

## The Influence of Employee Work Culture on Service Quality at the Regional Drinking Water Company of Tirta Gerbang Emas, North Gorontalo Regency

Yulianti G. Lamato

Universitas Bina Taruna Gorontalo

**Corresponding Author:** Yulianti G. Lamato [yulilamato426@gmail.com](mailto:yulilamato426@gmail.com)

---

### ARTICLE INFO

*Keywords:* Work Culture, Quality, Service

*Received :* 20 November

*Revised :* 20 December

*Accepted:* 20 January

©2023 Lamato: This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



### ABSTRACT

This study aims to determine the effect of employee work culture on service quality at the Tirta Emas Regional Drinking Water Company (PDAM) in North Gorontalo Regency. The population in this study were all employees or employees at the PDAM Tirta Emas Office, Gorontalo Regency, totaling 54 people, and the community as customers was directly determined to be 20. In this study the researcher used a correlational descriptive test technique with data collection tools for both variables namely observation, questionnaires, and interviews. Based on the results of data analysis the results obtained included, the form of the linear regression equation  $\hat{Y} = 11.77 + 0.71x$ , and the price of the correlation coefficient ( $r$ ) is obtained  $r = 0.751$  with a determination coefficient  $r^2 = 0.564$  or 56.4% variable  $Y$  is influenced by variable  $X$ , while the remaining 43.6% is influenced by other factors such as discipline and leadership. The results of testing the significance of the correlation coefficient show that  $t_{count} = 9.91 > t_{table} = 2.00$  which proves that the correlation coefficient between variable  $X$  and variable  $Y$  is significant (meaningful). And from the analysis carried out, the research hypothesis that is "there is a significant influence of employee work culture on service quality" is accepted at a significant level  $= 0.05$ .

---

## Pengaruh Budaya Kerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Gerbang Emas Kabupaten Gorontalo Utara

Yulianti G. Lamato

Universitas Bina Taruna Gorontalo

**Corresponding Author:** Yulianti G. Lamato [yulilamato426@gmail.com](mailto:yulilamato426@gmail.com)

---

### ARTICLE INFO

*Kata Kunci:* Budaya Kerja, Kualitas, Pelayanan

*Received :* 20 November

*Revised :* 20 Desember

*Accepted:* 20 Januari

©2023 Lamato: This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh budaya kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di (Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Gerbang Emas Kabupaten Gorontalo Utara. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan atau pegawai di Kantor PDAM Tirta Emas Kabupaten Gorontalo yang berjumlah 54 orang, dan masyarakat sebagai pelanggan ditentukan langsung berjumlah 20 orang. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik uji deskriptif korelasional dengan alat bantu pengumpul data untuk kedua variabel adalah observasi, angket, dan wawancara. Berdasarkan hasil analisis data diperoleh hasil-hasil di antaranya, bentuk persamaan regresi linearnya  $\hat{Y} = 11,77 + 0,71x$ . dan harga koefisien korelasi ( $r$ ) didapat  $r = 0,751$  dengan koefisien determinasi  $r^2 = 0,564$  atau 56,4 % variabel Y dipengaruhi oleh variabel X, sedangkan sisanya 43,6% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain seperti disiplin dan kepemimpinan. Hasil pengujian keberartian koefisien korelasi di dapat bahwa  $t_{hitung}^2 > t_{daftar}^2$  yakni  $9,91 > 2,00$  yang membuktikan bahwa koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y adalah signifikan (berarti). Dan dari analisis yang dilakukan maka hipotesis penelitian yaitu "terdapat pengaruh yang signifikan budaya kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan" diterima pada taraf nyata  $\alpha = 0,05$ .

---

## PENDAHULUAN

Budaya kerja masyarakat Indonesiamengapresiasi perjalanan panjang bangsa ini sehingga menjadi negara yang dikenal sekarang. Budaya kerja merupakan (nilai-nilai yang telah menjadi kebiasaan) yang dikaitkan dengan mutu atau kualitas kerja untuk menilai seberapa besar tingkat keberhasilan kerja, yang berakar pada nilai-nilai yang dimiliki dan perilaku yang menjadi kebiasaannya. Nilai-nilai budaya tersebut bermula dari adat kebiasaan, agama, norma dan kaidah yang menjadi keyakinannya menjadi kebiasaan dalam perilaku kerja atau organisasi. Kondisi seperti ini mengharuskan pihak perusahaan berusaha secara jeli dan seksama menumbuhkan dan mengembangkan segala potensi untuk dijadikan modal dalam menghadapi persaingan yang semakin kuat dan kompetitif. Budaya kerja merupakan suatu cara pandang atau cara seseorang memberikan pemaknaan tertentu terhadap pekerjaan yang dilakukan, ditandai dengan kemampuan beradaptasi, faktor integrasi sosial, faktor moral, serta faktor persepsi terhadap kerja merupakan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi budaya kerja.

