

TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

PENGARUH IKLIM ORGANISASI, PRODUKTIVITAS DAN BUDAYA KERJA TERHADAP PELAYANAN BATU URIP TABA KOTA LUBUKLINGGAU



UNIVERSITAS TERBUKA

**TAPM diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Magister Manajemen**

Disusun Oleh :

LENY DAYANA

NIM. 500755565

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS TERBUKA

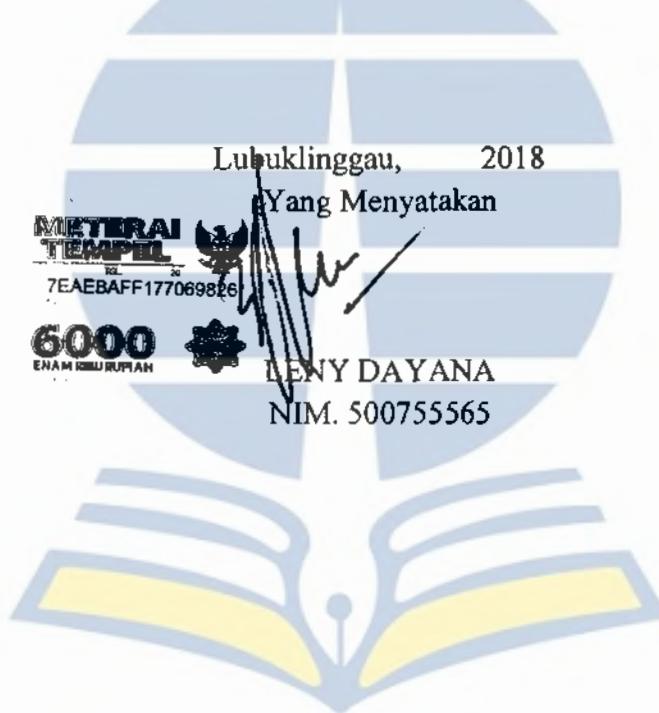
JAKARTA

2018

**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCA SARJANA
MAGISTER SUMBER DAYA MANUSIA**

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul Pengaruh Iklim Organisasi, Produktivitas dan Budaya Kerja terhadap Pelayanan Kelurahan Batu Urip Taba Kota Lubuklinggau adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakkan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik.



ABSTRACT

EFFECT OF ORGANIZATION CLIMATE, PRODUCTIVITY AND WORK CULTURE TOWARDS VISITING SERVICE VILLAGE BATU URIP TABA THE LUBUKLINGGAU CITY

Leny Dayana

**Graduate program
Terbuka's University**

The purpose of this study is to determine the effect of organizational climate, productivity and work culture on the service of the village. There are several phenomena that occur in Batu Urip Taba Village, East Lubuklinggau I District, Lubuklinggau City, facilities and infrastructure that do not support, there is a distance of work relations between superiors and subordinates, less solid relations between subordinates and subordinates, rarely entering work, improper work placement , less responsible for work, often delaying work, working if ordered, there is business money. Factors that can be used to improve services include organizational climate, productivity and work culture. The study used quantitative research methods, samples were citizens of Lubuklinggau City who received services in Batu Urip Taba village, Lubuklinggau City, amounting to 80 employees. The results showed that the organizational climate did not affect service improvement, productivity did not affect service, the most dominant indicator formed a working culture in Batu Urip Taba Village, Lubuklinggau City. The results of the study confirmed the empirical theory that the organizational climate, productivity and work culture together affect service, so H0 can be rejected and H1 can be accepted.

Keywords: Organizational Climate, Productivity, Work Culture, Services

ABSTRAK

PENGARUH IKLIM ORGANISASI, PRODUKTIVITAS DAN BUDAYA KERJA TERHADAP PELAYANAN KELURAHAN BATU URIP TABA KOTA LUBUK LINGGAU

Leny Dayana

Program Pascasarjana
Universitas Terbuka

Tujuan penelitian ini yaitu mengetahui pengaruh iklim organisasi, produktivitas dan budaya kerja terhadap pelayanan kelurahan. Terdapat beberapa fenomena yang terjadi dalam Kelurahan Batu Urip Taba Kecamatan Lubuklinggau Timur I Kota Lubuklinggau, sarana dan prasarana yang tidak mendukung, ada jarak hubungan kerja antara atasan dan bawahan, kurang solid hubungan antara bawahan dengan bawahan, jarang masuk kerja, penempatan kerja yang kurang tepat, kurang bertanggung jawab terhadap pekerjaan, sering menunda pekerjaan, bekerja kalau diperintah, ada uang urusan. Faktor-faktor yang dapat digunakan untuk meningkatkan pelayanan diantaranya adalah iklim organisasi, produktivitas dan budaya kerja. Penelitian menggunakan metode penelitian kuantitatif,sampel adalah warga Kota Lubuklinggau yang mendapatkan pelayanan di kelurahan Batu Urip Taba Kota Lubuklinggau yang berjumlah 80 Pegawai. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa iklim organisasi ternyata tidak berpengaruh terhadap peningkatan pelayanan, produktivitas tidak berpengaruh terhadap pelayanan, indicator yang paling dominan membentuk budaya kerja Kelurahan Batu Urip Taba Kota Lubuklinggau. Hasil penelitian berhasil mengkonfirmasi teori dengan empiris bahwa iklim organisasi, produktivitas dan budaya kerja secara bersama-sama memengaruhi pelayanan, maka H_0 dapat ditolak dan H_1 dapat diterima.

Kata Kunci : Iklim Organisasi, Produktivitas, Budaya Kerja, Pelayanan

LEMBAR PERSETUJUAN TAPM

Judul Tesis : Pengaruh Iklim Organisasi, Produktivitas dan Budaya Kerja Terhadap Pelayanan Kelurahan Batu Urip Taba Kota Lubuklinggau

Penyusun TAPM : Leny Dayana

NIM : 500755565

UPBjj : Palembang

Program Studi : Magister Manajemen

Hari/Tanggal : Minggu/29 Juli 2019

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II

✓ Dr. Fakhry Zamzam, MM.,M.Si
NiDN. 0229105402

Dr. Etty Fuji Lestari.,SE.,M.Si
NIP. 19740416 200212 2 001

Pengaji Ahli,

Dr. M. Riduan Karim, M.M

Mengetahui,

Ketua Pascasarjana Ekonomi dan Bisnis Dekan Fakultas Ekonomi

Rini Yayuk Priyati,SE.,M.Ec.,Ph.D
NIP. 19761012 200112 2 002

Dr. AB Muktiyanto, SE, M.Si.
NIP. 19720824 200012 1 001

**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCA SARJANA
MAGISTER MANAJEMEN**

PENGESAHAN

Nama : Leny Dayana
NIM : 500755565
Program Studi : Magister Manajemen
Judul Tesis : Pengaruh Iklim Organisasi, Produktivitas dan Budaya Kerja Terhadap Pelayanan Kelurahan Batu Urip Taba Kota Lubuklinggau

Telah dipertahankan di hadapan Sidang Panitia Penguji TAPM Program Pascasarjana
Program Studi Magister Manajemen Universitas Terbuka pada :

Hari/Tanggal : Minggu, 29 Juli 2018
Waktu : 09:45 – 11:15 WIB

Dan Telah dinyatakan LULUS

PANITIA PENGUJI TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

Ketua Komisi Penguji : Rini Yayuk Priyati, SE.,M.Ec.,Ph.D.....

Penguji Ahli : Dr. M. Riduan Karim, MM

Pembimbing I : Dr. Fakhry Zamzam, MM

Pembimbing II : Dr.Etty Fuji Lestari,SE., M.Si

KATA PENGANTAR

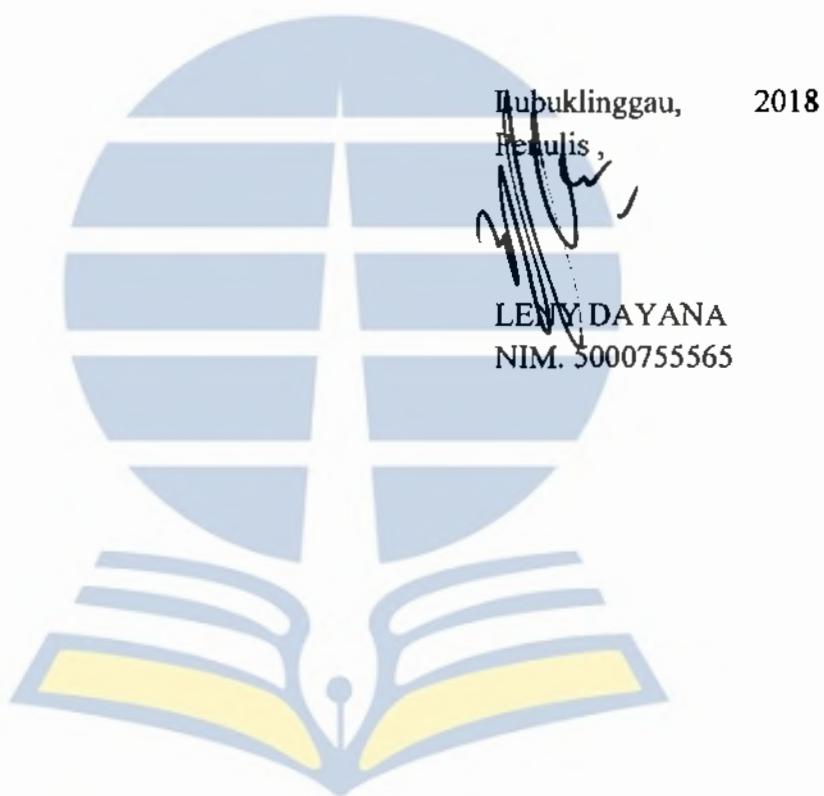
Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir Program Magister (TAPM) ini. Penulisan TAPM ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister Sumber Daya Manusia pada Program Pascasarjana Universitas Terbuka. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, mulai dari perkuliahan sampai pada penulisan penyusunan TAPM ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan TAPM ini.

Pada kesempatan ini saya menyampaikan ucapan terima kasih dengan tulus dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. Prof. Drs. Ojat Darojat, M.Bus., Ph.D. selaku Rektor Universitas Terbuka
2. Dr. Ali Muktiyanto, SE, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Terbuka
3. Ir. Adiwinata selaku Kepala Universitas Terbuka UPBJJ Palembang yang lama, Dr. Meita Istiana, S.IP, M.Si selaku Kepala Universitas Terbuka UPBJJ Palembang yang baru beserta seluruh staf
4. Bapak Dr. Fakhry Zamzam, M.M selaku Dosen Pembimbing I yang senantiasa memberikan segala perhatian dan arahan yang terbaik bagi penulis, Ibu Dr. Etty Puji Lestari, M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang selalu melimpahkan sikap mendidik dan membimbing kepada penulis untuk mencapai suatu keberhasilan di masa depan.

5. Bapak Tutor perkuliahan (Dr. Fakhry Zamzam, MM. M.Si, Dr. Yohanes Susanto, MM) yang telah mendidik dan membimbing serta membantu penulis selama mengikuti pendidikan di Universitas Terbuka
6. Pemerintah Kota Lubuklinggau atas kepercayaan dan dukungan yang diberikan kepada penulis
7. Ibu Henny Fitrianti, S.STP, MAP selaku Camat Lubuklinggau Timur I, Bapak Dian Andrian, SE selaku Lurah Kelurahan Batu Urip Taba dan seluruh rekan kerja di Kelurahan Batu Urip Taba yang selalu memberikan motivasi dan semangat perjuangan dalam menyusun TAPM ini, serta Ketua RT dalam wilayah Kelurahan Batu Urip Taba
8. Seluruh rekan-rekan mahasiswa/i Universitas Terbuka angkatan I Kota Lubuklinggau terima kasih atas persahabatan, kebersamaan, serta kekompakannya dalam suka maupun duka, terutama untuk teman-teman satu bimbingan Bapak Dr. Fakhry Zamzam, MM. M.Si (Yuk Dini, Kak Zon, Kak Azman, Kak Rey) serta tak lupa juga untuk sahabat terbaikku Fitri dan Adit banyak cerita yang kita ukir dan selalu akan menjadi kenangan yang terindah
9. Suamiku tercinta Didit Armansyah dan orang tua / mertua tersayang yang senantiasa mendungkungku dalam penyusunan TAPM serta anak-anakku tersayang.
10. Semua pihak yang telah memberikan bantuan dalam penyusunan TAPM ini yang tidak bias disebutkan satu persatu.

Dengan segala kerendahan hati, penulis menyadari bahwa TAPM ini masih jauh dari kesempurnaan dan tidak luput dari kesalahan, baik dari segi materi maupun penyajiannya. Untuk itu, kritik dan saran yang membangun dari semua pihak sangat penulis harapkan demi perbaikan di masa yang akan datang. Semoga TAPM ini dapat menambah khasanah bagi ilmu pengetahuan dan berguna bagi penulis dan pembaca semua. Amin.....



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN NASIONAL
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA**

Jl. Cabe Raya, Pondok Cabe, Ciputat 15418
Telp. (021) 7415050, Fax. (021). 7415588

BIODATA

Nama : Leny Dayana

NIM : 500755565

Program Studi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Tempat dan Tanggal Lahir : Sp. Sender, 16 April 1984

Riwayat Pendidikan : Lulus SD di SD Negeri 4 Sp. Sender OKU pada tahun 1995

Lulus SLTP di SLTP Negeri 2 Banding Agung OKU pada tahun 1998

Lulus SMK di SMK Negeri 3 Palembang pada tahun 2001

Lulus DIII di Universitas Bina Darma Palembang pada tahun 2004

Lulus S1 di STMIK MURA Lubuklinggau pada tahun 2012

Riwayat Pekerjaan : Tahun 2010 s/d 2013 sebagai Staff di Kelurahan Batu Urip Taba Kota Lubuklinggau

Tahun 2013 s/d sekarang sebagai Kasi Pemerintahan di Kelurahan Batu Urip Taba Kota Lubuklinggau

Alamat Tetap : Jl. Yos Sudarso No. 141 Rt. 03 Kel. Batu Urip Taba
Kecamatan Lubuklinggau Timur I
Lubuklinggau – Sumatera Selatan 31624

Handphone : 082179660866

Email : lenydayana32@gmail.com



DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRACT.....	i
ABSTRAK.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. Perumusan Masalah	7
D. Tujuan Penelitian	8
E. Kegunaan Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kajian Teori	11
1. Iklim Keorganisasian.....	11
2. Produktivitas.....	17

3. Budaya Kerja	27
4. Pelayanan Kelurahan	37
B. Penelitian Terdahulu.....	41
C. Kerangka Berpikir Teoritik.....	44
D. Hipotesis Penelitian	47

BAB III METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian	48
B. Populasi dan Sampel.....	48
1. Populasi.....	48
2. Sampel Penelitian	49
C. Instrumen Penelitian	49
D. Operasionalisasi Variabel	50
E. Definisi Konsep dan Operasional Variabel	50
F. Rencana Pengujian dan Pengembangan Instrumen	54
G. Prosedur Pengumpulan Data.....	55
H. Metode Analisis Data	56
I. Rancangan Pengujian Hipotesis Penelitian	60

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian.....	61
1. Gambaran Umum Kelurahan Batu Urip Taba	

Kota Lubuklinggau	61
2. Deskripsi Responden	69
3. Pengujian Instrumen Penelitian	72
4. Deksripsi Variabel Penelitian	77
5. Uji Asumsi Klasik.....	81
6. Pengujian Hipotesis Penelitian.....	83
B. Analisis dan Pembahasan	87
1. Analisis Pengaruh Iklim Organisasi Terhadap Pelayanan....	87
2. Analisis Pengaruh Produktivitas Terhadap Pelayanan	87
3. Analisis Pengaruh Budaya Kerja Terhadap Pelayanan	88
4. Analisis Pengaruh Iklim Organisasi, Produktivitas dan Budaya Kerja Terhadap Pelayanan.....	88
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	90
B. Implikasi Manajerial	90
C. Saran	91
DAFTAR PUSTAKA.....	92

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Daftar Inventaris Barang	2
Tabel 3.1 Skore Penilaian Kuesioner	58
Tabel 3.2 Kisi-Kisi Variabel Produktivitas Kerja	60
Tabel 3.3 Kisi-Kisi Variabel Budaya Organisasi	60
Tabel 3.4 Kisi-Kisi variable Iklim Organisasi.....	61
Tabel 3.5 Kisi-Kisi Variabel Pelayanan	62
Tabel 3.6 Interpretasi Persentase.....	69
Tabel 4.1 Hasil Validasi Kuesioner Iklim Organisasi.....	85
Tabel 4.2 Hasil Validasi Kuesioner Produktivitas	86
Tabel 4.3 Hasil Validasi Kuesioner Budaya Kerja.....	87
Tabel 4.4 Hasil Validasi Kuesioner Pelayanan	88
Tabel 4.5 Hasil Uji Realibilitas Variabel	89
Tabel 4.6 Deskripsi Variabel Iklim Organisasi	89
Tabel 4.7 Dekripsi Variabel Produktivitas	90
Tabel 4.8 Deskripsi Variabel Budaya Kerja.....	91
Tabel 4.9 Deskripsi Variabel Pelayanan	92
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov Test	93
Tabel 4.11 Hasil Uji Linearitas	94
Tabel 4.12 Hasil Pengujian Multikolinearitas.....	95

Tabel 4.13	Pengaruh Iklim Organisasi Terhadap Pelayanan.....	96
Tabel 4.14	Pengaruh Produktivitas Terhadap Pelayanan	96
Tabel 4.15	Pengaruh Terhadap Budaya Kerja Terhadap Pelayanan	97
Tabel 4.16	Iklim Organisasi, Produktivitas Dan Budaya Kerja Secara Bersama-sama Terhadap Pelayanan.....	98



DAFTAR GAMBAR

	Halaman	
Gambar 2.1	Alur pikir Penelitian Teoritis	54
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Kelurahan Batu Urip	80
Gambar 4.2	Responden Dari Perspektif Gender	81
Gambar 4.3	Responden Menurut Pendidikan	82
Gambar 4.4	Responden Menurut Pekerjaan.....	83
Gambar 4.5	Responden Menurut Usia	84



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bagi suatu organisasi, kinerja merupakan hasil dari kegiatan kerjasama diantara anggota atau komponen organisasi dalam rangka mewujudkan tujuan organisasi. Sederhananya, kinerja merupakan produk dari kegiatan administrasi yaitu dari kegiatan kerjasama untuk mencapai tujuan yang pengelolaannya biasa disebut dengan manajemen. Kinerja dapat diartikan juga sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2005:67). Dengan demikian kinerja dapat dikatakan terkait langsung dengan produktivitas kerja.

Iklim organisasi adalah lingkungan manusia di mana para pegawai organisasi melakukan pekerjaan mereka, pengertian ini dapat mengacu pada lingkungan suatu departemen, unit instansi/lembaga yang penting seperti pabrik cabang, atau suatu organisasi secara keseluruhan. Kita tidak dapat menyentuh tetapi ia (iklim) ada, iklim dipengaruhi oleh hampir semua yang terjadi di lingkungan organisasi (Dharma, 2000). Iklim organisasi penting untuk diciptakan karena iklim organisasi berhubungan erat dengan persepsi individu, yaitu tentang apa yang telah diberikan oleh organisasi dan dijadikan dasar bagi penentuan tingkah laku anggota selanjutnya. Iklim organisasi ditentukan oleh seberapa baik anggota diarahkan, dibangun dan dihargai organisasi itu sendiri.

Iklim organisasi adalah persepsi anggota organisasi (secara individual dan kelompok) dan mereka yang secara tetap berhubungan dengan organisasi

(misalnya pemasok, konsumen, konsultan dan kontraktor) mengenai apa yang ada atau terjadi di lingkungan internal organisasi secara rutin, yang mempengaruhi sikap dan perilaku organisasi dan kinerja anggota organisasi yang kemudian menentukan kinerja organisasi (Wirawan,2007).

Adapun faktor yang mempengaruhi pelayanan dari sisi iklim organisasi yang terjadi di lapangan yaitu pertama sarana dan prasarana yang tidak mendukung, secara umum sarana dan prasarana adalah alat penunjang keberhasilan suatu proses upaya yang dilakukan di dalam pelayanan publik, karena apabila kedua hal ini tidak tersedia maka semua kegiatan yang dilakukan tidak akan dapat mencapai hasil yang diharapkan sesuai dengan rencana.

**Tabel 1.1
Daftar Inventaris Barang**

NO	Kode Barang	Kode Barang/Jenis Barang	Satuan	Tahun Pembelian	Asal-Usul/Cara Perolehan
1	2	3	4	8	12
1.	12 01 01 01 03 047	Mesin Ketik	1	2003	Bantuan Pem.Kot
2.	12 02 01 04 001-002	Meja Kantor	1	2003	Beli Dana BPK
3.	12 02 01 11 235-239	Meja Kantor	1	2003	Bantuan Pem.Kot
4.	12 02 01 11 234	Meja Kantor	1	2003	Bantuan Pem.Kot
5.	12 02 01 06 174-179	Kursi Kayu /Jok	6	2003	Bantuan Pem.Kot
6.	12 02 01 01 036	Lemari Arsip	1	2003	Bantuan Pem.Kot
7.	12 01 04 05 018	Filling Kabinet Kayu	1	2003	Bantuan Pem.Kot
8.	12 01 01 03 020	Mesin Ketik	1	2003	Bantuan Pem.Kot
9.	12 02 01 31 001-025	Kursi Plastik	25	2005	Beli Dana BPK
10.	12 02 01 01 001-002	Meja Rapat	2	2006	Beli Dana BPK
11.	12 02 01 31 001-055	Kursi Plastik	55	2006	Dana Bangub
12.	12 01 01 01	Lemari Arsip	1	2006	Bantuan Pem Kot
13.	12 02 01 01	Filling Kabinet Kayu	1	2006	Bantuan Pem Kot
14.	12 02 06 12 22	Wireless	1	2006	Bantuan Pem Kot
15.	-	Komputer	1 Set	2006	Bantuan Pem Kot
16.	12 02 01 37 22	Meja Komputer	1	2006	Bantuan Pemkot
17.	12 02 01 11 01	Meja Lurah	1	2007	Dana Bangub
18.	12 02 01 11 01-03	Meja Kantor	1	2007	Dana Bangub
19.	12 02 01 31 001-015	Kursi Plastik	15	2008	Dana Bangub
20.	10 02 05 05 001-003	Drum Air	1	2008	Dana Bangub
21.	01.06.02.12.01.01	Kursi Tamu (Sofa)	1 Set	2008	Bantuan Pem Kot
22.	02.06.02.01.04.01	Meja Biro Kecil	1	2008	Bantuan Pem Kot
23.	02.06.02.01.48.01	Meja ½ Biro	1	2008	Bantuan Pem Kot
24.	02.06.02.02.30.01	Kursi Putar	1	2008	Bantuan Pem Kot

25	02.06.02.01.001-002	Lemari Arsip	1	2008	Bantuan Pem Kot
26	02.06.02.01.001-002	Lemari Arsip	1	2008	Bantuan Pem Kot
27	02.06.01.02.001	Lemari Arsip	1	2008	Bantuan Pem Kot

Sumber: Kelurahan Batu Urip Taba (Data Diolah) 2017

Dapat dilihat dari tabel di atas sarana yang digunakan terutama komputer hanya ada satu, tidak hanya hal tersebut rata-rata tahun pembuatannya sudah sangat lama dan rentan akan rusak sehingga proses pelayanan menjadi terganggu.

Kedua ada jarak hubungan kerja antara atasan dan bawahan, Atasan dan bawahan ibaratkan garis vertikal, di mana atasan memiliki wewenang yang lebih tinggi dan memiliki kuasa untuk memerintah apapun kepada bawahannya. Namun jabatan bukanlah hal yang membatasi hubungan baik seorang pimpinan dengan bawahan, agar pegawai menjadi nyaman, jadilah seorang bos yang ramah dan mau membantu. Ketika pegawai mengalami kesulitan kerja, sebaiknya atasan mengulurkan tangan untuk membantu mereka, kenyataannya atasan seolah-olah lepas tangan apabila ada masalah tidak mencari solusi secara bersama-sama. Hal inilah yang membangun hubungan pimpinan dan bawahan menjadi renggang.

Ketiga kurang solid hubungan antara bawahan dengan bawahan, untuk membuat hubungan yang harmonis di dalam suatu kantor perlu dibangun rasa seperti saling menghargai dan menghormati, keterbukaan, komunikasi yang baik. Faktor ini sangat mendukung terciptanya suasana yang nyaman, akantetapi kenyataannya terkadang antara pegawai dengan yang lain saling tertutup mengenai proses pelayanan serta tidak dibangunnya komunikasi yang bagus sehingga terkadang menyebabkan ketergantungan hanya satu pegawai saja dan apabila pegawai tersebut tidak masuk kantor menimbulkan terhambat proses pelayanan kepada masyarakat.

Produktivitas kerja adalah suatu sikap mental yang selalu mempunyai pandangan bahwa mutu kehidupan hari ini harus lebih baik dari pada hari kemarin dan hari esok harus lebih baik dari hari ini. Jika produktivitas kerja pegawai tinggi, maka pegawai mampu menunjukkan jumlah hasil yang sama dengan jumlah masukan yang lebih besar menghasilkan jumlah yang lebih besar dibanding dengan jumlah masukan. Sebaliknya jika produktivitas pegawai rendah maka pegawai tidak mampu menghasilkan hasil atau produksi yang sama bahkan tidak mampu memenuhi target yang telah ditentukan oleh instansi/lembaga. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi produktivitas kerja adalah adanya budaya organisasi.

Dalam praktek di lapangan produktivitas kerja pegawai akan dapat meningkatkan tingkat pelayanan. **Pertama** jarang masuk kerja, tidak ada seorang pun di dunia ini yang mampu menghindarkan diri dari rasa malas, seaktif dan serajin apa pun kiat, pasti suatu saat kita merasa malas. Rasa malas bukan hanya menghinggapi orang-orang yang tak punya pekerjaan, tetapi juga yang sudah diberikan kerja dan gaji memadai. Datang ke kantor hanya duduk-duduk sebentar di meja kerja, selanjutnya pergi dan duduk lama di warung kopi untuk bercanda gurau. Akibatnya, pekerjaan yang telah sekian lama telah membantu menghidupi diri dan keluarganya, diabaikan. Hal itu menjadi perilaku harian, sehingga kalau dihitung-hitung hanya setengah waktunya digunakan untuk bekerja. **Kedua** penempatan kerja yang kurang tepat, Penempatan kerja merupakan hal yang menarik untuk diperhatikan, karena nantinya akan berhubungan dengan berbagai kepentingan kantor maupun kepentingan pegawai itu sendiri. Penempatan kerja merupakan proses / penugasan jabatan kembali pegawai pada tugas/jabatan baru.

Penugasan untuk pegawai baru direkrut, tetapi juga melalui promosi, pengalihan, penurunan jabatan (demosi). Kenyataannya terkadang seolah-olah pegawai di Kelurahan itu “buangan” atau pegawai yang kurang mampu bekerja di organisasi perangkat daerah lainnya. Ketiga kurang bertanggung jawab terhadap pekerjaan, Setiap pekerjaan membutuhkan tanggung jawab, perhatian, kontribusi, dan kepedulian. Tanggung jawab bukanlah sekedar kata-kata yang memperkuat jati diri, tapi tanggung jawab adalah komitmen dan kewajiban untuk melaksanakan semua pekerjaan melalui kompetensi diri yang hebat. Kebanyakan pegawai yang kurang bertanggung jawab terhadap pekerjaan biasanya kurang disiplin dan motivasi kerja, sering mengeluh, kurang pengetahuan.

Budaya organisasi adalah sistem yang diyakini yang dapat dipelajari dan diterapkan kemudian dikembangkan secara terus-menerus dalam organisasi dan dijadikan pedoman tingkah laku bagi anggota-anggotanya untuk mengatasi masalah yang ada dalam organisasi tersebut yang berorientasi pada pencapaian tujuan atau hasil/target yang ditetapkan. Budaya organisasi sering juga disebut budaya kerja karena tidak bisa dipisahkan dengan kinerja Sumber daya manusia, makin kuat budaya instansi/lembaga, makin kuat pula dorongan untuk berprestasi. Budaya instansi/lembaga memang sulit didefinisikan secara tegas dan sulit diukur, namun bisa dirasakan oleh sumber daya manusia atau pegawai di dalam instansi/lembaga tersebut. Oleh karena suatu organisasi terbentuk dari kumpulan individu yang berbeda baik sifat, karakter, keahlian, pendidikan, dan latar belakang pengalaman dalam hidupnya, perlu ada pengakuan pandangan yang akan berguna untuk mencapai misi dan tujuan organisasi tersebut, agar tidak berjalan sendiri-sendiri.

Dari pengertian di atas, budaya organisasi digunakan sebagai acuan bersikap yang berlandaskan norma dan nilai-nilai untuk berinteraksi dengan sesama rekan kerja, interaksi dengan pimpinan dan interaksi dengan pihak eksternal instansi/lembaga yaitu masyarakat. Permasalahan yang terjadi pertama sering menunda pekerjaan, seperti contoh “Alah, gak penting ini tugasnya. Ngapain sih kita disuruh ngerjain beginian?” karena tidak tahu apa manfaatnya mengerjakan tugas itu, rasa malas pun menyebar ke seluruh tubuh dan pikiran terkadang sikap meremehkan ditunjukkan secara tidak langsung. Kedua bekerja kalau diperintah, pegawai kelurahan banyak menganut istilah “3 D” Datang, Duduk, Diam. Ini merupakan penyakit yang terjadi di kebanyakan pegawai kelurahan, inovasi kerja juga menjadi tolak ukur untuk kreatifitas pegawai dan keberadaannya sangat jarang dijumpai. Ketiga ada uang urusan lancar, ASN agar mengubah mindset masyarakat yang beranggapan, segala urusan akan berjalan lancar apabila ada uang. Hal ini terjadi karena di Kelurahan tidak ada anggaran dasar dan pemasukan yang tetap.

Penelitian dilakukan di Kelurahan Batu Urip Taba Kota Lubuklinggau. **Batu Urip Taba** adalah kelurahan yang berada di Kecamatan Lubuklinggau Timur I, Kota Lubuklinggau, Sumatera Selatan, Indonesia. Penelitian ini mengkaji bagaimana pengaruh dari adanya produktivitas kerja, budaya dan iklim organisasi pada pelayanan pemerintah kelurahan kepada masyarakat.

Seiring dengan pelaksanaan otonomi daerah, Kota Lubuklinggau sebagai salah satu daerah otonom selalu dituntut untuk memberikan kesejahteraan kepada masyarakat, bangsa dan negara yang mencerminkan lewat kinerja aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang sesuai dengan

perkembangan teknologi dan pertumbuhan serta peningkatan kebutuhan dasar masyarakat. Titik berat otonomi daerah saat ini adalah kelurahan, dimana pelayanan yang paling dekat dengan masyarakat dan secara langsung adalah kelurahan. Oleh karena itu, pelaksanaan pelayanan umum sangat penting untuk diperhatikan. Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “*Pengaruh Iklim Organisasi, Produktivitas dan Budaya Kerja terhadap Pelayanan Kelurahan Batu Urip Taba Kota Lubuk Linggau.*”

B. Identifikasi Masalah

Dari latar belakang masalah dapat diidentifikasi masalah penelitian yang berhubungan penelitian ini antara lain adalah ;

1. Sarana dan prasarana yang tidak mendukung
2. Ada jarak hubungan kerja antara atasan dan bawahan
3. Kurang solid hubungan antara bawahan dengan bawahan
4. Jarang masuk kerja
5. Penempatan kerja yang kurang tepat
6. Kurang bertanggung jawab terhadap pekerjaan
7. Sering menunda pekerjaan
8. Bekerja kalau diperintah
9. Ada uang urusan lancar

C. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka peneliti dapat merumuskan masalah dalam bentuk pertanyaan - pertanyaan sebagai berikut.

