

Pengaruh Motivasi Kerja, Disiplin Kerja dan Budaya Organisasi Melalui Kepemimpinan Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Akademik Di Kampus UPH

Hantono¹

Universitas Negeri Medan

hantono_78@yahoo.com

Wildansyah Lubis²

Universitas Negeri Medan

willys1158@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan statistik deskriptif. Teknik pengambilan sample dalam penelitian ini menggunakan Teknik probability sampling dengan menggunakan metode total sampling dengan jumlah 50 responden. Variable penelitian ini adalah Motivasi (X_1), Budaya Organisasi (X_2), Disiplin (X_3), melalui Kepemimpinan (Z) untuk Meningkatkan Kualitas Layanan (Y). Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis linier berganda dan analisis mediasi sederhana dengan bantuan program SPSS 26. Berdasarkan hasil penelitian secara parsial diperoleh tidak adanya pengaruh antara Motivasi (X_1) Terhadap Kualitas Layanan (Y), adanya pengaruh antara Budaya Organisasi (X_2) Terhadap Kualitas Layanan (Y), adanya pengaruh antara Disiplin (X_3) Terhadap Kualitas Layanan (Y), tidak adanya pengaruh antara Motivasi (X_1) Terhadap Kualitas Layanan (Z), tidak adanya pengaruh antara Disiplin (X_2) Terhadap Kualitas Layanan (Z), adanya pengaruh antara Budaya Organisasi (X_3) Terhadap Kualitas Layanan (Z), adanya pengaruh antara Kepuasan (Y) Terhadap Kualitas Layanan (Z), secara tidak langsung motivasi (X_1) melalui kepemimpinan (Y) mempunyai pengaruh tidak signifikan terhadap kualitas layanan (Z), disiplin (X_2) melalui kepemimpinan (Y) mempunyai pengaruh signifikan terhadap kualitas layanan (Z), Budaya Organisasi (X_3) melalui kepemimpinan (Y) tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kualitas layanan (Z). sementara hasil secara simultan terdapatnya pengaruh variabel independen secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap dependen

Kata Kunci

Motivasi , Budaya Organisasi, Disiplin, Kepemimpinan, Kualitas Layanan

I. PENDAHULUAN

Sistem Pendidikan Nasional diatur dengan UU No. Pasal 20 Tahun 2003 menyatakan bahwa tujuan pendidikan nasional adalah mencerdaskan kehidupan bangsa dan mengembangkan secara menyeluruh. Dengan kata lain dapat dipahami bahwa pendidikan nasional mendidik manusia yang bertakwa dan berakhlak mulia. Selain itu, harus memiliki pengetahuan dan keterampilan. Meski demikian, posisi Indonesia yang

terbilang berkembang, namun masih tertinggal jauh dari negara maju baik dari segi sumber daya manusia maupun kualitas pembelajaran. Kualitas pendidikan yang terbukti dapat dilihat dari kualitas proses dan kualitas produk.

Pendidikan dikatakan berkualitas dalam proses apabila dalam proses kegiatan belajar mengajar dapat berlangsung secara efektif sehingga mahasiswa dapat mengalami proses pembelajaran yang baik pula. Dengan demikian kualitas proses dapat menentukan kualitas produk, intervensi sistematis dilakukan proses pemberian jaminan terhadap kualitas yang terjamin. Pada akhirnya perguruan tinggi tersebut akan dapat menghasilkan lulusan yang handal, tangguh, mampu bersaing di dunia kerja dan menjadi pemenang di antara lulusan perguruan tinggi lain. Semakin tinggi tingkat penyerapan lulusan ke dunia kerja, maka semakin banyak pula nilai tambah yang dapat mereka peroleh di mata masyarakat. Budaya organisasi yang baik tentunya akan mampu menciptakan kualitas pelayanan yang baik. Budaya organisasi sangat berpengaruh terhadap perilaku para anggota organisasi. Selain budaya organisasi untuk menunjang kualitas pelayanan, juga dipengaruhi oleh kepemimpinan berkaitan dengan proses yang dilakukan oleh seseorang untuk mempengaruhi orang lain, membimbing, membuat struktur, memfasilitasi aktivitas, dan hubungan di dalam suatu kelompok maupun organisasi dan Pimpinan harus dapat menetapkan sasaran kerja yang akan menghasilkan karyawan yang berkualitas tinggi, bermotivasi tinggi dan produktif.

Layanan pendidikan di setiap perguruan tinggi perlu dipandang dan harus dilakukan evaluasi untuk dapat memperbaiki secara rutin dan berkelanjutan antara lain proses kegiatan belajar mengajar oleh dosen dan sumber daya (pengelolaan program, karyawan administrasi akademik) karena persaingan yang semakin ketat dengan munculnya universitas-universitas yang baru dan juga ancaman persaingan dengan perguruan tinggi yang membuka program sejenis lainnya. Semakin tinggi motivasi kerja, akan mendorong semakin tingginya kinerja pegawai. Sebaliknya jika motivasi kerja rendah, maka kinerja pegawai juga akan mengalami penurunan. Melihat tugas dan fungsi demikian penting dan kompleks sehingga bisa dijelaskan bahwa pegawai dituntut memiliki pengetahuan, kemampuan, dan sikap yang baik dalam pelaksanaan tugas dan fungsi tersebut, yang didukung oleh pegawai yang memiliki kinerja yang baik, kinerja pegawai ini penting artinya, karena melalui kinerja ini akan menghasilkan suatu pelayanan yang prima. Kepemimpinan yang efektif memiliki dampak positif pada kinerja organisasi.