Budaya kerja merupakan sistem nilai dalam suatu organisasi yang menentukan tingkat bagaimana para karyawan melakuka kegiatan untuk mencapai tujuan organisasinya. Pada hakekatnya tujuan dari budaya kerja adalah mengubah sikap dan juga perilaku sumber daya manusia (SDM) yang ada agar dapat meningkatkan produktivitas kerja untuk menghadapi berbagai tantangan di masa yang akan datang. selain itu pula budaya kerja menjamin hasil kerja lebih baik, membuka seluruh jaringan komunikasi keterbukaan, kekeluargaan, gotong royong, menemukan kesalahan dengan cepat memperbaiki menyesuaikan diri dengan perkembangan yang ada.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Emas Kecamatan Kwandang Kabupaten Gorontalo Utara, merupakan perusahaan BUMD yang melayani pelanggan jasa layanan air bersih melalui sistem operasional organisasi/perusahaan daerah yang diterapkan berdasarkan budaya kerja yang harus diikuti dilaksanakan oleh semua pegawai/karyawannya. Melalui Peraturan Pelaksanaan Peraturan Daerah No. 8 tahun 2016 sesuai tanggal ditetapkan dan pemberlakuannya tanggal 2 Mei 2017, dengan Disahkan dengan Peraturan Bupati No 9 Tahun 2017 sebagai perusahaan BUMD, yang memberikan jasa layanan umum di bidang air bersih bagi masyarakat, baik secara kualitas, kuantitas dan kontinuitas secara profesional dan transparan. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Gerbang Emas, berkedudukan dan berkantor di Kecamatan Kwandang Kabupaten Gorontalo Utara ini dengan jumlah pegawai sebanyak 20 orang, yang terdiri dari 1 orang Direktur PDAM, 15 orang staf administrasi dan 4 orang petugas lapangan, yang mengemban tugas dan kewajiban untuk mengelola dan melayani pendistribusian air minum bagi kepentingan masyarakat/pelanggan khusus area Kecamatan Kwandang yang tersebar di 18 desa.

Perusahaan daerah air minum atau yang disingkat Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan salah satu usaha milik daerah yang bergerak dalam pendistribusian air bersih bagi seluruh kalangan masyarakat umum. Adapun tujuan Pemerintah daerah mendirikan usaha Perusahaan Daerah

Air Minum (PDAM) adalah antara lain untuk menyediakan air bersih yang kelembagaan serta struktur organisasinya berinduk pada pengelolaan pemerintah daerah. Badan Usaha Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) ini adalah organisasi badan usaha yang menjalankan fungsi ganda dalam pelayanannya, pertama sebagai *social oriented* mengarah pada pelayanan yang baik terhadap masyarakat dalam penyediaan air bersih, *kedua sebagai profit oriented* tujuannya untuk menghasilkan keuntungan laba atau dana dalam mengopresikan berbagai sumber penerimaan daerah atau sumber penghasilan asli daerah (PAD).

Hingga saat ini pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dinilai kurang memberikan pelayanan yang memuaskan kepada para pelanggannya. Hal ini diakibatkan adanya keterbatasan kemampuan perusahaan daerah (PDAM) tersebut meminimalisir berbagai kendala lapangan, dalam artian pegawai yang menjalankan tugas di lapangan sulit melakukan pekerjaan seperti meminimalisir jumlah kerusakan alat yang digunakan dalam mendistribusikan air. Pegawainya tidak menunjukkan kinerja atau budaya kerja yang baik dalam artian sikap pegawai PDAM yang terkesan tidak disiplin dengan waktu dalam memberikan jenis layanan di lapangan, Belum jelasnya formulasi yang dapat mengakomodasi kebutuhan sesungguhnya yang dibutuhkan oleh masyarakat contohnya masyarakat mengeluhkan tentang jam pemberlakuan aliran air yang hanya beroperasi atau airnya berjalan lancar hanya di malam hari saja sehingga mengganggu jam istirahat masyarakat. tercatat angka pengaduan pelanggan terhadap pelayanan di PDAM Kecamatan Kwandang relatif tinggi mencapai rata-rata 57 % dari jumlah pelanggan melakukan keluhan setiap bulannya. Pengaduan keluhan yang disampaikan oleh pelanggan tersebut meliputi pengaduan yang bersifat teknis dan administratif. Pengaduan yang bersifat teknis di lapangan diantaranya ( air yang keruh, air yang hanya menetes di pipa, kebocoran pipa, air tidak keluar, meter air, segel air dan stop kran).

Dari fenomena tersebut di atas mengenai kualitas pelayanan petugas, dapat diungkapkan tingkat penyelesaian kerja pada pelayanan pengaduan pelanggan yang dilaksanakan oleh petugas di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Gerbang Emas Kabupaten Gorontalo Utara. Dari hal tersebut menunjukkan bahwa dari 169 keluhan pengaduan pelanggan pada tiga tahun terakhir, hanya 141 keluhan yang dapat dilayani, tidak tercapainya target penyelesaian kerja dimungkinkan kualitas pelayanan yang belum sejalan dengan yang diharapkan. Belum optimalnya kualitas pelayanan di Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kabupaten Gorontalo Utara sangat dipengaruhi oleh budaya kerja pegawai.

Berdasarkan latar belakang masalah serta fakta lapangan yang ada, maka penulis melakukan sebuah penelitian ilmiah yang berjudul " Pengaruh budaya kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di (Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Gerbang Emas Kabupaten Gorontalo Utara.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Budaya Kerja**

Triguno (2014:1) menjelaskan bahwa “Sebenarnya budaya kerja sudah lama dikenal oleh manusia, namun belum disadari bahwa suatu keberhasilan kerja berakar pada nilai-nilai yang dimiliki dan perilaku yang menjadi kebiasaan. Nilai-nilai tersebut bermula dari adat istiadat, agama, norma dan kaidah yang menjadi keyakinan pada diri pelaku kerja atau organisasi. Nilai-nilai yang menjadi kebiasaan tersebut dinamakan budaya dan mengingat hal ini dikaitkan dengan mutu kerja, maka dinamakan budaya kerja.

Menurut Mangkunegara (2014:316) menyimpulkan pengertian budaya kerja sebagai “Sepangkat asumsi atau sistem keyakinan, nilai-nilai dan norma yang dikembangkan dalam perusahaan yang dijadikan pedoman tingkah laku bagi anggota-anggotanya untuk mengatasi masalah adaptasi eksternal dan integrasi internal.