1. Bagaimanakah pengaruh iklim organisasi terhadap pelayanan Kelurahan Batu Urip Taba Kota Lubuklinggau?
2. Bagaimanakah pengaruh produktivitas terhadap pelayanan Kelurahan Batu Urip Taba Kota Lubuklinggau?
3. Bagaimanakah pengaruh budaya kerja terhadap pelayanan Kelurahan Batu Urip Taba Kota Lubuklinggau?
4. Bagaimanakah pengaruh iklim organisasi, produktivitas, dan budaya kerja terhadap pelayanan Kelurahan Batu Urip Taba Kota Lubuklinggau?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dikemukakan di atas maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Menganalisis pengaruh iklim organisasi terhadap pelayanan Kelurahan Batu Urip Taba Kota Lubuklinggau.
2. Menganalisis pengaruh produktivitas terhadap pelayanan Kelurahan Batu Urip Taba Kota Lubuklinggau.
3. Menganalisis pengaruh budaya kerja terhadap pelayanan Kelurahan Batu Urip Taba Kota Lubuklinggau.
4. Menganalisis pengaruh iklim organisasi, produktivitas, dan budaya kerja terhadap pelayanan Kelurahan Batu Urip Taba Kota Lubuklinggau.

E. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan yang diharapkan dari hasil penelitian ini, adalah sebagai berikut.

1. Kegunaan Teoritis

- a. Kegunaan bagi akademik yaitu sebagai sebagai sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu pengetahuan maupun bahan kajian institusi khususnya bidang manajemen sumber daya manusia dalam menghadapi perkembangan ilmu pengetahuan.
- b. Untuk menambah wawasan kajian ilmu manajemen sumber daya manusia khususnya dalam hal produktivitas kerja, budaya organisasi dan iklim keorganisasian sehingga yang dapat dijadikan rujukan bagi peneliti lebih lanjut.

2. Kegunaan Praktis

- a. Bagi Lembaga atau Instansi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dipergunakan oleh lembaga atau instansi khususnya bagian manajemen sumber daya manusia untuk memahami dan mengetahui langkah-langkah apa saja yang dapat dilakukan Kelurahan Batu Urip Taba Kota Lubuklinggau dalam hal produktivitas kerja, budaya organisasi dan iklim keorganisasian, serta pelayanan kepada masyarakat.

- b. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan serta pengalaman bagi peneliti dibidang manajemen sumber daya manusia. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan akan berguna sebagai sarana untuk menerapkan teori yang diterima dari mata kuliah manajemen sumber daya manusia kedalam praktik yang sesungguhnya.

c. Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai salah satu tambahan pengetahuan dan sebagai sarana pembanding dalam kajian lebih lanjut mengenai produktivitas kerja, budaya organisasi dan iklim keorganisasian, serta pelayanan kepada masyarakat dimasa yang akan datang serta para pembaca dapat mengetahui tentang pengaruh iklim organisasi, produktivitas dan budaya kerja terhadap pelayanan Kelurahan Batu Urip Taba Kota Lubuklinggau ini.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Iklim Keorganisasian

a. Pengertian iklim organisasi

Iklim organisasi penting untuk diciptakan karena iklim organisasi berhubungan erat dengan persepsi individu, yaitu tentang apa yang telah diberikan oleh organisasi dan dijadikan dasar bagi penentuan tingkah laku pegawai selanjutnya. Iklim organisasi ditentukan oleh seberapa baik pegawai diarahkan, dibangun dan dihargai organisasi itu sendiri.

Kata *iklim* atau *Climate* berasal dari bahasa Yunani yaitu *incline*, kata ini tidak hanya memberikan arti yang terbatas pada hal-hal fisik saja seperti temperatur atau tekanan, tetapi juga memiliki arti psikologis bahwa orang-orang yang berada di dalam organisasi menggambarkan tentang lingkungan internal organisasi tersebut.

Istilah Iklim organisasi (*organizational climate*) pertama kali dipakai oleh Kurt Lewin pada tahun 1930-an, yang menggunakan istilah iklim psikologi (*psychological climate*). Kemudian istilah iklim organisasi dipakai oleh R.Tiaguri dan G. Litwin. Tiaguri mengemukakan istilah untuk melukiskan perilaku dalam hubungan dengan latar belakang atau tempat (setting) dimana perilaku muncul (Zamzam, 2017:22-23).

Iklim organisasi adalah persepsi pegawai organisasi (secara individual dan kelompok) dan mereka yang secara tetap berhubungan dengan organisasi

(misalnya pemasok, masyarakat, konsultan dan kontraktor) mengenai apa yang ada atau terjadi di lingkungan internal organisasi secara rutin, yang mempengaruhi sikap dan perilaku organisasi dan kinerja pegawai organisasi yang kemudian menentukan kinerja organisasi, (Wirawan,2007:122).

Menurut Lussier (2005:486), iklim organisasi adalah persepsi pegawai mengenai kualitas lingkungan internal organisasi yang secara relatif dirasakan oleh pegawai organisasi yang kemudian akan mempengaruhi perilaku mereka berikutnya.

Berbeda dengan pendapat Lussier, Simamora (dalam Marlina, 2012:9) menjelaskan bahwa iklim organisasi adalah lingkungan internal atau psikologi organisasi. Iklim organisasi mempengaruhi praktik dan kebijakan SDM yang diterima oleh pegawai organisasi, perlu diketahui bahwa setiap organisasi akan memiliki iklim organisasi yang berbeda dengan keanekaragaman pekerjaan yang dirancang di dalam organisasi atau sifat individu yang ada akan menggambarkan perbedaan tersebut.

Menurut Dharma (2002:44) iklim organisasi adalah lingkungan manusia di mana para pegawai organisasi melakukan pekerjaan mereka, pengertian ini dapat mengacu pada lingkungan suatu departemen, unit institusi atau organisasi yang penting seperti pabrik cabang, atau suatu organisasi secara keseluruhan. Kita tidak dapat menyentuh tetapi ia (iklim) ada, iklim dipengaruhi oleh hampir semua yang terjadi di lingkungan organisasi.

Dari uraian dan beberapa definisi tentang iklim organisasi di atas, dapat disimpulkan iklim organisasi adalah persepsi pegawai organisasi mengenai lingkungan kerja internal yang berbeda dengan organisasi lain, dipengaruhi oleh

lingkungan eksternal organisasi yang secara relatif berlangsung terus menerus sehingga mewarnai suasana kerja, baik langsung ataupun tidak langsung akan memengaruhi pola hubungan kerja, pola komunikasi kerjadan kenyamanan kerja.

b. Karakteristik iklim organisasi

Iklim sesunguhnya sesuatu dapat dirasakan, namun merupakan sesuatu yang abstrak dan tidak dapat diraba. Layaknya cuaca, iklim dapat berubah menjadi dingin dari semula panas, karenanya iklim mempunyai karakteristik dan mudah berubah (Zamzam, 2017:38).

Robert Stringer (Wirawan, 2007:131-133) berpendapat bahwa karakteristik atau dimensi iklim organisasi mempengaruhi motivasi pegawai organisasi untuk berperilaku tertentu. Ia mengatakan bahwa untuk mengukur iklim organisasi terdapat enam dimensi yang diperlukan sebagai berikut:

1) Struktur

Struktur organisasi merefleksikan perasaan diorganisasi secara baik dan mempunyai peran dan tanggung jawab yang jelas dalam lingkungan organisasi.

Struktur tinggi jika pegawai organisasi merasa pekerjaan mereka didefinisikan secara baik.

2) Standar-standar

Standar-standar dalam suatu organisasi mengukur perasaan tekanan untuk meningkatkan kinerja dan derajat kebanggaan yang dimiliki oleh pegawai organisasi dalam melakukan pekerjaan dengan baik. Standar-standar yang tinggi artinya mencari jalan untuk meningkatkan kinerja.

3) Tanggung jawab

Tanggung jawab merefleksikan perasaan pegawai bahwa mereka menjadi "bos diri sendiri" dan tidak memerlukan keputusannya di legitimasi oleh pegawai organisasi lainnya. Persepsi pegawai tinggi menunjukkan bahwa pegawai organisasi merasa didorong untuk memecahkan masalahnya sendiri.

4) Penghargaan

Penghargaan mengindikasikan pegawai organisasi merasa dihargai jika mereka dapat menyelesaikan tugas secara baik. Iklim organisasi menghargai kinerja berkarakteristik keseimbangan antara imbalan dan kritik, penghargaan rendah artinya penyelesaian pekerjaan dengan baik diberi imbalan secara tidak konsisten.

5) Dukungan

Dukungan merefleksikan perasaan percaya dan saling mendukung yang terus berlangsung diantara pegawai kelompok kerja. Dukungan tinggi jika pegawai organisasi merasa bahwa mereka bagian tim yang berfungsi dengan baik dan merasa memperoleh bantuan dari atasannya, jika mengalami kesulitan dalam tugas.

6) Komitmen

Komitmen merefleksikan perasaan bangga pegawai terhadap organisasinya dan derajat kelayalan terhadap pencapaian tujuan organisasi. Perasaan komitmen yang kuat berasosiasi dengan loyalitas

personal, jika level rendah komitmen artinya pegawai merasa apatis terhadap organisasi dan tujuannya.

c. Faktor-faktor yang mempengaruhi iklim organisasi

Menurut Campell (dalam Hendrawati 2002:9) ada beberapa faktor yang mempengaruhi iklim organisasi:

1) Latihan dan Pengembangan

Yaitu cara meningkatkan dan memperbaiki pengetahuan karyawan pada masa sekarang maupun di masa mendatang.

2) Struktur Tugas dan Tanggung Jawab

Pembagian tugas dan tanggung jawab kepada karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan.

3) Imbalan Untuk Karyawan

Pemberian balas jasa yang diberikan kepada karyawan sebagai pengganti atas pekerjaan yang mereka lakukan.

4) Keamanan Resiko

Suatu keadaan dalam lingkungan atau tempat kerja yang dapat menjamin secara maksimal keselamatan orang-orang yang berada di daerah atau tempat kerja.

Stringer (dalam Wirawan, 2007:135-138) mengemukakan bahwa terdapat lima faktor yang menyebabkan terjadinya iklim suatu organisasi yaitu:

1) Lingkungan eksternal

Industri atau bisnis yang sama mempunyai iklim organisasi umum yang sama.

Walaupun lingkungan eksternal mempengaruhi keenam dimensi iklim organisasi, menurut Stringer terdapat pengaruh langsung yang paling banyak terhadap tiga dimensi yaitu:

a) Kecepatan perubahan, ketika kecepatan perubahan meningkat, organisasi dengan kinerja tinggi mempunyai struktur lebih rendah dan tanggung jawab

lebih tinggi. Dalam jangka panjang, organisasi dengan kinerja tinggi yang menghadapi perubahan eksternal cepat harus memiliki kekuatan tim kerja, kepercayaan, dan dukungan untuk struktur rendah dan tanggung jawab tinggi.

- b) Level konsolidasi dan regulasi tinggi industri tanpa adanya persaingan dalam suatu industri sering menjadi pengaruh penting terhadap pola iklim organisasi. Jika industri diregulasi secara ketat, maka setiap orang akan mengetahui peraturan.
- c) Ekonomi kuat dan pasar kerja yang baik mempengaruhi dimensi komitmen iklim organisasi. Jika pegawai memiliki peluang dan pilihan karir terpisah dari organisasi mereka, komitmen yang menjadi rendah. Dalam lingkungan eksternal seperti itu, kinerja tinggi bergantung pada komitmen tinggi.

2) Strategi organisasi

Kinerja suatu institusi atau organisasi bergantung pada strategi (apa yang diupayakan untuk dilakukan), oleh karena itu strategi mempengaruhi iklim organisasi secara tidak langsung:

- a) Praktik kepemimpinan akan bervariasi, bergantung pada strategi yang dilaksanakan.
- b) Pengaturan organisasi akan dikembangkan untuk memperkuat strategi-strategi yang berbeda.
- c) Strategi jangka panjang akan memiliki dampak terhadap kekuatan sejarah yang menentukan iklim organisasi.

3) Kekuatan sejarah

Semakin tua umur suatu organisasi semakin kuat pengaruh kekuatan sejarahnya. Pengaruh tersebut dalam bentuk tradisi dan ingatan yang membentuk harapan

pegawai organisasi dan mempunyai pengaruh terhadap iklim organisasinya.

Terdapat lima aspek sejarah dan budaya suatu organisasi :

- a) Nilai-nilai sejarah, yaitu cara pegawai mengakses sifat, aktivitas, atau perilaku tertentu sebagai atau buruk dan produktif atau pemberoran.
- b) Kepercayaan, yaitu pengertian pegawai mengenai cara organisasi bekerja dan kemungkinan konsekuensi atas tindakan yang mereka lakukan.
- c) Mite, yaitu bahwa cerita atau legenda yang terus berlangsung mengenai organisasi dan para pemimpinnya mampu memperkuat nilai-nilai inti dan kepercayaan.
- d) Tradisi, yaitu kejadian-kejadian penting yang berulang dalam suatu organisasi yang memperkuat dan mengabadikan nilai-nilai budaya.
- e) Norma, peraturan-peraturan informal yang ada dalam suatu organisasi mengenai pakaian, kebiasaan kerja, jam kerja, perilaku interpersonal.

4) Kepemimpinan

Perilaku pemimpin mempengaruhi iklim organisasi yang kemudian mendorong motivasi pegawai. Motivasi pegawai merupakan pendorong utama terjadinya kinerja.

2. Produktivitas

Secara etimologi "produktivitas" berasal dari bahasa Inggris yaitu *product*, berkembang menjadi kata *productive*, yang berarti menghasilkan, dan *productivity*. Kata tersebut dalam bahasa Indonesia berubah menjadi produktivitas yang berarti kekuatan atau kemampuan menghasilkan sesuatu.

Secara umum produktivitas diartikan atau dirumuskan sebagai perbandingan antara keluaran (output) dengan pemasukan (input), sedangkan menurut Rosidah dkk. (2003:126) produktivitas adalah menyangkut masalah hasil akhir, yakni seberapa besar hasil akhir yang diperoleh di dalam proses produksi, dalam hal ini adalah efisiensi dan efektivitas.

Produktivitas sering dikonotasikan dengan hasil yang berupa barang atau jasa. Hal ini sesuai dengan pendapat Zamzam (2017) bahwasanya istilah produktivitas banyak dihubungkan sebagai keluaran barang atau jasa dengan masukan sumber daya. Ukuran efisiensi produktif adalah perbandingan antara hasil keluaran dan masukan.

International Labour Organization (ILO) mendefinisikan maksud dari produktivitas yaitu perbandingan secara ilmu hitung antara jumlah yang dihasilkan dan jumlah setiap sumber yang dipergunakan selama produksi berlangsung (Hasibuan, 2005:127). The Liang Gie (1988:31), menjelaskan bahwa produktivitas adalah perbandingan antara hasil kerja yang berupa barang-barang atau jasa dengan sumber atau tenaga yang dipakai dalam suatu proses produksi tersebut.

Menurut pendapat Kusnendi (2003:8.4), bahwa produktivitas pada dasarnya dapat dilihat dari dua dimensi, yaitu dimensi individu dan dimensi organisasi. Pengkajian masalah produktivitas dari dimensi individu tidak lain melihat produktivitas terutama dalam hubungannya dengan karakteristik-karakteristik kepribadian individu. Dalam konteks ini esensi pengertian produktivitas adalah sikap mental yang selalu mempunyai pandangan bahwa mutu kehidupan hari ini harus lebih baik dari hari kemarin, dan hari esok harus lebih baik dari hari ini.

Menurut Kusrianto (dalam Zamzam, 2017:148), bahwa produktivitas adalah perbandingan antara hasil yang dicapai dengan peran serta tenaga kerja per satuan waktu. Peran serta tenaga kerja di sini adalah penggunaan sumber daya serta efisien dan efektif. Sementara itu ditinjau dari dimensi keorganisasian, konsep produktivitas secara keseluruhan merupakan dimensi lain dari upaya mencapai kualitas dan kuantitas suatu proses kegiatan berkenaan dengan bahasan ilmu ekonomi.

Dari uraian tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa produktivitas kerja adalah suatu sikap mental yang selalu mempunyai pandangan bahwa mutu kehidupan hari ini harus lebih baik dari pada hari kemarin dan hari esok harus lebih baik dari hari ini. Jika produktivitas kerja pegawai tinggi, maka pegawai mampu menunjukkan jumlah hasil yang lebih besar dibanding dengan jumlah masukan. Sebaliknya jika produktivitas pegawai rendah maka pegawai tidak mampu menghasilkan hasil atau produksi yang sama bahkan tidak mampu memenuhi target yang telah ditentukan oleh institusi atau organisasi.

a. Faktor – faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja

Produktivitas kerja adalah hasil dari sebuah proses, maka keberadaanya tentu dipengaruhi oleh banyak faktor. Untuk meningkatkan produktivitas kerja pegawai di suatu institusi atau organisasi perlu memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja pegawai tersebut. Banyak faktor yang dapat mempengaruhi produktivitas kerja pegawai baik yang berhubungan dengan tenaga kerja itu sendiri maupun faktor-faktor yang berhubungan dengan lingkungan institusi atau organisasi dan kebijakan pemerintah secara keseluruhan.

Konsep produktivitas kerja dapat dilihat dari dua dimensi, yaitu dimensi individu dan dimensi organisasi. Dimensi individu melihat produktivitas dalam kaitannya dengan karakteristik-karakteristik kepribadian individu yang muncul dalam bentuk sikap mental dan mengandung makna keinginan dan upaya individu yang selalu berusaha untuk meningkatkan kualitas kehidupannya. Sedangkan dimensi keorganisasian melihat produktivitas dalam kerangka hubungan teknis antara masukan (input) dan keluaran (out put). Oleh karena itu dalam pandangan ini, terjadinya peningkatan produktivitas tidak hanya dilihat dari aspek kuantitas, tetapi juga dapat dilihat dari aspek kualitas.

Senada dengan uraian tersebut, Moekijat (dalam Zamzam, 2017:152), menjelaskan bahwa produktivitas kerja dipengaruhi oleh dua faktor yaitu kebutuhan pegawai (*needs*) dan nilai hidup yang dianut pegawai (*value*) yang sifatnya relative. Selain itu faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja pegawai, salah satunya adalah lingkungan kerja yakni segala sesuatu yang ada disekitar pegawai dan dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan. Menurut Zamzam, (2017:152) bahwa Tiffin dan Cormick, menguraikan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja dapat disimpulkan menjadi dua golongan yaitu:

- 1) Faktor yang ada pada diri individu, yaitu umur, temperamen, keadaan fisik individu dan motivasi.
- 2) Faktor yang ada diluar individu, yaitu kondisi fisik seperti suara, penerangan, waktu istirahat, lama kerja, upah, bentuk organisasi, lingkungan sosial dan keluarga.

Berbeda dengan yang disampaikan oleh Tiffin dan Cormick tersebut, Muchdarsyah (dalam Cahyono dan Indira 2007:227) menguraikan bahwa hal-hal yang dapat mempengaruhi produktivitas kerja pegawai adalah sebagai berikut.

- 1) Tenaga kerja yang lebih sehat, lebih terdidik dan lebih giat dapat meningkatkan produktivitas. Produktivitas juga dapat meningkat karena hari kerja yang lebih pendek. Imbalan dari pengawas dapat mendorong pegawai lebih giat dalam mencapai prestasi. Dengan demikian jelas bahwa tenaga kerja berperan penting dalam produktivitas.
- 2) Seni serta ilmu manajemen adalah faktor produksi dan sumberdaya ekonomi dan pengetahuan manajemen yang memberikan kemungkinan peningkatan produktivitas. Manajemen termasuk perbaikan melalui penerapan teknologi dan pemanfaatan pengetahuan yang memerlukan pendidikan dan penelitian.
- 3) Modal merupakan landasan gerak suatu usaha institusi atau organisasi, karena dengan modal institusi atau organisasi dapat menyediakan peralatan bagi manusia yaitu untuk membantu melakukan pekerjaan dalam meningkatkan produktivitas kerja. Fasilitas yang memadai akan membuat semangat kerja bertambah secara tidak langsung produktivitas kerja dapat meningkat.

Dari uraian dan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa keberadaan dan peran pegawai yang sangat penting dan menentukan tingkat produktivitas kerja pegawai. Faktor tersebut antara lain pendidikan dan pelatihan, motivasi, disiplin, ketrampilan, tingkat penghasilan, lingkungan dan iklim kerja, dan

penguasaan peralatan. Semua faktor tersebut dikondisikan agar pegawai semakin termotivasi dan mempunyai semangat dalam bekerja dan pada akhirnya dapat mempertinggi mutu pekerjaan, meningkatkan produktivitas kerja institusi atau organisasi.

b. Dimensi dan indikator produktivitas kerja

Dimensi produktivitas kerja sebagaimana diuraikan oleh Zamzam (2017:161) adalah (a) dukungan top manajemen yang meliputi indikator (1) perhatian atasan; (2) kepercayaan; (3) taat pada aturan organisasi; (4) kemampuan merumuskan strategi kegiatan; (b) dukungan struktur organisasi yang meliputi indikator (1) memiliki misi organisasi yang jelas; (2) potensi kerja; (3) tanggung jawab; (4) sarana dan prasarana penunjang kerja; (c) menciptakan iklim kondusif yang meliputi indikator (1) lingkungan kerja yang baik; (2) kemampuan komunikasi; (3) keterlibatan dalam organisasi; (4) kemampuan terhadap pencapaian tujuan organisasi; (d) teknik-teknik produktivitas yang meliputi indikator (1) kemampuan menerapkan teknik pekerjaan; (2) kemampuan memanfaatkan teknologi; (3) kemampuan menggunakan alat-alat produksi; (e) implementasi program yang meliputi indikator (1) ketepatan menyelesaikan pekerjaan; (2) kemampuan mengembangkan program; (3) menyusun/membuat program pembinaan tindak lanjut.

Produktivitas merupakan hal yang sangat penting bagi para karyawan yang ada di perusahaan. Dengan adanya produktivitas kerja diharapkan pekerjaan akan terlaksana secara efisiensi dan efektif, sehingga ini semua

akhirnya sangat diperlukan dalam pencapaian tujuan yang sudah ditetapkan.

Untuk mengukur produktivitas kerja, menurut Zamzam (2017:161-162) diperlukan suatu indikator, sebagai berikut.

1) Kemampuan

Mempunyai kemampuan untuk melaksanakan tugas. Kemampuan seorang karyawan sangat bergantung pada keterampilan yang dimiliki serta profesionalisme mereka dalam bekerja. Ini memberikan daya untuk menyelesaikan tugas-tugas yang diembannya kepada mereka.

2) Meningkatkan hasil yang dicapai

Berusaha untuk meningkatkan hasil yang dicapai. Hasil merupakan salah satu yang dapat dirasakan baik oleh yang mengerjakan maupun yang menikmati hasil pekerjaan tersebut. Jadi, upaya untuk memanfaatkan produktivitas kerja bagi masing-masing yang terlibat dalam suatu pekerjaan.

3) Semangat kerja

Ini merupakan usaha untuk lebih baik dari kemarin. Indikator ini dapat dilihat dari etos kerja dan hasil yang dicapai dalam satu hari kemudian dibandingkan dengan hari sebelumnya.

4) Pengembangan diri

Senantiasa mengembangkan diri untuk meningkatkan kemampuan kerja. Pengembangan diri dapat dilakukan dengan melihat tantangan dan harapan dengan apa yang akan dihadapi. Sebab semakin kuat tantangannya, pengembangan diri mutlak dilakukan. Begitu juga harapan

untuk menjadi lebih baik pada gilirannya akan sangat berdampak pada keinginan karyawan untuk meningkatkan kemampuan.

5) Mutu

Selalu berusaha untuk meningkatkan mutu lebih baik dari yang telah lalu.

Mutu merupakan hasil pekerjaan yang dapat menunjukkan kualitas kerja seorang pegawai. Jadi, meningkatkan mutu bertujuan untuk memberikan hasil yang terbaik yang pada gilirannya akan sangat berguna bagi perusahaan dan dirinya sendiri.

6) Efisiensi

Perbandingan antara hasil yang diacapai dengan keseluruhan sumber daya yang digunakan. Masukan dan keluaran merupakan aspek produktivitas yang memberikan pengaruh yang cukup signifikan bagi karyawan.

c. Pengukuran produktivitas kerja

Salah satu tantangan bagi institusi, organisasi atau institusi atau organisasi dalam pencapaian tujuannya adalah bagaimana memanfaatkan dan mengorganisir sumber daya yang ada pada tingkat operasi yang produktif, atau dengan kata lain dapat memberikan kontribusi nyata pada kegiatan operasi institusi, organisasi atau institusi atau organisasi tersebut.

Dalam ilmu manajemen sumber daya manusia, konsep produktivitas merupakan variabel dependen, oleh karena itu produktivitas kerja dari setiap pegawai adalah sesuatu yang harus senantiasa dipantau, diukur, dievaluasi, dan ditingkatkan, sehingga perlu dilakukan sebuah pengukuran produktivitas kerja.

Untuk mengukur suatu produktivitas pegawai pada sebuah institusi atau organisasi dapatlah digunakan dua jenis ukuran jam kerja manusia, yakni jam-jam kerja yang harus dibayar dan jam-jam kerja yang dipergunakan untuk bekerja. Jam kerja yang harus dibayar meliputi semua jam-jam kerja yang harus dibayar, ditambah jam-jam yang tidak digunakan untuk bekerja namun harus dibayar, liburan, cuti, libur karena sakit, tugas luar dan sisa lainnya. Jadi bagi keperluan pengukuran umum produktivitas tenaga kerja kita memiliki unit-unit yang diperlukan, yakni: kuantitas hasil dan kuantitas penggunaan masukan tenaga kerja (Sinungan, 2003:24-25).

Faktor-faktor yang digunakan dalam pengukuran produktivitas kerja menurut Simamora (2004: 612) meliputi kuantitas kerja, kualitas kerja dan ketepatan waktu.

- 1) Kuantitas kerja adalah merupakan suatu hasil yang dicapai oleh pegawai dalam jumlah tertentu dengan perbandingan standar ada atau ditetapkan oleh institusi atau organisasi.
- 2) Kualitas kerja adalah merupakan suatu standar hasil yang berkaitan dengan mutu dari suatu produk yang dihasilkan oleh pegawai dalam hal ini merupakan suatu kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan secara teknis dengan perbandingan standar yang ditetapkan oleh institusi atau organisasi.
- 3) Ketepatan waktu merupakan tingkat suatu aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang ditentukan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain. Ketepatan

waktu diukur dari persepsi pegawai terhadap suatu aktivitas yang disediakan diawal waktu sampai menjadi output.

Mengingat sumber daya manusia atau tenaga kerja merupakan faktor penggerak dari faktor-faktor lainnya, maka suatu organisasi atau institusi sangat penting untuk melakukan pengukuran-pengukuran produktivitas kerja pegawainya. Pengukuran mengenai produktivitas pada umumnya bersifat kuantitatif. Produktivitas berkaitan dengan efisiensi penggunaan input dalam memperoleh output. Dengan demikian produktivitas merupakan kombinasi efektivitas output dan efisiensi input, sehingga dapat diukur berdasarkan rumus, produktivitas kerja sama dengan output yang dihasilkan dibagi input yang digunakan.

Senada dengan hal tersebut, mengukur produktivitas kerja menurut dimensi organisasi menurut Alan Thomas (dalam Kusnendi, 2003:85) yang secara matematis hubungannya diformulasikan sebagai berikut:

$$P = \frac{O}{I}$$

Keterangan:

P = Produktivitas;

O = Output;

I = Input

Pengukuran produktivitas kerja ini mempunyai peranan penting untuk mengetahui produktivitas kerja dari para pegawai sehingga dapat diketahui sejauh mana produktivitas yang dapat dicapai oleh pegawai. Selain itu pengukuran produktivitas juga dapat digunakan sebagai pedoman bagi para manajer untuk meningkatkan produktivitas kerja sesuai dengan apa yang diharapkan oleh institusi atau organisasi.

3. Budaya Kerja

Budaya organisasi merupakan hal yang paling penting dalam produktivitas kerja karyawan karena dengan adanya organisasi karyawan akan akan mengetahui peran, fungsi dan tanggung jawabnya dalam suatu lembaga perbankan. Hal ini dapat memudahkan karyawan dalam evaluasi kerja individu masing-masing maupun kerja kelompok (team). Evaluasi yang tepat membantu karyawan mengetahui kekurangan-kekurangan yang harus dipenuhi sebagai bentuk pencapaian target yang optimal.

a. Pengertian budaya organisasi

Secara etimologis budaya organisasi berasal dari bahasa Inggris *organization culture*. Budaya organisasi disebut juga dengan istilah budaya perusahaan (*corporate culture*) yang merupakan aplikasi budaya organisasi terhadap badan usaha (perusahaan) yang sebenarnya perusahaan itu sendiri adalah organisasi yang bergerak dalam dunia usaha. Selain itu, seiring juga disebut budaya kerja karena tidak dapat dipisahkan dengan kinerja sumber daya manusia (SDM). Semakin kuat budaya organisasi, semakin kuat pula dorongan untuk berprestasi. Budaya biasanya terbentuk dalam suatu lembaga atau organisasi seiring dengan berjalannya waktu dan dapat pula dirasakan manfaatnya dalam memberi kontribusi bagi efektivitas organisasi secara keseluruhan. Budaya merupakan produk dari suatu komunitas, terdiri dari nilai-nilai yang diyakini dan dijalankan oleh individu dalam suatu organisasi/komunitas dan dijadikan perekat dan pedoman dalam kehidupan dan pemecahan dalam masalah. Budaya juga merupakan pembeda antara suatu komunitas dengan komunitas lainnya.

Pengertian budaya sebagai hasil karya dan cipta manusia, dan selalu menyertai kehidupan manusia, selalu ada di mana dan kapan saja. Inti kehidupan sebuah organisasi ditemukan dalam budaya. Budaya dalam organisasi berbeda dengan pengertian pandangan umum sehari-hari. Budaya organisasi tidak selalu diartikan sebagai ras, etnis, latar belakang individu (Zamzam, 2017:63).

Pada konteks kelembagaan atau organisasi, budaya seringkali dianggap hanya sebuah asumsi penting yang terkadang jarang diungkapkan secara resmi tetapi sudah teradopsi dari masukan pegawai organisasi lainnya. Budaya organisasi menjelaskan tentang bagaimana bagian dari institusi atau organisasi memandang bagian lain dan bagaimana setiap departemen berperilaku sebagai hasil pandangan tersebut.

Dalam memahami perilaku organisasi terlebih dahulu perlu dipahami dulu budaya organisasi itu sendiri. Menurut Jenifer dan Gareth (dalam Tampubolon, 2004:188) budaya organisasi adalah informalisasi dari satuan nilai dan norma sebagai alat kontrol bagi langkah-langkah pegawai dan kelompoknya di dalam organisasi untuk berinteraksi secara agresif, cepat, dan mudah dengan yang lainnya, serta dengan orang di luar organisasi sebagai pelanggan dan pemasok.

Berbeda dengan pandangan tersebut, menurut pandangan Victor Tan (dalam Wibowo, 2007:379) budaya organisasi merupakan satuan norma yang terdiri dari keyakinan, sikap, core values, dan pola perilaku yang dilakukan orang dalam organisasi. Keyakinan bersama, core values dan pola perilaku mempengaruhi kinerja.