Kepemimpinan yang baik dapat menciptakan budaya kerja yang sehat dan memotivasi orang yang terlibat di dalam organisasi tersebut untuk lebih produktif dan efisien. Seorang pemimpin yang tahu bagaimana memberikan instruksi yang jelas, menawarkan dukungan yang cukup, dan menetapkan tujuan yang realistis dapat membantu mencapai hasil yang diinginkan secara lebih efektif.

II. LANDASAN TEORI

Kualitas Layanan Akademik

Kualitas pelayanan merupakan segala sesuatu yang memfokuskan pada layanan-layanan yang memenuhi kebutuhan dan keinginan para mahasiswa yang disertai dengan ketepatan dalam menyampaikannya sehingga tercipta kesesuaian yang seimbang dengan harapan mahasiswa (H. Lubis et al., 2020). Upaya yang dilakukan oleh The Leadership Institute untuk meningkatkan kualitas pelayanan harus bersifat inovatif dan berorientasi pada kepuasan pelajar. Namun dalam hal ini pertanyaan itu benar-benar muncul, apakah itu benar-benar dapat memberi kepuasan bagi mahasiswa bila dilihat dari lima dimensi

pelayanan (Lusiana et al., 2020) yaitu *tangibles* (bukti langsung), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati).

Tabel 1. Dimensi Layanan Akademik Program Studi

<i>Tangibles</i>	Fasilitas fisik, perlengkapan, dan penampilan personel yang disediakan program studi yakni; ruang kelas, toilet, ruangan prodi, fasilitas internet, laboratorium dan pusat kegiatan kemahasiswaan di program studi.
<i>Reliability</i>	Kemampuan program studi dalam hal ini kemampuan dosen untuk melakukan layanan secara akurat dalam PBM (Proses Belajar Mengajar). Yakni perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan evaluasi PBM.
<i>Responsiveness</i>	Memberikan layanan yang cepat dan membantu pelanggan bila diperlukan mulai dari proses pembimbingan akademik, pembimbingan skripsi dan layanan bimbingan konseling mahasiswa.
<i>Assurance</i>	Penjaminan staf program studi dan kemampuan mereka untuk membangun kepercayaan dan keyakinan mahasiswa dalam urusan akademik yakni jaminan ketepatan waktu, jaminan kepastian legalitas, jaminan ketetapan biaya dan jaminan ketetapan prosedur layanan akademik.
<i>Empathy</i>	Perawatan dan perhatian terhadap pelanggan oleh staff di program studi meliputi kesopanan, keadilan dan pemenuhan hak mahasiswa dalam layanan akademik di program studi

Motivasi Kerja

Motivasi kerja adalah dorongan bagi seseorang agar bisa melaksanakan kegiatan dan menyalurkan kemampuan supaya bisa mencapai tujuan bagi instansi maupun perusahaan. Jika seseorang memiliki semangat dalam melakukan pekerjaan bisa menyelesaikan pekerjaan dengan semaksimal mungkin tetapi jika pegawai tidak mempunyai semangat untuk bekerja akan mengalami penurunan dalam hasil pekerjaan (Mulasari & Suratman, 2021).

Tabel 2. Dimensi Motivasi

<i>Needs of Achievement</i>	Kebutuhan untuk mengembangkan kreativitas
	Kebutuhan untuk menggerakkan kemampuan
	Kebutuhan untuk bekerja secara efektif dan efisien.
<i>Needs of Affiliation</i>	Kebutuhan untuk diterima
	Kebutuhan untuk menjalin hubungan baik antar pegawai
	Kebutuhan untuk ikut serta dan bekerja sama
<i>Needs of Power</i>	Kebutuhan untuk memberikan pengaruh
	Kebutuhan untuk mengembangkan kekuasaan dan tanggung jawab
	Kebutuhan untuk memimpin dan bersaing

Disiplin Kerja

Disiplin adalah kemampuan kerja seseorang untuk secara teratur, tekun terus-menerus dan bekerja sesuai dengan aturan-aturan yang berlaku dengan tidak melanggar aturan-aturan yang sudah ditetapkan dan jika para pegawai melakukan kesalahan dengan melanggar norma maka dapat mempengaruhi tingkat kepuasan mereka (Prayogo & Ismiyati, 2018).

Tabel 3. Dimensi Disiplin Kerja

Ketaatan terhadap peraturan kerja	Tepat Waktu
Ketaatan pada standar kerja	Tujuan dan Kemampuan
Kehadiran	Teladan pimpinan

Menurut (Khoirinisa, 2019) yang mengemukakan faktor-faktor yang mempengaruhi disiplin kerja adalah :

- Besar kecilnya pemberian kompensasi
- Ada tidaknya keteladanan pimpinan dalam perusahaan
- Ada tidaknya aturan pasti yang dapat dijadikan pegangan
- Keberanian pimpinan dalam mengambil tindakan
- Ada tidaknya pengawasan pemimpin
- Ada tidaknya perhatian kepada para karyawan
- Diciptakan kebiasaan-kebiasaan yang mendukung tegaknya disiplin

Budaya Organisasi

Budaya organisasi adalah basic atau dasar pendapat dan kepercayaan juga nilai praktek yang dimiliki bersama-sama oleh seluruh civitas dalam suatu organisasi. Bagi perusahaan penerapan budaya organisasi dianggap perlu karena budaya organisasi merupakan suatu prinsip bisnis dan tradisi yang dianut oleh seluruh karyawan disuatu perusahaan atau organisasi yang menjadi sumber bergerak dan pola perilaku karyawan sehingga dianggap sebagai salah satu pemicu kesuksesan sebuah perusahaan dalam mewujudkan tujuannya.(Habudin, 2020).