Robbins (2015:11) mengatakan budaya kerja merupakan “Suatu sistem pengertian bersama yang dipegang oleh anggota suatu organisasi yang membedakan organisasi tersebut dari organisasi lainnya”. Budaya kerja adalah perwujudan dari kehidupan yang dijumpai di tempat kerja. Secara lebih khusus, budaya kerja merupakan suatu sistem makna yang terkait dengan kerja, pekerjaan dan interaksi kerja yang disepakati bersama dan digunakan di dalam kehidupan sehari-hari. Budaya kerja yang terdapat dalam suatu organisasi adalah tempat mengasah anggota organisasi berkarya di organisasi tersebut. Kualitas dari karakter budaya kerja inilah yang akan membentuk besar kecilnya kemauan, hasrat, dan gairah anggota organisasi untuk memunculkan dan memanfaatkan potensi insani mereka untuk dikontribusikan pada proses penciptaan kinerja organisasi. Budaya kerja kini telah diterapkan pada setiap organisasi. Karena dengan adanya budaya kerja kebijakan nilai-nilai budaya kerja yang dijalankan organisasi membuat semua karyawan harus mematuhi peraturan yang telah ditetapkan. Maka dari itu budaya kerja dianggap sangatlah penting dalam setiap sektor.

Budaya kerja dalam sebuah organisasi sangatlah berbeda dengan yang ada dalam organisasi yang lain, namun budaya organisasi menunjukkan ciri-ciri, sifat, atau karakteristik tertentu yang menunjukkan kesamaanya. Terminologi yang dipergunakan para ahli untuk menunjukan karakteristik budaya organisasi sangat bervariasi.

Menurut Robbins (2015:721) budaya kerja mengarah kepada kesatuan sistem makna bersama yang dianut oleh anggota organisasi yang membedakan organisasi itu dengan organisasi yang lain. Setiap organisasi akan menampilkan sifat dan cirinya berdasarkan karakteristik masing-masing dalam suatu budaya organisasi organisasi (Wibowo, 2013:31). Menurut Ichsan Nugraha (dalam Robbins 2015:72) Budaya Organisasi meliputi 1. Inovasi dan

mengambil resiko terdiri dari a). Dukungan dan suasana kerja terhadap kreatifitas b). Penghargaan terhadap aspirasi karyawan perusahaan c). Pertimbangan karyawan perusahaan dalam mengambil resiko d). Tanggung jawab karyawan perusahaan 2. Perhatian pada rincian atas: a). Ketelitian dalam melakukan pekerjaan b). Evaluasi hasil kerja 3. Orientasi hasil meliputi a). Pencapaian target b). Dukungan lembaga dalam bentuk fasilitas kerja 4. Orientasi manusia a). Perhatian perusahaan terhadap kenyamanan kerja b). Perhatian perusahaan terhadap rekreasi c). Perhatian perusahaan terhadap keperluan pribadi 5. Orientasi tim a). Kerja sama yang terjadi antara karyawan perusahaan b). Toleransi antar karyawan perusahaan. Demikian pula Menurut Aldri Frinaldi (2014:35) mengemukakan bahwa indikator budaya kerja terdiri dari: nilai nilai yang menjadi pedoman dalam bekerja meliputi: nilai kepercayaan, nilai keterbukaan, aturan tentang disiplin, pemahaman cara bekerja, metoda kerja.

1. Nilai kepercayaan menyangkut hubungan seseorang dengan orang lain memerlukan keberadaan kepercayaan sangat dibutuhkan dalam rangka menjalin hubungan interpersonal dan melakukan adaptasi.
2. Aturan tentang disiplin merupakan perasaan taat dan patuh terhadap nilai-nilai yang dipercaya merupakan tanggung jawabnya. Pendisiplinan adalah usaha usaha untuk menanamkan nilai ataupun pemaksaan agar subjek memiliki kemampuan untuk menaati sebuah peraturan.
3. Pemahaman cara bekerja yaitu suatu ilmu yang mempelajari teknik-teknik dan prinsip-prinsip untuk melakukan tindakan atau aktivitas.
4. Metoda kerja yaitu adalah suatu perbuatan teratur dalam mengerjakan sesuatu/kegiatan.

Selain budaya kerja sangat berperan dalam organisasi, maka Karakter pun berperan penting dalam budaya kerja individu. Dalam kebiasaan tersebut terdapat bentuk-bentuk perilaku, bakat, norma-norma dan prinsip-prinsip yang menjadi acuan dan standar dalam mengembangkan kebiasaan menjadi suatu budaya yang tertanam dalam diri individu untuk meningkatkan budaya kerjanya. Dengan demikian menurut (Sayuti, 2015: 12) dijelaskan karakter budaya kerja karyawan tercermin melalui sikap serta perilaku karyawan dalam melakukan aktivitas dilingkungan pekerjaannya. Adapun fungsi dari budaya kerja adalah tersebut adalah :

1. Budaya menciptakan perbedaan yang jelas antara satu organisasi dan yang lain.
2. Budaya membawa suatu rasa identitas bagi anggota-anggota organisasi.
3. Budaya mempermudah timbulnya komitmen pada sesuatu yang telah lebih luas daripada kepentingan diri individual seseorang.

