ada				
27	Pegawai merawat peralatan yang telah disediakan				

3. Kualitas Pelayanan Prima

NO	PERTANYAAN	ALTERNATIF			
		SL	SR	KD	TP
1	Pegawai mengenakan pakaian yang cocok warnanya				
2	Pegawai mengenakan busana yang kusut				
3	Pegawai mengenakan pakaian yang cocok modelnya				
4	Pegawai berbusana sesuai dengan ketentuan lembaga				
5	Pegawai menyapa dengan ramah kepada mahasiswa/tamu yang baru datang				
6	Pegawai melayani mahasiswa/tamu secara bersungguh-sungguh				
7	Pegawai mendahulukan mahasiswa/tamu yang dianggap lebih menguntungkan				
8	Pegawai tidak membohongi mahasiswa/tamu dalam memberikan pelayanan				
9	Pegawai menyapa mahasiswa/tamu yang baru datang dengan sopan				
10	Pegawai mendengarkan semua kebutuhan mahasiswa/tamu dengan penuh perhatian				
11	Pegawai melayani mahasiswa/tamu dengan sikap bijaksana tanpa memperhatikan latar belakang				
12	Pegawai memberikan interpretasi terhadap kebutuhan mahasiswa/tamu				
13	Pegawai mencatat semua kebutuhan mahasiswa/tamu				

14	Pegawai memberikan informasi yang jelas dalam melayani				
15	Pegawai mengkonfirmasi kembali kebutuhan mahasiswa/tamu				
16	Pegawai mengecek catatan kebutuhan mahasiswa/tamu				
17	Pegawai memahami kebutuhan mahasiswa/tamu				
18	Pegawai mengembangkan standar pelayanan yang memenuhi kebutuhan mahasiswa/tamu				
19	Pegawai mengembangkan strategi pelayanan yang baru				
20	Pegawai mengucapkan terima kasih setelah memberikan pelayanan				

Lampiran 2. Tabulasi Data Hasil Uji Instrumen

Responden	Variabel Budaya Organisasi																
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	Total
1	3	3	2	4	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	1	2	40
2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	39
3	2	3	3	4	4	2	2	4	3	2	3	3	2	3	2	2	44
4	3	2	1	2	2	2	3	1	2	2	2	2	3	3	1	3	34
5	4	4	3	4	3	2	1	3	3	3	3	3	4	4	4	1	49
6	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	44
7	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	42
8	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	2	2	2	2	44
9	3	2	2	4	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	1	2	39
10	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	44
11	2	2	2	3	4	2	4	1	2	2	2	2	2	3	1	2	36
12	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	41
13	2	4	4	3	3	4	4	3	4	2	4	2	3	3	2	2	49
14	3	2	2	4	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	39
15	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
16	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	40
17	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	42
18	2	2	2	2	2	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	31
19	2	2	2	3	3	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	3	35
20	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	32
21	3	2	3	2	2	1	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	36

Lanjutan

Responden	Variabel Budaya Organisasi																Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	
22	2	2	2	3	3	2	1	2	1	2	1	2	2	3	2	2	32
23	3	4	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	41
24	2	2	1	3	1	2	1	1	2	2	2	2	3	2	2	1	29
25	3	3	2	4	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	45
26	2	3	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	3	3	1	3	33
27	3	4	3	3	4	3	4	2	3	3	2	4	4	3	4	3	52
28	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	40
29	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	1	34
30	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	40

Responden	Variabel Kemampuan Pegawai																											Total	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27		
1	1	2	2	1	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	1	2	1	2	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	72
2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	74
3	2	3	2	1	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	1	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	69
4	1	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	80
5	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3	2	4	4	4	87
6	1	1	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	70
7	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	78
8	2	3	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	2	3	3	3	3	78	
9	2	3	1	1	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	65

Lanjutan

Responden	Variabel Kemampuan Pegawai																											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	Total
10	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	76
11	1	2	1	1	2	2	3	3	4	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	4	4	4	3	2	3	3	3	70
12	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	75
13	3	4	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	1	3	3	3	77
14	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	88
15	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	78
16	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	74
17	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	73
18	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	1	1	2	2	2	2	60
19	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	4	3	3	2	3	2	1	70
20	2	3	1	1	1	1	2	3	2	1	2	2	2	3	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	3	3	51
21	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	69
22	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	1	2	1	2	3	2	1	1	1	57
23	1	2	1	1	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	1	2	2	3	4	4	3	3	2	2	3	3	2	64
24	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	3	3	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	3	4	2	58
25	3	3	2	2	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	78
26	2	2	2	2	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	72
27	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	4	3	2	3	3	4	2	3	3	4	4	3	3	2	4	3	3	78
28	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	71
29	3	3	2	2	2	3	3	2	3	4	4	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	78
30	2	4	3	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	79

Responden	Variabel Kualitas Pelayanan Prima																				Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
1	4	4	3	4	2	3	2	4	2	3	4	3	3	3	2	4	3	1	1	1	56
2	3	4	3	3	2	3	4	3	2	3	3	3	1	3	3	4	3	3	2	1	56
3	4	4	4	4	2	3	3	4	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	1	2	56
4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	4	3	58
5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	1	4	4	3	3	4	4	1	66
6	3	4	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	54
7	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	56
8	4	1	4	4	2	2	1	2	3	2	3	3	4	2	1	1	2	2	2	2	47
9	4	4	3	3	3	3	1	1	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	50
10	4	2	3	3	2	2	1	3	2	3	4	3	2	3	2	2	2	3	3	2	51
11	4	2	3	4	2	2	1	4	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	51
12	3	3	3	4	2	2	2	4	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	53
13	4	3	3	4	2	3	2	4	3	3	4	4	1	3	3	3	2	3	3	2	59
14	4	4	3	4	4	4	1	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	1	67
15	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	50
16	3	4	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	50
17	3	4	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	47
18	3	2	3	3	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	43
19	3	3	2	3	2	3	1	3	3	4	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	49
20	3	2	3	3	1	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	1	44
21	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	50
22	2	2	3	3	3	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	39
23	4	2	2	4	2	3	3	2	2	2	2	3	4	2	2	2	2	1	1	1	46

Lanjutan

Responden	Variabel Kualitas Pelayanan Prima																				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	Total
24	2	2	3	3	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	42
25	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	1	3	3	3	3	3	3	4	56
26	4	3	2	4	2	3	1	1	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	49
27	4	2	4	4	3	2	4	3	2	3	3	4	1	3	3	4	2	3	3	2	59
28	3	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	51
29	2	4	2	3	3	3	2	1	3	2	2	2	2	4	3	2	2	2	2	2	48
30	3	3	3	4	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	53

Lampiran 3. Hasil Uji Instrumen

A. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Budaya Organisasi

1. Uji Validitas

Correlations

		Butir 1	Butir 2	Butir 3	Butir 4	Butir 5	Butir 6	Butir 7	Butir 8	Butir 9	Butir 10	Butir 11	Butir 12	Butir 13	Butir 14	Butir 15	Butir 16	Total Skor
Butir 1	Pearson Correlation	1	,424*	,091	,375*	,078	-,048	,000	-,083	,144	,331	,239	,241	,222	,231	,299	-,231	,365*
	Sig. (2-tailed)		,020	,632	,041	,683	,801	1,000	,662	,449	,074	,203	,200	,239	,219	,108	,219	,047
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Butir 2	Pearson Correlation	,424*	1	,611**	,302	,208	,258	,175	,268	,539**	,296	,385*	,439*	,333	,310	,482**	-,149	,690**
	Sig. (2-tailed)	,020		,000	,105	,269	,168	,354	,152	,002	,113	,036	,015	,072	,095	,007	,432	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Butir 3	Pearson Correlation	,091	,611*	1	,162	,448*	,306	,207	,432*	,497**	,350	,497**	,444*	,179	,267	,324	,000	,688**
	Sig. (2-tailed)	,632	,000		,392	,013	,101	,271	,017	,005	,058	,005	,014	,343	,154	,081	1,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Butir 4	Pearson Correlation	,375*	,302	,162	1	,484**	,257	,000	,222	,341	,000	,255	,086	,000	,103	,133	-,329	,396*
	Sig. (2-tailed)	,041	,105	,392		,007	,171	1,000	,238	,066	1,000	,173	,653	1,000	,588	,483	,076	,030
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Butir 5	Pearson Correlation	,078	,208	,448*	,484**	1	,232	,369*	,221	,212	,135	,141	,350	-,070	,279	,099	-,055	,506**
	Sig. (2-tailed)	,683	,269	,013	,007		,218	,045	,241	,261	,475	,457	,058	,714	,136	,602	,775	,004
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