Menurut (Adiawaty, 2021) terdapat tiga karakteristik budaya organisasi yang penting. Pertama budaya organisasi diberikan kepada karyawan baru melalui proses sosialisasi. Kedua budaya organisasi mempengaruhi perilaku kita di tempat kerja dan budaya organisasi berlaku pada dua tingkat yang berbeda. Masing-masing tingkat bervariasi dalam kaitannya dengan pandangan ke luar dan kemampuan bertahan terhadap perubahan.

Tabel 4. Dimensi Budaya Organisasi

<i>Artifacts</i>	Perhatian terhadap detail
<i>Individual Initiative</i>	Berorientasi kepada manusia
Orientasi hasil	Berorientasi kepada hasil
Integration	Fokus pada Sistem Terbuka

Kepemimpinan Transformasional

Kepemimpinan transformasional dapat didefinisikan juga sebagai kepemimpinan dimana para pemimpin menggunakan karisma, selain itu mereka juga dapat menggunakan stimulasi intelektual untuk melakukan transformasional dan menghidupkan organisasinya(Sinaga et al., 2021). Menurut (Assingkily & Mesiono, 2019) yang menjelaskan bahwa karakteristik kepemimpinan transformasional antara lain:

- Pemimpin yang memiliki jiwa utuh dan independen dalam mewujudkan visi organisasi
- Sebagai bawahan harus mempunyai kesadaran tentang pentingnya kebersamaan dalam mencapai tujuan dengan ditambahkan suplemen motivasi serta dukungan dari pemimpin.
- Seluruh anggota organisasi kepemimpinan transformasional harus rela dan siap berkorban dalam kepentingan pribadi demi kepentingan organisasi tanpa mengharapkan imbalan.

Tabel 5. Dimensi Kepemimpinan Transformasional

Dimensi	Penjelasan
<i>Tangibles</i>	Fasilitas fisik, perlengkapan, dan penampilan personel

<i>Reliability</i>	Kemampuan untuk melakukan layanan secara akurat
<i>Responsiveness</i>	Memberikan layanan yang cepat dan membantu pelanggan bila diperlukan
<i>Assurance</i>	Kesopanan dosen atau staf prodi dan kemampuan mereka untuk membangun kepercayaan dan keyakinan
<i>Empathy</i>	Perawatan dan perhatian terhadap pelanggan

III. METODOLOGI PENELITIAN

Jenis Penelitian

Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif karena menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan dari hasilnya. Pendekatan ini juga dihubungkan dengan variabel penelitian yang memfokuskan pada masalah-masalah terkini dan fenomena yang sedang terjadi pada saat sekarang dengan bentuk hasil penelitian berupa angka-angka yang memiliki makna. Berdasarkan dari perspektif tujuannya, penelitian kuantitatif memiliki beberapa poin. Diantaranya bertujuan untuk mengembangkan model matematis, dimana penelitian ini tidak sekedar menggunakan teori yang diambil dari kajian literatur atau teori saja, tetapi juga penting sekali untuk membangun hipotesis yang memiliki keterhubungan dengan fenomena alam yang akan diteliti. Jadi penelitian kuantitatif ini memiliki tujuan penting dalam melakukan pengukuran. Bagaimanapun juga, pengukuran sebagai pusat penelitian, karena dari hasil pengukuran akan membantu dalam melihat hubungan yang fundamental antara pengamatan empiris dengan hasil data secara kuantitatif (Priadana & Sunarsi, 2021).

Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif. Menurut Sugiyono (2011: 29) penelitian deskriptif adalah metode yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap obyek yang diteliti melalui data atau sampel yang telah terkumpul sebagaimana adanya, tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang umum.

Metode Penelitian

Metode penelitian yaitu cara ilmiah untuk memperoleh informasi maupun data dalam penelitian. Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah metode penelitian deskriptif karena akan menggambarkan, menjelaskan, serta menjawab persoalan mengenai fenomena yang diteliti.

Populasi dan Sampel

a. Populasi

Menurut (Sugiyono, 2014) di dalam (Jasmalinda, 2021), populasi adalah wilayah generalisasi terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu. Populasi penelitian ini adalah mahasiswa/i di kampus UPH Medan.

b. Sampel

Menurut Sugiyono (2014) di dalam (Jasmalinda, 2021), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel ini diambil karena penelitian ini tidak mungkin diteliti seluruh anggota populasi.

F Teknik Analisis Data

Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dan jenis responden, menyajikan

data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan (Sugiyono, 2018:147) di dalam (Fatmawati & Lubis, 2020).