4. Budaya merupakan perekat sosial yang membantu mempersatukan organisasi itu dengan memberikan standar-standar yang tepat untuk dilakukan oleh karyawan.
5. Budaya sebagai mekanisme pembuat makna dan kendali yang memandu dan membentuk sikap serta perilaku karyawan

Menurut (Sayuti, 2015: 12) dijelaskan karakter budaya kerja karyawan tercermin melalui sikap serta perilaku karyawan dalam melakukan aktivitas dilingkungan pekerjaannya sejalan dengan pandangan Nurhadijah (2017:98) mengemukakan, indikator budaya kerja adalah sebagai berikut:

1. Disiplin, perilaku yang senantiasa berpijak pada peraturan dan norma yang berlaku di dalam maupun di luar perusahaan. Karyawan yang memiliki kedisiplinan tinggi mempunyai karakteristik melaksanakan tata tertib dengan baik, tugas dan tanggung jawab yang baik, disiplin waktu dan kehadiran, disiplin dalam berpakaian.
2. Keterbukaan, kesiapan untuk memberi dan menerima informasi yang benar dari dan kepada sesama mitra kerja untuk kepentingan perusahaan. Keterbukaan dalam hal ini kemampuan untuk mengungkapkan pendapat dan perasaan secara jujur dan bersikap langsung.
3. Saling menghargai, perilaku yang menunjukkan penghargaan terhadap individu, tugas dan tanggung jawab orang lain sesama mitra kerja. Indikator dari sikap saling menghargai antara lain: membiarkan orang lain berbuat sesuatu sesuai haknya, menghormati pendapat orang lain, serta bersikap hormat kepada setiap karyawan.
4. Kerja sama, kesediaan untuk memberi dan menerima kontribusi dari dan atau kepada mitra kerja dalam mencapai sasaran dan target perusahaan. Beberapa indikator untuk mengukur kerja sama antara lain: tujuan yang jelas, terbuka dan jujur dalam komunikasi, keterampilan mendengarkan yang baik, partisipasi semua anggota, serta bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas.

Menurut Triguno, dkk (2014:8) indikator budaya kerja dapat dibagi menjadi:

- a. Sikap Terhadap Pekerjaan
- b. Yaitu kesukaan akan kerja dibandingkan dengan kegiatan lain, seperti bersantai atau semata-mata memperoleh kepuasan dari kesibukan pekerjaannya sendiri atau merasa terpaksa melakukan sesuatu hanya untuk kelangsungan hidupnya,
- c. Perilaku Pada Waktu Bekerja  
Seperti rajin, berdedikasi, bertanggung jawab, berhati-hati, teliti, cermat, kemauan yang kuat untuk mempelajari tugas dan kewajibannya, suka membantu sesama karyawan atau sebaliknya.

d. Disiplin Kerja

Dapat didefinisikan sebagai suatu sikap menghormati, menghargai, patuh dan taat terhadap peraturan yang sudah ditetapkan. melaporkan hasil pekerjaan kepada atasan apa adanya.

**Faktor-Faktor yang mempengaruhi Budaya Kerja**

Menurut pendapat Mangkuprawira (2014:54) faktor-faktor yang dapat mempengaruhi budaya kerja adalah sebagai berikut :

a. Perilaku pemimpin

Tindakan nyata dari seorang pemimpin biasanya akan menjadi cermin penting bagi para pegawai.

b. Seleksi para pekerja

Dengan menempatkan pegawai yang tepat dalam kedudukan yang tepat, akan menumbuhkembangkan rasa memiliki dari para pegawai.

c. Budaya Organisasi

Setiap organisasi memiliki budaya kerja yang dibangun sejak lama.

d. Budaya Luar

Di dalam suatu organisasi, budaya dapat dikatakan lebih dipengaruhi oleh komunitas budaya luar yang mengelilinginya.

e. Menyusun misi perusahaan dengan jelas

Dengan memahami misi organisasi secara jelas maka akan diketahui secara utuh dan jelas sesuatu pekerjaan yang seharusnya dilakukan oleh para pegawai.

f. Mengedepankan misi perusahaan

Jika tujuan suatu organisasi sudah ditetapkan, setiap pemimpin harus dapat memastikan bahwa misi tersebut harus berjalan.

g. Keteladanan pemimpin

Pemimpin harus dapat memberi contoh budaya semangat kerja kepada para bawahannya

h. Proses pembelajaran.

Pembelajaran pegawai harus tetap berlanjut. Untuk menghasilkan budaya kerja yang sesuai, para pegawai membutuhkan pengembangan keahlian dan pengetahuan.

i. Motivasi

Pekerja membutuhkan dorongan untuk turut memecahkan masalah organisasi lebih inovatif.

Dengan demikian pemimpin dapat mengembangkan budaya kerja yang adil melalui peningkatan daya pikir pegawai dalam memecahkan masalah yang ada secara efektif dan efisien. Selanjutnya yang dimaksud budaya kerja dalam penelitian ini adalah kondisi dan iklim kerja yang diciptakan oleh

pimpinan dan diberlakukan dalam organisasi untuk dijadikan pedoman sikap dan perilaku pegawai dalam melaksanakan tugas. Jadi dalam rangka mengaktualisasikan budaya kerja sebagai ukuran sistem nilai dalam bekerja yang pertama kali harus diupayakan adalah penanaman dalam sikap mental karyawan yang meliputi pemahaman dan pelaksanaan dalam sikap dan pelaksanaan pekerjaannya sehari-hari.

Selain itu perilaku pemimpin merupakan faktor yang mempengaruhi pelaksanaan budaya kerja dalam suatu organisasi. Dalam hal ini diperlukan keteladanan sikap untuk dapat dijadikan contoh dan panutan oleh semua karyawan, juga kebijakan dalam menentukan arah, tujuan serta visi dan misi suatu organisasi yang akan juga dijadikan landasan dalam pelaksanaan budaya kerja.