Dari uraian dan beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa budaya organisasi merupakan pola sikap, perilaku, keyakinan setiap pegawai organisasi

yang mengandung norma, nilai-nilai kemudian mengacu pada sistem makna bersama yang dianut oleh pegawai-pegawai didalam organisasi yang membedakan organisasi itu dari organisasi lain. Budaya organisasi digunakan sebagai acuan bersikap yang berlandaskan norma dan nilai-nilai untuk berinteraksi dengan sesama rekan kerja, interaksi dengan pimpinan dan interaksi dengan pihak eksternal institusi atau organisasi yaitu masyarakat.

b. Jenis - jenis budaya organisasi

Dalam perkembanganya, keberadaan budaya organisasi dalam suatu lembaga atau organisasi dirasakan sangat penting, karena pemahaman akan norma, nilai-nilai, kebijaksanaan, dan aturan-aturan bisa menciptakan suasana kerja yang menyenangkan. Berdasarkan proses informasinya, Quinn dan McGrath (dalam Tika, 2005:7) menguraikan bahwa budaya organisasi terdiri dari:

1) Budaya rasional

Dalam budaya ini, proses informasi individual diasumsikan sebagai sarana bagi tujuan kinerja yang ditunjukkan (efisiensi, produktivitas, keuntungan atau dampak).

2) Budaya ideologis

Dalam budaya ini, pemrosesan informasi intuitif (dari pengetahuan yang dalam, pendapat dan inovasi) diasumsikan sebagai sarana bagi tujuan revitalisasi.

3) Budaya consensus

Dalam budaya ini, pemrosesan informasi kolektif (diskusi, partisipasi dan konsensus) diasumsikan sebagai sarana bagi tujuan kohesi (iklim, moral dan kerjasama kelompok).

4) Budaya heirarkis

Dalam budaya hierarkis, pemrosesan informasi formal (dokumentasi, komputasi dan evaluasi) diasumsikan sebagai sarana bagi tujuan kesinambungan (stabilitas, control dan koordinasi).

Berbeda dengan pendapat di atas, menurut Paramita (dalam Ndraha, 2002:81) budaya kerja dapat dibagi menjadi dua yaitu:

1) Sikap terhadap pekerjaan, yakni kesukaan akan pekerjaan dibandingkan dengan kegiatan lain, seperti bersantai, atau semata-mata memperoleh kepuasan dari kesibukan pekerjaan sendiri, atau merasa terpaksa melakukan sesuatu hanya karena untuk kelangsungan hidupnya.

2) Perilaku pada waktu bekerja, seperti rajin, berdedikasi, bertanggung jawab, berhati-hati, teliti, cermat, kemauan yang tinggi untuk mempelajari tugas dan kewajibannya, suka membantu sesama pegawai, atau sebaliknya

Dari uraian di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa jenis budaya organisasi dapat dibedakan atas sikap dan perilaku seseorang dalam menyikapi pekerjaannya. Dari persepsi yang berbeda-beda setiap pegawai organisasi itulah, sehingga menimbulkan beragam pola asumsi yang kemudian terbagi-bagi menjadi beberapa kelompok membentuk jenis budaya organisasi.

c. Karakteristik budaya organisasi

Setiap organisasi memiliki budaya organisasi sendiri-sendiri, meskipun demikian tidak semua budaya organisasi memiliki dampak yang sama terhadap perilaku orang-orang yang berada di dalam organisasi tersebut. Organisasi memiliki ciri khas atau karakter masing-masing yang membedakannya dengan organisasi lain. Robbins (2002:279), mengklasifikasikan karakter utama budaya organisasi menjadi tujuh elemen penting yang bagian dari sebuah budaya organisasi, yaitu:

- 1) Inovasi dan pengambilan resiko, tingkat daya pegawai untuk bersikap inovatif dan berani mengambil resiko.
- 2) Perhatian terhadap detail, tingkat tuntutan terhadap pegawai untuk mampu memperhatikan ketetapan dan perhatian terhadap detail.
- 3) Orientasi terhadap hasil, tingkat tuntutan manajemen untuk lebih memusatkan perhatian pada hasil, dibandingkan perhatian teknik dan proses yang digunakan untuk meraih hasil.
- 4) Orientasi terhadap individu, tingkat keputusan manajemen dalam mempertimbangkan efek-efek hasil terhadap individu yang ada di organisasi.
- 5) Orientasi terhadap team, tingkat aktivitas pekerjaan yang diatur didalam team bukan secara perorangan.
- 6) Agresifitas, tingkat tuntutan terhadap orang-orang agar bersikap agresif dan bersaing dan tidak bersikap santai.
- 7) Stabilitas tingkat penekanan aktivitas organisasi dalam mempertahankan status quo berbanding pertumbuhan.

Masing-masing karakteristik di atas berada dalam satu kesatuan, dari tingkat yang rendah menuju tingkat yang lebih tinggi. Menilai suatu organisasi menggunakan tujuh karakteristik ini menghasilkan gambaran mengenai budaya organisasi tersebut.

Klasifikasi karakteristik suatu budaya organisasi dalam bentuk lain dikemukakan oleh Tan (dalam Wibowo, 2007:379-380), yaitu bahwa karakteristik suatu budaya organisasi terdiri dari:

- 1) *Individual Initiative*, yaitu tingkat tanggung jawab, kebebasan dan kemerdekaan yang dimiliki individu.
- 2) *Risk Tolerance*, yaitu tingkat dimana pekerjaan didorong mengambil resiko, menjadi agresif dan inovatif.
- 3) *Direction*, yaitu kemampuan organisasi menciptakan tujuan yang jelas dan menetapkan harapan kinerja.
- 4) *Integration*, yaitu tingkatan dimana unit dalam organisasi didorong untuk beroperasi dengan cara terkoordinasi.
- 5) *Management Support*, yaitu tingkatan dimana manajer mengusahakan komunikasi yang jelas, bantuan dan dukungan pada bawahannya.
- 6) *Control*, yaitu jumlah aturan dan pengawasan lansung yang dipergunakan untuk melihat dan mengawasi perilaku pekerja.
- 7) *Identity*, yaitu tingkatan dimana pegawai mengidentifikasi bersama organisasi secara keseluruhan dengan kelompok kerja atau bidang keahlian profesional tertentu.

- 8) *Reward System*, yaitu suatu tingkatan dimana alokasi reward, kenaikan gaji atau promosi, didasarkan pada kriteria kinerja pekerja, dan bukan pada senioritas atau favoritisme.
- 9) *Conflict Tolerance*, yaitu suatu tingkatan dimana pekerja didorong menyampaikan konflik dan kritik secara terbuka.
- 10) *Communication Patterns*, yaitu suatu tingkatan dimana komunikasi organisasional dibatasi pada kewenangan hirarki formal.

Para pegawai secara langsung membentuk persepsi keseluruhan mengenai organisasi berdasarkan karakteristik budaya organisasi seperti yang telah diuraikan di atas. Persepsi yang mendukung atau tidak mendukung karakteristik organisasi tersebut, yang pada akhirnya mempengaruhi kinerja pegawai dalam suatu institusi atau organisasi.

d. Fungsi budaya organisasi

Untuk menjaga keharmonisan kerja dan kinerja suatu institusi atau organisasi diperlukan suatu budaya yang menjadi ciri atau karakter organisasi sehingga pegawai dapat diberdayakan secara optimal. Budaya organisasi sangat berguna untuk menuntun pegawai dalam upaya meningkatkan komitmen kerjanya dan pada akhirnya mempengaruhi kinerja institusi atau organisasi secara keseluruhan. Dengan demikian budaya organisasi memegang fungsi yang strategis dalam operasional institusi atau organisasi.

Istilah fungsi dalam budaya organisasi oleh para ahli dipersamakan dengan istilah peran. Suwarto dan Koeshartono (2009: 10) mengemukakan sejumlah fungsi di dalam sebuah organisasi yaitu sebagai berikut:

- 1) Budaya mempunyai suatu peran menetapkan tapal batas, artinya, budaya menciptakan pembedaan yang jelas antara satu organisasi dengan yang lain.
- 2) Budaya membawa suatu rasa identitas bagi pegawai-pegawai organisasi.
- 3) Budaya mempermudah timbulnya komitmen pada sesuatu yang lebih luas dari kepentingan individu seseorang.
- 4) Budaya meningkatkan kemantapan sistem social, budaya merupakan perekat social yang membantu mempersatukan organisasi itu dengan memberikan standar-standar yang tepat mengenai apa yang harus dikatakan dan dilaksanakan oleh para karyawan.
- 5) Budaya berfungsi sebagai mekanisme pembuatan makna dan kendali yang memandu dan membentuk sikap serta perilaku para karyawan.

Robbins (dalam Tika, 2005:13) berpendapat bahwa fungsi budaya organisasi adalah sebagai berikut.

- 1) Berperan menetapkan batasan.
- 2) Mengantarkan suatu perasaan identitas bagi pegawai organisasi.
- 3) Mempermudah timbulnya komitmen yang lebih luas dari pada kepentingan individual seseorang.
- 4) Meningkatkan stabilitas sistem sosial karena merupakan perekat sosial yang membantu mempersatukan organisasi.
- 5) Sebagai mekanisme kontrol dan menjadi rasional yang memandu dan membentuk sikap serta perilaku para pegawai.

Sedikit berbeda dengan pendapat tersebut, Robert Kreitner dan Angelo Knichi (dalam Tika, 2005:13) membagi empat fungsi budaya organisasi menjadi empat, yaitu:

- 1) Memberikan identitas organisasi kepada bawahannya.
- 2) Memudahkan komitmen kolektif.
- 3) Mempromosikan stabilitas sistem sosial.
- 4) Membentuk perilaku dengan membantu manajer merasakan keberadaanya.

Pendapat para ahli tentang fungsi budaya organisasi diatas menunjukan beberapa kesamaan, sedangkan beberapa perbedaan yang ada bersifat saling melengkapi. Dengan demikian, budaya organisasi melaksanakan fungsi-fungsi penting dalam membentuk sikap dan perilaku pegawai organisasi untuk mendukung terciptanya suatu organisasi yang efektif, meliputi: menciptakan jati diri, mengembangkan keikatan pribadi dengan organisasi, meningkatkan stabilitas system sosial, membangun pikiran sehat dan masuk akal, menyajikan aturan main, dan pedoman perilaku kerja pegawai organisasi.

Dari uraian tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa fungsi budaya organisasi adalah sebagai perekat sosial dalam mempersatukan pegawai-pegawaiannya untuk mencapai tujuan organisasi berupa ketentuan-ketentuan atau nilai-nilai yang harus dikatakan dan dilakukan oleh para pegawai. Hal tersebut dapat juga berfungsi sebagai kontrol atas perilaku pegawai.

e. Indikator budaya organisasi

Dimensi-dimensi yang digunakan untuk membedakan budaya organisasi, menurut Robbins dan Judge (2008:256) ada tujuh karakteristik primer yang secara bersama-sama menangkap hakikat budaya organisasi, yaitu:

- 1) Inovasi dan pengambilan resiko, sejauh mana para karyawan didorong untuk inovatif dan berani mengambil resiko.

- 2) Perhatian ke hal yang rinci, sejauh mana para karyawan diharapkan mau memperlihatkan kecermatan, analisis, dan perhatian kepada rincian.
- 3) Orientasi hasil, sejauh mana manajemen focus pada hasil bukan pada teknik dan proses yang digunakan untuk mendapatkan hasil itu.
- 4) Orientasi orang, sejauh mana keputusan manajemen memperhitungkan efek hasil pada orang-orang di dalam organisasi itu.
- 5) Orientasi tim, sejauh mana kegiatan kerja diorganisasikan dalam tim-tim kerja, bukannya individu.
- 6) Keagresifan, sejauh mana orang-orang itu agresif dan kompetitif, bukan bersantai.
- 7) Kemantapan, sejauh mana kegiatan organisasi menekankan dipertahankannya status sebagai lawan dari pertumbuhan atau inovasi.

Dari pengembangan jenis budaya dan karakteristik budaya organisasi, dipaparkan indikator budaya organisasi yang menjadi dasar pembentukan budaya itu sendiri. Menurut Wirawan (2007:10-11) Indikator budaya organisasi dibagi menjadi tujuh, yaitu:

- 1) kepercayaan.
- 2) norma.
- 3) nilai-nilai.
- 4) pola perilaku.
- 5) kebiasaan organisasi.
- 6) etos kerja.
- 7) kode etik.

4. Pelayanan Kelurahan

Kelurahan adalah wilayah kerja lurah sebagai perangkat daerah kabupaten atau daerah kota di bawah kecamatan, sesuai dengan Undang-undang Nomor 32 tahun 2004. Sehubungan dengan hal tersebut, maka kelurahan tidak bisa terlepas dari kebijakan-kebijakan yang diambil oleh pemerintah kabupaten termasuk pembinaan dan pengawasan aparatnya), begitu juga dengan pelaksanaan otonomi daerah, kelurahan merupakan bagian dari pelaksanaan otonomi daerah itu sendiri. Konsekuensi dari hal tersebut pemerintah kelurahan dituntut memiliki kemampuan yang semakin tinggi untuk menjawab tantangan tugas yang semakin berat. Oleh karena itu, diperlukan upaya untuk meningkatkan kemampuan pemerintah kelurahan baik kemampuan dalam mengambil inisiatif, prakarsa, perencanaan, pelaksanaan maupun pengawasan, sehingga diperoleh kinerja pemerintah yang baik, selanjutnya.

Kelurahan mempunyai tugas dan fungsi melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Camat serta melaksanakan tugas pemerintahan lainnya sesuai ketentuan perundangan yang berlaku. Hubungan kerja kecamatan dengan kelurahan bersifat hierarki. Pembentukan kelurahan ditujukan untuk meningkatkan kemampuan penyelenggaraan pemerintahan kelurahan secara berdayaguna, berhasil guna dan pelayanan terhadap masyarakat sesuai dengan tingkat perkembangan dan kemajuan pembangunan. Salah satu tugas pokok dan fungsi pemerintahan kelurahan adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat, yang merupakan salah satu bentuk dari pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat yang menghasilkan berbagai bentuk barang dan jasa yang

dibutuhkan oleh masyarakat. Hal ini sejalan dengan pendapat yang dikemukakan oleh Sadu Wasistiono bahwa pelayanan publik adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat (Wasistiono, 2001 : 51-52).

Adapun pengertian pelayanan berdasarkan Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik bahwa pelayanan adalah:

Pelayanan adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pada era reformasi sekarang ini, kinerja pemerintah mendapat sorotan tajam dari masyarakat dalam hal pelayanan. Dengan adanya kebebasan dalam menyampaikan pendapat, banyak ditemukan kritikan yang pedas terhadap kinerja pemerintah, baik itu secara langsung (melalui forum resmi atau bahkan demonstrasi) maupun secara tidak langsung (melalui tulisan atau surat pembaca pada media massa). Kritikan tersebut tanpa terkecuali mulai dari pemerintah pusat sampai ke pemerintahan terendah yaitu pemerintah kelurahan. Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan selama ini, pelayanan yang diberikan pemerintah Kelurahan Batu Urip Taba Kota Lubuk Linggau, Sumatera Selatan terlihat masih adanya keluhan yang disampaikan masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung.

Keluhan yang disampaikan masyarakat terjadi karena masih rendahnya produktivitas kerja dan disiplin dari pegawai tersebut, serta masih kurangnya sarana kerja yang memadai. Pelayanan yang berkualitas seringkali sulit dicapai

karena aparat tidak selalu memahami bagaimana cara memberikan pelayanan yang baik, hal ini terjadi disebabkan oleh masih rendahnya kemampuan profesional aparatur dilihat dari latar belakang pendidikan dan etos kerja sumber daya manusia (aparatur kelurahan) serta kewenangan yang dimiliki oleh aparatur yang bersangkutan. Konsekuensi lebih lanjut dari tuntutan atau keluhan masyarakat ini mengharuskan pemerintah menyediakan aparatur yang memiliki dedikasi dan disiplin tinggi serta loyalitas pengabdian yang penuh pada tugas yang menjadi tanggung jawabnya dan berorientasi pada pelayanan masyarakat sebagai abdi negara dan abdi masyarakat.

Pelayanan masyarakat atau pelayanan publik yang dimaksud disini adalah sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dijelaskan bahwa segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, termasuk dalam jajaran pemerintah kelurahan, dimana upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam bidang administrasi kependudukan (pembuatan surat pengantar pembuatan KTP, Kartu Keluarga, Surat Keterangan, dan lain-lain). Salah satu amanat Kepmenpan tersebut adalah penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas.

Kualitas pelayanan (*service quality*) telah hampir menjadi faktor yang menentukan dalam menjaga keberlangsungan suatu organisasi birokrasi pemerintah maupun organisasi perusahaan. Kualitas pelayanan yang baik dan sesuai dengan

kebutuhan pengguna jasa publik, sangat penting dalam upaya mewujudkan kepuasan pengguna jasa publik (*customer satisfaction*).

Menurut Zeithaml-Parasuraman-Berry dalam Pasolong (2011:135) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh masyarakat, terdapat indikator ukuran kepuasan masyarakat yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan masyarakat. Kelima dimensi tersebut, yaitu:

a. **Tangibles (bukti langsung)**

Kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.

b. **Reliability (kehandalan)**

Kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.

c. **Responsiveness (daya tanggap)**

Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan masyarakat.

d. **Assurance (jaminan)**

Kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan masyarakat.

e. **Empathy (empati)**

Sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap masyarakat.

B. Penelitian Terdahulu

No.	Judul dan Nama Pengarang	Variabel	Hasil Penelitian
1	Karyana. (2012). Pengaruh Iklim Organisasi Terhadap Produktivitas Kerja Di Unit Pelaksana Teknis Kurikulum Kecamatan Jasinga Kabupaten Bogor	Variabel Iklim Organisasi dari model kausal yang telah dirumuskan atas dasar pertimbangan teoritis yaitu dimensi Struktur (X_1), Arus Komunikasi (X_2), Tanggung Jawab (X_3), Penghargaan SDM (X_4), Imbalan & Sanksi (X_5), dan Penghargaan SDM (X_6), dan variabel Produktivitas Kerja (Y)	<p>1. Hasil analisis jalur menunjukkan secara simultan terbukti bahwa iklim organisasi yang terdiri dari dimensi struktur, arus komunikasi, tanggung jawab, penghargaan, imbalan dan sangsi dan penggunaan teknologi informasi berpengaruh positif terhadap produktivitas kerja di UPTK. Pengaruh positif tersebut menyatakan bahwa dimensi struktur, arus komunikasi, tanggung jawab, penghargaan, imbalan dan sangsi dan penggunaan teknologi informasi mempunyai peranan yang penting dalam efisiensi dan efektivitas produktivitas kerja.</p> <p>2. Hasil Analisis jalur menunjukkan bahwa dimensi struktur, arus komunikasi, tanggung jawab, penghargaan, imbalan dan sangsi dan penggunaan teknologi informasi secara individual atau parsial terbukti mempunyai pengaruh positif terhadap produktivitas kerja. Hal ini menggambarkan bahwa secara teoritis semakin besar nilai dimensi struktur, arus komunikasi, tanggung jawab, penghargaan, imbalan dan sangsi dan penggunaan teknologi informasi, maka semakin besar nilai efisiensi dan efektivitas produktivitas kerja.</p> <p>3. Dimensi iklim organisasi yang memiliki pengaruh paling dominan dalam produktivitas kerja berdasarkan hasil kajian adalah dimensi struktur dibandingkan dengan dimensi arus komunikasi, tanggung jawab, penghargaan, imbalan dan sangsi</p>

			dan penggunaan teknologi.
2	Wahyuni. (2015). Pengaruh Budaya Organisasi Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai Bagian Keuangan Organisasi Sektor Publik Dengan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Pegawai Pemerintah Kota Tasikmalaya).	X1= Budaya Organisasi X2= Gaya Kepemimpinan Y= Kinerja Pegawai Bagian Keuangan	Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh positif Budaya Organisasi terhadap Kinerja Pegawai dengan R Square sebesar 0,326 terdapat pengaruh positif Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja Pegawai dengan R Square sebesar 0,364. Hasil penelitian Budaya Organisasi terhadap Kinerja Pegawai melalui Motivasi Kerja positif dengan pengaruh mediasi koefisien mediasi 0,315, dan terdapat pengaruh positif Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja Pegawai yang melalui Motivasi Kerja dengan koefisien mediasi 0,251
3	Permadji, Suana. (2017) Pengaruh Kompensasi, Budaya Organisasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan.	X1= Kompensasi X2= Budaya Organisasi X3= Lingkungan Kerja Y= Kepuasan Kerja Karyawan	Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa variabel kompensasi, budaya organisasi dan lingkungan kerja berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT Indonesia Power Bali. Variabel kompensasi, budaya organisasi dan lingkungan kerja juga berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT Indonesia Power Bali dengan variabel lingkungan kerja sebagai variabel yang berpengaruh lebih besar terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT Indonesia Power Bali

4	Afrianto.. (2015). Pemberian Insentif, Disiplin Kerja, Iklim Organisasi dan Kinerja Pegawai Dinas Perhubungan Kota Dumai.	Variabel insentif (X1), variabel disiplin kerja (X2) dan iklim organisasi (X3), serta variabel kinerja pegawai (Y).	Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara serempak pemberian insentif, disiplin kerja dan Iklim organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Secara parsial masing-masing variabel berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Variabel disiplin kerja merupakan faktor yang paling dominan berpengaruh terhadap kinerja pegawai artinya variabel disiplin kerja lebih berperan dalam menentukan kinerja pegawai. Hasil uji regresi hipotesis penelitian menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi sebesar 0,686. Hal ini menunjukkan bahwa sebesar 68,6% variabel pemberian insentif, disiplin kerja dan Iklim organisasi dapat menjelaskan pengaruhnya terhadap variabel kinerja pegawai pada Dinas Perhu, sedangkan sisanya merupakan pengaruh dari variabel bebas lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini
5	Su'udin, Gorda. (2016). Iklim Organisasi, Remunerasi, Mutasi Personal, Kepuasan Kerja dan Kinerja Pegawai (Studi Pada Kpp Pratama Badung Selatan)	X1= Iklim organisasi X2- Remunerasi X3= Mutasi Personal Y= Kepuasan Kerja dan Kinerja Pegawai	Pengaruh iklim organisasi terhadap kepuasan kerja pegawai KPP Pratama Badung Selatan sebesar 0,529 atau 52,9%. Adanya pengaruh positif tersebut menunjukkan iklim organisasi secara langsung mampu memberikan sumbangan berarti untuk meningkatkan kepuasan kerja pegawai KPP Pratama Badung Selatan. Pengaruh remunerasi terhadap kepuasan kerja pegawai KPP Pratama Badung Selatan secara langsung mampu memberikan sumbangan berarti untuk meningkatkan kinerja pegawai KPP Pratama Badung Selatan 3. Pengaruh mutasi personal terhadap kepuasan kerja pegawai KPP Pratama Badung Selatan mampu memberikan

			sumbangannya berarti untuk meningkatkan kepuasan kerja pegawai KPP Pratama Badung Selatan. 4. Pengaruh iklim organisasi terhadap kinerja pegawai sebesar 0,095 atau 9,5%. Adanya pengaruh positif tersebut menunjukkan iklim organisasi secara langsung mampu memberikan sumbangannya berarti untuk meningkatkan kinerja pegawai KPP Pratama Badung Selatan. 5. Pengaruh remunerasi terhadap kinerja pegawai mampu memberikan sumbangannya berarti untuk meningkatkan kinerja pegawai KPP Pratama Badung Selatan. 6. Pengaruh mutasi personal terhadap kinerja pegawai sebesar 0,074 atau 7,4%. Adanya pengaruh positif tersebut menunjukkan mutasi personal secara langsung mampu memberikan sumbangannya berarti untuk meningkatkan kinerja pegawai KPP Pratama Badung Selatan.
--	--	--	---

C. Kerangka Berpikir Teoritik

Konsep produktivitas kerja, budaya organisasi, dan iklim organisasi, merupakan tiga hal yang tidak mudah untuk diidentifikasi maupun dibedakan secara konkret. Sebagai suatu konsep, produktivitas kerja, budaya organisasi, dan iklim organisasi mempunyai pengertian yang berbeda dengan pelayanan di kelurahan, walaupun semuanya saling berhubungan dan menimbulkan implikasi.

Berdasarkan pada pendapat Tan (dalam Wibowo, 2007:379) budaya organisasi merupakan satuan norma yang terdiri dari keyakinan, sikap, core values, dan pola perilaku yang dilakukan orang dalam organisasi. Keyakinan

bersama, core values dan pola perilaku berimplikasi pada kinerja pegawai atau pelayanan.

Dari penjelasan teori yang dikemukakan oleh Victor Tan bahwa budaya terdiri dari keyakinan, sikap, pola perilaku pegawai organisasi yang kemudian akan mempengaruhi kinerja pegawai dan organisasi secara keseluruhan. Jadi, dapat disimpulkan bahwa semakin kuat budaya organisasi dalam mempengaruhi perilaku pegawai organisasi maka semakin tinggi tingkat kinerja pegawai organisasi secara menyeluruh.

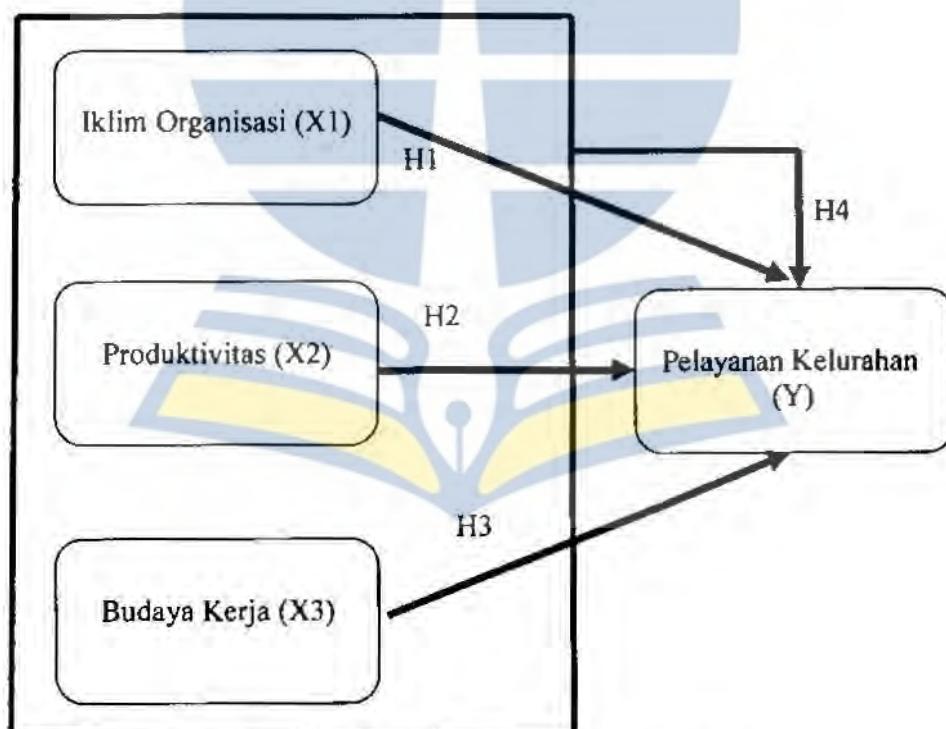
Meskipun penerapan budaya organisasi terhadap perilaku pegawai dapat berpengaruh secara positif, pengaruh iklim organisasi terhadap perilaku pegawai dapat bersifat positif dan dapat pula bersifat negatif. Hal ini dikarenakan iklim organisasi bersifat relatif sementara dan dapat berubah dengan cepat.

Menurut Wirawan (2007:12) iklim organisasi adalah persepsi pegawai instansi atau organisasi (secara individual dan kelompok) dan mereka yang secara tetap berhubungan dengan organisasi (misalnya pemasok, masyarakat, konsultan dan kontraktor) mengenai apa yang ada atau terjadi di lingkungan internal instansi atau organisasi secara rutin, yang mempengaruhi sikap dan perilaku organisasi dan kinerja pegawai organisasi yang kemudian menentukan kinerja organisasi.

Dari definisi yang dikemukakan oleh Wirawan di atas, iklim organisasi merupakan persepsi pegawai instansi atau organisasi mengenai apa yang terjadi di lingkungan internal instansi atau organisasi secara rutin, yang kemudian persepsi inilah yang mempengaruhi kinerja pegawai instansi atau organisasi pada akhirnya. Jadi, semakin positif tingkat iklim organisasi maka kinerja pegawai instansi atau organisasi akan semakin baik dan sebaliknya.

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan kajian terhadap produktivitas kerja, budaya organisasi, dan iklim organisasi serta pelayanan Kelurahan Batu Urip Taba Kota Lubuk Linggau terhadap masyarakat. Berdasarkan teori yang telah diapaparkan, peneliti juga ingin melihat, apakah teori produktivitas kerja, budaya organisasi dan iklim organisasi berimplikasi positif terhadap pelayanan Kelurahan Batu Urip Taba Kota Lubuk Linggau seperti dikemukakan oleh para ahli, apakah sama atau tidak dengan penerapannya.

Berikut ini peneliti menjabarkan kaitan antara variabel terikat dan variabel bebas ke dalam model penelitian yang akan peneliti lakukan, model penelitiannya adalah sebagai berikut:



Gambar 2.1. Alur pikir Penelitian Teoritis

Alur pikir penelitian teoritis di atas bahwa iklim organisasi (X1), produktivitas (X2) dan budaya kerja memengaruhi pelayanan (Y) baik secara parsial ataupun secara bersama-sama.

D. Hipotesis Penelitian

Berangkat dari kajian teoritis penelitian, penelitian sebelumnya yang relevan serta kerangka pemikiran teoritis telah dapat dirumuskan hipotesis penelitian yang akan dibuktikan kebenarannya dalam penelitian ini adalah

1. Diduga terdapat pengaruh antara iklim Organisasi terhadap Pelayanan Kelurahan Batu Urip Taba Kota Lubuklinggau.
2. Diduga Terdapat pengaruh antara Produktivitas terhadap Pelayanan Kelurahan Batu Urip Taba Kota Lubuklinggau.
3. Diduga Terdapat pengaruh antara Budaya Kerja terhadap Pelayanan Kelurahan Batu Urip Taba Kota Lubuklinggau.
4. Diduga Terdapat pengaruh antara Iklim Organisasi, Produktivitas, dan Budaya Kerja secara bersama-sama terhadap Pelayanan Kelurahan Batu Urip Taba Kota Lubuklinggau.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Arikunto (2006:12) yang mengemukakan penelitian kuantitatif adalah pendekatan penelitian yang banyak dituntut menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan hasilnya. Desain penelitian ini berawal dari masalah yang bersifat kuantitatif dan membatasi permasalahan yang ada pada rumusan masalah. Rumusan masalah dinyatakan dalam kalimat pertanyaan, selanjutnya peneliti menggunakan teori untuk menjawabnya. Sugiyono (2014:23) menyatakan bahwa desain penelitian harus spesifik, jelas dan rinci, ditentukan secara mantap sejak awal, menjadi pegangan langkah demi langkah. Desain penelitian menghubungkan antara variabel X dan variabel Y. Penelitian ini terdiri dari dua variabel, yaitu variabel bebas (X1) iklim organisasi, (X2) produktivitas, (X3) budaya kerja, dan variabel terikat (Y) yaitu pelayanan kelurahan. Sejalan dengan sifat penelitian korelasional, peneliti berusaha menggambarkan fakta-fakta sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Selanjutnya, fakta tersebut diolah dan dianalisis untuk melihat pengaruh variabel bebas dengan variabel terikat lalu menggunakan analisis korelasi.