1. Analisis Regresi Linear Berganda

Pengaplikasikan analisis regresi linier berganda untuk menemukan relasi linier dari dua atau lebih variabel terikat ($X_1, X_2, \dots, X_k$) dan juga variabel bebas (Y). Analisis regresi linier berganda bertujuan yaitu mendapatkan prediksi nilai variabel tak bebas (Y) terhadap nilai variabel bebasnya ($X_1, X_2, \dots, X_k$) dan juga untuk melihat hubungan variabel bebas dan tak bebas (Ningsih & Dukalang, 2019) di dalam (Zahro et al., 2021).

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_k X_k$$

2. Uji Hipotesis

Hipotesis berfungsi untuk memberi suatu pernyataan berupa dugaan tentang hubungan tentatif antara fenomena-fenomena dalam penelitian. Metode pengujian terhadap hipotesis yang diajukan dilakukan pengujian antara lain :

– Uji Parsial (Uji t)

Uji t dilakukan untuk menguji signifikansi konstanta dan variabel bebas dengan satu variabel terikat. Uji t ini menunjukkan seberapa jauh satu variabel bebas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat. Apabila t_{hitung} lebih besar atau sama dengan t_{tabel} pada taraf signifikansi 5% berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas dengan variabel terikat secara individual. Sebaliknya apabila t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} pada taraf signifikansi 5% berarti tidak ada pengaruh signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat secara individual. (Fatmawati & Lubis, 2020).

– Uji f (Simultan)

Uji F dilakukan untuk mengetahui apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen/terikat (Priyatno, 2018).

– Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi terletak antara nol sampai satu, berikut penjelasannya:

Jika mendekati 0, berarti variabel independen tidak mampu menjelaskan persentase pengaruhnya terhadap variabel dependen. Jika mendekati 1, berarti variabel independen mampu menjelaskan persentase pengaruhnya terhadap variabel dependen.

3. Uji Validitas

Suatu tes atas instrumen pengukur dapat dikatakan mempunyai validitas yang tinggi apabila instrumen tersebut mampu menjalankan fungsi ukurnya dan memberikan hasil ukur yang sesuai dengan maksud dilakukannya pengukuran tersebut. Uji yang menghasilkan data yang tidak relevan dengan tujuan pengukuran dikatakan sebagai uji yang memiliki validitas rendah. Kemudian nilai koefisien korelasi dari setiap item pernyataan dibandingkan dengan nilai r_{tabel} (0,3610). Jika koefisien korelasi suatu item lebih kecil dari 0,3610 berarti item tersebut memiliki hubungan yang lebih rendah dengan item-item pernyataan lainnya dari pada dengan variabel yang diteliti, sehingga item tersebut dinyatakan tidak valid (Fatmawati & Lubis, 2020).

4. Uji Reliabilitas

Reabilitas adalah suatu alat ukur untuk mengetahui sejauhmana alat ukur dapat diandalkan secara konsisten. Hasil pengukuran dapat dipercaya apabila alat ukur memberikan hasil yang sama atau tidak berubah-ubah sekalipun pengukuran dilakukan berulang-ulang. Penghitungan reliabilitas dilakukan dengan menggunakan program statistik SPSS Versi 25 dan uji reliabilitas menggunakan teknik pengukuran *Chronbach Alpha*, hasil pengujian dapat dikatakan reliabel apabila *Chronbach Alpha* > 0.6 (Fatmawati & Lubis, 2020).

IV. HASIL PENELITIAN

Analisis Kuantitatif

Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Peneliti menggunakan analisis SPSS untuk menguji validitas dan reliabilitas instrumen.. Untuk tingkat validitas dilakukan uji signifikansi dengan membandingkan nilai *r* hitung dengan nilai *r* tabel. Untuk derajat kebebasan (*df*) = *n* – *k*, dalam hal ini *n* adalah jumlah sampel dan *k* adalah jumlah sampel di dalam penelitian. Dalam hal ini, *df* dapat dihitung 50 – 2 atau *df* = 48 dengan *alpha* 0,05, maka *r* tabelnya adalah 0.278; Apabila *r* hitung (ditunjukkan pada kolom korelasi total setiap item pertanyaan yang dikoreksi per item pertanyaan) lebih besar dari *r* pada tabel dan nilai *r* bernilai positif, maka item pertanyaan tersebut dikatakan valid. Berikut hasil uji validitas :

Tabel 6. Hasil Uji Validitas Instrumen

Variabel	Item pertanyaan	Corrected Item Total Correlation	r table	Keterangan
Motivasi Kerja (X ₁)	X _{1.1}	0.669	0.278	Valid
	X _{1.2}	0.626	0.278	Valid
	X _{1.3}	0.452	0.278	Valid
	X _{1.4}	0.283	0.278	Valid
	X _{1.5}	0.633	0.278	Valid
	X _{1.6}	0.484	0.278	Valid
	X _{1.7}	0.467	0.278	Valid
	X _{1.8}	0.676	0.278	Valid
	X _{1.9}	0.859	0.278	Valid
	X _{1.10}	0.662	0.278	Valid
Disiplin Kerja (X ₂)	X _{2.1}	0.683	0.278	Valid
	X _{2.2}	0.831	0.278	Valid
	X _{2.3}	0.897	0.278	Valid
	X _{2.4}	0.509	0.278	Valid
	X _{2.5}	0.585	0.278	Valid
	X _{2.6}	0.856	0.278	Valid
	X _{2.7}	0.718	0.278	Valid
Budaya Organisasi (X ₃)	X _{3.1}	0.388	0.278	Valid
	X _{3.2}	0.562	0.278	Valid
	X _{3.3}	0.446	0.278	Valid
	X _{3.4}	0.490	0.278	Valid
	X _{3.5}	0.816	0.278	Valid
	X _{3.6}	0.795	0.278	Valid
	X _{3.7}	0.683	0.278	Valid
	X _{3.8}	0.747	0.278	Valid
	X _{3.9}	0.763	0.278	Valid
	X _{3.10}	0.741	0.278	Valid