Menurut Sirait (2016:54), ada beberapa alasan penting untuk mengadakan budaya kerja, yaitu:

1) Pengenalan Awal.

Karyawan yang baru direkrut sering kali belum memahami secara benar bagaimana melakukan pekerjaan.

2) Perubahan-Perubahan Lingkungan Kerja dan Tenaga Kerja.

Perubahan-perubahan disini meliputi perubahan-perubahan dalam teknologi proses seperti munculnya teknologi baru atau munculnya metode kerja baru. Perubahan dalam tenaga kerja seperti semakin beragamnya tenaga kerja yang memiliki latar belakang keahlian, nilai, sikap yang berbeda yang memerlukan budaya kerja untuk menyamakan sikap dan perilaku mereka terhadap pekerjaan.

3) Meningkatkan Daya Saing Perusahaan Dan Memperbaiki Produktivitas.

Saat ini daya saing perusahaan tidak bisa lagi hanya dengan mengandalkan aset berupa modal yang dimiliki, tetapi juga harus sumber daya manusia yang menjadi elemen paling penting untuk meningkatkan daya saing sebab sumber daya manusia merupakan aspek penentu utama daya saing yang langgeng.

4) Menyesuaikan Dengan Peraturan-Peraturan Yang Ada.

Misalnya standar pelaksanaan pekerjaan yang dikeluarkan oleh asosiasi industri dan pemerintah, untuk menjamin kualitas produksi atau keselamatan dan kesehatan kerja.

### **Kualitas Pelayanan**

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Moenir (2013:32) mengemukakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Standar dalam pelayanan adalah ukuran yang telah

ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Dalam standar pelayanan ini juga terdapat baku mutu pelayanan, sementara pengertian mutu merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkan.

Kualitas layanan (*service quality*) adalah perbandingan antara kenyataan dan harapan konsumen, jika kenyataannya ternyata yang diterima lebih dari yang diinginkan maka pelayanan yang diberikan dapat dikatakan bermutu dan konsumen akan merasa puas, dan sebaliknya jika kenyataan ternyata kurang dari yang diharapkan maka pelayanan dinyatakan tidak bermutu. Maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan bentuk aktivitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen, baik sebelum transaksi, saat transaksi dan sesudah transaksi. Pelayanan dapat dibedakan menjadi tiga kelompok yaitu: a) *Core service*, adalah pelayanan yang ditawarkan kepada konsumen yang merupakan produk utamanya. Misalnya hotel yang produk utamanya adalah memberikan pelayanan jasa berupa sarana penginapan bagi pengunjung yang membutuhkan. b) *Facilitating service*, adalah fasilitas pelayanan tambahan kepada konsumen. *Facilitating service* ini merupakan pelayanan tambahannya adalah adanya pelayanan kebutuhan makan, minum dan kebutuhan pribadi lainnya yang ada di hotel syariah bagi para pengunjung hotel. c) *Supporting service* merupakan pelayanan tambahan (pendukung) untuk meningkatkan nilai pelayanan atau untuk membedakan dengan pelayanan-pelayanan dari pihak pesaingnya. Misalkan fasilitas asuransi kecelakaan dan lain-lain.

Menurut pandangan kita layanan adalah suatu tindakan sukarela dari satu pihak ke pihak lain dengan tujuan hanya sekedar membantu. atau adanya permintaan kepada pihak lain untuk memenuhi kebutuhannya secara sukarela. Pelayanan adalah aspek yang tidak bisa disepelekan dalam persaingan bisnis manapun, karena dengan pelayanan konsumen akan menilai kemudian menimbang apakah selanjutnya dia akan loyal kepada pemberi layanan tersebut, hingga tak jarang para pebisnis memaksimalkan layanannya untuk menarik konsumen sebesar besarnya. Maka dari itu, bila ingin menarik konsumen dengan sebanyak banyaknya harus mengetahui arti dari layanan itu sendiri. Pengertian layanan atau pelayanan secara umum, menurut Purwadarminta (2011:6) adalah menyediakan segala apa yang dibutuhkan orang lain.

Kualitas adalah sebuah bentuk pengukuran terhadap suatu nilai layanan yang telah diterima oleh konsumen dan kondisi yang dinamis suatu produk atau jasa dalam memenuhi harapan konsumen. kualitas layanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu terwujud

sesuai harapan pelanggan. Ungkapan yang sama seperti dijelaskan oleh Tjiptono (2012:157), kualitas layanan menunjukkan mengenai seberapa besar kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Menurut Parasuraman dalam Tjiptono (2012 : 157), terdapat faktor yang mempengaruhi kualitas sebuah layanan adalah layanan yang diharapkan (*expected service*) dan layanan yang diterima (*perceived service*, jika layanan yang diterima sesuai bahkan dapat memenuhi apa yang diharapkan maka jasa dikatakan baik atau positif. Jika *perceived service* melebihi *expected service*, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya apabila *perceived service* lebih jelek dibandingkan *expected service*, maka kualitas pelayanan dipersepsikan negatif atau buruk. Oleh sebab itu, baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan perusahaan dan stafnya memenuhi harapan pelanggan secara konsisten. Konsep kualitas layanan dianggap sebagai ukuran kesempurnaan sebuah produk atau jasa yang diberikan yang terdiri dari kualitas desain dan kualitas kesesuaian (*conformance quality*).