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Arikunto (2006: 130) populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Sedangkan Nawawi (dalam Subana 2000:24) menyatakan bahwa: Populasi adalah

keseluruhan objek penelitian, digunakan sebagai sumber data yang mewakili karakteristik tertentu dalam suatu penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah warga Kota Lubuklinggau di Kelurahan Batu Urip 80 orang.

2. Sampel Penelitian

Sampel adalah sebagian atau wakil dari jumlah populasi yang diteliti (Arikunto, 206:131). Sampel penelitian digunakan untuk mendapatkan gambaran dari populasi. Dalam penelitian ini yang menjadi sampel penelitian diambil dari populasi, yaitu warga Kota Lubuklinggau di kelurahan Batu Urip Taba Kota Lubuklinggau 80 orang.

C. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan sarana atau alat untuk mengumpulkan data yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati (Sugiyono, 2014:92). Instrumen penelitian yang dipergunakan dalam penelitian ini berupa angket atau kuisioner yang dibuat sendiri oleh peneliti. Dengan demikian, penggunaan instrumen penelitian digunakan untuk mencari informasi yang lengkap mengenai suatu masalah, fenomena alam maupun sosial.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini dimaksudkan untuk menghasilkan data yang akurat yaitu dengan menggunakan skala likert. Jenis skala likert digunakan untuk mengukur suatu sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang suatu fenomena sosial (Sugiyono, 2014:134). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis instrumen angket atau kuesioner dengan pemberian skor sebagai berikut:

Tabel 3.1 Skore Penilaian Kuesioner

NO.	Kriteria	Singkatan	Skore
1	Sangat Tidak Setuju	STS	1
2.	Tidak Setuju	TS	2
3.	Netral	N	3
4.	Setuju	S	4
5.	Sangat Setuju	SS	5

Sumber : Skala Likert

Agar mendapatkan sebuah hasil penelitian yang memuaskan, peneliti menyusun rancangan kisi-kisi instrumen penelitian. Kisi-kisi bertujuan untuk menunjukkan keterkaitan antara variabel yang diteliti dengan sumber data atau teori yang diambil (Arikunto, 2006:162).

D. Operasionalisasi Variabel

Konsep operasional variabel menjadi acuan peneliti dalam menerapkan langkah-langkah operasional penelitian. Konsep operasional terdiri dari indikator-indikator untuk dijadikan sebuah pertanyaan yang akan diajukan kepada responden. Berikut konsep operasional penelitian variabel produktivitas kerja, budaya organisasi, iklim organisasi dan pelayanan kelurahan:

E. Definisi Konsep dan Operasional Variabel

1. Definisi Konsep dan Operasional Variabel Produktivitas Kerja

Definisi konsep variabel Produktivitas dalam penelitian ini merupakan hal yang sangat penting bagi para karyawan yang ada di perusahaan. Dengan adanya produktivitas kerja diharapkan pekerjaan akan terlaksana secara efisiensi dan efektif, sehingga ini semua akhirnya sangat diperlukan dalam

pencapaian tujuan yang sudah ditetapkan. Untuk mengukur produktivitas kerja, menurut Zamzam (2017:161-162) diperlukan suatu indikator antara lain adalah ; Kemampuan, Meningkatkan hasil yang dicapai, Semangat kerja, Pengembangan diri, Mutu dan Efisiensi, yang digambarkan dalam tabel berikut

Tabel 3.2 Kisi-kisi Variabel Produktivitas Kerja

VARIABEL	INDIKATOR	PERNYATAAN
Produktivitas Kerja	1. Kemampuan	Pk.01 dan Pk.02
	2. Meningkatkan hasil yang dicapai	Pk.03 dan Pk.04
	3. Semangat kerja	Pk.05 dan Pk.06
	4. Pengembangan diri	Pk.07 dan Pk.08
	5. Mutu	Pk.09 dan Pk.10
	6. Efisiensi	Pk.11 dan Pk.12

Sumber : Zamzam, F (2017:161-162)

2. Definisi Konsep dan Operasional Variabel Budaya Organisasi

Budaya organisasi didefinisikan sebagai nilai-nilai, asumsi, kepercayaan, filsafat, kebiasaan organisasi, dan sebagainya, (isi budaya organisasi) yang dikembangkan dalam jangka waktu yang lama oleh pendiri, pemimpin dan pegawai organisasi disosialisasikan dan diajarkan kepada pegawai yang baru serta diterapkan dalam aktivitas organisasi sehingga memengaruhi pola pikir, sikap dan perilaku pegawai organisasi dalam melayani para masyarakat, dan mencapai tujuan organisasi yaitu ; Kepercayaan, Norma, Nilai-nilai., Pola perilaku, Kebiasaan organisasi, Etos kerja., dan Kode etik

Tabel 3.3 Kisi-Kisi Variabel Budaya Organisasi

VARIABEL	INDIKATOR	PERNYATAAN
Budaya Organisasi	1.Kepercayaan	Bo.01 dan Bo.02
	2.Norma	Bo.01 dan Bo.02
	3.Nilai-nilai	Bo.01 dan Bo.02
	4.Pola Perilaku	Bo.01 dan Bo.02
	5.Kebiasaan Organisasi	Bo.01 dan Bo.02
	6.Etos Kerja	Bo.01 dan Bo.02
	7.Kode Etik	Bo.01 dan Bo.02

Sumber : (Wirawan,2007:122)

3. Definisi Konsep dan Operasional Variabel Iklim Organisasi

Iklim organisasi adalah persepsi pegawai organisasi (secara individual dan kelompok) dan mereka yang secara tetap berhubungan dengan organisasi (misalnya pemasok, masyarakat, konsultan dan kontraktor) mengenai apa yang ada atau terjadi di lingkungan internal organisasi secara rutin, yang mempengaruhi sikap dan perilaku organisasi dan kinerja pegawai organisasi yang kemudian menentukan kinerja organisasi. Untuk mengukur iklim organisasi terdapat 6 indikator yaitu ; Struktur, Standar-standar, Tanggung jawab, penghargaan, Komitmen organisasi dan Dukungan, yang digambarkan lebih lanjut dalam table berikut

Tabel 3.4 Kisi-kisi variable Iklim Organisasi

VARIABEL	INDIKATOR	PERNYATAAN
Iklim Organisasi	1. Struktur	Io.01 dan Io.02
	2. Standar-standar	Io.03 dan Io.04
	3. Tanggung jawab	Io.05 dan Io.06
	4. Penghargaan	Io.07 dan Io.08
	5. Komitmenorganisasi	Io.09 dan Io.10
	6. Dukungan	Io.11 dan Io.12

Sumber : (Wirawan,2007:122)

4. Definisi Konsep dan Operasional Variabel Pelayanan

Definisi konsep pelayanan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh masyarakat, terdapat indikator ukuran kepuasan masyarakat yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan masyarakat. Untuk mengukur pelayanan menggunakan 5 indicator sebagai berikut: Tangibles(bukti langsung), Reliability (kehandalan), Responsivess(daya tanggap), Assurance (jaminan) dan Empaty (empati), yang digambarkan dalam kisi-kisi berikut ini

Tabel 3.5 Kisi-Kisi Variabel Pelayanan

VARIABEL	INDIKATOR	PERNYATAAN
Pelayanan Kelurahan	1,Tangibles(bukti langsung)	Pk.01 dan PK.02
	2.Reliability (kehandalan)	Pk.03 dan Pk.04
	3.Responsivess(daya tanggap)	Pk.05 dan Pk.06
	4.Assurance (jaminan)	Pk.07 dan Pk.08
	5.Empaty (empati)	Pk.09 dan Pk.10

Sumber : Zeithhaml-Parasurman-Berry dalam Pasolong (2011:135)

F. Rencana Pengujian dan Pengembangan Instrumen

Proses pengembangan instrumen penelitian terdiri dari dua bagian yaitu uji validitas dan uji reliabilitas yang digunakan untuk menguji tiap item pernyataan yang terdapat pada angket yang dibuat oleh peneliti. Apabila item pernyataan sudah valid dan reliabel maka item pernyataan pada angket tersebut sudah bisa digunakan untuk mengumpulkan data. Selanjutnya data tersebut akan dideskripsikan. Pengujian validitas dan reliabilitas akan dilakukan setelah angket disebarluaskan kepada responden.

1. Uji Validitas Instrumen

Uji validitas instrumen dilakukan untuk menunjukkan keabsahan dari instrumen yang akan dipakai pada penelitian. Validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan dan kesahihan suatu instrumen (Arikunto, 2006:168). Tingkat validitas menunjukkan ketepatan dan kesesuaian alat ukur yang digunakan untuk mengukur variabel. Instrumen atau alat ukur dapat dikatakan valid jika benar-benar sesuai dan menjawab secara cermat tentang variabel yang akan diukur. Selain itu validitas juga dapat menunjukkan tingkat ketepatan pernyataan dengan apa yang dinyatakan sesuai dengan koefisien validitas. Penghitungan uji validitas ini menggunakan bantuan *Statistical Program for the Social Science* (SPSS) dan *Microsoft Office Excel*. Setelah diperoleh, kemudian dibandingkan dengan dengan tingkat kepercayaan 90% atau $\alpha=0.1$ dengan $dk=n-2$ ($dk=25-2=23$). Jika dilihat dalam nilai-nilai r *Product Moment*, =0.336. Jika > maka item tersebut dinyatakan valid, dan jika < maka item tersebut dinyatakan tidak valid. Penelitian ini memiliki dua macam variabel, yaitu variabel X dan

variabel Y. Variabel bebasnya terdiri dari (X1) produktivitas kerja, (X2) budaya organisasi, (X3) iklim keorganisasian, dan variabel terikat (Y) yaitu pelayanan kelurahan. Rumus yang digunakan untuk mengukur validitas instrumen adalah *Korelasi Pearson Product Moment* (Arikunto (2006:170).

2. Uji Reliabilitas Instrumen

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui ketetapan suatu instrumen (alat ukur) ketika mengukur gejala yang sama walaupun dalam waktu yang berbeda. Reliabilitas instrumen adalah suatu instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sejenis, maka akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2014:48). Hasil pengukuran dikatakan reliabel jika mampu memberikan hasil yang terpercaya. Tinggi rendahnya reliabilitas instrumen ditunjukan oleh suatu angka yang disebut koefisien reliabilitas. Jika suatu instrumen dipakai dua kali untuk mengukur gejala yang sama dan hasil pengukurannya yang diperoleh konsisten, instrumen itu reliabel. Untuk menguji reliabilitas instrumen dalam penelitian ini, menggunakan koefisien reliabilitas Alfa Cronbach (Arikunto, 2006:196).

Hasil perhitungan dibandingkan dengan pada $\alpha = 10\%$ dengan kriteria kelayakan jika $>$ berarti dinyatakan reliabel, dan jika $<$ maka dinyatakan tidak reliabel.

G. Prosedur Pengumpulan Data

Prosedur penelitian dalam penelitian ini mengacu pada tahap-tahap yang dikemukakan oleh Arikunto (2006:22) yaitu:

1. Pembuatan rancangan penelitian

Rangkaian kegiatan pada tahapan rancangan penelitian terdiri dari kegiatan menentukan masalah yang akan dikaji, studi pendahuluan, membuat rumusan masalah, tujuan, manfaat, mencari landasan teori, menentukan hipotesis, menentukan metodologi penelitian, dan mencari sumber-sumber yang dapat mendukung jalannya penelitian.

2. Pelaksanaan penelitian

Tahap ini dilakukan dengan cara pengumpulan data yang dibutuhkan untuk menjawab masalah yang ada. Analisis dari data yang diperoleh melalui observasi, wawancara dan kuesioner, sehingga dapat ditarik kesimpulan dari data yang ada.

3. Pembuatan laporan penelitian

Laporan penelitian merupakan langkah terakhir yang menentukan akurasi suatu penelitian yang sudah dilakukan sudah akurat atau belum. Tahap pembuatan laporan penelitian ini peneliti melaporkan hasil penelitian sesuai dengan data yang telah diperoleh dalam bentuk tesis.

H. Metode Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah berupa analisis deskriptif, yaitu suatu teknik untuk mengungkapkan dan memaparkan pendapat dari responden berdasarkan jawaban dari instrumen penelitian yang telah diajukan oleh peneliti.

Dari data yang telah terkumpul kemudian dilakukan analisis data secara deskriptif yaitu dengan cara memaparkan secara objektif dan sistematis situasi yang ada dilapangan.

1. Prosedur Pengolahan Data

Prosedur pengelolaan data setelah data diperoleh dari hasil pengumpulan data yang telah dialakukan, selanjutnya dilakukan pengolahan data. Prasetyo (2006:171) menguraikan bahwa proses pengolahan data dilakukan dengan :

a. Pengkodean data (data coding)

Pengkodean data merupakan suatu proses penyusunan secara sistematis data mentah dari kuisioner dengan ketentuan yang ada, yakni dengan menggunakan *Rating Scale* (SS=5, S=4, RG=3, TS=2, dan STS=1).

b. Pembersihan data (data cleaning)

Pembersihan data yaitu memastikan seluruh data sesuai dengan data yang sebenarnya. Misalnya jenis kelamin hanya terdiri dari dua kode yaitu kode 1 untuk laki-laki dan kode 2 untuk perempuan. Namun dalam kode yang dimasukan terdapat kode 7, maka kode ini harus dilihat kembali pada kuisioner.

c. Tabulating

Tabulating adalah memasukan data kedalam tabel-tabel tertentu dan mengitungnya. Berdasarkan penjelasan diatas, maka dalam penelitian ini tahap analisis data yang dilakukan dengan cara pengecekan dan memberikan nomor pada responden disetiap kuisioner yang telah ada, sehingga pengolahan data terlaksana dengan jumlah yang disesuaikan. Kemudian dilanjutkan dengan melakukan analisis data.

2. Teknik Analisis Data

a. Uji Normalitas Data

Teknik analisis data yang pertama kali dilakukan adalah uji normalitas data. Uji normalitas data dilakukan untuk mengetahui apakah data yang dihasilkan berdistribusi normal atau tidak. Jika data yang dihasilkan normal, maka menggunakan statistik parametrik, dan jika tidak berdistribusi normal maka menggunakan data statistik nonparametric (Sugiyono, 2012:24). Uji Normalitas ini menggunakan Kolmogorov Smirnov dengan bantuan SPSS 20.

b. Presentase Perolehan Skor

Untuk memudahkan dalam melakukan analisis data yang telah diperoleh dari responden, data tersebut ditabulasikan sesuai dengan jawaban responden pada angket kedalam tabel, kemudian dihitung presentasenya, dan selanjutnya dianalisis. Perhitungan dilakukan dengan menggunakan rumus yang dikemukakan oleh Kountur (2005:16) sebagai berikut :

$$P = \frac{f}{n} \times 100\%$$

Keterangan

P = Presentase skor

f = Jumlah jawaban yang diperoleh

n = Jumlah responden

Untuk menafsirkan besarnya presentase yang diperoleh dari hasil tabulasi data, didalam penelitian ini digunakan penafsiran dengan kriteria yang dikemukakan oleh Nugraha (dalam Hardiandi, 2013:54) yaitu pada Tabel berikut ini.

Tabel 3.6 Interpretasi Persentase

Presentase	Klasifikasi
90%-100%	Sangat Tinggi
80%-89%	Tinggi
70%-79%	Cukup tinggi
60%-69%	Sedang
50%-59%	Rendah
49% kebawah	Sangat Rendah

Langkah-langkah dalam perhitungannya adalah sebagai berikut :

- a. Nilai indeks minimum = skor minimum X jumlah pernyataan X jumlah responden
- b. Nilai indeks maksimum = skor maksimum X jumlah pernyataan X jumlah responden
- c. Interval = nilai maksimum – nilai minimum
- d. Jarak interval = interval : jenjang
- e. Persentase skor=[(total skor) : nilai maksimum] X 100%

I. Rancangan Pengujian Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah pernyataan tentatif yang merupakan dugaan atau terkaan tentang apa saja yang kita amati dalam usaha untuk memahaminya, hipotesis dapat diturunkan dari teori, (Nasution, 2003:38).

a. Hipotesis 1, $H_0: t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}, P > 0,05$

$H_1: t_{\text{hitung}} > t_{\text{table}}, P < 0,05$

b. Hipotesis 2, $H_0: t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}, P > 0,05$

$H_1: t_{\text{hitung}} > t_{\text{table}}, P < 0,05$

c. Hipotesis 3, $H_0: t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}, P > 0,05$

$H_1: t_{\text{hitung}} > t_{\text{table}}, P < 0,05$

d. Hipotesis 4, $H_0: F_{\text{hitung}} < F_{\text{tabel}}, P > 0,05$

$H_1: F_{\text{hitung}} > F_{\text{table}}, P < 0,05$

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. HASIL PENELITIAN

1. Gambaran Umum Kelurahan Batu Urip Taba Kota Lubuklinggau

a) Sejarah singkat

Berdasarkan peraturan pemerintah No. 38 Tahun 1981 dan disahkan pada bulan April tanggal 18 tahun 1982, Kota Lubuklinggau dibagi menjadi 4 Wilayah Kecamatan yaitu :

- 1) Kecamatan Lubuklinggau Timur
- 2) Kecamatan Lubuklinggau Barat
- 3) Kecamatan Lubuklinggau Utara
- 4) Kecamatan Lubuklinggau Selatan

Namun sekarang dipecah lagi menjadi 8 bagian, yaitu :

- 1) Kecamatan Lubuklinggau Timur I
- 2) Kecamatan Lubuklinggau Timur II
- 3) Kecamatan Lubuklinggau Barat I
- 4) Kecamatan Lubuklinggau Barat II
- 5) Kecamatan Lubuklinggau Utara I
- 6) Kecamatan Lubuklinggau Utara II
- 7) Kecamatan Lubuklinggau Selatan I
- 8) Kecamatan Lubuklinggau Selatan II

Pada tanggal 3 Desember 2002 dalam wilayah Kecamatan Lubuklinggau Timur I berjumlah 14 Kelurahan, akan tetapi setelah terjadi

pemekaran kelurahan, maka kelurahan dalam lingkungan Kecamatan Lubuklinggau Timur I menjadi 8 kelurahan yaitu :

- 1) Kelurahan Air Kutि
- 2) Kelurahan Taba Lestari
- 3) Kelurahan Nikan Jaya
- 4) Kelurahan Majapahit
- 5) Kelurahan Watervang
- 6) Kelurahan Batu Urip Taba
- 7) Kelurahan Taba Jemekeh
- 8) Kelurahan Taba Koji

Awal terbentuknya Kelurahan Batu Urip Taba adalah dari suatu Desa yang bernama Desa Batu Urip, yang mana pada waktu itu Desa tersebut di kepala oleh seorang Gindo. Dan Gindo tersebut bernama Rahinjan. Pada tahun 1984 mulai dibentuknya wilayah menjadi Desa yang dikepalai oleh seorang Kepala Desa yang bernama H.M Yuni Akim, masa jabatannya sampai tahun 1994. Dan pada masa tahun itu wilayah Desa Batu Urip masih bergabung dengan wilayah Batu Urip Seberang, yang sekarang sudah terpisah Kecamatannya yaitu menjadi Kecamatan Lubuklinggau Utara II.

Pada Tahun 1994 Desa Batu Urip dibentuk menjadi Kelurahan Batu Urip, yang di kepala oleh seorang Lurah yang bernama H. Wancik. Sampai dengan masa jabatan pada tahun 2002. Pada tanggal 16 Januari 2002 sampai 30 November 2001 Kelurahan Batu Urip Urip di Kepalai oleh Lurah A. Sapawi, dan pada waktu itu Kelurahan Batu Urip berubah

menjadi Kelurahan Batu Urip Taba. Sejak waktu itu terbentuklah pemekaran wilayah Batu Urip yang dibagi menjadi 2 (dua) wilayah yaitu wilayah Batu Urip Taba yg sekarang dalam Kecamatan Lubuklinggau Timur I, dan Kelurahan Batu Urip dalam Kecamatan Lubuklinggau Utara II. Dalam wilayah Batu Urip Taba ditambah lagi wilayah sampai batas Jalan Watervang dan Jalan Junaidi Kecamatan Lubuklinggau Timur I.

Pada tanggal 03 Desember 2002 sampai 28 Oktober 2004 Kelurahan Batu Urip Taba dikepalai oleh Lurah yang bernama Atika Awiyah, SE, pada masa ini Kelurahan Batu Urip Taba dipisah lagi dengan batas wilayah Batu Urip Taba hanya sampai Jalan Nusa dan Jalan Kelapa II. Karena wilayah Jl. Nusa dan Jalan Junaidi sudah dibentuk lagi menjadi Kelurahan lain yaitu Kelurahan Watervang.

Dari tahun 2004 sampai dengan sekarang tahun 2018 Kelurahan Batu Urip Taba tidak ada pemecahan atau pemekaran wilayah lagi, di Kelurahan Batu Urip Taba ini memiliki 6 (enam) RT. Dan batas wilayah Kelurahan Batu Urip Taba sebalah Utara berbatasan dengan Sungai Kelingi, sebelah Selatan berabatas dengan Kelurahan Air Kuti, Sebalah Timur berbatasan dengan Kelurahan Watervang, dan sebelah Barat berbatasan dengan Kelurahan Taba Jemekeh Kecamatan Lubuklinggau Timur I Kota Lubuklinggau.

b) Tugas dan Fungsi Kelurahan serta Struktur Organisasi

Kelurahan sebagaimana dimaksud Peraturan Walikota No 60 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas Dan Fungsi Serta

Tata Kerja Kecamatan Dan Kelurahan Pasal 12 ayat (2) mempunyai tugas sebagai berikut :

- 1) melaksanakan kegiatan pemerintahan Kelurahan;
- 2) melaksanakan pemberdayaan masyarakat;
- 3) melaksanakan pelayanan masyarakat;
- 4) memelihara ketenteraman dan ketertiban umum;
- 5) memelihara sarana dan fasilitas prasarana serta fasilitas pelayanan umum;
- 6) melaksanakan administrasi Kelurahan sesuai dengan lingkup tugasnya; dan
- 7) melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan sesuai dengan lingkup tugasnya.

Sekretariat Kelurahan

Sekretariat Kelurahan, mempunyai tugas sebagai berikut:

- 1) melaksanakan koordinasi, sinkronisasi dan integrasi pelaksanaan tugas Kelurahan;
- 2) penyelenggaraan urusan administrasi umum, kepegawaian, rumah tangga dan hubungan masyarakat;
- 3) penyelenggaraan urusan perencanaan dan penatausahaan keuangan Kelurahan;
- 4) pelaksanaan koordinasi pembinaan, pengendalian, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan kegiatan Kelurahan; dan

- 5) pelaksanaan tugas lain yang diberikan atasan sesuai dengan lingkup tugasnya.

Seksi Pemerintahan, Ketentraman dan Ketertiban

Seksi Pemerintahan, Ketentraman dan Ketertiban mempunyai tugas sebagai berikut :

- 1) penyusunan rencana program, kegiatan dan petunjuk teknis di bidang pelayanan administrasi pemerintahan, ketentraman dan ketertiban umum masyarakat Kelurahan;
- 2) pelaksanaan norma, standar prosedur dan kriteria di di bidang pelayanan administrasi pemerintahan, ketentraman dan ketertiban umum masyarakat Kelurahan;
- 3) pengkoordinasian peningkatan partisipasi masyarakat di bidang tertib administrasi pemerintahan, ketentraman dan ketertiban umum masyarakat;
- 4) pelaksanaan pembantuan, pembinaan dan pengendalian satuan perlindungan masyarakat, pemilihan umum, administrasi pajak bumi dan bangunan dan pertanahan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 5) pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas; dan
- 6) pelaksanaan tugas lain yang diberikan atasan sesuai dengan lingkup tugasnya.

Seksi Pemberdayaan Masyarakat

Seksi Pemberdayaan masyarakat mempunyai tugas sebagai berikut :

- 1) penyusunan rencana program, kegiatan dan petunjuk teknis di bidang pemberdayaan masyarakat;
- 2) pelaksanaan norma, standar prosedur dan kriteria di di bidang pemberdayaan dan partisipasi masyarakat dalam pembangunan;
- 3) pengkoordinasian peningkatan partisipasi masyarakat di bidang kualitas lingkungan dan permukiman, perencanaan dan pelaksanaan pembangunan di wilayah Kelurahan;
- 4) pengkoordinasian pelaksanaan kegiatan pembinaan kesejahteraan keluarga dan lembaga kemasyarakatan Kelurahan;
- 5) pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas; dan
- 6) pelaksanaan tugas lain yang diberikan atasan sesuai dengan lingkup tugasnya.

Seksi Pelayanan Umum dan Kesejahteraan Sosial

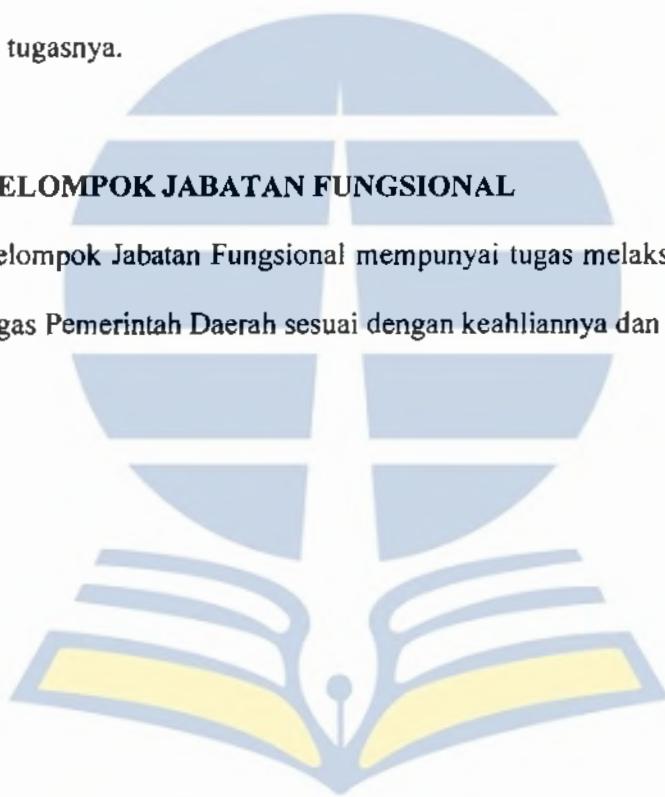
Seksi Pelayanan Umum dan Kesejahteraan Sosial mempunyai tugas sebagai berikut :

- 1) penyusunan rencana program, kegiatan dan petunjuk teknis di bidang pelayanan umum dan kesejahteraan sosial;
- 2) pelaksanaan norma, standar prosedur dan kriteria di bidang sosial, kesejahteraan masyarakat dan kebersihan lingkungan serta sarana dan prasarana pelayanan umum;

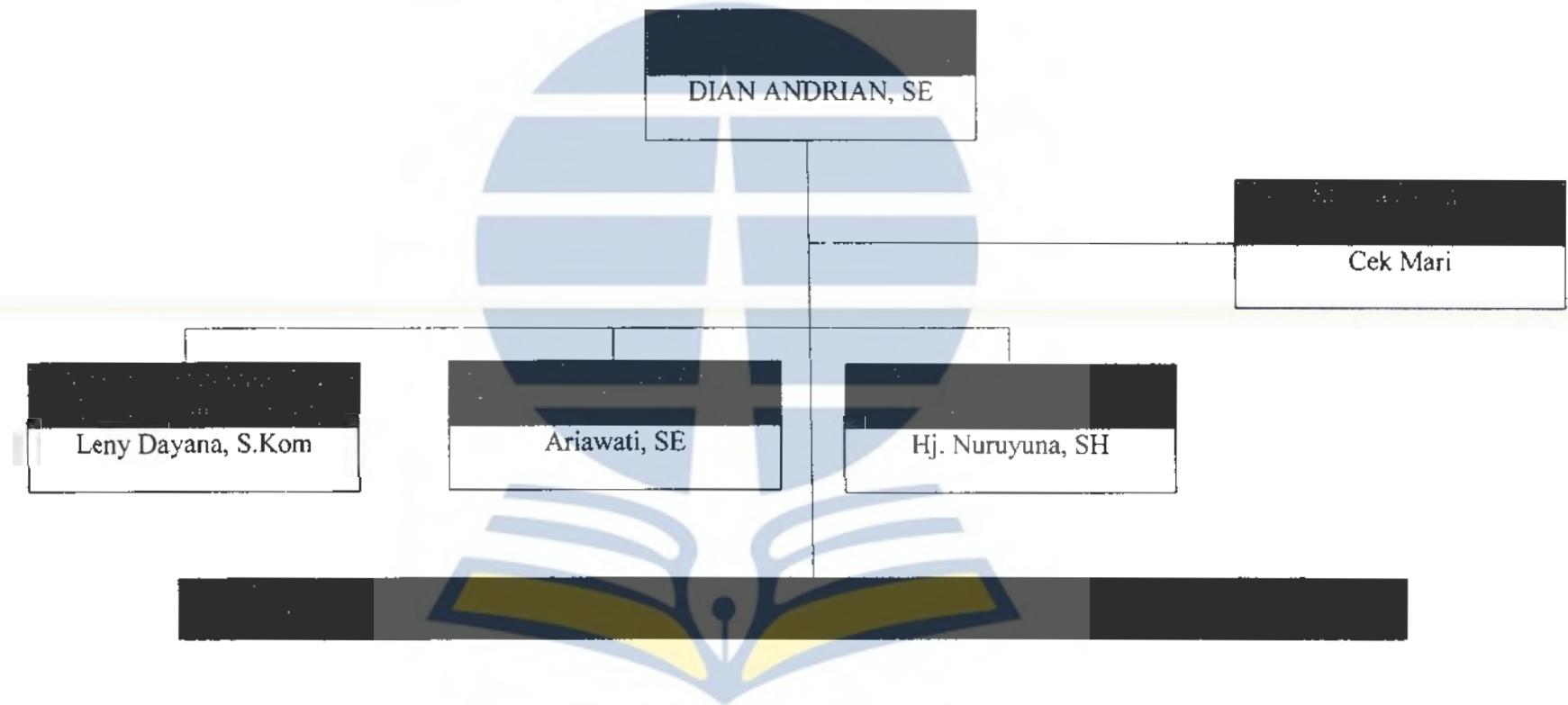
- 3) pengkoordinasian peningkatan partisipasi masyarakat di bidang sosial, keagamaan, kesejahteraan masyarakat, keindahan dan pertamanan serta sanitasi lingkungan Kelurahan;
- 4) pengkoordinasian pelaksanaan kegiatan pembinaan keagamaan, sosial, keluarga berencana, pendidikan, karang taruna, pramuka dan lembaga kemasyarakatan Kelurahan;
- 5) pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas; dan
- 6) pelaksanaan tugas lain yang diberikan atasan sesuai dengan lingkup tugasnya.

KELOMPOK JABATAN FUNGSIONAL

Kelompok Jabatan Fungsional mempunyai tugas melaksanakan sebagaiman tugas Pemerintah Daerah sesuai dengan keahliannya dan kebutuhan.