	X _{3.11}	0.439	0.278	Valid
	X _{3.12}	0.634	0.278	Valid
	X _{3.13}	0.680	0.278	Valid
	X _{3.14}	0.710	0.278	Valid
Kepemimpinan (Z)	Z _{1.1}	0.394	0.278	Valid
	Z _{1.2}	0.712	0.278	Valid
	Z _{1.3}	0.749	0.278	Valid
	Z _{1.4}	0.513	0.278	Valid
	Z _{1.5}	0.799	0.278	Valid
	Z _{1.6}	0.562	0.278	Valid
	Z _{1.7}	0.836	0.278	Valid
	Z _{1.8}	0.709	0.278	Valid
	Z _{1.9}	0.807	0.278	Valid
	Z _{1.10}	0.846	0.278	Valid
	Z _{1.11}	0.783	0.278	Valid
	Z _{1.12}	0.840	0.278	Valid
	Z _{1.13}	0.693	0.278	Valid
	Z _{1.14}	0.792	0.278	Valid
	Z _{1.15}	0.921	0.278	Valid
	Z _{1.16}	0.812	0.278	Valid
	Z _{1.17}	0.855	0.278	Valid
Kualitas Layanan (Y)	Y _{1.1}	0.503	0.278	Valid
	Y _{1.2}	0.799	0.278	Valid
	Y _{1.3}	0.765	0.278	Valid
	Y _{1.4}	0.584	0.278	Valid
	Y _{1.5}	0.737	0.278	Valid
	Y _{1.6}	0.773	0.278	Valid
	Y _{1.7}	0.823	0.278	Valid
	Y _{1.8}	0.759	0.278	Valid
	Y _{1.9}	0.766	0.278	Valid
	Y _{1.10}	0.644	0.278	Valid
	Y _{1.11}	0.708	0.278	Valid
	Y _{1.12}	0.754	0.278	Valid
	Y _{1.13}	0.759	0.278	Valid

Sumber data: output SPSS yang diolah, 2023

Dari tabel-tabel di atas dapat diketahui bahwa masing-masing item pertanyaan memiliki r hitung > dari r tabel sebesar 0.278 dan bernilai positif. Dengan demikian butir pertanyaan tersebut dinyatakan valid.

Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Variabel	Reliabilitas Coefficient	Cronbach Alpha	Keterangan
Motivasi	5 item pertanyaan	0.925	Reliabel
Budaya Kerja	7 item pertanyaan	0.908	Reliabel
Disiplin	14 item pertanyaan	0.916	Reliabel
Kepemimpinan	17 item pertanyaan	0.959	Reliabel
Kualitas Layanan	14 item pertanyaan	0.941	Reliabel

Sumber data: output SPSS yang diolah, 2023

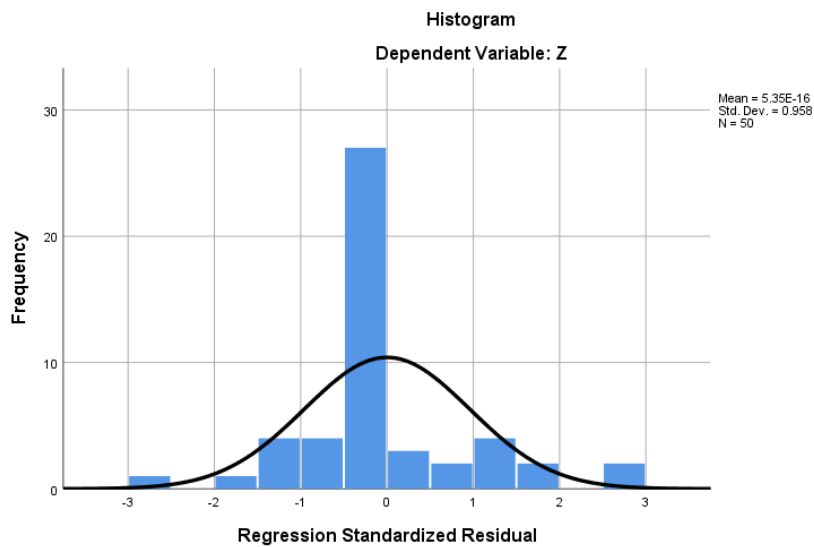
Dari keterangan tabel di atas dapat diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki *Cronbach Alpha* > 0,60. Dengan demikian variabel (motivasi, budaya organisasi, disiplin, kepemimpinan dan kualitas layanan) dapat dikatakan reliabel.