Kualitas desain merupakan fungsi secara spesifik dari sebuah produk atau jasa, kualitas kesesuaian adalah ukuran seberapa besar tingkat kesesuaian antara sebuah produk atau jasa dengan persyaratan atau spesifikasi kualitas yang ditetapkan sebelumnya. Menurut Tjiptono & (2012:180), kualitas layanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu terwujud sesuai harapan pelanggan. kualitas layanan itu sendiri ditentukan oleh kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Menurut Pasolong (2013:211) mengatakan bahwa ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik atau kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan diantaranya meliputi : 1. Akurasi pelayanan, 2. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, 3. Tanggung jawab, 4. Kelengkapan, 5. Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan, 6. Variasi model pelayanan serta, 7. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan.

Kualitas pelayanan di definisikan sebagai tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan. Kasmir (2017:47) menyebutkan bahwa ketika pelayanan yang dirasakan atau diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dapat di apresiasi baik dan memuaskan, akan tetapi ketika pelayanan yang dirasakan atau diterima melebihi harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan di apresiasi sebagai kualitas yang ideal, begitu sebaliknya ketika yang di rasakan atau diterima lebih rendah maka kualitas

pelayanan dianggap kurang baik. Kualitas harus dapat memenuhi keinginan pelanggan agar dapat diapresiasi dengan baik dan memuaskan. Menurut pandangan Aldri Frinaldi (2014:35) bahwa kualitas pelayanan berdampak pada hal-hal yang berkaitan dengan: 1. Inovasi dan mengambil resiko yang terdiri atas: a). Dukungan dan suasana kerja terhadap kreatifitas b). Penghargaan terhadap aspirasi karyawan perusahaan c). Pertimbangan karyawan perusahaan dalam mengambil resiko d). Tanggung jawab karyawan perusahaan 2. Perhatian pada rincian meliputi: a). Ketelitian dalam melakukan pekerjaan b). Evaluasi hasil kerja 3. Orientasi hasil meliputi : a). Pencapaian target b). Dukungan lembaga dalam bentuk fasilitas kerja 4. Orientasi manusia a). Perhatian perusahaan terhadap kenyamanan kerja b). Perhatian perusahaan terhadap rekreasi c).Perhatian perusahaan terhadap keperluan pribadi 5. Orientasi tim yang terdiri atas: a). Kerja sama yang terjadi antara karyawan perusahaan b). Toleransi antar karyawan perusahaan.

Adapun indikator dimensi kualitas layanan Menurut Parasuraman, et al. (dalam Tjiptono dan Chandra 2012:78) mengidentifikasikan ada 10 jenis indikator kualitas pelayanan, yang dirangkum menjadi 5 indikator besar yaitu, Reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*), bukti fisik (*tangibles*). Sementara Kotler dan Keller (dalam Budi Santoso 2013:2) mengemukakan bahwa lima indikator pokok kualitas layanan menurut teori ini, yaitu: 1. Penampilan fasilitas fisik (*tangibility*) terdiri atas perlengkapan karyawan dan bahan komunikasi. 2. *Reliability* atau reabilitas merupakan kemampuan melaksanakan layanan yang dijanjikan secara meyakinkan dan akurat. 3. *Responsiveness* atau daya tanggap adalah kesediaan membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat. 4. *Assurance* atau jaminan merupakan mengetahui dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan. 5. *Empathy*, Kesediaan memberikan perhatian yang mendalam dan khusus kepada masing-masing pelanggan.

## **METODOLOGI**

### **Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian survei adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi, dan hubungan antar variabel sosiologis maupun psikologis, Riduwan (2015:17).

### **Variabel Penelitian**

Adapun penelitian ini terdiri dari dua variabel yang terkait budaya kerja yakni variabel X dan variabel kualitas layanan merupakan variabel Y.

## **Defenisi Operasional Variabel Penelitian Variabel X (Budaya Kerja Pegawai)**

Menurut Triguno dkk, (2014: 8), untuk mengukur variabel ini digunakan indikator , yaitu :

1. Sikap terhadap pekerjaan
2. Perilaku pada waktu bekerja
3. Disiplin kerja

## **Variabel Y ( Kualitas Pelayanan)**

Menurut Parasuraman et, al (dalam Tjiptono dan Chandar (2012: 78), untuk mengukur variabel ini menggunakan indikator yaitu :

1. Reliabilitas (*reliability*),
2. Daya tanggap (*responsiveness*),
3. Jaminan (*assurance*), dan
4. Empati (*empathy*),
5. Bukti fisik (*tangibles*).

## **Populasi dan sampel**

Menurut Arikunto (2014:130), populasi sering disebut sebagai unit analisis pada hakikatnya adalah “satuan tertentu yang diperhitungkan sebagai subyek dan obyek penelitian”. Merujuk pada pendapat di atas, populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan atau pegawai di Kantor PDAM Tirta Emas Kabupaten Gorontalo yang berjumlah 54 orang, dan masyarakat sebagai pelanggan ditentukan langsung berjumlah 20 orang Keseluruhan populasi yang diambil kurang lebih 74 (tujuh puluh empat) orang.

Dari populasi tersebut akan dilakukan pengambilan sampel, dengan tehnik acak (random). Pengambilan sampel dengan tehnik acak untuk memberikan kesempatan kepada semua populasi untuk dapat dipilih. Menurut Arikunto (2014:134), jika populasi kurang dari 100, lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Sehingga jumlah sampel dalam penelitian ini ditetapkan sebanyak 74 (tujuh puluh empat) orang yang dijadikan sebagai responden.