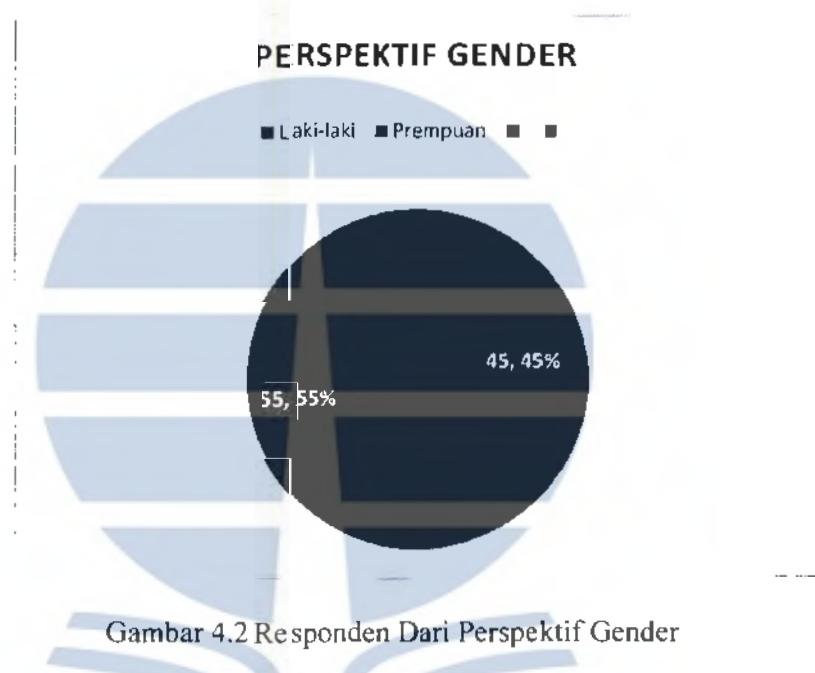
STRUKTUR ORGANISASI KELURAHAN BATU U RIP TABA
KECAMATAN LUBUKLINGGAU TIMUR I



2. Deskripsi Responden

a. Responder Berdasarkan Gender

Responden penelitian dilihat dari perspektif gender terdiri dari 27 laki-laki (45%) dan 33 perempuan (55%) sebagai terlihat dalam gambar berikut ini



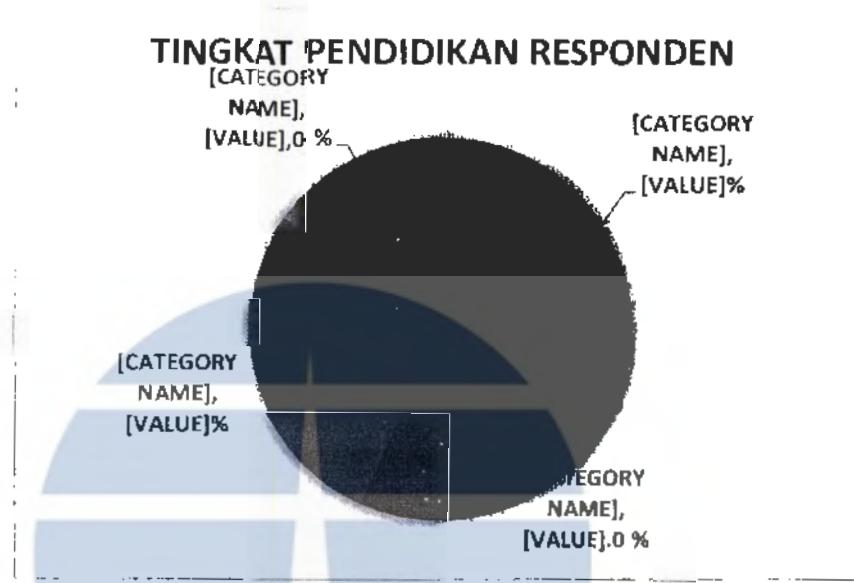
Gambar 4.2 Responden Dari Perspektif Gender

Dari gambar di atas menunjukkan bahwa warga Kelurahan Batu Urip Taba yang banyak mendapat layanan Kantor Kelurahan Batu Urip Taba Kota Lubuklinggau lebih banyak perempuan daripada laki-laki.

b. Responden Berdasarkan Pendidikan

Latar belakang responde.n terbesar lulusan S1/D4 19 orang (31,7%), SLTA 17 (28,3%) orang, sarjana muda/D3 15 (25%) orang dan hanya

lulusan SD/SMP sebanyak 7 (15%) orang sebagaimana dalam gambar berikut



Gambar 4.3 Responden Menurut Pendidikan

Dari gambar di atas responden penelitian yang adalah bahwa warga Kelurahan Batu Urip Taba Kota Lubuklinggau, yang mendapat layanan sebagian besar sarjana S1/D4, selanjutnya adalah lulusan SLTA, pendidikan sarjana muda/D3 dan yang paling sedikit adalah lulusan SD/SMP.

c. Resonder Berdasarkan Pekerjaan

Responden dilihat dari latar beakang pekerjaan sebagai besar adalah pegawai swasta 31 orang (51,7%), PNS sebanyak 19 orang (31,7), Pensiunan sebanyak 8 orang (13,3%) dan yang paling sedikit adalah dari anggota TNI/Poli 2 orang (3,3%) sebagaimana ter lihat dalam gambar di bawah.



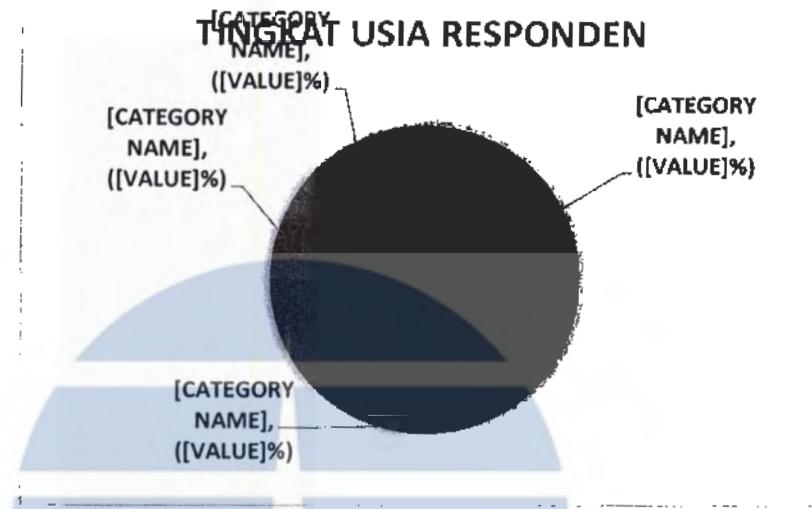
Gambar 4.4 Responden Menurut Pekerjaan

Dari gambar di atas diperoleh informasi bahwa pengujung Kantor Kelurahan Batu Urip Taba Kota Lubuklinggau lebih dari separonya adalah pengusaha atau pegawai perusahaan swasta dan BUMD/BUMD, sedangkan yang paling jarang datang ke Kantor Kelurahan Batu Urip Taba Kota Lubuklinggau adalah dari anggota TNI/Polri.

d. Responden Berdasarkan Usia

Jika dilihat dari tingkat usia responden yang sering mendapat layanan di Kantor Kelurahan Batu Urip Taba Kota Lubuklinggau adalah pada tingkat usia 41 sampai dengan 50 tahun sebanyak 28 resoonden, disusul kelompok

usia muda di bawah 40 tahun sebanyak 24 responden, sebagaimana dalam gambar berikut.



Gambar 4.5 Responden Menurut Usia

Pada gambar di atas, responden yang banyak dilayani pada Kantor Kelurahan pada umumnya pada usia muda dan usia produktif yang biasanya ingin cepat mendapat pelayanan. Responden pada usia muda di atas, pada umumnya mempunyai karakteristik perilakunya selalu ingin dilayani secara cepat, proses lancer tidak bertele-tele dan ingin segera mendapatkan hasil

3. Pengujian Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian sebelum disebarluaskan kepada Responden, terlebih dahulu dilakukan uji validasi dan reliabilitas. Uji validitas dan reliabilitas ditujukan untuk mendapatkan instrument penelitian yang andal untuk

mengambil data di lapangan. Uji instrument diberikan kepada 20 orang yang memiliki karakteristik yang tidak jauh berbeda dengan responden penelitian. Hasil pengujian instrumen penelitian dapat digambarkan dalam tabel berikut

a. Pengujian Validitas Instrumen

Tabel 4.1 Hasil Validasi Kuesioner Iklim Organisasi

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
IO_01	157.9500	593.734	.301	.951
IO_02	158.9500	589.103	.337	.950
IO_03	157.9500	583.734	.684	.948
IO_04	158.0000	583.368	.598	.948
IO_05	158.7000	584.221	.586	.948
IO_06	158.1000	587.884	.497	.949
IO_07	157.6500	608.976	.034	.951
IO_08	157.9500	586.155	.479	.949
IO_09	157.7500	573.987	.686	.947
IO_10	158.4500	572.997	.595	.948
IO	158.1500	590.976	.694	.948

Sumber : Data Diolah Dengan SPSS

Hasil pengujian instrument penelitian variabel iklim organisasi bahwa indicator IO_07 hanya memiliki koefisien korelasi dengan variabelnya < 0,25, sehingga indikator IO_07 tersebut dikeluarkan dari kuesioner penelitian dengan tidak merubah kode pernyataan.

b. Pengujian Validitas Variabel Produktivitas

Hasil Pengujian validitas kuesioner variabel produktivitas terdapat beberapa indicator yang memiliki koefisien di bawah 0,25 sebagaimana dalam tabel di bawah ini.

Tabel 4.2 Hasil Validasi Kuesioner Produktivitas

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
PD_01	157.9000	581.042	.704	.948
PD_02	157.9000	575.989	.690	.947
PD_03	158.2000	582.484	.792	.947
PD_04	158.1000	582.200	.588	.948
PD_05	158.2000	592.484	.400	.949
PD_06	158.5500	579.208	.508	.949
PD_07	158.2500	610.408	.009	.951
PD_08	158.1000	593.042	.323	.950
PD_09	157.9500	600.682	.216	.950
PD_10	157.9500	602.892	.181	.950
PD_11	157.8000	576.274	.699	.947
PD	158.1000	585.568	.767	.948

Sumber : Data Diolah Dengan SPSS

Hasil pengujian instrument ditemukan 3 indicator yang memiliki koefisien korelasi < 0,25 yaitu PD.07, PD.09 dan PD.10, sehingga ketiga indikator tersebut dikeluarkan dari kuesioner penelitian dengan tidak merubah nomor kode pernyataan.

c. Pengujian Validitas Variabel Budaya Kerja

Hasil Pengujian validitas kuesioner variable budaya kerja terdapat indicator yang memiliki koefisien di bawah 0,25 sebagaimana dalam tabel di bawah ini.

Tabel 4.3 Hasil Validasi Kuesioner Budaya Kerja

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
BK_01	158.0000	579.053	.565	.948
BK_02	157.7500	590.724	.496	.949
BK_03	157.7000	606.537	.071	.951
BK_04	157.9500	594.892	.399	.949
BK_05	158.4000	576.358	.819	.947
BK_06	157.9000	576.305	.722	.947
BK_07	158.3000	561.168	.795	.947
BK_08	157.9000	587.358	.515	.949
BK_09	158.0500	575.208	.736	.947
BK_10	157.7500	580.513	.657	.948
BK_11	157.8000	579.326	.716	.947
BK	158.0000	582.737	.855	.947

Sumber : Data Diolah Dengan SPSS

Hasil pengujian instrument ditemukan indicator BK.04 yang memiliki koefisien korelasi $0,071 < 0,25$, sehingga indikator tersebut harus dikeluarkan dari kuesioner penelitian dengan tidak merubah nomor kode pernyataan kuesioner.

d. Pengujian Validitas Variabel Pelayanan

Hasil Pengujian validitas kuesioner variable pelayanan terdapat indicator yang memiliki koefisien di bawah 0,25 sebagaimana dalam tabel di bawah ini.

Tabel 4.4 Hasil Validasi Kuesioner Pelayanan

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
PL_01	158.2000	569.853	.686	.947
PL_02	157.9000	586.832	.564	.948
PL_03	158.2500	573.566	.839	.947
PL_04	158.4000	585.832	.443	.949
PL_05	157.6500	572.134	.785	.947
PL_06	158.0500	602.997	.274	.950
PL_07	157.9500	590.050	.451	.949
PL_08	157.7500	589.987	.477	.949
PL_09	157.7500	606.829	.142	.950
PL_10	157.7500	578.724	.697	.948
PL	158.0000	586.105	.751	.948

Sumber : Data Diolah Dengan SPSS

Hasil pengujian instrument ditemukan indicator PL.09 yang memiliki koefisien korelasi $0,142 < 0,25$, sehingga indikator tersebut dikeluarkan dari kuesioner penelitian dengan tidak merubah nomor kode pernyataan pada kuesioner.

e. Pengujian Reliabilitas

Untuk memenuhi kesahihhan instrumen penitian telah dilakukan uji reliabilitas dengan hasil sebagaimana dalam tabek di bawah

Tabel 4. 5 Hasil Uji Realibilitas Variabel

NO	VARIABEL	KRITERIA	HASIL	REKOMENDASI
1	Iklim Organisasi	0,70	0,694	RELIABLE
2	Produktivitas	0,70	0,767	RELIABEL
3	Budaya Kerja	0,70	0,855	RELIABEL
4	Pelayanan	0,70	0,751	RELIABEL

Sumber : Data Diolah Dengan SPSS

Hasil pengujian reliabilitas instrument penelitian bahwa semua variable penelitian telah memenuhi kriteria reliabilitas dengan tingkat korelasi kuat di atas dari 0,70.

4. Deskripsi Variabel Penelitian

a. Deskripsi Variabel Iklim Organisasi

Deskripsi iklim organisasi pada Kelurahan Taba Urip Kota Lubuklinggau sudah mengarah kepada kenyamanan, koefisien variable iklim organisasi adalah rerata 3.6500, sebagaimana disebut dalam tabel di bawah ini.

Tabel 4.6 Deskripsi Variabel Iklim Organisasi

INDIKATOR	PERNYATAAN	RERATA
IO.01	Uraian Tugas Kelurahan Telah Diatur Dengan Jelas	4.0000
IO.02	Atasan Menghargai Prestasi Bawahan	3.0833
IO.03	Kelurahan mempunyai Standar Kerja Yang Terukur	3.7500
IO.04	Pegawai Kelurahan Selalu Berusaha Melakukan Inovasi	3.6167
IO.05	Kerja Pegawai Kelurahan Mendapatkan Apresiasi Atasan	3.2500
IO.06	Hasil Kerja Kelurahan Mendapat Penghargaan Masyarakat	3.6667
IO.08	Kelurahan Telah memiliki Komitmen Kerja Yang Positif	3.8333
IO.09	Pegawai Kelurahan Dalam Bekerja Saling Mendukung .	3.8667
IO.10	Hubungan Kerja Pegawai Dengan Atasan Sudah Nyaman.	3.4667
		3.6500

Sumber : Data Diolah Dengan SPSS

Adanya deskripsi tugas dan fungsi menjadi faktor penting dalam membangun iklim organisasi kelurahan batu Urip Taba seperti tergambar dalam tabel bahwa IO.01 Uraian Tugas Kelurahan Telah Diatur Dengan Jelas merupakan indikator tertinggi (4.0000) dan menjadikan kurang kondisifnya iklim organisasi disebabkan pada indikator IO.05 Kerja Pegawai Kelurahan Mendapatkan Apresiasi Atasan dengan koefisien terendah hanya 3.2500

b. Deskripsi Variabel Produktivitas

Deskripsi variable produktivitas pegawai Kantor Kelurahan Batu Urip Taba Kota Lubuklinggau berada antara cukup dan baik dengan koefisien rata-rata 3.5000, sebagaimana dala tabel berikut.

Tabel 4.7 Dekripsi Variabel Produktivitas

INDIKATOR	PERNYATAAN	RERATA
PD.01	Pegawai Kelurahan Mampu Menyelesaikan Tugas Mandiri	3.7833
PD.02	Pegawai Kelurahan Telah Memahami Fungsinya	3.7167
PD.03	Pegawai Keluarahan Telah Menguasai	3.4833
PD.04	Produktivitas Kelurahan Sudah Lumayan Tinggi	3.4833
PD.05	Pegawai Memiliki Semangat Kerja Yang	3.4833
PD.06	Pegawai Tidak Terbiasa Mengulur-Ulur Jadwal Siding	3.3000
PD.08	Kelurahan Memberikan Kesempatan Pegawai Berkembang	3.2833
PD.11	Pegawai Keluarahan Bekerja Secara Efisein	3.6667
PD		3.5000

Sumber : Data Diolah Dengan SPSS

Faktor pendorong utama produktivitas pegawai terlihat pada indicator PD.01 Pegawai kelurahan mampu menyelesaikan tugasnya secara mandiri pada koefisien 3.7833, sedangkan kurangnya kesempatan pegawai untuk mengembangkan diri menjadi kendala produktivitas sebagai tersebut pada

indicator PD.08 Kelurahan memberikan kesempatan pegawai berkembang yang memiliki koefisien terendah 3.2833.

c. Deksripsi Variabel Budaya Kerja

Budaya kerja pegawai Kelurahan Taba Urip Kota Lubuklinggau sudah mengarah kepada baik, dengan koefisien variable rerata 3,7833 dari skala Likert 1 sampai 5, sebagaimana digambarkan dalam tabel di bawah

Tabel 4.8 Deskripsi Variabel Budaya Kerja

INDIKATOR	PERNYATAAN	RERATA
BK.01	Pegawai Percayaan Hasil Kerjanya Berguna Bagi Orang Lain	3.5000
BK.02	Berbuat Baik Bagi Orang Lain Bukanlah Perbuatan Sia-Sia	3.8333
BK.04	Pada Kelurahan Telah Dikembangkan Aturan Kerja Yang Jelas	3.8167
BK.05	Pegawai Kelurahan Sangat Menghargai Waktu	3.4333
BK.06	Pegawai Berperilaku Melayani Masyarakat	3.9000
BK.07	Kebiasaan Untuk Tidak Terbiasa Mengulur-Ulur Pekerjaan	3.6000
BK.08	Kebiasaan Untuk Tidak Menghambat Pekerjaan	3.6833
BK.09	Pegawai Memiliki Etos Kerja Yang Tinggi	3.6000
BK.10	Pegawai Selalu Kompak Dalam Bekerja	4.1000
BK.11	Pegawai Sangat Menjunjung Kode Etik Dalam Bekerja	3.9833
		3.7833

Sumber : Data Diolah Dengan SPSS

BK.10 Pegawai Selalu Kompak Dalam Bekerja memiliki koefisien 4.1000 merupakan indicator yang paling dominan membentuk budaya kerja Kelurahan Taba Urip Kota Lubuklinggau, namun demikian BK.05 Pegawai Kelurahan Sangat Menghargai Waktu menjadi indicator yang terendah dengan koefisien .3,4333.

d. Deskripsi Variabel Pelayanan

Pelayanan pada Kelurahan Batu Urip Taba Kota Lubuklinggau telah berjalan baik dengan koefisien rerata variable sebesar 3.5383 dari skala likert 1 sampai dengan 5, sebagaimana tergambar dalam tabel di bawah.

Tabel 4.9 Deskripsi Variabel Pelayanan

INDIKATOR	PERNYATAAN	RERATA
PL.01	Mudah Untuk Mendapatkan Pelayanan di Kelurahan	3.4167
PL.02	Masyarakat Dapat Langsung Dilayani Pada Kantor Kelurahan	3.6000
PL.03	Pelayanan Di Kantor Kelurahan Dapat Diandalkan	3.4000
PL.04	Berurusan Pada Kantor Kelurahan Hanya Perlu Biaya Rendah	3.3333
PL.05	Proses Layanan Masyarakat Di Kelurahan Cepat Dan Mudah	3.3333
PL.06	Pelayanan Di Kelurahan Mengikuti Prosedur Yang Ada	3.6167
PL.07	Kelurahan Memberi Jaminan Pelayanan Yang Nyaman	3.5667
PL.08	Tidak Ada Usaha Untuk Mempersulit Pelayanan Masyarakat	3.8500
PL.10	Usulan Masyarakat Mendapat Tanggapan Pihak Kelurahan	3.7667
		3.5833

Sumber : Data Diolah Dengan SPSS

Dari tabel di atas didapati indicator yang paling besar pengaruhnya terhadap kapasitas pelayanan Kelurahan Batu Urip Taba Kota Lubuklinggau adalah PL.08 Tidak Ada Usaha Untuk Mempersulit Pelayanan Masyarakat dengan koefisien pada 3.8500, sedangkan indicator yang paling melemahkan pelayanan pada adalah Berurusan Pada Kantor Kelurahan Hanya Perlu Biaya Rendah (PL.04) dan Proses Layanan Masyarakat Di Kelurahan Cepat Dan Mudah (PL.05) keduanya memiliki koefisien sebesar 3,3333.

5. Uji Asumsi Klasik

a. Pengujian Data Interval

Data penelitian ini menggunakan data interval skala Likert, menurut Sugiyono (2012) skala Likert telah memenuhi ketentuan data interval

b. Pengujian Normalitas Data

Pengujian normalitas data penelitian menggunakan Kolmogorov-Smirnov yang menghasilkan data penelitian telah memenuhi kriteria normal sebagaimana dalam tabel di bawah

Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov Test

		IO	BK	PD
	N	60	60	60
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	3.6500	3.7833	3.5000
	Std. Deviation	.54695	.55515	.62436
Most Extreme Differences	Absolute	.389	.402	.355
	Positive	.244	.298	.222
	Negative	-.389	-.402	-.355
	Kolmogorov-Smirnov	3.012	3.113	2.750
	Asymp. Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Hasil Pengujian data menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov seperti dalam tabel di atas bahwa koefisien variable iklim organisasi, budaya organisasi dan produktivitas >0,05, dengan demikian bahwa data penelitian telah memenuhi asumsi normalitas.

c. Pengujian Linearitas

Variabel independen dituntut linear dengan variable dependen dan hasil pengujian linearitas, hasil pengujian linearitas sebagaimana dalam tabel berikut ini.

Tabel 4.11 Hasil Uji Linearitas

NO	VARIABEL PENGUJIAN		Kriteria Kritis	Hasil	Klasifikasi
	INDEPENDEN	DEPENDEN			
1	Iklim Organisasi	Pelayanan	<0.05	0,001	Linear
2	Produktivitas	Pelayanan	<0,05	0.000	Linear
3	Budaya Organisasi	Pelayanan	<0,05	0,000	Linear

Sumber : Data Diolah Dengan SPSS

Hasil pengolahan data dengan SPSS menunjukkan hubungan variable independen dan dependen telah linear, dengan kofisien lineritas < 0.05 , sehingga hasil pengujian linearitas sebagaimana dalam tabel di atas telah dapat memenuhi kriteria linearitas.

d. Pengujian Multikolinearitas

Hasil pengolahan data menggunakan SPSS menunjukkan semua variable bebas tidak terdapat keeratan yang kuat, sebagaimana digabarkan dalam tabel berikut ini.

Tabel 4.12 Hasil Pengujian Multikolineritas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
I	.734	1.363
Budaya Kerja	.657	1.522
Produktivitas	.695	1.439

Sumber : data Diolah Dengan SPSS

Dari koefisien antar variable independent di atas dan dilihat dari besaran tolerance dan variance inflation factor (VIF) menggunakan alpha tolerance =10% maka VIF adalah 10 dan output VIF lebih kecil dari 10 dan output semua variable bebas di atas 10%, maka antara variable bebas dalam penelitian ini tidak terjadi multikolineritas.

6. Pengujian Hipotesis Penelitian

Hipotesis – 1

H_0 : Tidak Terdapat Pengaruh Iklim Organisasi Terhadap Pelayanan

H_1 : Terdapat Pengaruh Positif dan negatif antara Iklim Organisasi Terhadap Pelayanan

Hasil pengolahan data menggunakan SPSS menunjukkan bahwa Iklim organisasi tidak berpengaruh terhadap pelayanan probabiliti 0,337 lebih besar dari 0,05, sebagaimana tergambar dalam tabel berikut.

Tabel 4.13 Pengaruh Iklim Organisasi Terhadap Pelayanan

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
IKLIM ORGANISASI	.142	.147	.120	.969	.337

a. Dependent Variable: PL

Hasil penelitian tidak berhasil mengkonfirmasi teori dengan empiris bahwa iklim organisasi memengaruhi tingkat pelayanan, maka H_0 dapat diterima dan H_1 ditolak, Dengan demikian hipotesis-1 dapat menyimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh iklim organisasi terhadap pelayanan.

Hipotesis – 2

H_0 : Tidak Terdapat Pengaruh Produktivitas Terhadap Pelayanan

H_1 : Terdapat Pengaruh Positif dan negatif antara Produktivitas Terhadap Pelayanan

Hasil pengolahan data menggunakan SPSS menunjukkan bahwa produktivitas tidak berpengaruh terhadap pelayanan dengan probabiliti 0,06 lebih besar dari standar error 0,05, sebagaimana tergambar dalam tabel berikut.

Tabel 4.14 Pengaruh Produktivitas Terhadap Pelayanan

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
PRODUKTIVITAS	.254	.132	.245	1.923	.060

a. Dependent Variable: Pelayanan

Hasil penelitian tidak berhasil mengkonfirmasi teori terhadap empiris di lapangan bahwa produktivitas memengaruhi pelayanan, maka H_0 dapat

diterima dan H₁ ditolak, Dengan demikian hipotesis-2 menyimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh produktivitas terhadap pelayanan.

Hipotesis – 3

H₀ : Tidak Terdapat Pengaruh Budaya Kerja Terhadap Pelayanan

H₁ : Terdapat Pengaruh Positif dan negatif antara Budaya Kerja Terhadap Pelayanan

Hasil pengolahan data menggunakan SPSS menunjukkan bahwa Budaya kerja berpengaruh secara negatif terhadap pelayanan dengan tingkat signifikansi 0,007 lebih kecil dari 0,05, sebagaimana tergambar dalam tabel berikut.

Tabel 4.15 Pengaruh Terhadap Budaya Kerja Terhadap Pelayanan

Model	Unstandardized Coefficients		Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
BUDAYA KERJA	.425	.153	.365	2.783	.007

a. Dependent Variable: PELAYANAN

Hasil penelitian berhasil mengkonfirmasi teori dengan empiris di lapangan bahwa budaya kerja memengaruhi pelayanan, maka H₀ ditolak dan H₁ dapat diterima, Dengan demikian hipotesis-3 berhasil menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh budaya kerja secara positif dan signifikan terhadap pelayanan.

Hipotesis - 4

H_0 : Tidak Terdapat Pengaruh Iklim Organisasi, Produktivitas dan Budaya

Kerja Secara Bersama-sama Terhadap Pelayanan

H_1 : Terdapat Pengaruh Positif dan negatif antara Iklim Organisasi,

Produktivitas dan Budaya Kerja Secara Bersama-sama Terhadap

Pelayanan.

Hasil pengolahan data menggunakan SPSS menunjukkan bahwa iklim organisasi, produktivitas dan budaya kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap pelayanan dengan tingkat signifikansi 0,00 lebih kecil dari 0,05, sebagaimana tergambar dalam tabel berikut.

Tabel 4.16 Iklim Organisasi, Produktivitas Dan Budaya Kerja Secara Bersama-sama Terhadap Pelayanan

Model	Change Statistics					Durbin-Watson
	R Square Change	F	df1	df2	Sig. F	
1	0,332	10.793	3	56	.000*	1.450

a. Predictors: (Constant), Produktivitas, Iklim Organisasi, Budaya Kerja

b. Dependent Variable: Pelayanan

Hasil penelitian berhasil mengkonfirmasi teori dengan empiris bahwa iklim organisasi, produktivitas dan budaya kerja secara bersama-sama memengaruhi pelayanan, maka H_0 dapat ditolak dan H_1 dapat diterima, Dengan demikian hipotesis-4 menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh iklim organisasi, produktivitas dan budaya kerja secara positif dan signifikan terhadap pelayanan.

B. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

1. Analisis Pengaruh Iklim Organisasi Terhadap Pelayanan Kelurahan

Batu Urip Taba Kota Lubuklinggau

Iklim organisasi yang nyaman sejatinya dapat memengaruhi tingkat pelayanan, ketika iklim organisasi semakin kondusifnya maka akan dapat meningkatkan pelayanan. Data empiris pada Kelurahan Batu Urip Taba Kota Lubuklinggau menunjukkan hal yang berbeda, bahwa iklim organisasi ternyata tidak berpengaruh terhadap peningkatan pelayanan. Dari hasil uji t pengolahan data menggunakan SPSS, t hitung $0,969 < t$ tabel 2.000 dengan probabiliti $0,337 > 0,05$.

2. Analisis Pengaruh Produktivitas Terhadap Pelayanan Kelurahan

Batu Urip Taba Kota Lubuklinggau

Tingkat produktivitas pegawai akan mampu meningkatkan kualitas pelayanan, semakin meningkat produktivitas pegawai tentunya akan dapat meningkatkan pelayanan kepada publik. Teori ini tidak sejalan dengan hasil empiris di lapangan yang menyimpulkan bahwa produktivitas tidak berpengaruh terhadap pelayanan. Data statistika yang diolah dengan SPSS menunjukkan probabilitas $0,06 > 0,05$ dan hasil uji t di mana t hitung $1,923 < t$ tabel 2.000 .

3. Analisis Pengaruh Budaya Kerja Terhadap Pelayanan Kelurahan

Batu Urip Taba Kota Lubuklinggau

Budaya kerja yang baik akan dapat memengaruhi kapasitas pelayanan public, teori ini sejalan dengan kondisi di lapangan bahwa budaya kerja berpengaruh negatif terhadap pelayanan t hitung $2,783 > t$ tabel 2.000

Pegawai Selalu Kompak Dalam Bekerja memiliki koefisien 4.1000 merupakan indicator yang paling dominan membentuk budaya kerja Kelurahan Batu Urip Taba Kota Lubuklinggau, namun demikian BK.05 Pegawai Kelurahan Sangat Menghargai Waktu menjadi indicator yang terendah dengan koefisien 3,4333.

4. Analisis Pengaruh Iklim Organisasi, Produktivitas dan Budaya

Kerja Terhadap Pelayanan Kelurahan Batu Urip Taba Kota Lubuklinggau

Secara bersama-sama iklim organisasi, produktivitas dan budaya kerja dapat memengaruhi tingkat pelayanan, hal ini sejalan dengan hasil pengolahan data menggunakan SPSS yang menyimpulkan terdapat pengaruh iklim organisasi, produktivitas dan budaya kerja secara bersama-sama terhadap pelayanan Kelurahan Taba Urip Kota Lubuklinggau. Hasil uji menunjukkan t hitung $10,943 > t$ tabel 2,769 dan tingkat probability $0,00 < 0,05$.

Koefisien regresi pengaruh variable iklim organisasi, produktivitas dan budaya kerja secara bersama-sama adalah 0,332 atau 33,2%. Dengan

kata lain sebanyak 66,8% dipengaruhi oleh kombinasi beberapa faktor lain diluar dari variable penelitian.

Secara parsial hanya variable budaya kerja yang berpengaruh secara signifikan terhadap pelayanan Kelurahan Taba Batu Urip Kota Lubuklinggau, variable iklim organisasi tidak berpengaruh secara signifikan. Indikator budaya organisasi yang paling besar pengaruhnya terhadap pelayanan adalah BK.10 Pegawai Selalu Kompak Dalam Bekerja memiliki koefisien 4.1000, namun demikian indicator BK.05 Pegawai Kelurahan Sangat Menghargai Waktu menjadi indicator yang terendah dengan koefisien 3,4333.