Lanjutan

		Butir 1	Butir 2	Butir 3	Butir 4	Butir 5	Butir 6	Butir 7	Butir 8	Butir 9	Butir 10	Butir 11	Butir 12	Butir 13	Butir 14	Butir 15	Butir 16	Total Skor
Butir 6	Pearson Correlation	-,048	,258	,306	,257	,232	1	,518**	,167	,656**	,067	,394*	,179	,327	-,014	,041	,245	,553**
	Sig. (2-tailed)	,801	,168	,101	,171	,218		,003	,377	,000	,724	,031	,344	,078	,941	,829	,191	,002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Butir 7	Pearson Correlation	,000	,175	,207	,000	,369*	,518**	1	-,103	,356	,046	,178	,139	,073	,120	,046	,344	,447*
	Sig. (2-tailed)	1,000	,354	,271	1,000	,045	,003		,587	,053	,811	,346	,463	,700	,529	,807	,062	,013
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Butir 8	Pearson Correlation	-,083	,268	,432*	,222	,221	,167	-,103	1	,529**	,174	,454*	,320	-,056	,110	,213	,029	,457*
	Sig. (2-tailed)	,662	,152	,017	,238	,241	,377	,587		,003	,357	,012	,085	,768	,564	,259	,878	,011
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Butir 9	Pearson Correlation	,144	,539*	,497**	,341	,212	,656**	,356	,529**	1	,200	,739**	,306	,363*	,105	,204	,126	,746**
	Sig. (2-tailed)	,449	,002	,005	,066	,261	,000	,053	,003		,288	,000	,100	,049	,580	,279	,507	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Butir 10	Pearson Correlation	,331	,296	,350	,000	,135	,067	,046	,174	,200	1	,401*	,537**	,310	,444*	,548**	,097	,554**
	Sig. (2-tailed)	,074	,113	,058	1,000	,475	,724	,811	,357	,288		,028	,002	,096	,014	,002	,611	,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Butir 11	Pearson Correlation	,239	,385*	,497**	,255	,141	,394*	,178	,454*	,739**	,401*	1	,131	,202	,105	,136	,042	,611**
	Sig. (2-tailed)	,203	,036	,005	,173	,457	,031	,346	,012	,000	,028		,490	,285	,580	,474	,825	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

Lanjutan

Butir 12	Pearson Correlation	,241	,439*	,444*	,086	,350	,179	,139	,320	,306	,537**	,131	1	,354	,268	,588**	,161	,650**
	Sig. (2-tailed)	,200	,015	,014	,653	,058	,344	,463	,085	,100	,002	,490		,055	,152	,001	,396	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Butir 13	Pearson Correlation	,222	,333	,179	,000	-,070	,327	,073	-,056	,363*	,310	,202	,354	1	,442*	,479**	,382*	,519**
	Sig. (2-tailed)	,239	,072	,343	1,000	,714	,078	,700	,768	,049	,096	,285	,055		,014	,007	,037	,003
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Butir 14	Pearson Correlation	,231	,310	,267	,103	,279	-,014	,120	,110	,105	,444*	,105	,268	,442*	1	,378*	,142	,484**
	Sig. (2-tailed)	,219	,095	,154	,588	,136	,941	,529	,564	,580	,014	,580	,152	,014		,039	,453	,007
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Butir 15	Pearson Correlation	,299	,482*	,324	,133	,099	,041	,046	,213	,204	,548**	,136	,588**	,479**	,378*	1	,079	,593**
	Sig. (2-tailed)	,108	,007	,081	,483	,602	,829	,807	,259	,279	,002	,474	,001	,007	,039		,679	,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Butir 16	Pearson Correlation	-,231	-,149	,000	-,329	-,055	,245	,344	,029	,126	,097	,042	,161	,382*	,142	,079	1	,230
	Sig. (2-tailed)	,219	,432	1,000	,076	,775	,191	,062	,878	,507	,611	,825	,396	,037	,453	,679		,222
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Total Skor	Pearson Correlation	,365*	,690*	,688**	,396*	,506**	,553**	,447*	,457*	,746**	,554**	,611**	,650**	,519**	,484**	,593**	,230	1
	Sig. (2-tailed)	,047	,000	,000	,030	,004	,002	,013	,011	,000	,001	,000	,000	,003	,007	,001	,222	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

2. Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,833	15

B. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Kemampuan Pegawai

1. Uji Validitas

Correlations

		Butir 1	Butir 2	Butir 3	Butir 4	Butir 5	Butir 6	Butir 7	Butir 8	Butir 9	Butir 10	Butir 11	Butir 12	Butir 13	Butir 14	Butir 15	Butir 16	Butir 17	Butir 18	Butir 19	Butir 20	Butir 21	Butir 22	Butir 23	Butir 24	Butir 25	Butir 26	Butir 27	Total Skor
Butir 1	Pearson Correlation	1	,656**	,280	,380*	,256	,102	,167	,195	-,086	,244	,151	,158	,068	,352	,661**	,319	,498**	,190	,033	-,154	,091	,011	-,035	-,096	,185	,203	,084	,389*
	Sig. (2-tailed)		,000	,134	,038	,172	,591	,377	,301	,652	,194	,426	,404	,719	,056	,000	,085	,005	,314	,863	,418	,633	,953	,856	,615	,329	,282	,659	,033
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Butir 2	Pearson Correlation	,656**	1	,321	,093	,192	,073	,024	,438*	,088	,349	,050	,170	,196	,280	,472**	,237	,198	,000	-,125	-,068	,130	,122	,165	-,228	,062	,000	,330	,397*
	Sig. (2-tailed)	,000		,084	,624	,310	,702	,900	,015	,645	,059	,794	,370	,300	,135	,008	,206	,295	1,000	,509	,723	,494	,520	,384	,225	,744	1,000	,075	,030
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

Lanjutan

		Bu tir 1	Bu tir 2	Bu tir 3	Bu tir 4	Bu tir 5	Bu tir 6	Bu tir 7	Bu tir 8	Bu tir 9	Bu tir 10	Bu tir 11	Bu tir 12	Bu tir 13	Bu tir 14	Bu tir 15	Bu tir 16	Bu tir 17	Bu tir 18	But ir 19	Bu tir 20	Bu tir 21	Bu tir 22	Bu tir 23	Bu tir 24	Bu tir 25	Bu tir 26	Bu tir 27	Total Skor
Butir 3	Pearson Correlation	,28 0	,32 1	1	,62 4**	,49 1**	,12 5	,32 7	,13 6	,07 5	,44 7*	,26 9	,29 0	,28 4	,14 3	,41 7*	,48 4**	,30 4	,04 7	- 1	- 8	- 9	- 5	,29 6	,27 3	,09 3	,08 3	,18 0	,476*
	Sig. (2- tailed)	,13 4	,08 4		,00 0	,00 6	,51 1	,07 8	,47 3	,69 4	,01 3	,15 0	,12 0	,12 8	,45 0	,02 2	,00 7	,10 2	,80 7	,28 7	,32 1	,46 5	,73 2	,11 2	,14 4	,62 5	,66 4	,34 2	,008
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Butir 4	Pearson Correlation	,38 0*	,09 3	,62 4**	1	,45 9*	,02 4	,01 6	- 3	- 4	,23 1	,10 2	,30 0	,08 1	,13 9	,56 5**	,47 5**	,39 3*	,22 5	- 6	- 1	- 5	- 0	- 3	,11 3	- 2	- 1	- 4	,246
	Sig. (2- tailed)	,03 8	,62 4	,00 0		,01 1	,89 9	,93 4	,70 3	,07 1	,21 9	,59 3	,10 8	,67 1	,46 4	,00 1	,00 8	,03 2	,23 1	,23 0	,36 8	,69 3	,26 5	,51 8	,55 1	,42 4	,20 0	,28 0	,191
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Butir 5	Pearson Correlation	,25 6	,19 2	,49 1**	,45 9*	1	,32 5	,37 3*	,17 8	,24 4	,42 1*	,26 8	,23 1	,16 4	,00 0	,32 3	,60 1**	,44 1*	,35 4	,35 8	,12 2	,39 8	- 9	,13 8	,38 2*	,32 0	,09 0	,13 4	,615*
	Sig. (2- tailed)	,17 2	,31 0	,00 6	,01 1		,07 9	,04 2	,34 7	,19 3	,02 0	,15 2	,21 9	,38 8	1,0 00	,08 2	,00 0	,01 5	,05 5	,05 2	,52 0	,02 9	,96 4	,46 8	,03 7	,08 5	,63 6	,48 1	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Butir 6	Pearson Correlation	,10 2	,07 3	,12 5	,02 4	,32 5	1	,29 8	,21 7	,10 9	,27 1	,20 7	,08 8	,12 2	- 13	- 04	,14 2	,36 9*	,25 4	,36 6*	,26 3	,25 3	,19 0	,15 4	,35 5	,19 3	,07 5	- 04	,407*
	Sig. (2- tailed)	,59 1	,70 2	,51 1	,89 9	,07 9		,11 0	,24 9	,56 6	,14 7	,27 4	,64 4	,52 1	,49 2	,80 3	,45 4	,04 5	,17 5	,04 6	,16 1	,17 8	,31 3	,41 7	,05 4	,30 6	,69 2	,80 6	,026
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