## **Tehnik Pengumpulan Data**

### **1. Observasi**

Meliputi suatu proses kegiatan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti dengan ikut mengambil bagian dalam kehidupan orang-orang yang akan diselidiki. Peneliti berlaku sungguh-sungguh seperti anggota dari kelompok yang akan diselidiki (Nawawi, 2013:104).

### **2. Kuisioner/ daftar pertanyaan**

Yaitu merupakan suatu mekanisme pengumpulan data yang efisien bila peneliti mengetahui secara jelas apa yang disyaratkan dan bagaimana mengukur variabel yang diamati.

### **3. Dokumentasi**

Dilakukan dengan cara mengumpulkan data melalui peninggalan tertulis, terutama berupa arsip-arsip dan termasuk juga buku-buku tentang pendapat, teori, dalil/ hukum-hukum dan lain-lain yang berhubungan dengan masalah penyelidikan Nawawi, (2013:133).

## Analisis Data

### Uji Validitas Data

Uji validitas dilakukan untuk mengukur pertanyaan yang ada dalam kuesioner atau pertanyaan dianggap sah jika pertanyaan tersebut mampu mengungkapkan apa yang ingin diukur. Menurut Sugiyono (2018:267), instrument yang valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur. Uji validitas dilakukan dengan mengkorelasi masing-masing pertanyaan dengan jumlah skor untuk masing-masing variabel dan dapat memberikan interpretasi terhadap koefisien korelasi.

Pengujian validitas instrumen dilakukan dengan menggunakan korelasi rank pearson (*Pearson Rank Order Corellation*) yang dirumuskan sebagai berikut:

$$r_{x,y} = \frac{n \sum X.Y - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan:

- r : Angka korelasi
- X : Skor item ke-i
- Y : Skor total variabel
- n : Jumlah responden

### Mencari Persamaan Regresi Linear

Persamaan umum yang digunakan dalam perhitungan untuk mencari persamaan regresi linear adalah :

$$\hat{Y} = a + bx$$

(Sudjana, 2012 : 315). Koefisien regresi linear a dan b dengan persamaan:

$$a = \frac{(\sum Y_i)(\sum X_i^2) - (\sum X_i)(\sum X_i Y_i)}{n \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2}$$

$$b = \frac{n \sum X_i Y_i - (\sum X_i)(\sum Y_i)}{n \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2}$$

dengan  $\sum X$  = jumlah nilai X

$\sum Y$  = jumlah nilai Y

$\sum X^2$  = Jumlah kuadrat dari nilai X

$\sum Y^2$  = Jumlah kuadrat dari nilai Y

$\sum XY$  = Hasil kali antara nilai X dan nilai Y

### Mencari Koefisien Korelasi

Selanjutnya, hipotesis diuji dengan menggunakan korelasi product moment antara variabel X dan Y, yaitu dengan rumus

$$r = \frac{N \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

## Uji Keberartian Korelasi

Dalam melakukan uji statistik dilakukan dengan menggunakan rumus statistik uji t yakni:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Dengan  $r$  adalah koefisien korelasi, dan  $r^2$  adalah koefisien determinasi serta  $n$  adalah jumlah sampel.

Kriteria pengujian yaitu untuk taraf nyata  $\alpha = 0,05$  dengan derajat kebebasan ( $dk = n - 2$ ), maka :

Terima  $H_0$ , jika  $t_{hitung} < t_{(1-1/2\alpha), (n-2)}$

Terima  $H_A$ , jika  $t_{hitung} > t_{(1-1/2\alpha), (n-2)}$

Pasangan hipotesis yang diuji adalah :

$H_0 ; \rho = 0$  : Tidak terdapat pengaruh budaya kerja pegawai terhadap kualitas layanan.

$H_A ; \rho \neq 0$  : Terdapat pengaruh budaya kerja pegawai terhadap kualitas layanan.

## HASIL PENELITIAN

Berikut ini akan dipaparkan hasil penelitian dan pembahasan terkait dengan kajian yang dilakukan peneliti yaitu budaya kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Gerbang Emas Kabupaten Gorontalo Utara.

Hasil penelitian yang diungkapkan dalam pembahasan ini adalah mempertegas sebuah konsep teoritis dan sekaligus menjadi bukti empiris bagi penelitian lainnya. Terdapat berbagai temuan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya serta berbagai literatur yang menjelaskan budaya kerja pegawai yang mempengaruhi kualitas pelayanan telah diperkuat keberadaannya oleh konsep teoritis dan dukungan empiris mengenai hubungan kausalitas dan variabel-variabel yang mempengaruhi kualitas pelayanan.

Terdapat beberapa point penting yang dapat peneliti jelaskan dalam penelitian ini yaitu terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel budaya kerja pegawai terhadap variabel kualitas pelayanan. Ini berarti bahwa budaya kerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Temuan hasil penelitian ini dapat dikemukakan bahwa kualitas pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Gerbang Emas Kabupaten Gorontalo Utara dapat dibangun dari variabel budaya kerja pegawai. Karena kualitas pelayanan dapat dibangun dari variabel budaya kerja pegawai, maka akan dijelaskan aspek yang mampu meningkatkan kualitas pelayanan seperti sikap dan perilaku karyawan, kepuasan kerja karyawan,

motivasi kerja karyawan, sistem dan prosedur kerja di perusahaan, kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel budaya kerja pegawai terhadap variabel kualitas pelayanan sebesar 56,4%. Sedangkan sisanya sebesar 43,6% dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya antara lain ; a) faktor Disiplin kerja, b) faktor Kepemimpinan.