Dengan kata lain kekompakan kerja pegawai Kelurahan Batu Urip Taba Kota Lubuklinggau menjadi dominan untuk meningkatkan pelayanan, sebaliknya pegawai yang kurang menghargai waktu kerja menjadi penghambat dalam pemberian pelayanan,

Dari tabel di atas didapat indicator yang paling besar pengaruhnya terhadap kapasitas pelayanan Kelurahan Batu Urip Taba Kota Lubuklinggau adalah PL.08 Tidak Ada Usaha Untuk Mempersulit Pelayanan Masyarakat dengan koefisien pada 3.8500, sedangkan indicator yang paling melemahkan pelayanan pada adalah Berurusan Pada Kantor Kelurahan Hanya Perlu Biaya Rendah (PL.04) dan Proses Layanan Masyarakat Di Kelurahan Cepat Dan Mudah (PL.05) keduanya memiliki koefisien sebesar 3,3333.

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Benang merah penelitian bahwa dari 4 hipotesis yang diajukan, hanya 2 hipotesis yang dapat dikonfirmasi dan 2 hipotesis lainnya tidak sesuai antara teori dan empiris, sebagaimana lebih jelas kesimpulan di bawah ini.

1. Iklim organisasi tidak dapat memengaruhi pelayanan Kelurahan Batu Urip Taba Kota Lubuklinggau
2. Produktivitas tidak memengaruhi pelayanan Kelurahan Batu Urip Taba Kota Lubuklinggau
3. Budaya kerja berpengaruh terhadap pelayanan Kelurahan Batu Urip Taba Kota Lubuklinggau
4. Iklim organisasi, produktivitas dan budaya kerja secara bersama-sama memengaruhi secara positif dan signifikan terhadap pelayanan Kelurahan Batu Urip Taba Kota Lubuklinggau, secara parsial hanya variable budaya kerja yang memengaruhi pelayanan adalah budaya kerja.

B. IMPLIKASI MANAJERIAL

Strategi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kapasitas pelayanan Kelurahan Batu Urip Taba Kota Lubuklinggau dilakukan melalui membangun budaya kerja yang kompak dengan saling mendukung, namun agar mengoptimalkan jam kerja secara efektif. Serta mempercepat proses pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan standar operating procedure dengan prinsip cepat, mudah dan murah. Semoga!

C. SARAN

1. Bagi Pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia

- a. Perlu dilaksanakan penelitian lanjutan untuk melihat faktor lain yang dapat memengaruhi usaha peningkatan pelayanan publik.
- b. Hasil Penelitian ini dapat dikembangkan untuk publikasi jurnal nasional terakreditasi atau jurnal internasional.
- c. Perlu dilakukan penelitian lebih mendalam untuk mengetahui kenapa iklim organisasi dan produktivitas tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kapasitas pelayanan.

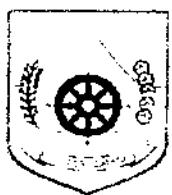
2. Bagi Kelurahan Batu Urip Taba Kota Lubuk Linggau

- a. Membangun komitmen bersama seluruh pegawai dan *stakeholders* untuk memberikan pelayanan yang lebih baik.
- b. Memfasilitasi dan memberikan kesempatan pegawai untuk peningkatan kapasitas dan pengembangan diri.
- c. Bekerja dengan hasil kerja yang terukur dan *standard operating procedure*.
- d. Melaksanakan *punishment* dan *reward* secara bijak dengan tekanan pada pemberian penghargaan bagi pegawai yang berprestasi.
- e. Empati terhadap masyarakat yang sedang mendapat pelayanan.
- f. agar meningkatkan pelayanan publik yang dilakukan secara cepat, mudah, nyaman dan biaya kecil.
- g. kemudahan proses pelayanan masyarakat dengan tidak mempersulit masyarakat yang dilayani.

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar Prabu Mangkunegara. (2005). *Sumber Daya Manusia perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Ayi Karyana. (2012). Pengaruh Iklim Organisasi Terhadap Produktivitas Kerja Di Unit Pelaksana Teknis Kurikulum Kecamatan Jasinga Kabupaten Bogor. *Jurnal Organisasi dan Manajemen, Volume 8, Nomor 1, Maret 2012, 67-83*
- Cahyono, Yuli Tri. Indira M., Lestiyana. (2007). Pengaruh Perencanaan dan Pengawasan Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada Perusahaan Manufaktur Di Surakarta. *Jurnal Akutansi dan Keuangan*.
- Dharma, Agus. (2002). *Manajemen Prestasi Kerja*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Evi Wahyuni. (2015). Pengaruh Budaya Organisasi Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai Bagian Keuangan Organisasi Sektor Publik Dengan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Intervening(Studi Kasus Pada Pegawai Pemerintah Kota Tasikmalaya). *Jurnal Nominal / Volume IV Nomor 1 / Tahun 2015*.
- Farid Su'udin, AAN Oka Suryadinatha Gorda. (2016). Iklim Organisasi, Remunerasi, Mutasi Personal, Kepuasan Kerja Dan Kinerja Pegawai (Studi Pada Kpp Pratama Badung Selatan). *Jurnal Manajemen & Bisnis ISSN : 1892-8486, Volume 13 Nomor 3 Juni 2016*
- Gie,The Liang. (1988).*Administrasi Perkantoran Modern. Edisi Pertama* Yogyakarta: Penerbit Liberti bersama dengan Yayasan Studi Ilmu dan Teknologi.
- Hasibuan, Malayu. SP. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT.Bumi Aksara.
- I Made Yudi Permadi, Wayan Suana. (2017) Pengaruh Kompensasi, Budaya Organisasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. *E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 6, No. 1, 2017: 521-549 ISSN : 2302- 8912*
- Komaruddin. (1992). *Ensiklopedia Manajemen*. Jakarta: Bumi Askara.
- Kusnendi. (2003). *Ekonomi Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PPUT.
- Lukman Afrianto. Program Magister Ilmu Administrasi FISIP Universitas Riau. (2015). Pemberian Incentif, Disiplin Kerja, Iklim Organisasi dan Kinerja Pegawai Dinas Perhubungan Kota Dumai. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara, Volume 13, Nomor 3, Juli 2015: 195-202*
- Lussier, N Robert. (2005). *Human Relations in Organization Applications and skill Building*. New York: Mc Graw Hill.
- Mangkunegara, A.A, Anwar Prabu. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya Offset.
- Marlina, Dede. (2012). *Pengaruh Iklim Organisasi dan Komitmen Karyawan terhadap bagian Umum PT Perkebunan (Persero) IV Medan*. Skripsi FE USU Medan: Tidak diterbitkan..
- Nasution. S. (2000). *Metode Research Penelitian Ilmiah*. PT.Bumi Aksara: Jakarta.

- Ndraha, Taliziduhu. (2006). Budaya Organisasi. Jakarta: Rineka Cipta.
- Pasolong, Harbani. (2011). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Robbins, S.P. (2002). *Prinsip-Prinsip Perilaku Organisasi. Edisi Kelima (Terjemahan)*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Robbins, Stephen P. dan Judge, Timothy A. (2008). *Organizational Behaviour*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rosidah dkk. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Simamora, Henry. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Ke-3. Yogyakarta : STIE YKPN.
- Sinungan, Muchdarsyah. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Suwarto, F. X. dan D. Koeshartono. (2009). *Budaya Organisasi; Kajian Konsep dan Implementasi*. Yogyakarta: Universitas Atma Jaya.
- Tampubolon, P. Manahan. (2004). *Manajemen Operasional, edisi pertama*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Tika Pabundu. (2005). *Metode Penelitian Geografi*. Jakarta: Pt Bumi Pustaka.
- Wasistiono, Sadu. (2001). *Kapita Selekta Manajemen Pemerintah Daerah*. Sumedang: Alqoprint
- Wibowo. (2007). *Manajemen Kinerja*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada
- Wirawan. (2007). Budaya dan Iklim Organisasi. Jakarta: Salemba Empat.
- Zamzam, Fakhry (2016), Pengaruh Pengembangan Karier Dan Iklim Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Sekretariat DPRD Kabupaten OKI Dengan Variabel Kepuasan Kerja Sebagai Intervening, Jurnal Economica Sharia, Volume 1 No, 1 Edisi Februari 2016.
- Zamzam, Fakhry (2017), Manajemen Iklim Organisasi dst
- Zeithaml, Valerie A, A. Parasuraman and L.L. Berry.(1996). *Delivering Quality Balancing Customer Perception and Expectation*, New York: The Free Pres.



**PEMERINTAH KOTA LUBUKLINGGAU
KECAMATAN LUBUKLINGGAU TIMUR I
KELURAHAN BATU URIP TABA**

Jalan Batu Urip Nomor 01 RT.06 Telp. 085307330037 Kelurahan Batu Urip Taba

Lubuklinggau, 05 Maret 2018

Nomor : 140 / 37 / 07.03 / 2018

Lamp : -

Perihal : Izin Pengumpulan Data Penelitian

Kepada Yth.

**Kepala Program Magister Manajemen
Sumber Daya Manusia (MMSDM)
UPBJJ-UT Palembang
Di –**

Palembang

Sehubungan dengan surat dari Program Magister Manajemen Sumber Daya Manusia (MMSD) UPBJJ-UT Palembang Nomor: 420/UN31.28/LL/2018 Tanggal 28 Februari 2018, perihal Permohonan Izin Pengumpulan Data Penelitian atas nama:

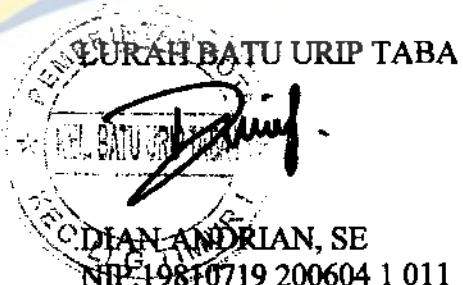
Nama : Leny Dayana

NIM : 500755565

Judul : Pengaruh Iklim Organisasi, Produktivitas, dan Budaya Kerja Terhadap Pelayanan Kelurahan Batu Urip Taba Kota Lubuklinggau.

Berdasarkan hal tersebut diatas, maka kami memberikan izin pengumpulan data pada Kantor Kelurahan Batu Urip Taba Kota Lubuklinggau.

Demikian disampaikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI



UNIVERSITAS TERBUKA

Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ-UT) Palembang

Jl. Sultan Muhammad Mansyur, Kec. Ilir Barat I, Bukit Lama, Palembang 30139

Telepon: 0711-443993, 443994, Faksimile: 0711-443992

E-mail: ut-palembang@ut.ac.id

Nomor: 420 /UN31.28/LL/2018

28 Februari 2018

Lamp. :-

Hal. : Permohonan Izin Pengumpulan Data Penelitian

Yth. : Lurah Kelurahan Batu Urip Taba
Kecamatan Lubuklinggau Timur I

Sehubungan dengan rencana kegiatan persiapan penyusunan Tugas Akhir Program Magister (TAPM) mahasiswa Program Magister Manajemen Sumber Daya Manusia Manusia (MMSDM) UPBJJ-UT Palembang Pokjar Kota Lubuklinggau, kami sampaikan bahwa mahasiswa atas nama:

Nama	:	Leny Dayana
NIM	:	500755565
Judul	:	Pengaruh Iklim Organisasi, Produktivitas dan Budaya Kerja Terhadap Pelayanan Kelurahan Batu Urip Taba Kota Lubuklinggau
Pembimbing	:	Dr. Fakhry Zamzam, M.M Dr. Etty Puji Lestari, M.Si

Bermaksud akan melakukan survey atau pengumpulan data penelitian sesuai dengan judul TAPM tersebut.

Sehubungan dengan hal tersebut, kami mohon bantuan dan perkenannya dari Lurah Kelurahan Batu Urip Taba Kecamatan Lubuklinggau Timur I kiranya untuk dapat mengizinkan mahasiswa tersebut untuk mengadakan pengumpulan data.

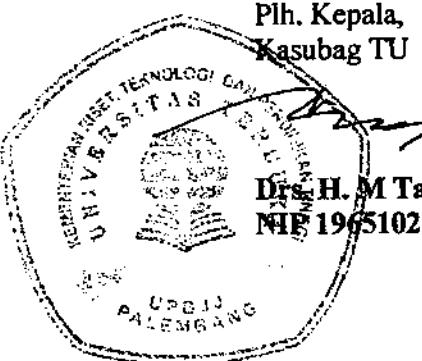
Demikian permohonan kami sampaikan kiranya untuk dapat diproses lebih lanjut. Atas perhatian dan kerjasamanya, diucapkan terimakasih.

Plh. Kepala,
Kasubag TU

Drs. H. M Tair Abunaim, MM
NIP 196510291986031001

Tembusan:

1. Wakil Rektor I dan III
2. Kapus PP PPs pada LPPMP
3. Dosen Pembimbing
4. Mahasiswa Ybs





**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA**

Kepada Yth :
Warga Kelurahan Batu Urip Taba
Kota Lubuklinggau

Assalamu Alaikum Wr.Wb.

Mohon berkenan untuk mengisi kuesioner di sebelah ini, dengan memberikan jawaban sesuai dengan pengalaman saudara mendapatkan pelayanan di kelurahan Batu Urip Taba Kota Lubuklinggau. Kuesioner ini diberikan dalam rangka perbaikan layanan kantor kelurahan. Petunjuk Pengisian Kuesioner adalah sebagai berikut;

- a. Berikan tanda silang (X) pada kolom jawaban yang dipilih saudara.
- b. Semua jawaban, jangan sampai ada yang terlewatkan
- c. Kerahasiaan jawaban dijamin peneliti, sesuai kode etik penelitian ilmiah
- d. Setelah kuesioner diisi mohon berkenan mengembalikan kepada petugas/kelurahan
- e. Kategori pilihan dan bobot jawaban adalah sebagai berikut :

NILAI	BOBOT	KRITERIA	SINGKATAN
1	Kecil dari 26%	Sangat Tidak Setuju	STS
2	26-50%	Tidak Setuju	TS
3	50:50%	Nentral	N
4	51-75%	Setuju	S
5	Besar dari 75%	Setuju Sekali	SS

A. Identitas Responden

Nama Responden :
 Jenis Kelamin : a. laki-laki b. Perempuan
 Usia/umur : a. < 40 th. b. 40-50 th. c. 51-59th d. > 60 th
 Pendidikan tertinggi : a. SD/SMP b. SLTA c. Sarmud/D3 d. D4/S1
 Pekerjaan : a. PNS b. TNI/POLRI c. Sawasta d.
 Pensiunan

B. Kuesioner Penelitian

PENGARUH IKLIM ORGANISASI, PRODUKTIVITAS DAN BUDAYA KERJA TERHADAP PELAYANAN KELURAHAN BATU URIP TABA KOTA LUBUK LINGGAU

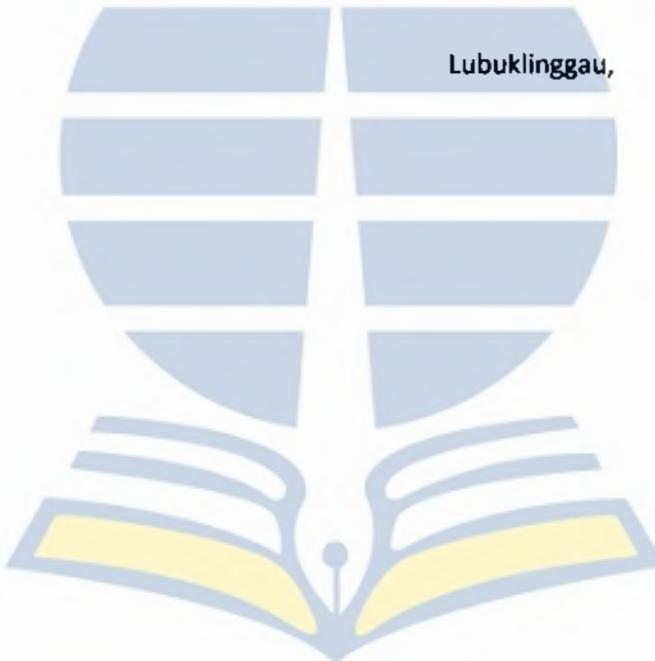
Kode	Pernyataan/Pertanyaan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1. VARIABEL IKLIM ORGANISASI						
IO.01	Uraian Tugas Kelurahan Telah Diatur Dengan Jelas	STS	TS	N	S	SS
IO.02	Atasan Menghargai Prestasi Bawahan	STS	TS	N	S	SS
IO.03	Kelurahan mempunyai Standar Kerja Yang Terukur	STS	TS	N	S	SS
IO.04	Pegawai Kelurahan Selalu Berusaha Melakukan Inovasi	STS	TS	N	S	SS
IO.05	Kerja Pegawai Kelurahan Mendapatkan Apresiasi Atasan	STS	TS	N	S	SS
IO.06	Hasil Kerja Kelurahan Mendapat Penghargaan Masyarakat	STS	TS	N	S	SS
IO.07	Pegawai Kelurahan Berkomitmen untuk bekerja lebih baik	STS	TS	N	S	SS
IO.08	Kelurahan Telah memiliki Komitmen Kerja Yang Positif	STS	TS	N	S	SS
IO.09	Pegawai Kelurahan Dalam Bekerja Saling Mendukung .	STS	TS	N	S	SS
IO.10	Hubungan Kerja Pegawai Dengan Atasan Sudah Nyaman.	STS	TS	N	S	SS
2. VARIABEL BUDAYA KERJA						
BK.01	Pegawai Percayaan Hasil Kerjanya Berguna Bagi Orang Lain	STS	TS	N	S	SS
BK.02	Berbuat Baik Bagi Orang Lain Bukanlah Perbuatan Sia-Sia	STS	TS	N	S	SS
BK.03	Pegawai Yang Melanggar Disiplin Kerja Mendapatkan Sanksi	STS	TS	N	S	SS
BK.04	Pada Kelurahan Telah Dikembangkan Aturan Kerja Yang Jelas	STS	TS	N	S	SS
BK.05	Pegawai Kelurahan Sangat Menghargai Waktu	STS	TS	N	S	SS
BK.06	Pegawai Berperilaku Melayani Masyarakat	STS	TS	N	S	SS
BK.07	Kebiasaan Untuk Tidak Terbiasa Mengulur-Ulur Pekerjaan	STS	TS	N	S	SS
BK.08	Kebiasaan Untuk Tidak Menghambat Pekerjaan	STS	TS	N	S	SS
BK.09	Pegawai Memiliki Etos Kerja Yang Tinggi	STS	TS	N	S	SS
BK.10	Pegawai Selalu Kompak Dalam Bekerja	STS	TS	N	S	SS
BK.11	Pegawai Sangat Menjunjung Kode Etik Dalam Bekerja	STS	TS	N	S	SS
3. VARIABEL PRODUKTIVITAS						
PD.01	Pegawai Kelurahan Mampu Menyelesaikan Tugas Secara Mandiri	STS	TS	N	S	SS
PD.02	Pegawai Keluarahan Telah Memahami Tugas Dan Fungsinya	STS	TS	N	S	SS
PD.03	Pegawai Keluarahan Telah Menguasai	STS	TS	N	S	SS
PD.04	Produktivitas Kelurahan Sudah Lumayan Tinggi	STS	TS	N	S	SS
PD.05	Pegawai Memiliki Semangat Kerja Yang	STS	TS	N	S	SS
PD.06	Pegawai Tidak Terbiasa Mengulur-Ulur Jadwal Siding	STS	TS	N	S	SS
PD.07	Pegawai Berusaha Pengembangan Kapasitas Diri	STS	TS	N	S	SS

PD.08	Kelurahan Memberikan Kesempatan Pegawai Berkembang	STS	TS	N	S	SS
PD.09	Kelurahan Memiliki Mutu Kerja Yang Dapat Diukur	STS	TS	N	S	SS
PD.10	Hasil Kerja Pegawai Kelurahan Sudah Baik	STS	TS	N	S	SS
PD.11	Pegawai Keluarahan Bekerja Secara Efisein	STS	TS	N	S	SS

4. VARIABEL PELAYANAN

PL.01	Untuk Mendapatkan Pelayanan Kelurahan Mudah	STS	TS	N	S	SS
PL.02	Masyarakat Dapat Langsung Dilayani Pada Kantor Kelurahan	STS	TS	N	S	SS
PL.03	Pelayanan Di Kantor Kelurahan Dapat Diandalkan	STS	TS	N	S	SS
PL.04	Berurusana Pada Kantor Kelurahan Hanya Perlu Biaya Rendah	STS	TS	N	S	SS
PL.05	Proses Layanan Masyarakat Di Kelurahan Cepat Dan Mudah	STS	TS	N	S	SS
PL.06	Pelayanan Di Kelurahan Mengikuti Prosedur Yang Ada	STS	TS	N	S	SS
PL.07	Kelurahan Memberi Jaminan Pelayanan Yang Nyaman	STS	TS	N	S	SS
PL.08	Tidak Ada Usaha Untuk Mempersulit Pelayanan Masyarakat	STS	TS	N	S	SS
PL.09	Pegawai Kelurahan Memberikan Empati Bagi Masyarakat	STS	TS	N	S	SS
PL.10	Usulan Masyarakat Mendapat Tanggapan Pihak Kelurahan	STS	TS	N	S	SS

Lubuklinggau, Februari 2018



```
SAVE OUTFILE='D:\PASCA UIGM\PENELITIAN F ZAMZAM\MHS UT\NEW DATA\REGRESI dkk
LENI.sav' /COMPRESSED. DESCRIPTIVES VARIABLES=IO_01 IO_02 IO_03 IO_04 IO_05
IO_06 IO_07 IO_08 IO_09 IO_10 IO /STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.
```

Descriptives

Notes		
Input	Output Created	25-Feb-2018 15:00:10
	Comments	
	Data	D:\PASCA UIGM\PENELITIAN F ZAMZAM\MHS UT\NEW DATA\REGRESI dkk LENI.sav
	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
Missing Value Handling	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	60
	Definition of Missing	User defined missing values are treated as missing.
Resources	Cases Used	All non-missing data are used.
	Syntax	DESCRIPTIVES VARIABLES=IO_01 IO_02 IO_03 IO_04 IO_05 IO_06 IO_07 IO_08 IO_09 IO_10 IO /STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.
	Processor Time	0:00:00.016
	Elapsed Time	0:00:00.009

[DataSet0] D:\PASCA UIGM\PENELITIAN F ZAMZAM\MHS UT\NEW DATA\REGRESI dkk
LENI.sav

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
IO_01	60	1.00	5.00	4.0000	.99149
IO_02	60	1.00	5.00	3.0833	1.26614
IO_03	60	1.00	5.00	3.7500	.72778
IO_04	60	1.00	5.00	3.6167	.76117
IO_05	60	1.00	5.00	3.2500	1.11424
IO_06	60	1.00	5.00	3.6667	.93277
IO_07	60	1.00	5.00	3.8333	.76284
IO_08	60	1.00	5.00	3.8333	.74029
IO_09	60	1.00	5.00	3.8667	.98233
IO_10	60	1.00	5.00	3.4667	1.06091
IO	60	2.00	5.00	3.6500	.54695
Valid N (listwise)	60				

DESCRIPTIVES VARIABLES=BK_01 BK_02 BK_03 BK_04 BK_05 BK_06 BK_07 BK_08 BK_09
 BK_10 BK_11 BK /STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.

Descriptives

Notes

Input	Output Created	25-Feb-2018 15:00:32
	Comments	
	Data	D:\PASCA UIGM\PENELITIAN F ZAMZAM MHS UT\NEW DATA\REGRESI dkk LENI.sav
	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	60
Missing Value Handling	Definition of Missing	User defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	All non-missing data are used.

Syntax	DESCRIPTIVES VARIABLES=BK_01 BK_02 BK_03 BK_04 BK_05 BK_06 BK_07 BK_08 BK_09 BK_10 BK_11 BK /STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.
Resources	Processor Time Elapsed Time
	0:00:00.015 0:00:00.011

[DataSet0] D:\PASCA UIGM\PENELITIAN F ZAMZAM\MHS UT\NEW DATA\REGRESI dkk LENI.sav

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
BK_01	60	1.00	5.00	3.5000	1.01681
BK_02	60	1.00	5.00	3.8333	.80605
BK_03	60	2.00	5.00	3.7833	1.00998
BK_04	60	2.00	5.00	3.8167	.89237
BK_05	60	1.00	5.00	3.4333	.92730
BK_06	60	1.00	5.00	3.9000	.87721
BK_07	60	1.00	5.00	3.6000	1.10775
BK_08	60	2.00	5.00	3.6833	.74769
BK_09	60	1.00	5.00	3.6000	.84773
BK_10	60	1.00	5.00	4.1000	.93337
BK_11	60	1.00	5.00	3.9833	.70089
BK	60	2.00	5.00	3.7833	.55515
Valid N (listwise)	60				

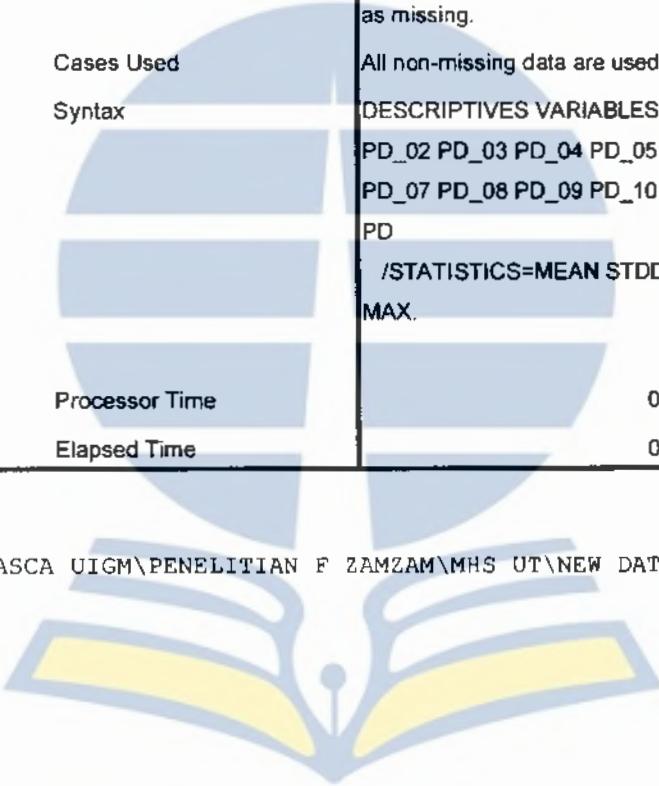
DESCRIPTIVES VARIABLES=PD_01 PD_02 PD_03 PD_04 PD_05 PD_06 PD_07 PD_08 PD_09
PD_10 PD_11 PD /STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.

Descriptives

Notes

	Output Created	25-Feb-2018 15:00:51
	Comments	
Input	Data	D:\PASCA UIGM\ PENELITIAN F ZAMZAM\MHS UT\NEW DATA\REGRESI dkk LENI.sav
	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	60
Missing Value Handling	Definition of Missing	User defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	All non-missing data are used.
	Syntax	DESCRIPTIVES VARIABLES=PD_01 PD_02 PD_03 PD_04 PD_05 PD_06 PD_07 PD_08 PD_09 PD_10 PD_11 PD /STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.
Resources	Processor Time	0:00:00.000
	Elapsed Time	0:00:00.014

[DataSet0] D:\PASCA UIGM\ PENELITIAN F ZAMZAM\MHS UT\NEW DATA\REGRESI dkk LENI.sav



Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
PD_01	60	1.00	5.00	3.7833	.80447
PD_02	60	1.00	5.00	3.7167	.90370
PD_03	60	1.00	5.00	3.4833	.72467
PD_04	60	1.00	5.00	3.4833	.89237
PD_05	60	1.00	5.00	3.4833	.79173
PD_06	60	1.00	5.00	3.3000	1.06246
PD_07	60	1.00	5.00	3.3667	1.00788
PD_08	60	1.00	5.00	3.2833	1.16578
PD_09	60	1.00	5.00	3.5167	.87317
PD_10	60	2.00	5.00	3.7833	.80447
PD_11	60	1.00	5.00	3.6667	.93277
PD	60	2.00	4.00	3.5000	.62436
Valid N (listwise)	60				

DESCRIPTIVES VARIABLES=PL_01 PL_02 PL_03 PL_04 PL_05 PL_06 PL_07 PL_08 PL_09
 PL_10 PL /STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.

Descriptives

Notes

Input	Output Created	25-Feb-2018 15:01:11
	Comments	
	Data	D:\PASCA UIGM\PENELITIAN F ZAMZAMMHS UT\NEW DATA\REGRESI dkk LENI.sav
	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data	60
	File	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User defined missing values are treated as missing.

Cases Used	All non-missing data are used.
Syntax	<pre>DESCRIPTIVES VARIABLES=PL_01 PL_02 PL_03 PL_04 PL_05 PL_06 PL_07 PL_08 PL_09 PL_10 PL /STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.</pre>
Resources	Processor Time 0:00:00.000
	Elapsed Time 0:00:00.013

[DataSet0] D:\PASCA UIGM\PENELITIAN F ZAMZAM\MHS UT\NEW DATA\REGRESI dkk LENI.sav

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
PL_01	60	1.00	5.00	3.4167	1.10916
PL_02	60	1.00	5.00	3.6000	.96023
PL_03	60	1.00	5.00	3.4000	.86749
PL_04	60	1.00	5.00	3.3333	1.09956
PL_05	60	1.00	5.00	3.3333	.98577
PL_06	60	1.00	5.00	3.6167	.86537
PL_07	60	1.00	5.00	3.5667	.90884
PL_08	60	1.00	5.00	3.8500	.84020
PL_09	60	1.00	5.00	3.5667	.81025
PL_10	60	2.00	5.00	3.7667	.83090
PL	60	2.00	5.00	3.5833	.64550
Valid N (listwise)	60				

EXAMINE VARIABLES=IO BK PD /PLOT BOXPLOT STEMLEAF HISTOGRAM NPLOT
/COMPARE GROUP /STATISTICS DESCRIPTIVES /CINTERVAL 95 /MISSING LISTWISE
/NOTOTAL.