A. Asumsi Klasik

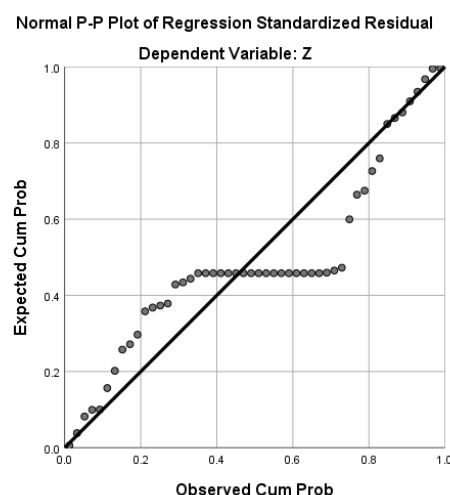
Berdasarkan hasil pengujian segala penyimpangan klasik terhadap data penelitian dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Cara yang bisa ditempuh untuk menguji kenormalan data adalah dengan menggunakan Grafik Normal P-P Plot dengan cara melihat penyebaran datanya. Jika pada grafik tersebut penyebaran datanya mengikuti pola garis lurus, maka datanya normal. Jika pada tabel test of normality dengan menggunakan Kolmogorov Smirnov nilai $\text{sig} > 0.05$, maka data berdistribusi normal. Adapun Uji Normalitas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 1 Grafik Histogram Uji Normalitas



Gambar 2. Normal Probability Plot

Tabel 8. Nilai Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		50
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.28419298
Most Extreme Differences	Absolute	.269
	Positive	.269
	Negative	-.152
Test Statistic		.269
Asymp. Sig. (2-tailed)		.250 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Berdasarkan pada grafik histogram, residual data telah menunjukkan kurva normal yang membentuk lonceng sempurna. Begitu pula, pada grafik normal P-P Plot residual penyebaran data belum terlalu garis normal (garis lurus). Untuk lebih memastikan residual data telah mengikuti asumsi normalitas, maka residual data diuji kembali dengan menggunakan uji Kolomorov Smirnov. Pada tabel 11 dan tabel 12, uji Kolmogorov Smirnov menunjukkan bahwa residual data yang didapat tersebut mengikuti distribusi normal, berdasarkan hasil output menunjukkan nilai Kolmogorov-Smirnov signifikan lebih besar $> 0,05$. Dengan demikian, residual data berdistribusi normal dan model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.

Uji Multikolinearitas

Uji Multikolieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independent.

Tabel 9. Nilai Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	X1	.453	2.205
	X2	.358	2.797
	X3	.251	3.990
	Y	.266	3.756
a. Dependent Variable: Z			

Dari hasil pengujian multikolineoritas yang dilakukan diketahui bahwa nilai *variance inflation factor* (VIF) kedua variabel, yaitu lebih kecil dari 10, sehingga bisa diduga bahwa tidak ada multikolinearitas antar variabel independen dalam model regresi.

Uji Autokorelasi

Pengujian ini dilakukan untuk menguji suatu model apakah antara variabel pengganggu masing-masing variabel bebas saling mempengaruhi. Adapun hasil pengujian autokorelasi adalah sebagai berikut:

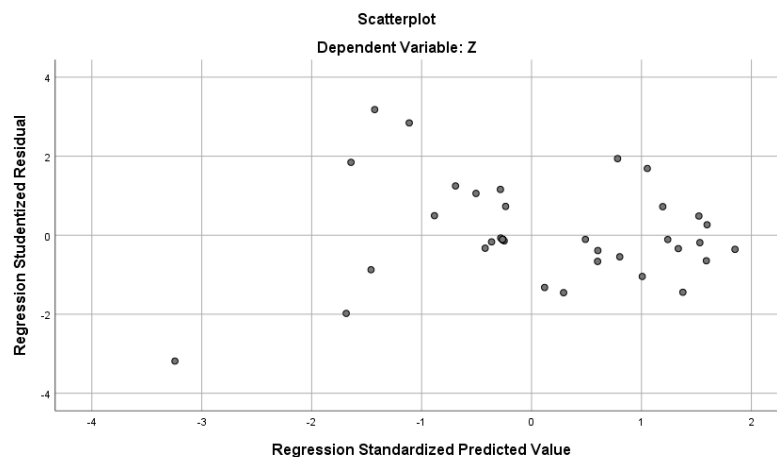
Tabel 10. Uji Autokorelasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.924 ^a	.854	.841	3.42705	2.718
a. Predictors: (Constant), Y, X1, X2, X3					
b. Dependent Variable: Z					

Nilai Durbin Watson pada model *Summary* adalah sebesar 2.718 Jadi karena 2.718 berada diantara -2 sampai +2 berarti tidak terjadi autokorelasi.

Uji Heteroskedastisitas

Uji Heterokedastitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidak samaan varians. Adapun hasil uji statistik Heterokedastitas yang diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 3. Grafik Heteroskedastisitas

Berdasarkan grafik *scatterplot* menunjukkan bahwa terdapat pola yang jelas serta titik yang menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi.