Kondisi ini berarti bahwa antara variabel budaya kerja pegawai terhadap variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang sangat kuat. Untuk itu, dapat dikemukakan beberapa implikasi supaya derajat kualitas pelayanan dapat dijaga dan ditingkatkan. Jika hal ini tercapai, akan berdampak positif pada eksistensi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Gerbang Emas Kabupaten Gorontalo Utara Jurusan Keperawatan Politeknik Kesehatan Gorontalo. Hasil penelitian ini konsisten dengan apa yang diikemukakan oleh Nawawi (2013:76) yang menyatakan bahwa Budaya Kerja adalah kebiasaan yang dilakukan berulang-ulang oleh pegawai dalam suatu organisasi, pelanggaran dengan kebiasaan ini memang tidak ada sangsi tegas, namun dari pelaku organisasi secara moral telah menyepakati bahwa kebiasaan tersebut merupakan kebiasaan yang harus ditaati dalam rangka pelaksanaan pekerjaan dan pelayanan untuk mencapai tujuan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan analisis hasil penelitian dan pembahasan seperti yang telah diuraikan sebelumnya dapat di tarik beberapa kesimpulan sebagai berikut;

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa budaya kerja pegawai dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Bahwa budaya kerja atau kebiasaan yang tumbuh secara positif dalam kerja dapat meningkatkan kualitas pelayanan.
2. Hasil pengujian hipotesis penelitian ditemukan bahwa nilai  $r$  sebesar 0,751 dengan demikian maka hipotesis penelitian yang diajukan bahwa "terdapat pengaruh positif dan signifikan budaya kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan" dapat diterima.
3. Dilihat dari harga determinasi sebesar 0,564. Ini berarti bahwa 56,4% kualitas pelayanan dapat diterangkan oleh variabel budaya kerja pegawai, dengan kata lain bahwa budaya kerja pegawai dapat memberikan kontribusi sebesar 56,4% terhadap kualitas pelayanan dan masih terdapat 43,6% ditentukan oleh variabel lain diantaranya faktor disiplin kerja, dan faktor kepemimpinan.

## REKOMENDASI

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Gerbang Emas Kabupaten Gorontalo Utara, disarankan sebagai berikut:

1. Perlunya pimpinan mengoptimalkan budaya kerja yang sudah terbangun, agar pelaksanaan tugas pelayanan lebih maksimal dilakukan.
2. Kualitas pelayanan yang sudah berjalan dengan baik, perlu dipertahankan.
3. Pegawai sebaiknya bekerja secara profesional, agar tugas-tugas organisasi, termasuk tugas pelayanan tercapai dengan baik.
4. Untuk menumbuhkan budaya kerja pegawai yang positif dan meningkatkan kualitas pelayanan, maka sangat diharapkan adanya bimbingan teknis yang dilakukan secara kontinyu dari pimpinan, agar pegawai termotivasi untuk melaksanakan pekerjaan, termasuk pekerjaan pelayanan kepada konsumen.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, P. (2018). Manajemen Sumber Daya Manusia; Teori, Konsep dan Indikator. ed. Zanafa.
- Ahmad, R. (2013). Sistem Manajemen Kinerja. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Arikunto, S. (2014). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Rineka Cipta.
- Frinaldi, Aldri. 2014. Pengaruh Budaya Kerja Pegawai Negeri Sipil terhadap Pelayanan Publik Di Dinas Catatan Sipil Dan Kependudukan Kota Payakumbuh. Vol. XIII. No.2 Jurnal.
- Mangkuprawira, S. (2014). Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik. Ghalia Indonesia.
- Nawawi, H. (2013). Metode Penelitian Bidang Sosial. Gadjah Mada University Press.
- Nurhadijah. 2017. Studi Tentang *Budaya Kerja* Pegawai Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 1 Penajam Paser Utara. Journal Ilmu Administrasi Negara, Volume 5 (Nomor 1), 2017 : 5476 - 4589 ISSN 0000-0000, [ejournal.an.fisip-unmul.co.id](http://ejournal.an.fisip-unmul.co.id).

- Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Semangat Kerja di Bagian Keuangan Dinas Pertanahan dan Penataan Ruang Kabupaten Kutai Timur | Agans | ADMINISTRASI PUBLIK. (n.d.). Retrieved December 9, 2022, from <http://ejurnal.untag-smd.ac.id/index.php/AP/article/view/384>
- Politik, P. S.-M. F. I. S. dan, Universitas, undefined, & 2009, undefined. (n.d.). Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kinerja Pegawai pada Sekretariat Daerah Kabupaten Dairi Sumatera Utara. Academia.Edu.
- Poerwadarminta W.J.S. 2011. Kamus Umum Bahasa Indonesia. Jakarta: Balai Pustaka.
- Riduwan, 2015, Metode & Teknik Menyusun Tesis, Pengantar Kata Buchari Alma, Cet. Ketiga, Bandung : Alfabeta.
- Rivai. (2014). Manajemen Sumber Daya Manusia : Untuk Perusahaan Dari Teori ke Praktik (3rd ed.). Rajawali Press.
- Robbins, P. S. (2015). Perilaku Organisasi (9th ed.). PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Sirait. (2016). Memahami Aspek-Aspek Pengelolaan Sumber Daya Manusia dalam Organisasi. PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2012). Manajemen Kualitas Jasa. Andi.
- Triguno. (2014). Budaya Kerja: Menciptakan Lingkungan Yang Kondusif Untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja. Golden Trayon Press.
- Pengaruh Kompetensi, Motivasi Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Pt. Delta Satria Dewata Denpasar. (n.d.). Retrieved December 9, 2022, from <https://e-journal.unmas.ac.id/index.php/emas/article/view/4086/3155>