Explore

Notes		
	Output Created	25-Feb-2018 15:04:32
	Comments	
Input	Data	D:\PASCA UIGM\ PENELITIAN F ZAMZAM\ MHS UT\ NEW DATA\ REGRESI dkk LENI.sav
	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	60
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values for dependent variables are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any dependent variable or factor used.
	Syntax	EXAMINE VARIABLES=IO BK PD /PLOT BOXPLOT STEMLEAF HISTOGRAM NPLOT /COMPARE GROUP /STATISTICS DESCRIPTIVES /CINTERVAL 95 /MISSING LISTWISE /NOTOTAL
Resources	Processor Time	0:00:06.490
	Elapsed Time	0:00:06.768

[DataSet0] D:\PASCA UIGM\ PENELITIAN F ZAMZAM\ MHS UT\ NEW DATA\ REGRESI dkk LENI.sav

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
IO	60	100.0%	0	.0%	60	100.0%
BK	60	100.0%	0	.0%	60	100.0%
PD	60	100.0%	0	.0%	60	100.0%

Descriptives

		Statistic	Std. Error
IO	Mean	3.6500	.07061
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3.5087
		Upper Bound	3.7913
		5% Trimmed Mean	3.6667
		Median	4.0000
		Variance	.299
		Std. Deviation	.54695
		Minimum	2.00
		Maximum	5.00
		Range	3.00
		Interquartile Range	1.00
		Skewness	-.632
BK	Kurtosis	-.040	.608
	Mean	3.7833	.07167
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3.6399
		Upper Bound	3.9267
		5% Trimmed Mean	3.7778
		Median	4.0000
		Variance	.308
		Std. Deviation	.55515
		Minimum	2.00
		Maximum	5.00
		Range	3.00

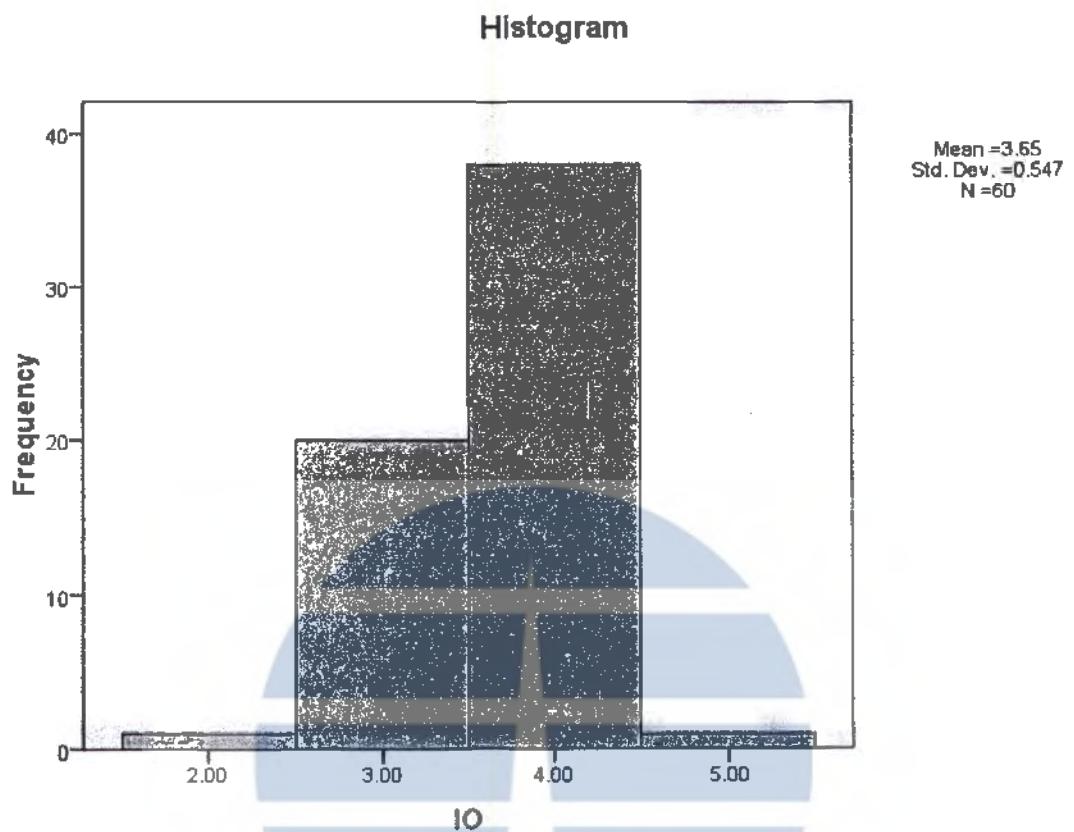
	Interquartile Range	.75	
	Skewness	-.673	.309
	Kurtosis	1.198	.608
PD	Mean	3.5000	.08061
95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3.3387	
	Upper Bound	3.6613	
	5% Trimmed Mean	3.5556	
	Median	4.0000	
	Variance	.390	
	Std. Deviation	.62436	
	Minimum	2.00	
	Maximum	4.00	
	Range	2.00	
	Interquartile Range	1.00	
	Skewness	-.864	.309
	Kurtosis	-.226	.608

Tests of Normality

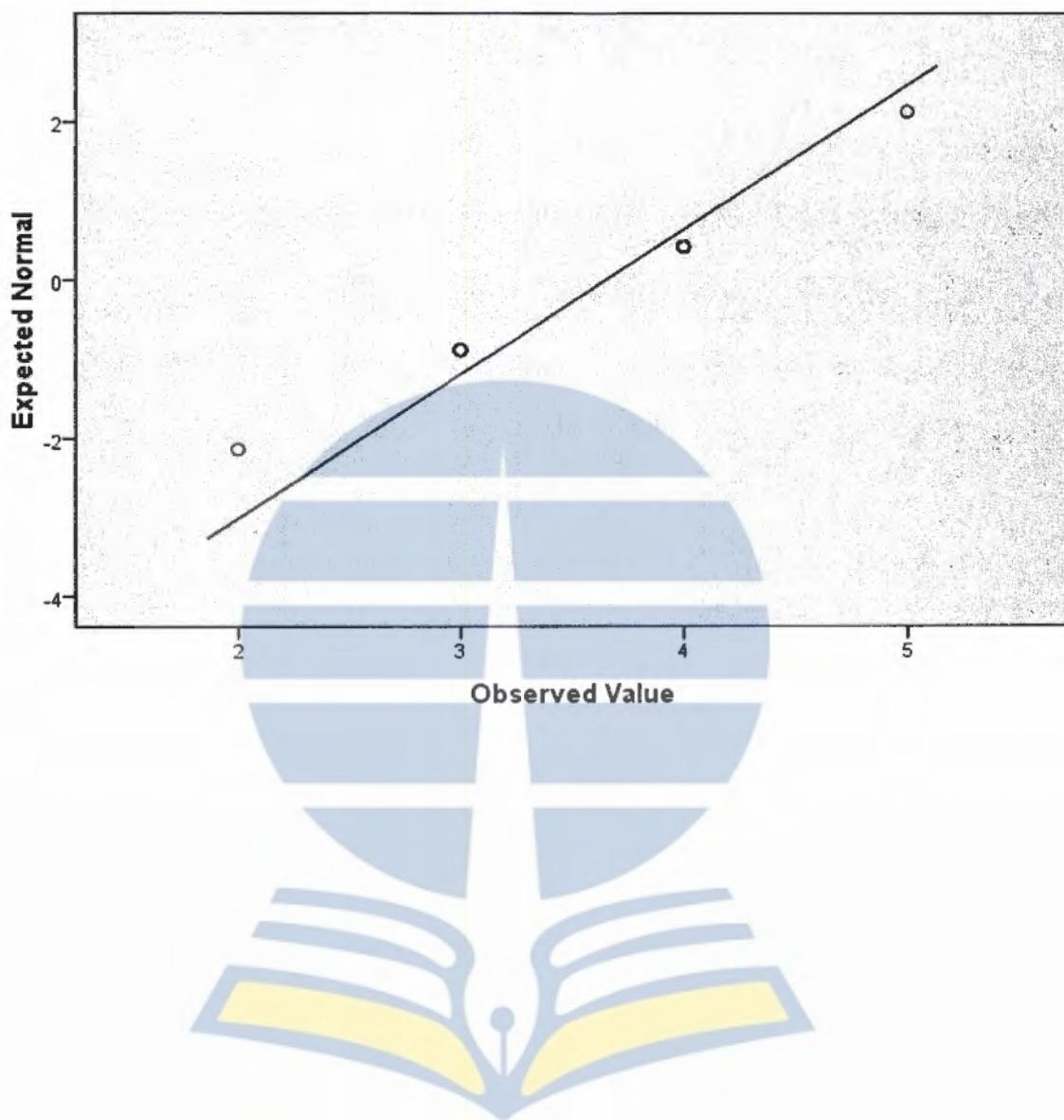
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
IO	.389	60	.000	.705	60	.000
BK	.402	60	.000	.710	60	.000
PD	.355	60	.000	.714	60	.000