Analisis Data

a. Koefisien Korelasi dan Determinasi

Uji koefisien korelasi (R) antara variabel motivasi, budaya organisasi, disiplin dan kualitas layanan didapat sebesar 0.734 sedangkan variabel independen mampu menjelaskan variabel dependen sebesar 73.4%, sedang yang 26.6% sisanya dijelaskan variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model ini (tidak diteliti) seperti pada tabel di bawah ini

Tabel 11. Uji Korelasi dan Determinasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.924 ^a	.854	.841	3.42705	2.718
a. Predictors: (Constant), Y, X1, X2, X3					
b. Dependent Variable: Z					

Uji koefisien korelasi (R) antara variabel motivasi, budaya organisasi, disiplin melalui kepemimpinan untuk meningkatkan kualitas layanan didapat sebesar 0.854 sedangkan variabel independen mampu menjelaskan variabel dependen sebesar 85.4%, sedang yang 14.6% sisanya dijelaskan variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model ini (tidak diteliti) seperti pada tabel di bawah ini

b. Uji Hipotesis Menggunakan Uji t atau Uji Parsial

Uji hipotesis dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel bebas dengan variable terikat secara parsial. Pengolahan data menggunakan SPSS for windows versi 26.0. Berdasarkan data-data yang diperoleh dari 90 responden di dapat hasil sebagai berikut :

Tabel 12. Uji Parsial

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.801	5.288		.341	.735
	X1	.212	.153	.154	1.392	.171
	X2	.560	.196	.335	2.852	.006
	X3	.551	.166	.454	3.324	.002
a. Dependent Variable: Y						

V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian secara parsial diperoleh tidak adanya pengaruh antara Motivasi (X₁) Terhadap Kualitas Layanan (Y), adanya pengaruh antara Budaya Organisasi (X₂) Terhadap Kualitas Layanan (Y). adanya pengaruh antara Disiplin (X₃) Terhadap Kualitas Layanan (Y), tidak adanya pengaruh antara Motivasi (X₁) Terhadap Kualitas Layanan (Z), tidak adanya pengaruh antara Disiplin (X₂) Terhadap Kualitas Layanan (Z), adanya pengaruh antara Budaya Organisasi(X₃) Terhadap Kualitas Layanan (Z), adanya pengaruh antara Kepuasan (Y) Terhadap Kualitas Layanan (Z), secara tidak langsung motivasi (X₁) melalui kepemimpinan (Y) mempunyai pengaruh tidak signifikan terhadap kualitas layanan (Z), disiplin (X₂) melalui kepemimpinan (Y) mempunyai pengaruh signifikan terhadap kualitas layanan (Z), Budaya Organisasi (X₃) melalui kepemimpinan (Y) tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kualitas layanan (Z). sementara hasil secara simultan terdapatnya pengaruh variabel independen secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap dependen.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiawaty, S. (2021). Dimensi Dan Indikator Kepemimpinan Dan Budaya Organisasi Yang Mempengaruhi Pemberdayaan. *ESENSI: Jurnal Manajemen Bisnis*, 23(3), 350–356.
- Assingkily, M. S., & Mesiono, M. (2019). Karakteristik Kepemimpinan Transformasional di Madrasah Ibtidaiyah (MI) serta Relevansinya dengan Visi Pendidikan Abad 21. *MANAGERIA: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 4(1), 147–168. <https://doi.org/10.14421/manageria.2019.41-09>
- Ayunda, M., Nur, T., & Basori, Y. F. (2020). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 7(2), 294–305.
- Babic, V., Kalajdzic, M. A., & Imsirpasic, A. (2017). Perceived Quality and Corporate Image in Mobile Services: The Role of Technical and Functional Quality. *South East European Journal of Economics and Business*, 12(1), 114–125. <https://doi.org/10.1515/jeb-2017-0011>
- Buditjahjanto, I. G. P. A. (2020). Analisis Layanan Sistem Informasi Akademik Perguruan Tinggi Berbasis Fuzzy Service Quality. *Jurnal Nasional Teknik Elektro Dan Teknologi Informasi*, 9(3), 225–232. <https://doi.org/10.22146/v9i3.264>
- Busro, M. (2018). Teori-teori Manajemen Sumber Daya Manusia. In *Kencana*.
- Chair, U. (2020). Pengaruh Budaya Organisasi Dan Kepemimpinan Terhadap Kualitas Pelayanan Mahasiswa (Studi Pada Universitas Muslim Maros). *Jurnal Akmen*, 17(2), 281–290.
- Dadang, A. M. (2023). Pentingnya Kepemimpinan dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Governance and Politics*, 3(1), 133–139.
- Diana, P. (2019). Gaya Kepemimpinan Transformasional Kepala Sekolah. *INA-Rxiv Papers*, 1(1), 1–3.
- Dwi, U., Azhari, A., Umar, F., Sakawati, H., Akib, H., & Aslinda, A. (2022). Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan Pada PT.PLN (PERSERO) Unit Induk Wilayah SULSELBAR. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis (JADBISFISH)*, 1(2), 111–116.
- Fatahuddin, A., Sultan, S., & Badaruddin. (2023). Pengaruh Kepemimpinan, Kemampuan Dan Motivasi Terhadap Kualitas Pelayanan Aparat Kecamatan Soreang Kota Parepare. *Jurnal Pusaran Manajemen*, 2(1), 88–101.
- Fatari, Hartoko, G., & Suryadinata, M. Y. (2023). Motivasi Kerja Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Kecamatan Carita Kabupaten Pandeglang. *Jurnal Valuasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan*, 3, 792–807.
- Febriani, F., Marzolina, & Fitri, K. (2023). Pengaruh Kepemimpinan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Melalui Motivasi Kerja Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. *JOM FEB*, 10(1), 1–11.
- Fishabil, S. S., Purwohedi, U., & Utamingtyas, T. H. (2021). Faktor – Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Kualitas Pelayanan Di Era New-Normal. *Jurnal Akuntansi, Perpajakan Dan Auditing*, 2(3), 679–694.
- Fransiska, C., & Bernarto, I. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Keberlanjutan Penggunaan pada Pengguna Aplikasi Kesehatan. *Jurnal Administrasi Bisnis (Jab)*, 11(2), 132–142. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jab/article/view/35577>
- Guarango, P. M. (2022). Pengaruh Kepemimpinan Autentik dan Kesejahteraan Afektif terhadap Komitmen Afektif Karyawan Startup Bidang Edutech. *γ787*, 3(8.5.2017),

2003–2005.