Lanjutan

		Butir 1	Butir 2	Butir 3	Butir 4	Butir 5	Butir 6	Butir 7	Butir 8	Butir 9	Butir 10	Butir 11	Butir 12	Butir 13	Butir 14	Butir 15	Butir 16	Butir 17	Butir 18	Butir 19	Butir 20	Butir 21	Butir 22	Butir 23	Butir 24	Butir 25	Butir 26	Butir 27	Total Skor
Butir 7	Pearson Correlation	,167	,024	,327	,016	,373*	,298	1	,295	,447*	,356	,389*	,317	,499**	,000	,132	,429*	,454*	,139	,432*	,405*	,339	,359	,259	,466**	,103	,000	,337	,602*
	Sig. (2-tailed)	,377	,900	,078	,934	,042	,110		,114	,013	,054	,034	,088	,005	1,000	,487	,018	,012	,465	,017	,027	,067	,052	,179	,010	,588	1,000	,069	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Butir 8	Pearson Correlation	,195	,438*	,136	-,073	,178	,217	,295	1	,298	,130	,014	-,072	-,042	,000	,123	,365*	,000	-,116	,020	-,079	,255	,306	,421*	,194	,073	-,103	,179	,321
	Sig. (2-tailed)	,301	,015	,473	,703	,347	,249	,114		,109	,494	,941	,705	,827	1,000	,517	,047	1,000	,543	,916	,678	,173	,101	,021	,304	,703	,588	,345	,084
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Butir 9	Pearson Correlation	-,086	,088	,075	-,334	,244	,109	,447*	,298	1	,571**	,264	,000	,567**	,157	-,114	,085	,000	,051	,308	,395*	,425*	,415*	,324	,128	,508**	,362*	,561**	,499*
	Sig. (2-tailed)	,652	,645	,694	,071	,193	,566	,013	,109		,001	,159	1,000	,001	,408	,549	,654	1,000	,789	,098	,031	,019	,023	,081	,500	,004	,049	,001	,005
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Butir 10	Pearson Correlation	,244	,349*	,447*	,231	,421*	,271	,356	,130	,571**	1	,432*	,333	,546**	,390*	,368*	,221	,460*	,337	,102	,408*	,347	,469**	,230	,212	,491**	,300	,517**	,757*
	Sig. (2-tailed)	,194	,059	,013	,219	,020	,147	,054	,494	,001		,017	,072	,002	,033	,045	,241	,011	,068	,591	,025	,060	,009	,222	,260	,006	,107	,003	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

Lanjutan

	Bu tir 1	Bu tir 2	Bu tir 3	Bu tir 4	Bu tir 5	Bu tir 6	Bu tir 7	Bu tir 8	Bu tir 9	Bu tir 10	Bu tir 11	Bu tir 12	Bu tir 13	Bu tir 14	Bu tir 15	Bu tir 16	Bu tir 17	Bu tir 18	But ir 19	Bu tir 20	Bu tir 21	Bu tir 22	Bu tir 23	Bu tir 24	Bu tir 25	Bu tir 26	Bu tir 27	Total Skor		
Butir 11	Pearson Correlation	,15 1	,05 0	,26 9	,10 2	,26 8	,20 7	,38 9*	,01 4	,26 4	,43 2*	1	,36 0	,19 0	,29 7	,30 2	,32 6	,41 9*	,33 7	,27 5	,46 9**	,39 0	,35 4	,13 1	,28 3	,55 7**	,42 8*	,40 9*	,641*	
	Sig. (2- tailed)	,42 6	,79 4	,15 0	,59 3	,15 2	,27 4	,03 4	,94 1	,15 9	,01 7		,05 1	,31 4	,11 1	,10 5	,07 8	,02 1	,06 9	,14 2	,00 9	,03 3	,05 5	,49 0	,13 0	,00 1	,01 8	,02 5	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
Butir 12	Pearson Correlation	,15 8	,17 0	,29 0	,30 0	,23 1	,08 8	,31 7	-, 07 2	,00 0	,33 3	,36 0	1	,23 6	,16 9	,29 4	,39 7*	,35 8	,32 8	-, 05 7	,32 6	,25 4	,33 2	,39 8*	,00 0	,26 2	,09 7	,21 7	,494*	
	Sig. (2- tailed)	,40 4	,37 0	,12 0	,10 8	,21 9	,64 4	,08 8	,70 5	1,0 00	,07 2	,05 1		,20 9	,37 3	,11 5	,03 0	,05 2	,07 7	,76 6	,07 9	,17 5	,07 3	,03 0	1,0 00	,16 2	,60 9	,24 9	,006	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Butir 13	Pearson Correlation	,06 8	,19 6	,28 4	-, 08 1	,16 4	,12 2	,49 9**	-, 04 2	,56 7**	,54 6**	,19 0	,23 6	1	,00 0	,06 4	,01 9	,00 0	-, 05 7	,24 5	,22 9	,16 9	,27 1	,05 2	,14 3	,27 5	,40 4*	,43 9*	,440*	
	Sig. (2- tailed)	,71 9	,30 0	,12 8	,67 1	,38 8	,52 1	,00 5	,82 7	,00 1	,00 2	,31 4	,20 9		1,0 00	,73 9	,92 0	1,0 00	,76 6	,19 1	,22 4	,37 1	,14 7	,78 7	,45 1	,14 1	,02 7	,01 5	,015	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Butir 14	Pearson Correlation	,35 2	,28 0	,14 3	,13 9	,00 0	-, 13 1	,00 0	,00 0	,15 7	,39 0*	,29 7	,16 9	1	,40 9*	,00 0	,17 7	,00 0	-, 28 1	,00 0	,14 5	,13 7	,14 7	,00 0	,00 0	,00 0	,00 0	,26 9	,267	
	Sig. (2- tailed)	,05 6	,13 5	,45 0	,46 4	1,0 00	,49 2	1,0 00	1,0 00	,40 8	,03 3	,11 1	,37 3	1,0 00	,02 5	1,0 00	,35 0	1,0 00	,13 3	1,0 00	,44 4	,47 1	,43 7	1,0 00	1,0 00	1,0 00	,15 1	,153		
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

Lanjutan

		Butir 1	Butir 2	Butir 3	Butir 4	Butir 5	Butir 6	Butir 7	Butir 8	Butir 9	Butir 10	Butir 11	Butir 12	Butir 13	Butir 14	Butir 15	Butir 16	Butir 17	Butir 18	Butir 19	Butir 20	Butir 21	Butir 22	Butir 23	Butir 24	Butir 25	Butir 26	Butir 27	Total Skor	
Butir 15	Pearson Correlation	,661**	,472**	,417*	,565**	,323	-,047	,132	,123	-,114	,368*	,302	,294	,064	,409*	1	,510**	,482**	,442*	-,031	,038	,243	,278	,000	,222	,116	,000	,239	,566*	
	Sig. (2-tailed)	,000	,008	,022	,001	,082	,803	,487	,517	,549	,045	,105	,115	,739	,025		,004	,007	,014	,873	,840	,196	,137	1,000	,237	,541	1,000	,203	,001	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Butir 16	Pearson Correlation	,319	,237	,484**	,475**	,601**	,142	,429*	,365*	,085	,221	,326	,397*	-,019	,000	,510**	1	,462*	,265	,028	,220	,335	,122	,241	,222	,160	-,094	,099	,561*	
	Sig. (2-tailed)	,085	,206	,007	,008	,000	,454	,018	,047	,654	,241	,078	,030	,920	1,000	,004		,010	,157	,885	,242	,070	,520	,200	,238	,397	,620	,601	,001	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Butir 17	Pearson Correlation	,498**	,198	,304	,393*	,441*	,369*	,454*	,000	,000	,460*	,419*	,358	,000	,177	,482**	,462*	1	,574**	,198	,427*	,308	,193	,000	,096	,000	-,204	,095	,567*	
	Sig. (2-tailed)	,005	,295	,102	,032	,015	,045	,012	1,000	1,000	,011	,021	,052	1,000	,350	,007	,010		,001	,293	,019	,098	,306	1,000	,613	1,000	,279	,618	,001	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Butir 18	Pearson Correlation	,190	,000	,047	,225	,354	,254	,139	-,116	,051	,337	,337	,328	-,057	,000	,442*	,265	,574**	1	,410*	,539**	,471**	,488**	,144	,132	,405*	,094	,087	,538**	
	Sig. (2-tailed)	,314	1,000	,807	,231	,055	,175	,465	,543	,789	,068	,069	,077	,766	1,000	,014	,157	,001		,025	,002	,009	,006	,004	,449	,485	,026	,623	,647	,002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

Lanjutan

		Butir 1	Butir 2	Butir 3	Butir 4	Butir 5	Butir 6	Butir 7	Butir 8	Butir 9	Butir 10	Butir 11	Butir 12	Butir 13	Butir 14	Butir 15	Butir 16	Butir 17	Butir 18	Butir 19	Butir 20	Butir 21	Butir 22	Butir 23	Butir 24	Butir 25	Butir 26	Butir 27	Total Skor
Butir 19	Pearson Correlation	,033	-,125	-,201	-,226	,358	,366	,432	,020	,308	,102	,275	-,057	,245	-,281	-,031	,028	,198	,410	1	,432	,472	,330	-,124	,420	,460	,405	,316	,424
	Sig. (2-tailed)	,863	,509	,287	,230	,052	,046	,017	,916	,098	,591	,142	,766	,191	,133	,873	,885	,293	,025		,017	,008	,075	,513	,021	,011	,026	,088	,019
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Butir 20	Pearson Correlation	-,154	-,068	-,188	-,171	,122	,263	,405	-,079	,395	,408	,469	,326	,229	,000	,038	,220	,427	,539	,432	1	,619	,597	,045	,041	,506	,262	,265	,509
	Sig. (2-tailed)	,418	,723	,321	,368	,520	,161	,027	,678	,031	,025	,009	,079	,224	1,000	,840	,242	,019	,002	,017		,0030	,000	,815	,829	,004	,163	,157	,004
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Butir 21	Pearson Correlation	,091	,130	-,139	-,075	,398	,253	,339	,255	,425	,347	,390	,254	,169	,145	,243	,335	,308	,471	,472	,619	1	,598	,342	,158	,559	,251	,270	,637
	Sig. (2-tailed)	,633	,494	,465	,693	,029	,178	,067	,173	,019	,060	,033	,175	,371	,444	,196	,070	,098	,009	,008	,000		,000	,064	,404	,001	,180	,149	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Butir 22	Pearson Correlation	,011	,122	-,065	-,210	-,009	,190	,359	,306	,415	,469	,354	,332	,271	,137	,278	,122	,193	,488	,330	,597	,598	1	,444	,261	,590	,395	,451	,628
	Sig. (2-tailed)	,955	,520	,732	,265	,964	,313	,052	,101	,023	,009	,055	,073	,147	,471	,137	,520	,306	,006	,075	,000	,000		,014	,164	,001	,031	,012	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

		Butir 1	Butir 2	Butir 3	Butir 4	Butir 5	Butir 6	Butir 7	Butir 8	Butir 9	Butir 10	Butir 11	Butir 12	Butir 13	Butir 14	Butir 15	Butir 16	Butir 17	Butir 18	Butir 19	Butir 20	Butir 21	Butir 22	Butir 23	Butir 24	Butir 25	Butir 26	Butir 27	Total Skor	
Butir 23	Pearson Correlation	-,035	,165	,296	-,123	,138	,154	,252	,421	,324	,230	,131	,398	,052	,147	,000	,241	,000	,144	-,124	,045	,342	,444	1	,040	,369	,170	,238	,397*	
	Sig. (2-tailed)	,856	,384	,112	,518	,468	,417	,179	,021	,081	,222	,490	,030	,787	,437	1,000	,200	1,000	,449	,513	,815	,064	,014		,833	,045	,368	,206	,030	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Butir 24	Pearson Correlation	-,096	-,228	,273	,113	,382	,355	,466**	,194	,128	,212	,283	,000	,143	,000	,222	,222	,096	,132	,420	,041	,158	,261	,040	1	,265	,236	,219	,415*	
	Sig. (2-tailed)	,615	,225	,144	,551	,037	,054	,010	,304	,500	,260	,130	1,000	,451	1,000	,237	,238	,613	,485	,021	,829	,404	,164	,833		,158	,210	,244	,023	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Butir 25	Pearson Correlation	-,185	,062	,093	-,152	,320	,193	,103	,073	,508**	,491**	,557**	,262	,275	,000	,116	,160	,000	,405*	,460	,506**	,559**	,590**	,369*	,265	1	,802**	,577**	,639*	
	Sig. (2-tailed)	,329	,744	,625	,424	,085	,306	,588	,703	,004	,006	,001	,162	,141	1,000	,541	,397	1,000	,026	,011	,004	,001	,001	,045	,158		,000	,001	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Butir 26	Pearson Correlation	-,203	,000	,083	-,241	,090	,075	,000	-,103	,362*	,300	,428*	,097	,404*	,000	,000	,094	-,204	,094	,405*	,262	,251	,395*	,170	,236	,802**	1	,620**	,405*	
	Sig. (2-tailed)	,282	1,000	,664	,200	,636	,692	1,000	,588	,049	,107	,018	,609	,027	1,000	1,000	,629	,279	,623	,026	,163	,180	,031	,368	,210		,000	,000	,026	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

Lanjutan

		Bu tir 1	Bu tir 2	Bu tir 3	Bu tir 4	Bu tir 5	Bu tir 6	Bu tir 7	Bu tir 8	Bu tir 9	Bu tir 10	Bu tir 11	Bu tir 12	Bu tir 13	Bu tir 14	Bu tir 15	Bu tir 16	Bu tir 17	Bu tir 18	But ir 19	Bu tir 20	Bu tir 21	Bu tir 22	Bu tir 23	Bu tir 24	Bu tir 25	Bu tir 26	Bu tir 27	Total Skor
Butir 27	Pearson Correlation	,08 4	,33 0	,18 0	- 20 4	,13 4	- 04 7	,33 7	,17 9	,56 1**	,51 7**	,40 9*	,21 7	,43 9*	,26 9	,23 9	,09 9	,09 5	,08 7	,31 6	,26 5	,27 0	,45 1*	,23 8	,21 9	,57 7**	,62 0**	1	,588*
	Sig. (2- tailed)	,65 9	,07 5	,34 2	,28 0	,48 1	,80 6	,06 9	,34 5	,00 1	,00 3	,02 5	,24 9	,01 5	,15 1	,20 3	,60 1	,61 8	,64 7	,08 8	,15 7	,14 9	,01 2	,20 6	,24 4	,00 1	,00 0		,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Total Skor	Pearson Correlation	,38 9*	,39 7*	,47 6**	,24 6	,61 5**	,40 7*	,60 2**	,32 1	,49 9**	,75 7**	,64 1**	,49 4**	,44 0*	,26 7	,56 6**	,56 1**	,56 7**	,53 8**	,42 4*	,50 9**	,63 7**	,62 8**	,39 7*	,41 5*	,63 9**	,40 5*	,58 8**	1
	Sig. (2- tailed)	,03 3	,03 0	,00 8	,19 1	,00 0	,02 6	,00 0	,08 4	,00 5	,00 0	,00 0	,00 6	,01 5	,15 3	,00 1	,00 1	,00 1	,00 2	,01 9	,00 4	,00 0	,00 0	,03 0	,02 3	,00 0	,02 6	,00 1	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

2. Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,881	24

C. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan Prima

1. Uji Validitas

Correlations

	Butir 1	Butir 2	Butir 3	Butir 4	Butir 5	Butir 6	Butir 7	Butir 8	Butir 9	Butir 10	Butir 11	Butir 12	Butir 13	Butir 14	Butir 15	Butir 16	Butir 17	Butir 18	Butir 19	Butir 20	Total Skor
Pearson Correlation	1	,000	,314	,680*	,173	,307	-,052	,315	,178	,236	,413*	,475*	,063	,224	,232	,198	,262	,164	,138	-,248	,505*
Sig. (2-tailed)		1,000	,091	,000	,359	,099	,786	,090	,348	,210	,023	,008	,742	,235	,217	,293	,162	,387	,466	,186	,004
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Butir 2 Pearson Correlation	,000	1	-,131	-,073	,363*	,586*	,276	,123	,175	,174	,105	,000	-,345	,492*	,499*	,376*	,420*	,161	,050	-,165	,477*
Sig. (2-tailed)	1,000		,490	,701	,049	,001	,140	,518	,356	,359	,580	1,000	,062	,006	,005	,040	,021	,396	,793	,383	,008
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Butir 3 Pearson Correlation	,314	-,131	1	,299	,203	-,040	,343	,323	-,056	-,053	,155	,411*	-,269	,087	,130	,206	,239	,496*	,275	-,009	,395*
Sig. (2-tailed)	,091	,490		,109	,282	,834	,064	,082	,768	,783	,412	,024	,150	,647	,493	,276	,204	,005	,141	,961	,031
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Butir 4 Pearson Correlation	,680*	-,073	,299	1	,138	,200	,060	,420*	,199	,264	,220	,341	,164	,117	,152	,107	,114	,183	,019	-,293	,427*
Sig. (2-tailed)	,000	,701	,109		,467	,288	,753	,021	,292	,158	,242	,065	,387	,538	,424	,572	,548	,332	,921	,116	,019
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

Lanjutan

		Butir 1	Butir 2	Butir 3	Butir 4	Butir 5	Butir 6	Butir 7	Butir 8	Butir 9	Butir 10	Butir 11	Butir 12	Butir 13	Butir 14	Butir 15	Butir 16	Butir 17	Butir 18	Butir 19	Butir 20	Total Skor
Butir 5	Pearson Correlation	,173	,363*	,203	,138	1	,601*	,218	-,094	,400*	,297	-,043	,095	-,291	,456*	,484*	,374*	,243	,297	,465*	-,007	,568*
	Sig. (2-tailed)	,359	,049	,282	,467		,000	,247	,622	,029	,111	,823	,617	,119	,011	,007	,042	,196	,112	,010	,969	,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Butir 6	Pearson Correlation	,307	,586*	-,040	,200	,601*	1	,253	,037	,461*	,318	,225	,020	-,197	,469*	,638*	,416*	,640*	,180	,213	-,184	,661*
	Sig. (2-tailed)	,099	,001	,834	,288	,000		,178	,844	,010	,087	,233	,918	,296	,009	,000	,022	,000	,342	,257	,329	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Butir 7	Pearson Correlation	-,052	,276	,343	,060	,218	,253	1	,172	-,137	-,024	,043	,243	,575*	,158	,327	,401*	,246	,259	,169	-,040	,387*
	Sig. (2-tailed)	,786	,140	,064	,753	,247	,178		,363	,469	,901	,821	,195	,001	,405	,077	,028	,189	,168	,371	,836	,035
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Butir 8	Pearson Correlation	,315	,123	,323	,420*	-,094	,037	,172	1	-,076	,501*	,396*	,439*	-,245	,142	,046	,262	,298	,500*	,083	-,064	,492*
	Sig. (2-tailed)	,090	,518	,082	,021	,622	,844	,363		,688	,005	,030	,015	,192	,455	,809	,162	,110	,005	,661	,735	,006
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