- Habudin. (2020). Budaya Organisasi. *Jurnal Literasi Pendidikan Nusantara*, 1(1), 23–32. <http://jurnal.uinbanten.ac.id/index.php/jlpn>
- Halimah, S. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Hotel Ubud Malang). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Brawijaya*, 5(1), 1–14.
- Hamsiah, S., Malik, I., & Parawu, H. E. (2022). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Di Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Gowa. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 3(1), 110–124. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/article/view/5374>
- Hanadya, D., Auliana, N. U., & Purwanto, M. B. (2022). Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Sarana Dan Prasarana Perpustakaan Di Politeknik Darussalam Palembang. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah (JIMPA)*, 2(1), 171–182. <https://doi.org/10.36908/jimpa.v2i1.61>
- Handayani, R., & Sudarwati, W. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Cv. Cahaya Elektronik Menggunakan Metode Service Performance. *JISI: Jurnal Integrasi Sistem Industri*, 9(2), 155. <https://doi.org/10.24853/jisi.9.2.155-164>
- Handriati, A. A., Sunaryo, S., & Helia, V. N. (2015). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Menggunakan Metode Servperf-Ipa-Csi. *Teknoin*, 21(4). <https://doi.org/10.20885/teknoin.vol21.iss4.art4>
- Harinie, L. T., Raysharie, P. I., Wijaya, A. S. S., Halimah, A., Simanjuntak, A. A. I., Purba, E. A., Krisna, K., Rasyiana, M., Lestari, N., Prakoso, R. A., & Rusmilla, R. (2023). Analisis Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Kinerja Organisasi pada Periode 2022-2023: Studi Kasus HMJ Manajemen. *Jurnal Penelitian Ekonomi Dan Bisnis*, 02(02).
- Ikhsan, A. (2016). Analisis Pengaruh Budaya Organisasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Non Dosen Pada Universitas Mercu Buana Jakarta. *Jurnal Ilmiah Menejemen Dan Bisnis*, 2(1), 17–35.
- Ilies, R., Morgeson, F. P., & Nahrgang, J. D. (2005). Authentic leadership and eudaemonic well-being: Understanding leader-follower outcomes. *Leadership Quarterly*, 16(3), 373–394. <https://doi.org/10.1016/j.leaqua.2005.03.002>
- Ishak, W., Dama, H., & Asi, L. L. (2022). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Samsat Kabupaten Gorontalo. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 5(2), 819–824.
- Ismadi. (2021). Pengaruh Kepemimpinan, Komunikasi, Dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Gresik. *Sasanti Journal of Economic And Business*, 2(1), 44–58.
- Jamaludin, A., Nandang, & Romli, A. D. (2022). Pengaruh Kompetensi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang. *Buana Ilmu*, 7(1), 269–276. <https://doi.org/10.36805/bi.v7i1.3381>
- Kamal, F., Winarso, W., & Sulistio, E. (2019). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus: PT Agung Citra Tranformasi). *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Manajemen*, 15(2), 38–49. <http://repository.ubharajaya.ac.id/id/eprint/3235>
- Karlina, E., Rosanto, O., & Saputra, N. E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Lurah Klender Jakarta Timur. *Widya Cipta - Jurnal Sekretari Dan Manajemen*, 3(1), 7–16.

<https://doi.org/10.31294/widyacipta.v3i1.5011>

- Kartono, M., Ali, A. K., & Kamis, Y. (2023). Pengaruh Disiplin Kerja Dan Kualitas Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Di Kantor Kelurahan Afa-Afa Kecamatan Tidore Utara Kota Tidore Kepulauan. *Journal of Educational and Language Research*, 2(8), 1089–1098.
- Khotimah, K., Nur, I. S. M., Akbar, M. A., & Badriah. (2021). Customer Satisfaction Sebagai Variable Yang Memediasi Service Performance Terhadap Customer Loyalty Pada Bimbingan Belajar Crystal Learning Center Di Kota Jayapura. *Journal of Economics Review (JOER)*, 1(1), 11–22. <https://doi.org/10.55098/joer.1.1.11-22>
- Kurniawan, T., & Nugraha, A. (2022). Pengaruh Motivasi Kerja Dosen Terhadap Kualitas Pelayanan Dosen Pada Universitas Pramita Indonesia Di Kabupaten Tangerang. *Jurnal Mantra*, 1(1), 38–46.
- Laraga, R. (2021). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Badan Diklat Provinsi Gorontalo. *Jurnal Siap (Jsip)*, 2(1), 25–30. <http://jurnal.bpsdmgorontaloprov.id/index.php/path/article/view/15>.