Lanjutan

		Butir r 1	Butir 2	Butir 3	Butir 4	Butir 5	Butir 6	Butir 7	Butir 8	Butir 9	Butir 10	Butir 11	Butir 12	Butir 13	Butir 14	Butir 15	Butir 16	Butir 17	Butir 18	Butir 19	Butir 20	Total Skor
Butir 9	Pearson Correlatio n	,178	,175	-,056	,199	,400 [*]	,461 [*]	-,137	-,076	1	,345	,356	,100	,109	,388 [*]	,458 [*]	,116	,333	,111	,300	,025	,487 [*]
	Sig. (2- tailed)	,348	,356	,768	,292	,029	,010	,469	,688		,062	,054	,599	,567	,034	,011	,541	,072	,560	,107	,896	,006
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Butir 10	Pearson Correlatio n	,236	,174	-,053	,264	,297	,318	-,024	,501 [*]	,345	1	,455 [*]	,122	-,173	,216	,265	,430 [*]	,301	,318	,206	-,215	,529 [*]
	Sig. (2- tailed)	,210	,359	,783	,158	,111	,087	,901	,005	,062		,012	,520	,360	,251	,156	,018	,106	,087	,275	,253	,003
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Butir 11	Pearson Correlatio n	,413 [*]	,105	,155	,220	-,043	,225	,043	,396 [*]	,356	,455 [*]	1	,450 [*]	-,197	,225	,223	,357	,384 [*]	,255	,265	-,060	,544 [*]
	Sig. (2- tailed)	,023	,580	,412	,242	,823	,233	,821	,030	,054	,012		,012	,297	,233	,236	,053	,036	,174	,157	,752	,002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Butir 12	Pearson Correlatio n	,475 [*]	,000	,411 [*]	,341	,095	,020	,243	,439 [*]	,100	,122	,450 [*]	1	-,192	,085	,227	,468 ^{**}	,133	,271	,136	,119	,511 [*]
	Sig. (2- tailed)	,008	1,00 0	,024	,065	,617	,918	,195	,015	,599	,520	,012		,310	,654	,227	,009	,482	,147	,473	,530	,004
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

Lanjutan

	Butir 1	Butir 2	Butir 3	Butir 4	Butir 5	Butir 6	Butir 7	Butir 8	Butir 9	Butir 10	Butir 11	Butir 12	Butir 13	Butir 14	Butir 15	Butir 16	Butir 17	Butir 18	Butir 19	Butir 20	Total Skor	
Butir 13	Pearson Correlation	,063	-,345	-,269	,164	-,291	-,197	-,575*	-,245	,109	-,173	-,197	-,192	1	-,437*	-,354	-,352	-,157	-,562*	-,468*	-,247	-,412*
	Sig. (2-tailed)	,742	,062	,150	,387	,119	,296	,001	,192	,567	,360	,297	,310	,016	,055	,057	,407	,001	,009	,188	,024	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Butir 14	Pearson Correlation	,224	,492*	,087	,117	,456*	,469*	,158	,142	,388*	,216	,225	,085	-,437*	1	,691*	,439*	,544**	,443*	,413*	-,132	,639*
	Sig. (2-tailed)	,235	,006	,647	,538	,011	,009	,405	,455	,034	,251	,233	,654	,016	,000	,015	,002	,014	,023	,487	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Butir 15	Pearson Correlation	,232	,499*	,130	,152	,484*	,638*	,327	,046	,458*	,265	,223	,227	-,354	,691*	1	,667**	,597**	,491*	,406*	-,029	,766*
	Sig. (2-tailed)	,217	,005	,493	,424	,007	,000	,077	,809	,011	,156	,236	,227	,055	,000	,000	,000	,006	,026	,881	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Butir 16	Pearson Correlation	,198	,376*	,206	,107	,374*	,416*	,401*	,262	,116	,430*	,357	,468*	-,352	,439*	,667*	1	,539**	,238	,247	-,155	,690*
	Sig. (2-tailed)	,293	,040	,276	,572	,042	,022	,028	,162	,541	,018	,053	,009	,057	,015	,000	,002	,204	,188	,414	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

Lanjutan

	Butir 1	Butir 2	Butir 3	Butir 4	Butir 5	Butir 6	Butir 7	Butir 8	Butir 9	Butir 10	Butir 11	Butir 12	Butir 13	Butir 14	Butir 15	Butir 16	Butir 17	Butir 18	Butir 19	Butir 20	Total Skor	
Butir 17 Pearson Correlation	,262	,420*	,239	,114	,243	,640*	,246	,298	,333	,301	,384*	,133	-,157	,544*	,597*	,539*	1	,307	,208	-,172	,694*	
Sig. (2-tailed)	,162	,021	,204	,548	,196	,000	,189	,110	,072	,106	,036	,482	,407	,002	,000	,002		,099	,269	,364	,000	
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Butir 18 Pearson Correlation	,164	,161	,496*	,183	,297	,180	,259	,500*	,111	,318	,255	,271	,562*	,443*	,491*	,238	,307	1	,556*	,100	,608*	
Sig. (2-tailed)	,387	,396	,005	,332	,112	,342	,168	,005	,560	,087	,174	,147	,001	,014	,006	,204	,099		,001	,600	,000	
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Butir 19 Pearson Correlation	,138	,050	,275	,019	,465*	,213	,169	,083	,300	,206	,265	,136	,468*	,413*	,406*	,247	,208	,556*	1	,265	,516*	
Sig. (2-tailed)	,466	,793	,141	,921	,010	,257	,371	,661	,107	,275	,157	,473	,009	,023	,026	,188	,269	,001		,157	,003	
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Butir 20 Pearson Correlation	-,248	-,165	-,009	-,293	-,007	-,184	-,040	-,064	,025	-,215	-,060	,119	-,247	-,132	-,029	-,155	-,172	,100	,265	1	-,060	
Sig. (2-tailed)	,186	,383	,961	,116	,969	,329	,836	,735	,896	,253	,752	,530	,188	,487	,881	,414	,364	,600	,157		,752	
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

Lanjutan

		Butir 1	Butir 2	Butir 3	Butir 4	Butir 5	Butir 6	Butir 7	Butir 8	Butir 9	Butir 10	Butir 11	Butir 12	Butir 13	Butir 14	Butir 15	Butir 16	Butir 17	Butir 18	Butir 19	Butir 20	Total Skor	
Total Skor	Pearson Correlation	,505*	,477*	,395*	,427*	,568*	,661*	,387*	,492*	,487*	,529*	,544*	,511*	-,412*	,639*	,766*	,690*	,694**	,608*	,516*	-,060	1	
	Sig. (2-tailed)	,004	,008	,031	,019	,001	,000	,035	,006	,006	,003	,002	,004	,024	,000	,000	,000	,000	,000	,003	,752		
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

2. Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,816	19

Lampiran 4 Angket Penelitian

ANGKET PENELITIAN

A. Pengantar

Kepada Mahasiswa/i

Universitas Negeri Yogyakarta

Dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi, saya bermaksud mengadakan penelitian pada seluruh mahasiswa/i Universitas Negeri Yogyakarta yang telah mendapatkan pelayanan di Bagian Kemahasiswaan Universitas Negeri Yogyakarta. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi dan kemampuan pegawai terhadap kualitas pelayanan prima di Bagian Kemahasiswaan Universitas Negeri Yogyakarta.

Berkaitan dengan hal tersebut, saya mohon bantuan Saudara/i untuk menjawab pernyataan dalam angket penelitian ini dengan sebaik-baiknya. Angket ini bukan merupakan tes, sehingga tidak ada jawaban benar atau salah. Jawaban yang paling baik adalah jawaban yang sesuai dengan keadaan diri Saudara/i sebenarnya. Atas bantuan Saudara/i, saya ucapkan terima kasih.

Yogyakarta, 15 Juni 2016

Peneliti

Dwi Risnawati

NIM 12402241063

B. Petunjuk Pengisian Angket

1. Tuliskan identitas diri terlebih dahulu pada tempat yang telah disediakan.
2. Bacalah setiap pernyataan dengan teliti dan seksama.
3. Jawablah pernyataan dengan memilih salah satu dari 4 alternatif jawaban

4. Berilah tanda centang (√) pada salah satu jawaban pada kolom yang telah disediakan sesuai pendapat Saudara.

Keterangan Alternatif Jawaban

SL = Selalu	SM = Sangat Mampu
SR = Sering	M = Mampu
KD = Kadang-kadang	KM = Kurang Mampu
TP = Tidak Pernah	TM = Tidak Mampu

5. Identitas Responden

Nama :

Fakultas/Prodi :

1. Skala Budaya Organisasi

NO	PERTANYAAN	ALTERNATIF			
		SL	SR	KD	TP
1	Pegawai memperhatikan kebutuhan mahasiswa/tamu dengan cermat				
2	Pegawai melayani kebutuhan mahasiswa/tamu dengan baik				
3	Pegawai menangani keluhan mahasiswa/tamu dengan baik				
4	Pegawai melayani kebutuhan mahasiswa/tamu sesuai prosedur yang ditentukan				
5	Pegawai memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan				
6	Prosedur yang digunakan tidak berbelit-belit				
7	Prosedur pelayanan diinformasikan melalui web yang tersedia				
8	Prosedur pelayanan diinformasikan secara lisan				
9	Pegawai menjelaskan informasi dengan baik				
10	Pegawai melayani mahasiswa/tamu dengan sepenuh hati				
11	Pegawai tidak membedakan dalam memberikan pelayanan				
12	Pegawai melayani mahasiswa/tamu dengan ramah				
13	Pegawai saling berkoordinasi untuk menangani kebutuhan mahasiswa/tamu				
14	Pegawai bekerjasama untuk memberikan pelayanan yang baik				
15	Pegawai menangani kebutuhan mahasiswa/tamu dengan berkelompok				

2. Skala Kemampuan Pegawai

NO	PERTANYAAN	ALTERNATIF			
		SM	M	KM	TM
1	Pegawai memperkenalkan diri dengan baik kepada mahasiswa/tamu				
2	Pegawai menggunakan bahasa yang baik dalam berkenalan				
3	Pegawai menggunakan kata-kata pembuka yang menarik perhatian mahasiswa/tamu				
4	Pegawai memberikan umpan balik terhadap pendapat mahasiswa/tamu				
5	Pegawai mengendalikan emosi saat memberikan pelayanan				
6	Pegawai menghargai pendapat rekan kerja				
7	Pegawai menggunakan waktu secara efisien dalam berkomunikasi				
8	Pegawai memfokuskan diri dalam menyelesaikan konflik yang terjadi				
9	Pegawai menyelesaikan masalah dengan efektif				
10	Pegawai memprioritaskan masalah yang harus diselesaikan segera				
11	Pegawai membedakan informasi yang penting dan tidak penting				
12	Pegawai menjelaskan kembali informasi yang diterima				
13	Pegawai memperbaiki kesalahan dalam pelayanan				
14	Pegawai menciptakan ide baru dalam pelayanan				
15	Pegawai menerapkan perubahan prosedur dengan baik				
16	Pegawai memahami prosedur yang ada				
17	Pegawai melayani sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan				
18	Pegawai mengelola tata warkat dengan efektif				
19	Pegawai menyimpan berkas mahasiswa/tamu dengan baik				
20	Pegawai memproses berkas kebutuhan mahasiswa/tamu dengan tepat waktu				
21	Pegawai menata berkas yang ada dengan teratur				
22	Pegawai memanfaatkan peralatan yang telah disediakan				

23	Pegawai menggunakan peralatan yang ada				
24	Pegawai merawat peralatan yang telah disediakan				

3. Skala Kualitas Pelayanan Prima

NO	PERTANYAAN	ALTERNATIF			
		SL	SR	KD	TP
1	Pegawai mengenakan pakaian yang cocok warnanya				
2	Pegawai mengenakan busana yang kusut				
3	Pegawai mengenakan pakaian yang cocok modelnya				
4	Pegawai berbusana sesuai dengan ketentuan lembaga				
5	Pegawai menyapa dengan ramah kepada mahasiswa/tamu yang baru datang				
6	Pegawai melayani mahasiswa/tamu secara bersungguh-sungguh				
7	Pegawai mendahulukan mahasiswa/tamu yang dianggap lebih menguntungkan				
8	Pegawai tidak membohongi mahasiswa/tamu dalam memberikan pelayanan				
9	Pegawai menyapa mahasiswa/tamu yang baru datang dengan sopan				
10	Pegawai mendengarkan semua kebutuhan mahasiswa/tamu dengan penuh perhatian				
11	Pegawai melayani mahasiswa/tamu dengan sikap bijaksana tanpa memperhatikan latar belakang				
12	Pegawai memberikan interpretasi terhadap kebutuhan mahasiswa/tamu				
13	Pegawai memberikan informasi yang jelas dalam melayani				
14	Pegawai mengkonfirmasi kembali kebutuhan mahasiswa/tamu				
15	Pegawai mengecek catatan kebutuhan mahasiswa/tamu				
16	Pegawai memahami kebutuhan mahasiswa/tamu				
17	Pegawai mengembangkan standar pelayanan yang memenuhi kebutuhan mahasiswa/tamu				
18	Pegawai mengembangkan strategi pelayanan yang baru				

Lampiran 5. Tabulasi Data Hasil Penelitian

Responden	Variabel Budaya Organisasi															
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	Total
1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	33
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	31
3	2	2	2	3	3	2	2	1	3	3	3	3	3	2	2	36
4	2	2	1	2	2	2	2	1	3	2	2	2	3	2	1	29
5	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	24
6	2	2	2	2	3	2	3	3	3	1	2	3	3	3	3	37
7	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	39
8	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	37
9	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	38
10	2	2	3	3	3	1	3	3	2	2	3	3	2	2	2	36
11	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	37
12	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	31
13	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	35
14	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	1	36
15	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	39
16	2	2	2	2	2	2	3	1	2	1	2	2	2	2	2	29
17	2	2	2	3	2	3	2	1	3	2	1	2	2	2	2	31
18	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	4	1	1	1	3	32
19	2	3	2	4	3	2	2	1	2	2	3	3	2	2	3	36
20	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	27
21	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	1	38

Lanjutan

Responden	Variabel Budaya Organisasi															
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	Total
22	3	3	2	3	3	3	4	2	2	3	3	3	2	3	2	41
23	2	3	2	2	3	3	2	1	2	2	2	3	3	3	2	35
24	3	3	2	2	2	1	2	3	2	2	3	3	2	2	2	34
25	3	3	4	3	2	4	2	3	4	4	4	4	3	3	2	48
26	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	1	3	3	2	31
27	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	29
28	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	36
29	3	2	2	3	3	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	33
30	4	3	2	2	2	2	1	3	3	2	2	2	1	1	2	32
31	2	2	2	3	2	2	1	3	2	2	4	3	3	2	2	35
32	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	4	2	3	3	3	41
33	2	2	3	3	2	1	2	3	2	1	1	1	2	2	2	29
34	3	4	3	4	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	42
35	3	2	2	3	2	2	1	3	3	2	3	2	2	2	2	34
36	3	2	2	3	3	2	1	2	2	2	4	2	2	2	2	34
37	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	53
38	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	1	36
39	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	23
40	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	3	3	2	32
41	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30
42	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	36
43	2	2	2	3	2	1	1	4	2	2	1	2	1	1	1	27

Lanjutan

Responden	Variabel Budaya Organisasi															
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	Total
44	2	3	2	3	3	1	1	1	2	2	4	3	2	2	2	33
45	3	3	3	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	29
46	2	3	1	2	2	1	2	1	1	2	3	4	1	2	2	29
47	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	37
48	1	2	2	3	4	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	29
49	2	3	2	3	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	3	34
50	2	3	2	2	3	3	2	1	2	2	2	3	2	3	2	34
51	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	31
52	3	4	2	3	1	1	2	1	2	2	4	3	2	3	1	34
53	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	35
54	3	3	2	2	3	3	4	4	3	3	2	2	3	3	1	41
55	1	1	2	1	2	3	3	2	1	1	2	1	1	1	3	25
56	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	35
57	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	35
58	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	38
59	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15
60	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	42
61	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	36
62	2	2	2	2	3	3	3	2	2	1	2	2	2	2	3	33
63	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	42
64	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	42
65	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	42

Lanjutan

Responden	Variabel Budaya Organisasi															
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	Total
66	3	4	4	3	3	4	2	4	4	4	3	3	4	3	2	50
67	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	53
68	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	46
69	4	4	4	4	4	2	1	2	2	2	3	3	3	3	4	45
70	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	42
71	3	3	3	3	2	3	3	1	3	2	3	3	3	3	2	40
72	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	1	36
73	2	2	2	3	4	2	4	1	2	3	3	2	3	3	3	39
74	2	2	3	4	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	37
75	2	2	3	4	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	36
76	1	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	37
77	3	2	3	3	3	4	2	1	3	3	3	3	3	3	3	42
78	2	2	3	3	3	1	3	3	2	2	3	3	2	2	2	36
79	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	37
80	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	31
81	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	35
82	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	1	36
83	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	39
84	2	2	2	2	2	2	3	1	2	1	2	2	2	2	2	29
85	2	2	2	3	2	3	2	1	3	2	1	2	2	2	2	31
86	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	4	1	1	1	3	32
87	2	3	2	4	3	2	2	1	2	2	3	3	2	2	3	36

Lanjutan

Responden	Variabel Budaya Organisasi															Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
88	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	27
89	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	1	38
90	3	3	2	3	3	3	4	2	2	3	3	3	2	3	2	41
91	2	3	2	2	3	3	2	1	2	2	2	3	3	3	2	35
92	3	3	2	2	2	1	2	3	2	2	3	3	2	2	2	34
93	3	3	4	3	2	4	2	3	4	4	4	4	3	3	2	48
94	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	1	3	3	2	31
95	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	29
96	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	36
97	3	2	2	3	3	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	33
98	4	3	2	2	2	2	1	3	3	2	2	2	1	1	2	32
99	2	2	2	3	2	2	1	3	2	2	4	3	3	2	2	35
100	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	3	1	1	27

Responden	Variabel Kemampuan Pegawai																								Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	
1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	3	3	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	49
2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	2	60
3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	4	2	3	3	2	2	2	3	2	2	4	3	2	63
4	1	2	1	1	3	2	2	2	2	2	1	3	2	1	1	2	3	2	3	3	3	3	3	2	50
5	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	3	3	2	2	1	1	1	2	1	39

Lanjutan

Responden	Variabel Kemampuan Pegawai																								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	Total
6	2	3	3	3	2	3	2	3	4	3	3	4	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	66
7	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	80
8	3	3	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	56
9	3	3	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	53
10	2	2	1	1	3	3	3	2	2	3	3	3	2	1	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	56
11	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	70
12	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	48
13	2	2	1	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	55
14	1	2	2	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	63
15	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	67
16	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	1	1	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	55
17	1	2	1	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	62
18	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	33
19	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	62
20	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	48
21	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	60
22	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	59
23	1	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	4	3	62
24	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	40
25	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	65
26	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	56
27	3	3	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	54

Lanjutan

Responden	Variabel Kemampuan Pegawai																									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	Total	
28	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	49
29	2	2	2	1	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	59
30	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	63
31	2	3	2	3	3	3	2	2	2	1	2	2	3	1	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	3	61
32	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	72
33	1	1	1	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	59	
34	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	68
35	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	62
36	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	61	
37	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	74
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	70
39	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	35
40	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	63	
41	1	2	1	3	3	2	3	2	2	3	3	2	1	1	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	54	
42	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	55	
43	1	2	2	2	2	1	1	3	1	1	3	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	39	
44	1	2	1	3	3	3	2	1	2	2	2	2	3	2	2	3	3	1	2	2	2	3	3	3	53	
45	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	1	3	2	2	3	3	2	3	1	3	3	3	2	57	
46	3	3	3	1	3	2	2	2	2	1	1	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	1	2	51	
47	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	70	
48	2	2	1	3	2	3	3	3	2	2	2	2	1	1	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	57	
49	3	3	2	2	4	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	4	3	3	3	2	3	3	3	3	66	

Lanjutan

Responden	Variabel Kemampuan Pegawai																								Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	
50	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	65
51	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	50
52	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	4	2	2	3	4	4	70
53	2	3	2	3	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	48
54	3	3	2	4	4	3	2	3	4	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	2	3	4	4	4	76
55	2	3	3	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	3	3	2	2	40
56	3	3	3	3	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	41
57	2	3	2	3	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	48
58	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	58
59	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
60	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	71
61	2	2	2	3	4	2	3	2	3	3	4	3	3	2	3	4	3	2	3	2	3	2	3	3	66
62	1	1	1	2	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	44
63	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	86
64	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	86
65	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	88
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	72
67	4	3	2	2	3	4	2	1	2	3	3	2	1	2	3	3	2	3	2	3	2	4	3	2	61
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	72
69	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	65
70	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	68
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	72

Lanjutan

Responden	Variabel Kemampuan Pegawai																								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	Total
72	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	66
73	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	64
74	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	59
75	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	58
76	3	3	2	3	1	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	65
77	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	68
78	3	3	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	53
79	2	2	1	1	3	3	3	2	2	3	3	3	2	1	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	56
80	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	70
81	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	48
82	2	2	1	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	55
83	1	2	2	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	63
84	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	67
85	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	1	1	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	55
86	1	2	1	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	62
87	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	33
88	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	62
89	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	48
90	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	60
91	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	59
92	1	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	4	3	62
93	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	40

Lanjutan

Responden	Variabel Kemampuan Pegawai																								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	Total
94	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	65
95	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	56
96	3	3	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	54
97	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	49
98	2	2	2	1	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	59
99	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	63
100	2	3	2	3	3	3	2	2	2	1	2	2	3	1	3	2	2	3	3	3	3	4	4	3	61

Responden	Kualitas Pelayanan Prima																			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	Total
1	3	1	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	46
2	4	1	2	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	45
3	4	1	3	4	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	48
4	2	3	2	2	1	2	2	4	2	1	1	2	4	2	4	4	1	2	2	43
5	2	3	2	2	2	1	3	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	1	34
6	3	1	3	4	2	2	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	51
7	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	45
8	3	1	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	42
9	3	1	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	40
10	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	1	1	2	2	2	41
11	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	53

Lanjutan

Responden	Kualitas Pelayanan Prima																			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	Total
12	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	38
13	3	2	3	4	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	46
14	3	1	3	3	2	2	3	4	2	3	2	2	2	4	1	2	2	2	2	45
15	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	56
16	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	49
17	4	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	47
18	1	1	1	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	30
19	3	1	3	3	1	2	1	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	38
20	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	38
21	3	1	3	3	1	2	2	3	1	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	43
22	3	1	2	4	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	42
23	4	2	3	4	2	2	2	1	1	2	2	3	2	3	1	2	2	1	2	41
24	3	3	3	3	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	36
25	4	1	4	4	2	4	2	4	3	3	4	3	2	4	2	2	3	3	2	56
26	4	1	4	4	1	3	3	1	1	1	1	1	3	2	2	3	3	3	1	42
27	2	2	2	3	1	2	3	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	39
28	1	2	1	2	1	1	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	35
29	4	4	4	4	2	2	1	4	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	48
30	3	1	4	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	43
31	4	2	4	4	2	3	1	4	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	48
32	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	2	55
33	4	1	4	4	4	3	1	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	1	48

Lanjutan

Responden	Kualitas Pelayanan Prima																			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	Total
34	4	1	4	4	1	3	1	2	3	3	3	3	4	4	1	1	3	3	3	51
35	3	1	4	4	2	2	1	1	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	40
36	4	2	4	4	2	2	1	4	2	2	4	2	2	2	2	2	2	1	1	45
37	3	1	3	3	3	3	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54
38	4	1	3	3	3	3	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	55
39	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	27
40	3	1	2	4	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	49
41	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	38
42	3	1	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
43	3	1	2	3	1	2	3	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	31
44	4	4	4	4	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	53
45	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	47
46	3	1	2	2	3	2	3	2	1	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	42
47	4	1	4	4	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	54
48	4	1	3	4	1	2	1	1	2	2	4	2	2	2	1	1	1	1	2	37
49	3	2	3	3	4	3	4	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	4	52
50	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	52
51	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
52	4	1	4	3	4	4	1	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	2	2	56
53	3	1	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	42
54	3	3	4	4	3	3	2	2	3	4	3	2	4	3	3	3	2	2	3	56
55	1	3	3	3	1	1	1	1	2	2	2	3	2	1	1	1	1	1	1	31

Lanjutan

Responden	Kualitas Pelayanan Prima																			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	Total
56	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	37
57	3	1	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	42
58	4	2	3	3	2	3	3	3	4	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	52
59	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19
60	3	1	3	4	4	4	2	2	3	4	4	3	2	4	3	3	3	3	3	58
61	3	1	3	4	2	3	1	2	2	3	3	3	2	3	1	2	2	2	2	44
62	3	2	3	4	1	1	4	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	37
63	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	67
64	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	67
65	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	67
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
67	4	3	2	4	3	2	1	3	4	2	2	3	2	3	4	3	3	3	3	54
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
69	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	4	4	4	4	4	57
70	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	53
71	2	1	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	41
72	4	1	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	1	47
73	4	2	3	3	2	3	1	1	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	45
74	4	1	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	46
75	3	1	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	45
76	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	50
77	4	3	1	2	2	3	3	4	3	4	3	3	2	2	2	2	2	3	2	50

Lanjutan

Responden	Kualitas Pelayanan Prima																			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	Total
78	3	1	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	40
79	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	1	1	2	2	2	41
80	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	53
81	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	38
82	3	2	3	4	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	46
83	3	1	3	3	2	2	3	4	2	3	2	2	2	4	1	2	2	2	2	45
84	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	56
85	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	49
86	4	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	47
87	1	1	1	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	30
88	3	1	3	3	1	2	1	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	38
89	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	38
90	3	1	3	3	1	2	2	3	1	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	43
91	3	1	2	4	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	42
92	4	2	3	4	2	2	2	1	1	2	2	3	2	3	1	2	2	1	2	41
93	3	3	3	3	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	36
94	4	1	4	4	2	4	2	4	3	3	4	3	2	4	2	2	3	3	2	56
95	4	1	4	4	1	3	3	1	1	1	1	1	3	2	2	3	3	3	1	42
96	2	2	2	3	1	2	3	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	39
97	1	2	1	2	1	1	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	35
98	4	4	4	4	2	2	1	4	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	48
99	3	1	4	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	43

Lanjutan

Responden	Kualitas Pelayanan Prima																			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	Total
100	4	2	4	4	2	3	1	4	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	48

Lampiran 6. Distribusi Frekuensi

Frequencies

		Statistics		
		X1	X2	Y
N	Valid	100	100	100
	Missing	0	0	0
Mean		34,4000	58,8000	45,3300
Median		35,0000	60,0000	45,0000
Mode		36,00	62,00	42,00
Std. Deviation		4,69042	11,36182	8,44238
Minimum		23,00	24,00	19,00
Maximum		48,00	88,00	67,00

Frequency Table

Budaya Organisasi (X1)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	23,00	1	1,0	1,0	1,0
	24,00	2	2,0	2,0	3,0
	25,00	1	1,0	1,0	4,0
	27,00	4	4,0	4,0	8,0
	29,00	10	10,0	10,0	18,0
	30,00	1	1,0	1,0	19,0
	31,00	8	8,0	8,0	27,0
	32,00	6	6,0	6,0	33,0
	33,00	7	7,0	7,0	40,0
	34,00	7	7,0	7,0	47,0
	35,00	9	9,0	9,0	56,0
	36,00	16	16,0	16,0	72,0
	37,00	6	6,0	6,0	78,0
	38,00	5	5,0	5,0	83,0
	39,00	4	4,0	4,0	87,0
	40,00	2	2,0	2,0	89,0
	41,00	3	3,0	3,0	92,0
	42,00	6	6,0	6,0	98,0
	45,00	1	1,0	1,0	99,0
	48,00	1	1,0	1,0	100,0
Total		100	100,0	100,0	

Kemampuan Pegawai (X2)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	24,00	1	1,0	1,0	1,0
	33,00	2	2,0	2,0	3,0
	35,00	1	1,0	1,0	4,0
	39,00	2	2,0	2,0	6,0
	40,00	3	3,0	3,0	9,0
	41,00	1	1,0	1,0	10,0
	44,00	1	1,0	1,0	11,0
	48,00	6	6,0	6,0	17,0
	49,00	3	3,0	3,0	20,0
	50,00	2	2,0	2,0	22,0
	51,00	1	1,0	1,0	23,0
	53,00	3	3,0	3,0	26,0
	54,00	3	3,0	3,0	29,0
	55,00	5	5,0	5,0	34,0
	56,00	5	5,0	5,0	39,0
	57,00	2	2,0	2,0	41,0
	58,00	2	2,0	2,0	43,0
	59,00	6	6,0	6,0	49,0
	60,00	3	3,0	3,0	52,0
	61,00	4	4,0	4,0	56,0
	62,00	7	7,0	7,0	63,0
	63,00	6	6,0	6,0	69,0
	64,00	1	1,0	1,0	70,0
	65,00	5	5,0	5,0	75,0
	66,00	4	4,0	4,0	79,0
	67,00	2	2,0	2,0	81,0
	68,00	3	3,0	3,0	84,0
	70,00	5	5,0	5,0	89,0
	71,00	1	1,0	1,0	90,0
	72,00	4	4,0	4,0	94,0
	74,00	1	1,0	1,0	95,0
	76,00	1	1,0	1,0	96,0
	80,00	1	1,0	1,0	97,0
	86,00	2	2,0	2,0	99,0
	88,00	1	1,0	1,0	100,0
Total		100	100,0	100,0	

Kualitas Pelayanan Prima (Y)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	19,00	1	1,0	1,0	1,0
	27,00	1	1,0	1,0	2,0
	30,00	2	2,0	2,0	4,0
	31,00	2	2,0	2,0	6,0
	34,00	1	1,0	1,0	7,0
	35,00	2	2,0	2,0	9,0
	36,00	2	2,0	2,0	11,0
	37,00	3	3,0	3,0	14,0
	38,00	7	7,0	7,0	21,0
	39,00	2	2,0	2,0	23,0
	40,00	3	3,0	3,0	26,0
	41,00	5	5,0	5,0	31,0
	42,00	10	10,0	10,0	41,0
	43,00	5	5,0	5,0	46,0
	44,00	1	1,0	1,0	47,0
	45,00	7	7,0	7,0	54,0
	46,00	4	4,0	4,0	58,0
	47,00	4	4,0	4,0	62,0
	48,00	6	6,0	6,0	68,0
	49,00	3	3,0	3,0	71,0
	50,00	2	2,0	2,0	73,0
	51,00	2	2,0	2,0	75,0
	52,00	3	3,0	3,0	78,0
	53,00	4	4,0	4,0	82,0
	54,00	3	3,0	3,0	85,0
	55,00	2	2,0	2,0	87,0
	56,00	6	6,0	6,0	93,0
	57,00	3	3,0	3,0	96,0
	58,00	1	1,0	1,0	97,0
	67,00	3	3,0	3,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Lampiran 7. Uji Prasyarat Analisis

A. Uji Normalitas

NPar Tests

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Budaya_Organisasi	Kemampuan_Pegawai	Kualitas_Pelayanan_Prima
N		100	100	100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	34,3500	59,4400	45,3300
	Std. Deviation	4,74262	10,89835	8,44238
Most Extreme Differences	Absolute	,085	,084	,069
	Positive	,084	,065	,069
	Negative	-,085	-,084	-,053
Test Statistic		,085	,084	,069
Asymp. Sig. (2-tailed)		,075 ^c	,079 ^c	,200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

B. Uji Linieritas

Means

Case Processing Summary

	Cases					
	Included		Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Budaya_Organisasi * Kualitas_Pelayanan_Pr ima	100	100,0%	0	0,0%	100	100,0%
Kemampuan_Pegawai * Kualitas_Pelayanan_Pr ima	100	100,0%	0	0,0%	100	100,0%

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Budaya_Org anisasi * Kualitas_Pel ayanan_Pri ma	Between Groups	(Combined)	1070,255	29	36,905	2,234	,003
		Linearity	342,002	1	342,002	20,701	,000
		Deviation from Linearity	728,252	28	26,009	1,574	,065
	Within Groups		1156,495	70		16,521	
Total		2226,750	99				
Kemampuan _Pegawai * Kualitas_Pel ayanan_Pri ma	Between Groups	(Combined)	9213,326	29	317,701	8,737	,000
		Linearity	7696,767	1	7696,767	211,67 3	,000
		Deviation from Linearity	1516,559	28	54,163	1,490	,092
	Within Groups		2545,314	70		36,362	
Total		11758,64 0	99				

Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
Budaya_Organisasi * Kualitas_Pelayanan_Prima	,392	,154	,693	,481
Kemampuan_Pegawai * Kualitas_Pelayanan_Prima	,809	,655	,885	,784

C. Uji Multikolinieritas

Correlations

		Budaya_Org anisasi	Kemampuan _Pegawai
Budaya_Organisasi	Pearson Correlation	1	,407**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	100	100
Kemampuan_Pegawai	Pearson Correlation	,407**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	100	100

Lampiran 8. Uji Hipotesis

A. Analisis Regresi Sederhana

1. Variabel Budaya Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Prima

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Budaya_Organisasi ^b	.	Enter

a. Dependent Variable:

Kualitas_Pelayanan_Prima

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,392 ^a	,154	,145	7,80657

a. Predictors: (Constant), Budaya_Organisasi

b. Dependent Variable: Kualitas_Pelayanan_Prima

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1083,735	1	1083,735	17,783	,000 ^b
	Residual	5972,375	98	60,943		
	Total	7056,110	99			

a. Dependent Variable: Kualitas_Pelayanan_Prima

b. Predictors: (Constant), Budaya_Organisasi

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	21,366	5,736		3,725	,000
	Budaya_Organisasi	,698	,165	,392	4,217	,000

a. Dependent Variable: Kualitas_Pelayanan_Prima

2. Variabel Kemampuan Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Prima
Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kemampuan_Pegawai ^b	.	Enter

- a. Dependent Variable: Kualitas_Pelayanan_Prime
b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,809 ^a	,655	,651	4,98717

- a. Predictors: (Constant), Kemampuan_Pegawai
b. Dependent Variable: Kualitas_Pelayanan_Prime

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4618,666	1	4618,666	185,698	,000 ^b
	Residual	2437,444	98	24,872		
	Total	7056,110	99			

- a. Dependent Variable: Kualitas_Pelayanan_Prime
b. Predictors: (Constant), Kemampuan_Pegawai

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	8,077	2,779		2,907	,005
Kemampuan_Pegawai	,627	,046	,809	13,627	,000

- a. Dependent Variable: Kualitas_Pelayanan_Prime

B. Analisis Regresi Ganda

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kemampuan_Pegawai, Budaya_Organisasi ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Kualitas_Pelayanan_Prima

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,812 ^a	,659	,652	4,97876

a. Predictors: (Constant), Kemampuan_Pegawai, Budaya_Organisasi

b. Dependent Variable: Kualitas_Pelayanan_Prima

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4651,669	2	2325,835	93,829	,000 ^b
	Residual	2404,441	97	24,788		
	Total	7056,110	99			

a. Dependent Variable: Kualitas_Pelayanan_Prima

b. Predictors: (Constant), Kemampuan_Pegawai, Budaya_Organisasi



Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,903	3,907		1,255	,213
	Budaya_Organisasi	,133	,116	,075	1,154	,000
	Kemampuan_Pegawai	,603	,050	,779	11,997	,000

a. Dependent Variable: Kualitas_Pelayanan_Prima

Lampiran 9. Surat-Surat Penelitian

Surat Izin Penelitian

	KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA FAKULTAS EKONOMI Alamat : Jalan Colombo Nomor 1 Yogyakarta 55281 Telepon (0274) 554902, 586168 pesawat 817, Fax (0274) 554902 Laman: fe.uny.ac.id E-mail: fe@uny.ac.id
Nomor : 1434/UN/34.18/1.T/2016	21 Juli 2016
Lamp. : 1 Bendel Proposal	
Hal : Ijin Penelitian	
Yth. Wakil Rektor III Universitas Negeri Yogyakarta Jalan Colombo 1, Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta	
Kami sampaikan dengan hormat, bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini:	
Nama :	Dwi Risnawati
NIM :	12402241063
Program Studi :	Pendidikan Administrasi Perkantoran - S1
Judul Tugas Akhir :	Pengaruh Budaya Organisasi dan Kemampuan Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Prima di Bagian Kemahasiswaan Universitas Negeri Yogyakarta
Tujuan :	Memohon ijin mencari data untuk penulisan Tugas Akhir Skripsi
Waktu Penelitian :	Senin - Minggu, 25 Juli - 25 September 2016
Untuk dapat terlaksananya maksud tersebut, kami mohon dengan hormat Bapak/Ibu berkenan memberi izin dan bantuan seperlunya.	
Demikian atas perhatian dan kerjasamanya kami sampaikan terima kasih.	
	Wakil Dekan I
	
	Prof. Sukirno S.Pd., M.Si., Ph.D. NIP. 196904141994031002
Tembusan :	
1. Sub. Bagian Pendidikan dan Kemahasiswaan ;	
2. Mahasiswa yang bersangkutan.	