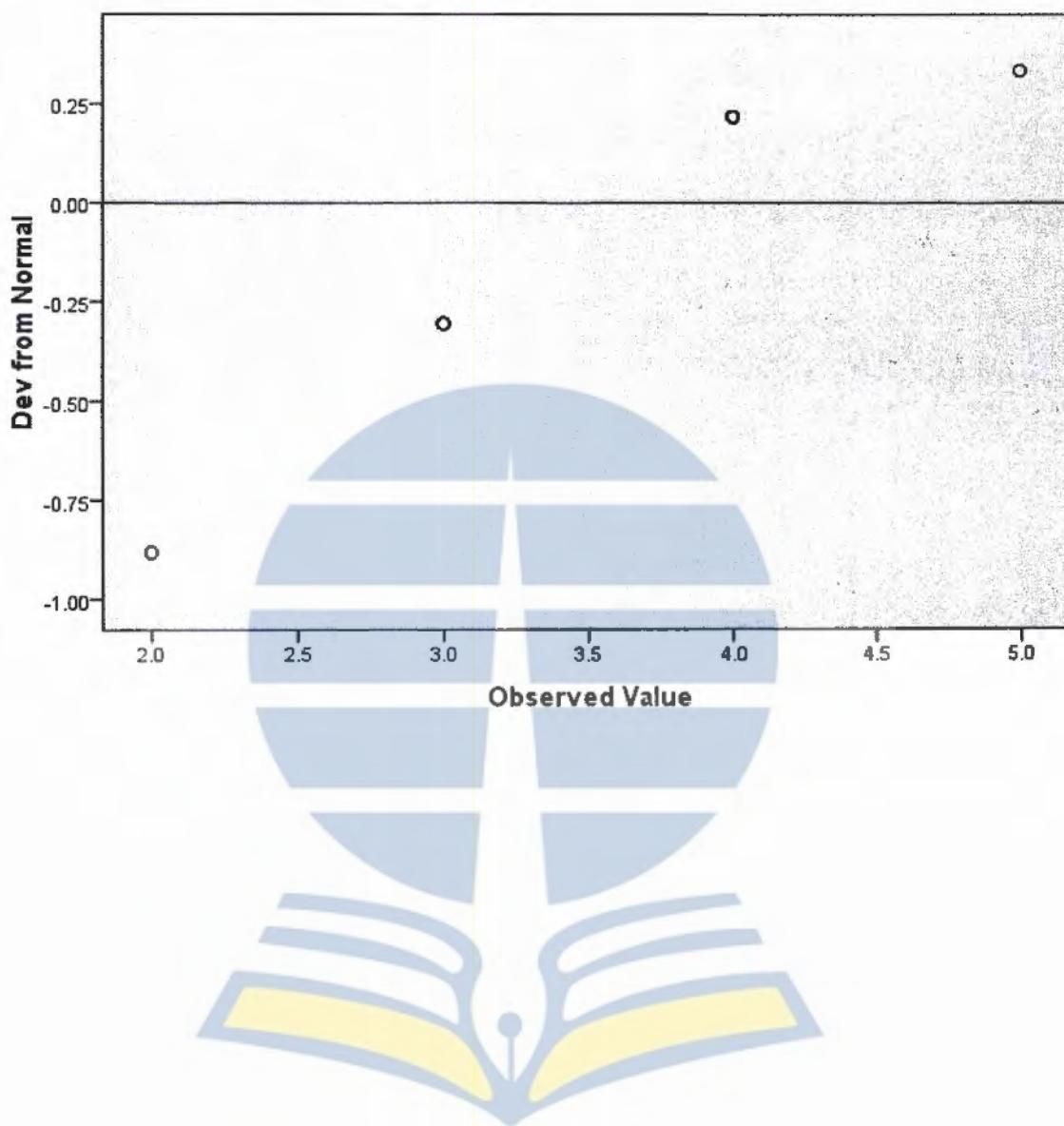
a. Lilliefors Significance Correction

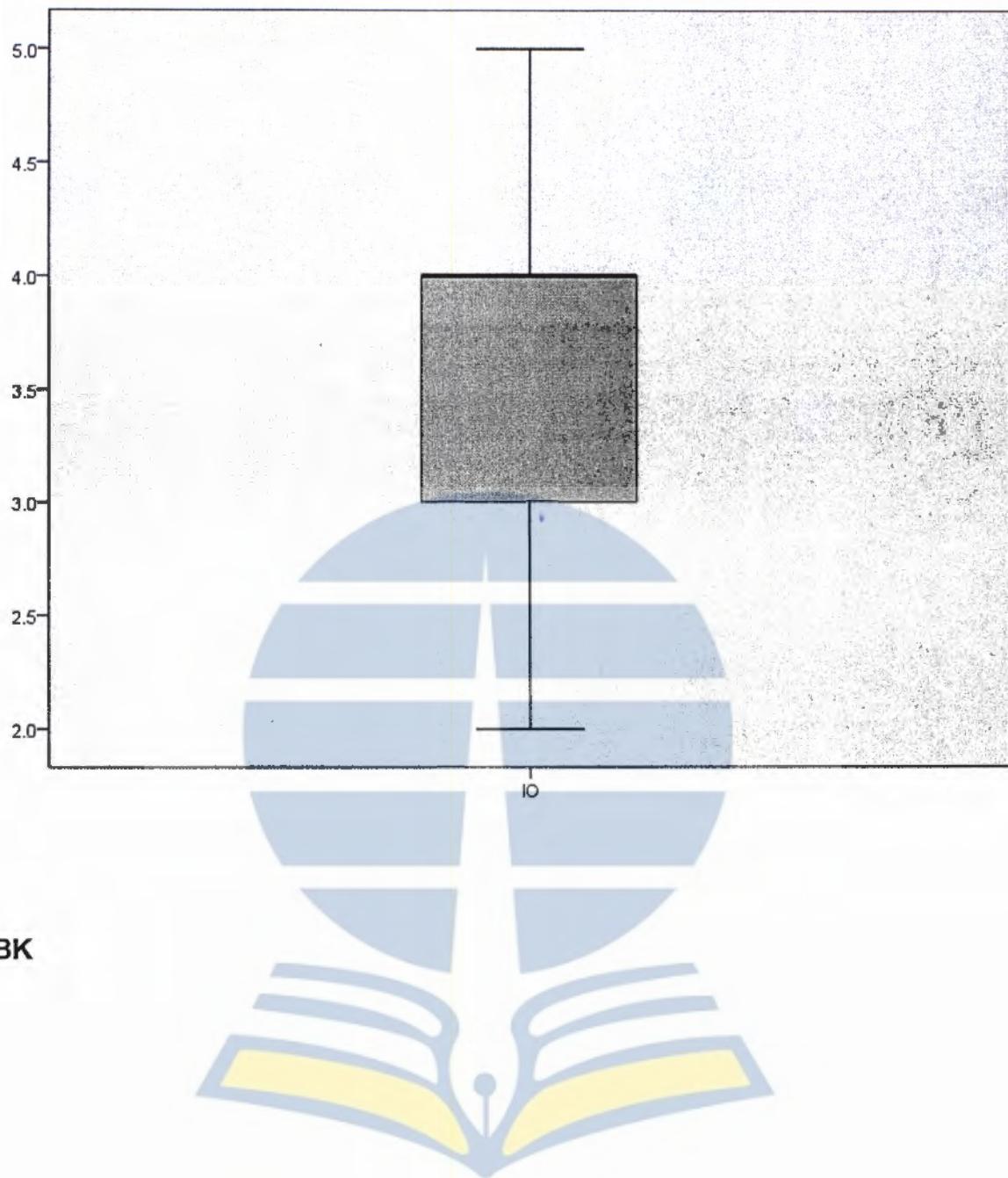
IO



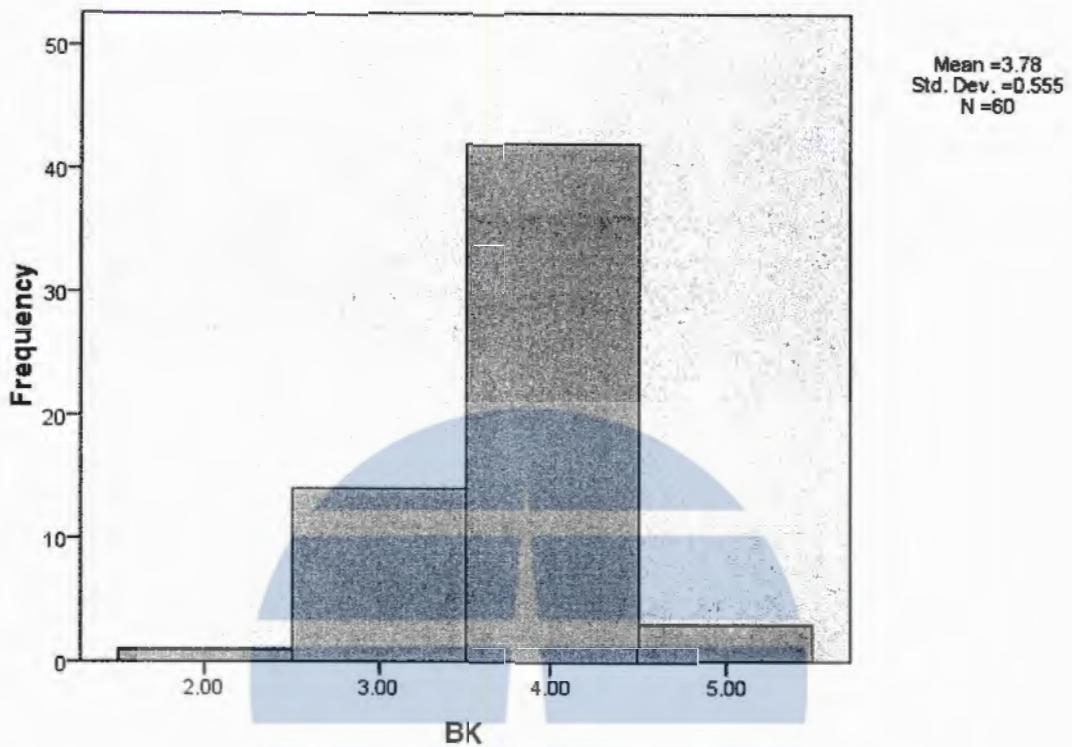
10 Stem-and-Leaf Plot

Normal Q-Q Plot of IO

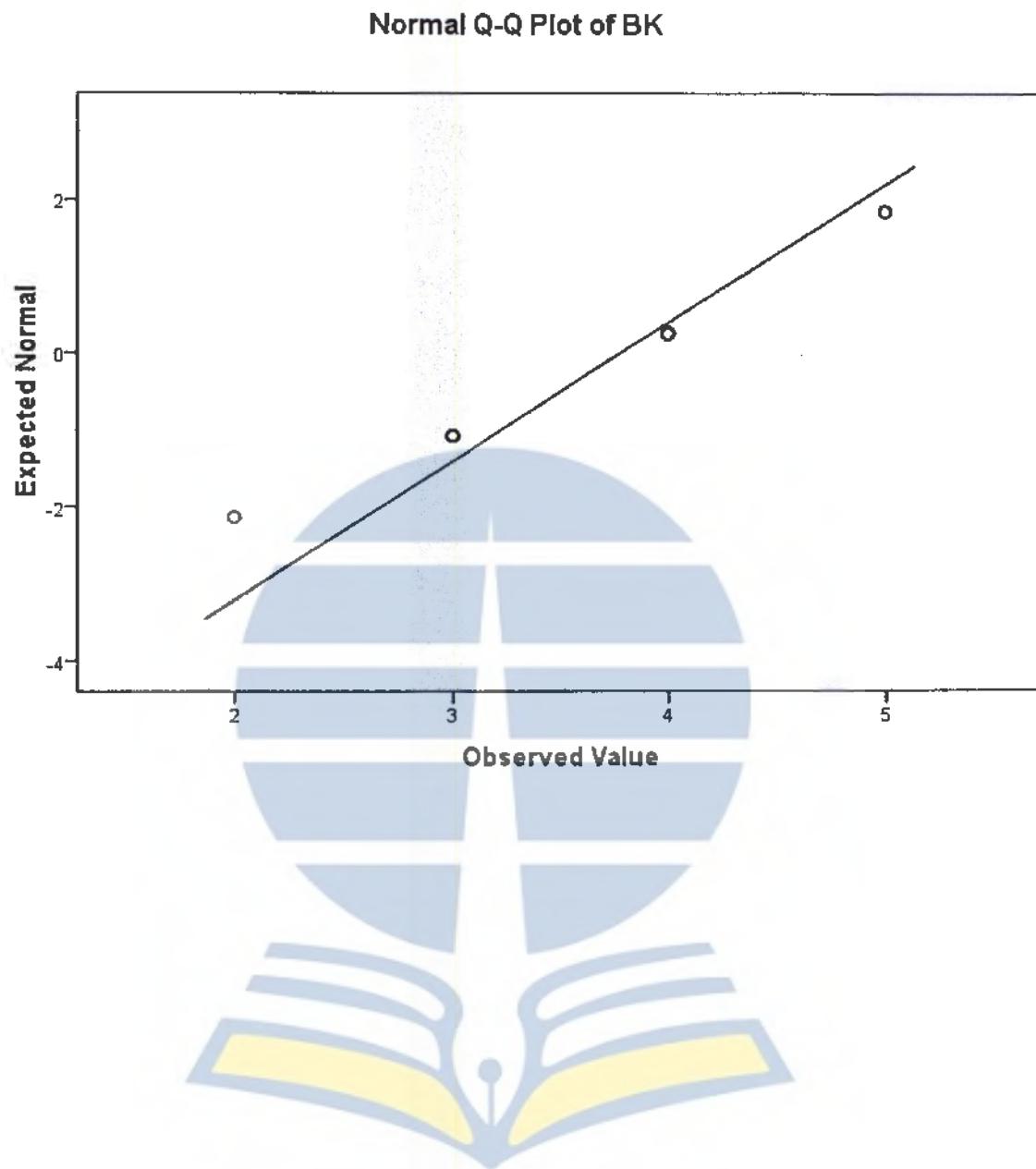
Detrended Normal Q-Q Plot of IO

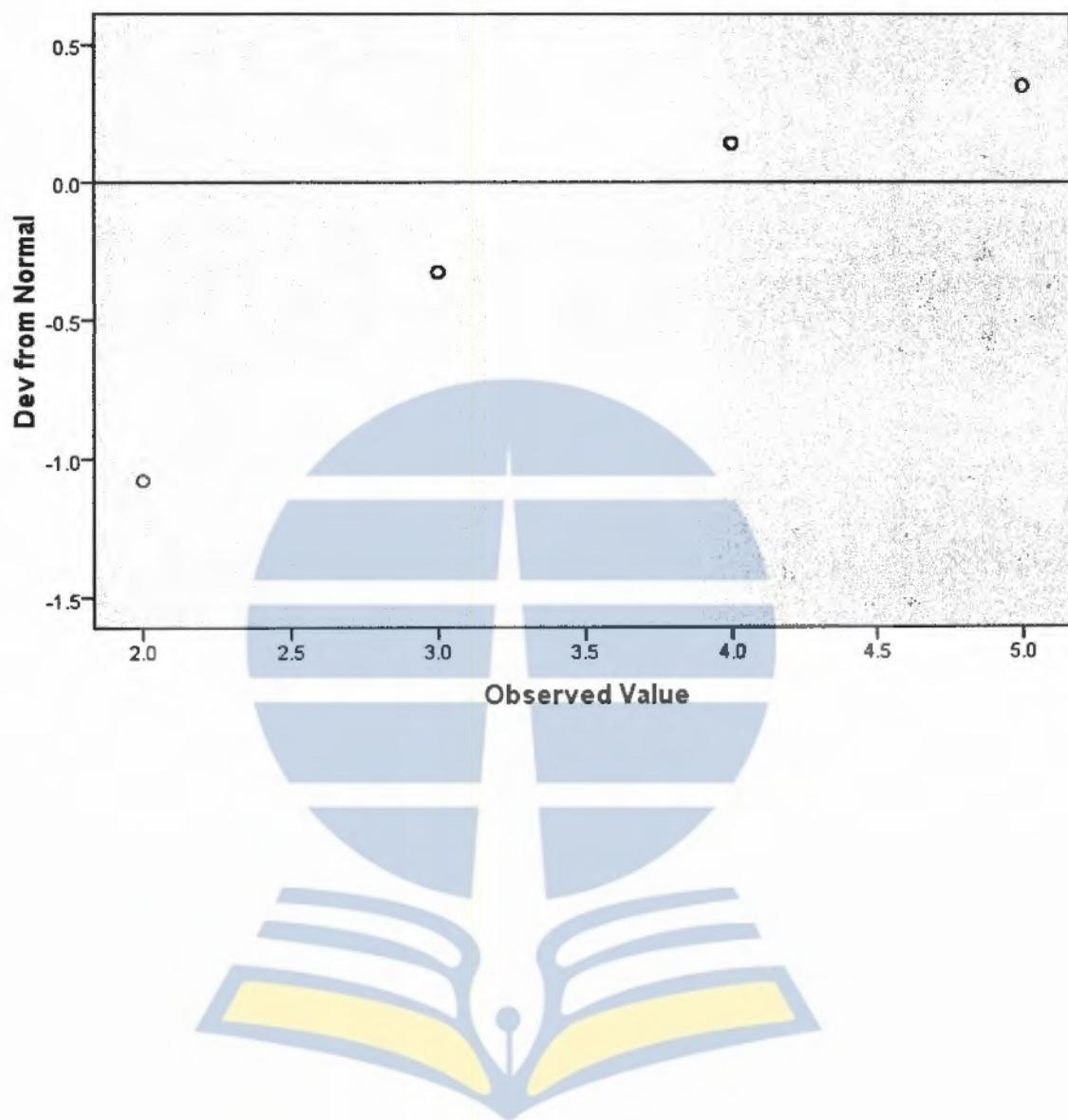


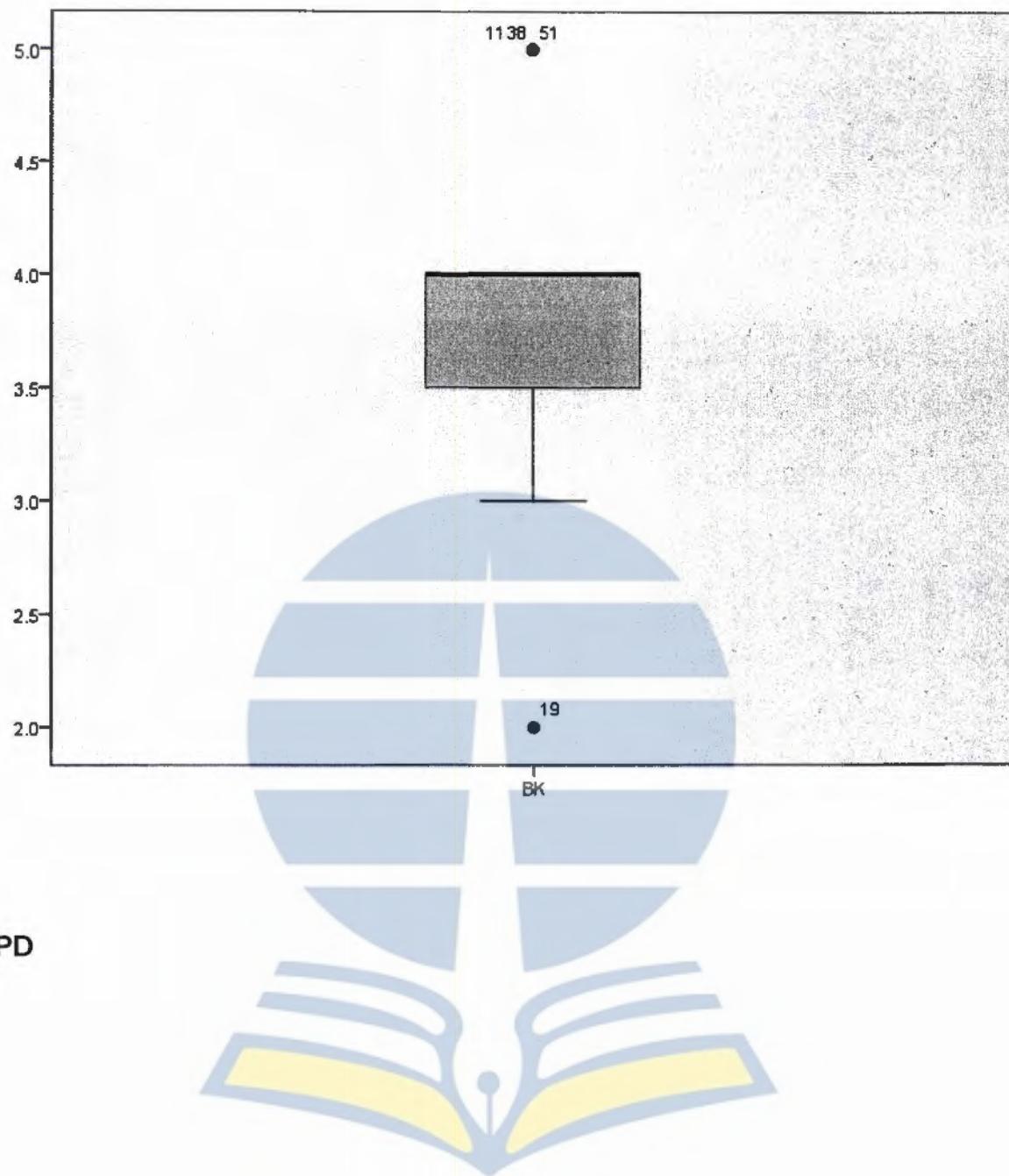
Histogram

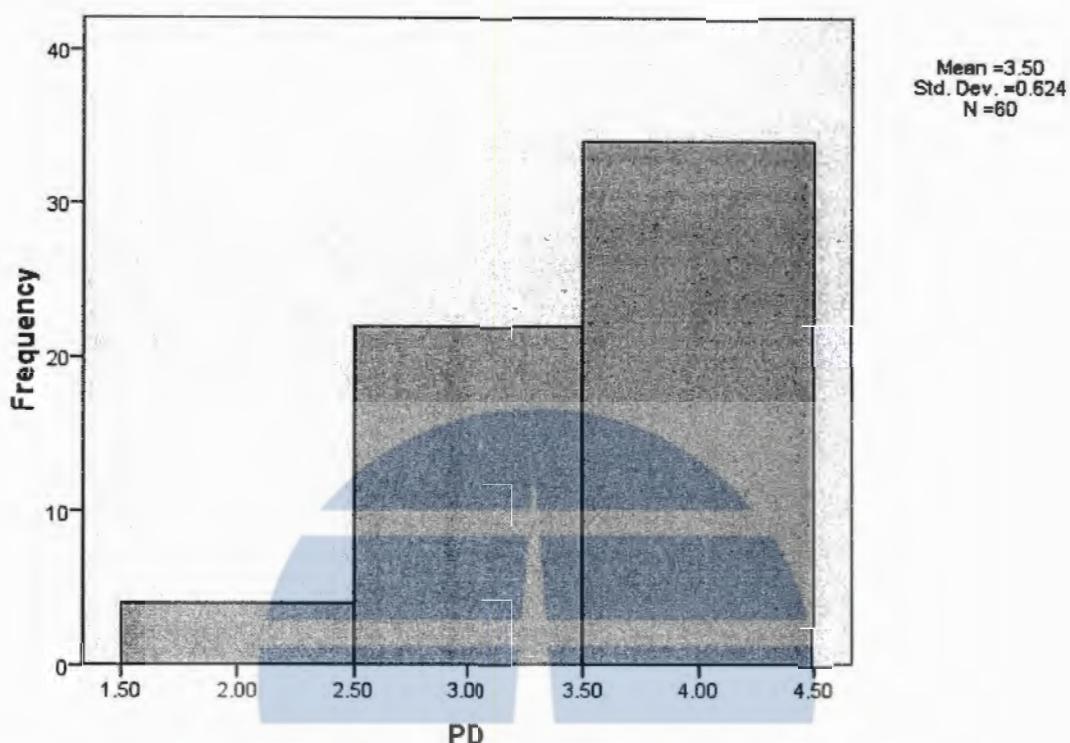


BK Stem-and-Leaf Plot



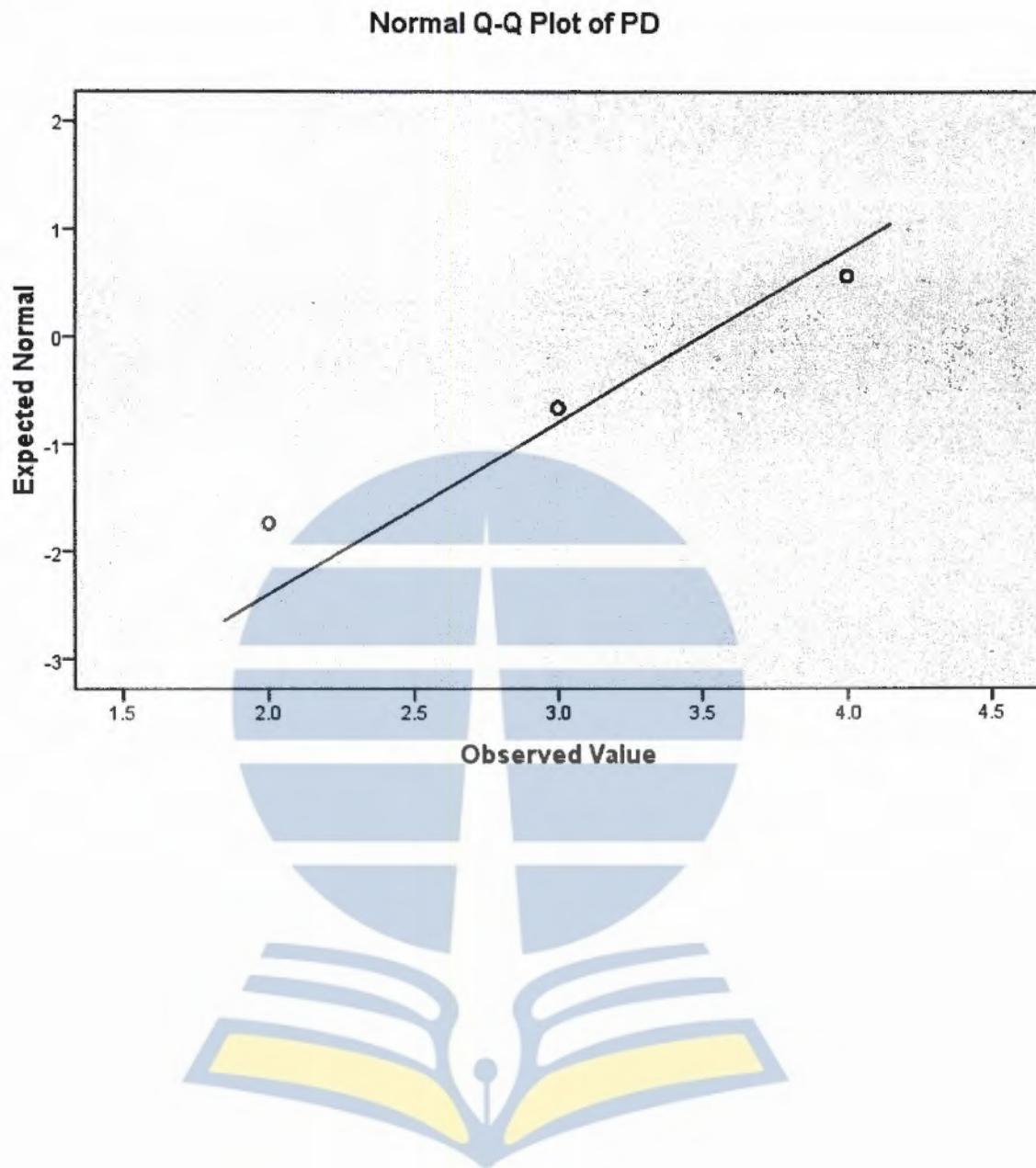
Detrended Normal Q-Q Plot of BK

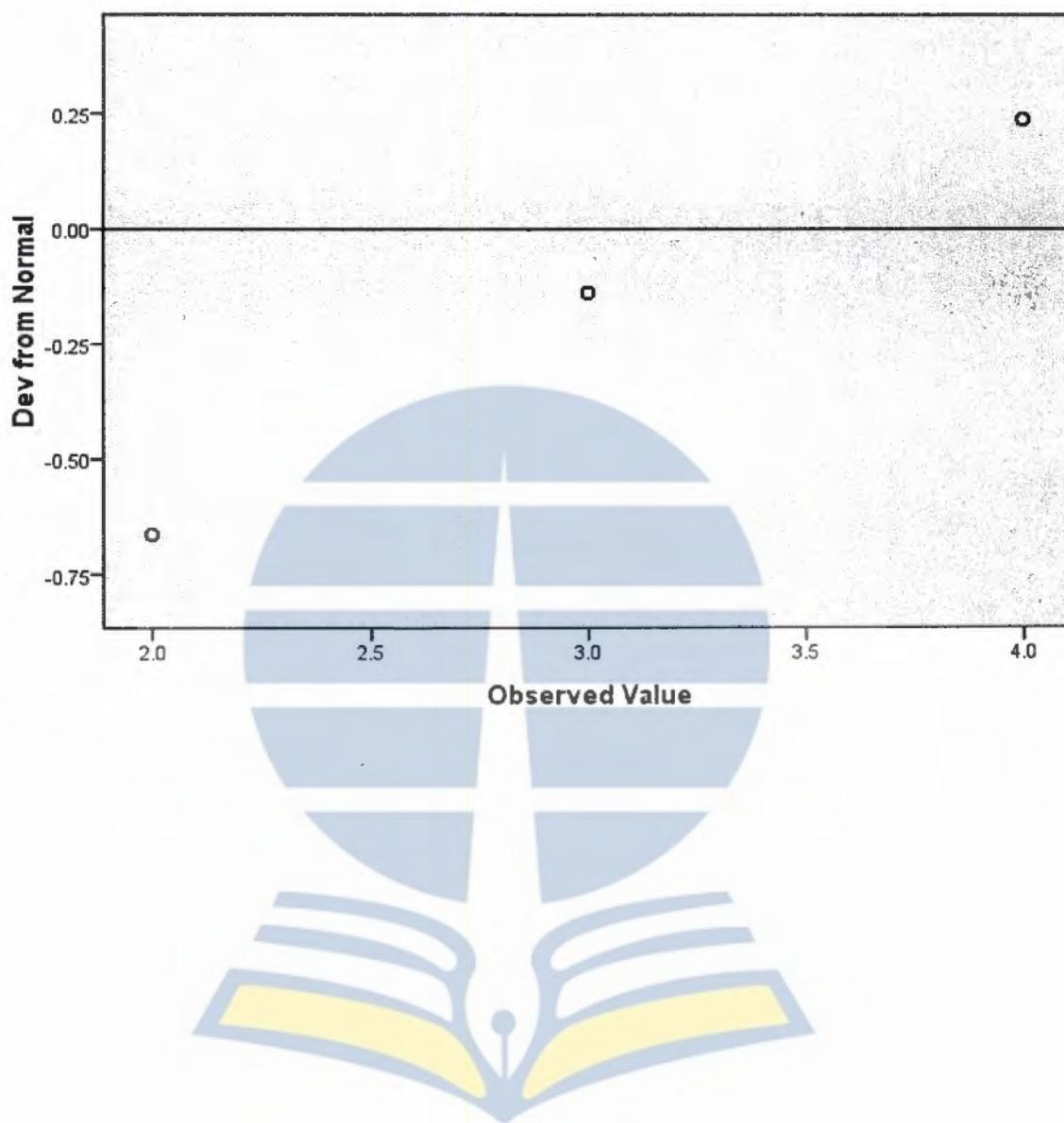


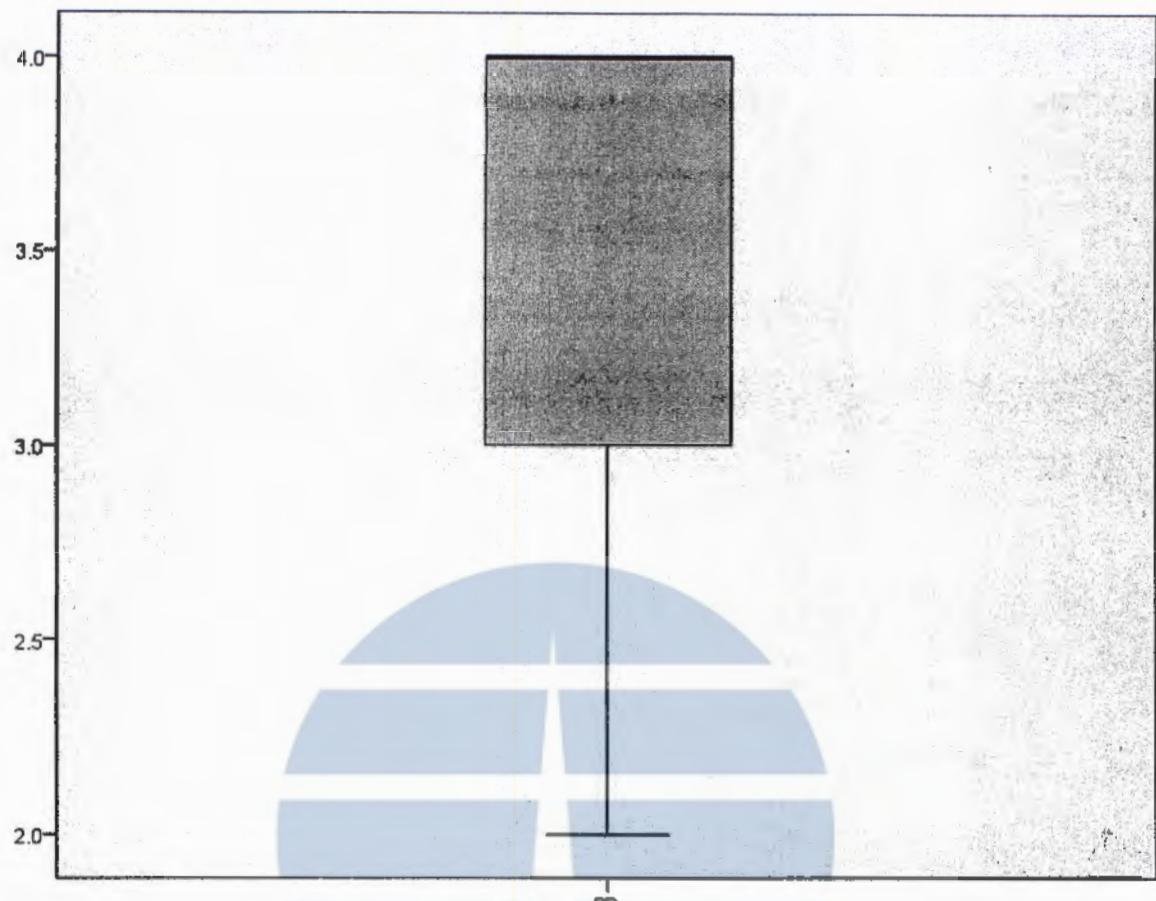
Histogram**PD Stem-and-Leaf Plot**

Frequency	Stem & Leaf
4,00	2 . 0000
,00	2 .
22,00	3 . 0000000000000000000000
,00	3 .
34,00	4 . 000000000000000000000000000000

Stem width: 1,00
Each leaf: 1 case(s)



Detrended Normal Q-Q Plot of PD



NPAR TESTS /K-S(NORMAL)=IO BK PD /MISSING ANALYSIS.

NPar Tests

Notes

Input	Output Created	25-Feb-2018 15:05:16
	Comments	
	Data	D:\PASCA UIGM\PENELITIAN F ZAMZAM\HHS UT\NEW DATA\REGRESI dkk LENI.sav
	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>

	Split File	<none>	
	N of Rows in Working Data File		60
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.	
	Cases Used	Statistics for each test are based on all cases with valid data for the variable(s) used in that test.	
	Syntax	NPAR TESTS /K-S(NORMAL)=IO BK PD /MISSING ANALYSIS.	
Resources	Processor Time		0:00:00.000
	Elapsed Time		0:00:00.011
	Number of Cases Allowed ^a		131072

a. Based on availability of workspace memory.

[DataSet0] D:\PASCA\UIGM\PENELITIAN F ZAMZAM\MHS UT\NEW DATA\REGRESI dkk LENI.sav

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
	IO	BK	PD
Normal Parameters ^{a,b}			
N	60	60	60
Mean	3.6500	3.7833	3.5000
Std. Deviation	.54695	.55515	.62436
Most Extreme Differences			
Absolute	.389	.402	.355
Positive	.244	.298	.222
Negative	-.389	-.402	-.355
Kolmogorov-Smirnov Z	3.012	3.113	2.750
Asymp. Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

MEANS TABLES=PL BY IO BK PD /CELLS MEAN COUNT STDDEV /STATISTICS LINEARITY.

Means

		Notes
	Output Created	25-Feb-2018 15:06:30
	Comments	
Input	Data	D:\PASCA UIGM\PENELITIAN F ZAMZAM\HHS UT\NEW DATA\REGRESI dkk LENI.sav
	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	60
Missing Value Handling	Definition of Missing	For each dependent variable in a table, user-defined missing values for the dependent and all grouping variables are treated as missing.
	Cases Used	Cases used for each table have no missing values in any independent variable, and not all dependent variables have missing values.
	Syntax	MEANS TABLES=PL BY IO BK PD /CELLS MEAN COUNT STDDEV /STATISTICS LINEARITY.
Resources	Processor Time	0:00:00.031
	Elapsed Time	0:00:00.018

[DataSet0] D:\PASCA UIGM\PENELITIAN F ZAMZAM\HHS UT\NEW DATA\REGRESI dkk LENI.sav

Case Processing Summary

	Cases					
	Included		Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
PL * IO	60	100.0%	0	.0%	60	100.0%
PL * BK	60	100.0%	0	.0%	60	100.0%
PL * PD	60	100.0%	0	.0%	60	100.0%

PL * IO**Report****PL**

IO	Mean	N	Std. Deviation
2.00	2.0000	1	.
3.00	3.3000	20	.57124
4.00	3.7895	38	.57694
5.00	3.0000	1	.
Total	3.5833	60	.64550

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square
PL * IO	Between Groups	(Combined)	6.068	3	2.023
		Linearity	3.856	1	3.856
		Deviation from Linearity	2.211	2	1.106
	Within Groups		18.516	56	.331
	Total		24.583	59	

ANOVA Table

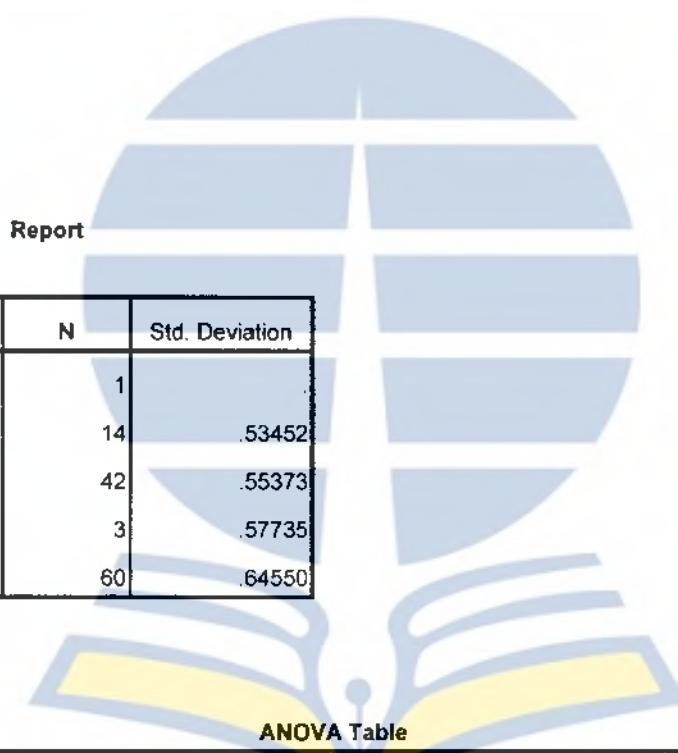
			F	Sig.
PL * IO	Between Groups	(Combined)	6.117	.001
		Linearity	11.663	.001

ANOVA Table

		F	Sig.
PL * IO	Between Groups (Combined)	6.117	.001
	Linearity	11.663	.001
	Deviation from Linearity	3.344	.042

Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
PL * IO	.396	.157	.497	.247

PL * BK**ANOVA Table**

		Sum of Squares	df	Mean Square
PL * BK	Between Groups (Combined)	7.631	3	2.544
	Linearity	7.379	1	7.379
	Deviation from Linearity	.252	2	.126
	Within Groups	16.952	56	.303
	Total	24.583	59	

ANOVA Table

			F	Sig.
PL * BK	Between Groups	(Combined)	8.403	.000
		Linearity	24.375	.000
		Deviation from Linearity	.416	.662

Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
PL * BK	.548	.300	.557	.310

PL * PD**Report****PL**

PD	Mean	N	Std. Deviation
2.00	2.5000	4	.57735
3.00	3.4545	22	.59580
4.00	3.7941	34	.53820
Total	3.5833	60	.64550

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square
PL * PD	Between Groups	(Combined)	6.570	2	3.285
		Linearity	5.750	1	5.750
		Deviation from Linearity	.820	1	.820
		Within Groups	18.013	57	.316
		Total	24.583	59	

ANOVA Table

		F	Sig.
PL * PD	Between Groups (Combined)	10.395	.000
	Linearity	18.195	.000
	Deviation from Linearity	2.595	.113

Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
PL * PD	.484	.234	.517	.267

```
REGRESSION /DESCRIPTIVES MEAN STDDEV CORR SIG N /MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN
/DEPENDENT PL /METHOD=ENTER IO BK PD /SCATTERPLOT=(*SDRESID ,*ZPRED)
(*ZPRED ,PL) /RESiduals NORM(ZRESID) /CASEWISE PLOT(ZRESID) OUTLIERS(1).
```

Regression

Notes

Output Created	25-Feb-2018 15:10:24
Comments	
Input Data	D:\PASCA UIGMPENELITIAN F ZAMZAMMHS UT\NEW DATA REGRESI dkk LENI.sav
Active Dataset	DataSet0
Filter	<none>
Weight	<none>
Split File	<none>
N of Rows in Working Data File	60

Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.
	Syntax	REGRESSION /DESCRIPTIVES MEAN STDDEV CORR SIG N /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT PL /METHOD=ENTER IO BK PD /SCATTERPLOT=(*SDRESID,*ZPRED) (*ZPRED ,PL) /RESIDUALS NORM(ZRESID) /CASEWISE PLOT(ZRESID) OUTLIERS(1).
Resources	Processor Time	0:00:01.310
	Elapsed Time	0:00:01.360
	Memory Required	2796 bytes
	Additional Memory Required for Residual Plots	808 bytes

[DataSet0] D:\PASCA UIGM\ PENELITIAN F ZAMZAM\MHS UT\NEW DATA\REGRESI dkk LENI.sav



Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
PL	3.5833	.64550	60
IO	3.6500	.54695	60
BK	3.7833	.55515	60
PD	3.5000	.62436	60

Correlations

		PL	IO	BK	PD
Pearson Correlation	PL	1.000	.396	.548	.484
	IO	.396	1.000	.472	.422
	BK	.548	.472	1.000	.513
	PD	.484	.422	.513	1.000
Sig. (1-tailed)	PL	.	.001	.000	.000
	IO	.001	.	.000	.000
	BK	.000	.000	.	.000
	PD	.000	.000	.000	.
N	PL	60	60	60	60
	IO	60	60	60	60
	BK	60	60	60	60
	PD	60	60	60	60

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	PD, IO, BK ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.605 ^a	.366	.332	.52740

a. Predictors: (Constant), PD, IO, BK

b. Dependent Variable: PL

ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	9.007	3	3.002	10.793	.000 ^a
Residual	15.577	56	.278		
Total	24.583	59			

a. Predictors: (Constant), PD, IO, BK

b. Dependent Variable: PL

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1 (Constant)	.571	.555		1.029	.308
IO	.142	.147	.120	.969	.337
BK	.425	.153	.365	2.783	.007
PD	.254	.132	.245	1.923	.060

a. Dependent Variable: PL

Casewise Diagnostics^a

Case Number	Std. Residual	PL	Predicted Value	Residual
6	1.567	4.00	3.1736	.82638
7	2.658	5.00	3.5982	1.40185
10	1.836	4.00	3.0316	.96837
11	1.372	5.00	4.2764	.72359
16	1.355	4.00	3.2853	.71466
18	-1.346	3.00	3.7099	-.70988
21	-1.475	2.00	2.7779	-.77791
24	-1.134	3.00	3.5982	-.59815
26	-1.615	3.00	3.8519	-.85187
34	1.031	4.00	3.4562	.54383
40	-1.615	3.00	3.8519	-.85187
46	2.177	5.00	3.8519	1.14813

56	-1.884	3.00	3.9939	-.99386
57	-1.615	3.00	3.8519	-.85187
58	-1.615	3.00	3.8519	-.85187
59	-1.615	3.00	3.8519	-.85187

a. Dependent Variable: PL

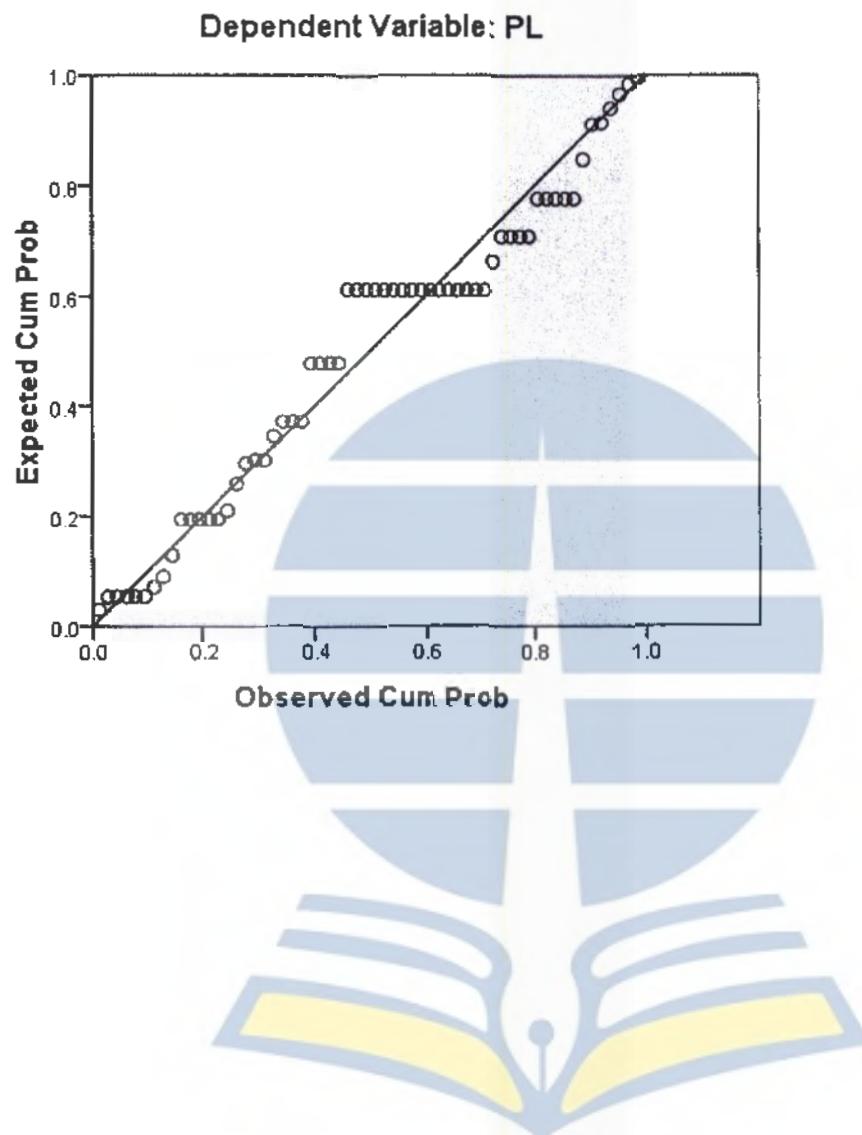
Residuals Statistics^a

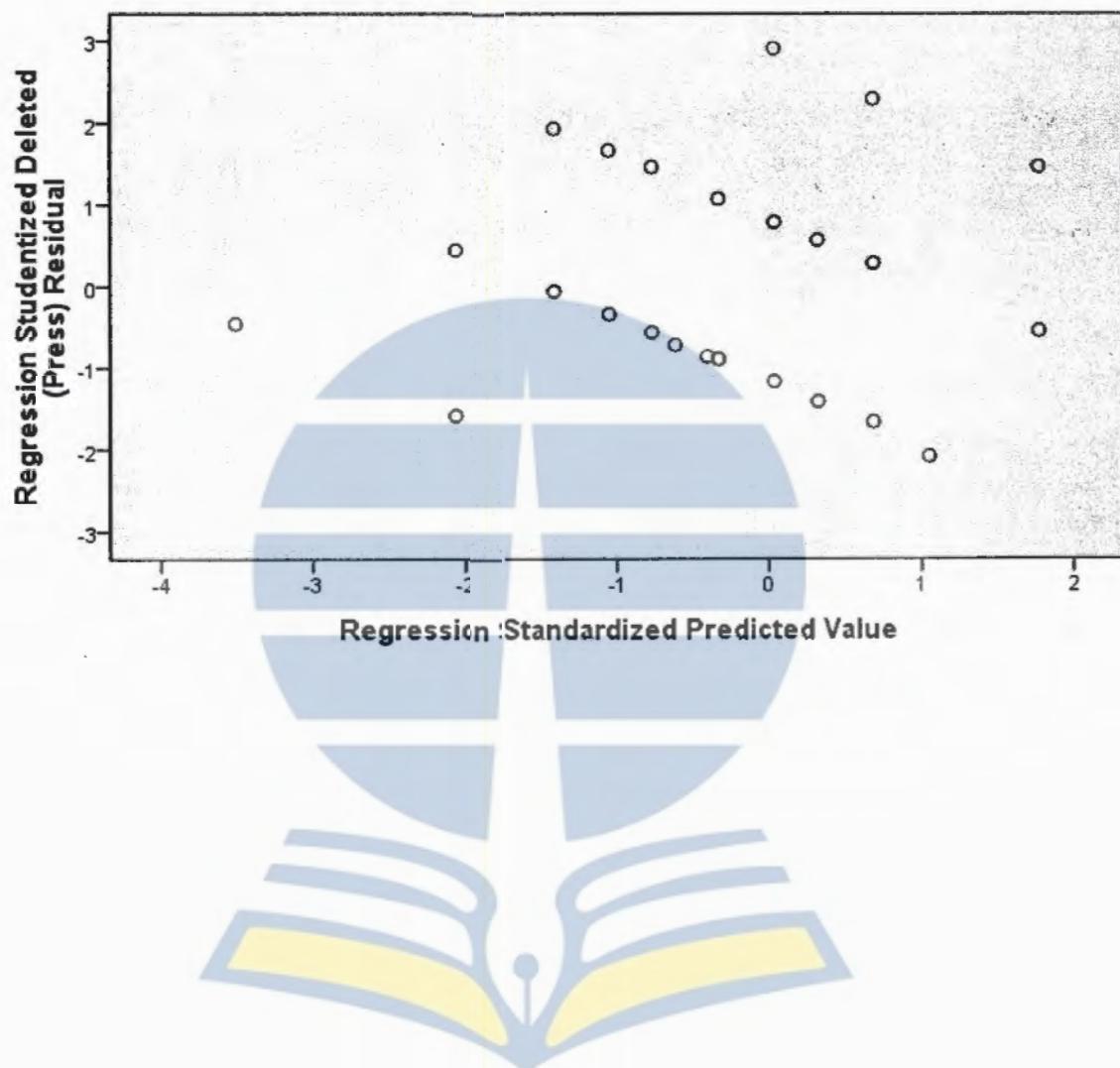
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	2.2114	4.2764	3.5833	.39071	60
Std. Predicted Value	-3.511	1.774	.000	1.000	60
Standard Error of Predicted Value	.091	.261	.130	.039	60
Adjusted Predicted Value	2.2799	4.3081	3.5873	.38903	60
Residual	-.99386	1.40185	.00000	.51382	60
Std. Residual	-1.884	2.658	.000	.974	60
Stud. Residual	-2.024	2.732	-.004	1.009	60
Deleted Residual	-1.14646	1.48131	-.00399	.55119	60
Stud. Deleted Residual	-2.083	2.909	-.002	1.029	60
Mahal. Distance	.772	13.456	2.950	2.525	60
Cook's Distance	.000	.157	.018	.029	60
Centered Leverage Value	.013	.228	.050	.043	60

a. Dependent Variable: PL

Charts

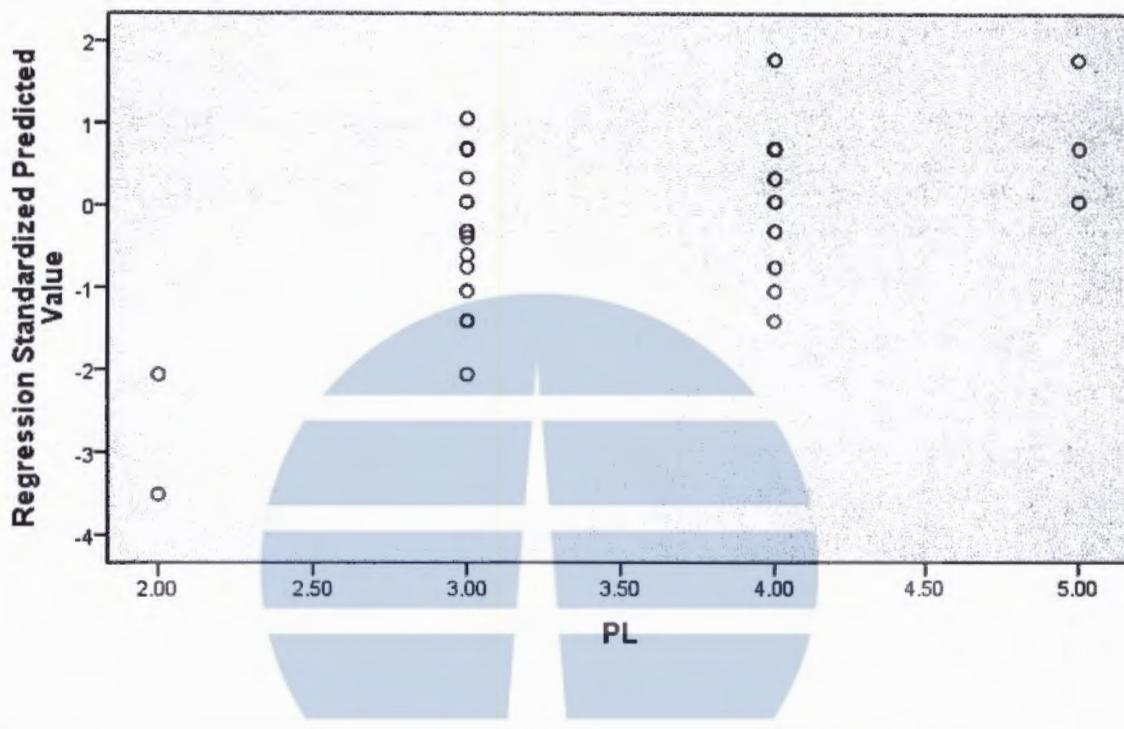
Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Scatterplot**Dependent Variable: PL**

Scatterplot

Dependent Variable: PL



```
REGRESSION /DESCRIPTIVES MEAN STDDEV CORR SIG N /MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA COLLIN TOL /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN /DEPENDENT PL /METHOD=ENTER IO BK PD /SCATTERPLOT=(*SDRESID
,*ZPRED) (*ZPRED ,PL) /RESIDUALS DURBIN HIST(ZRESID) NORM(ZRESID).
```

Regression

Notes		
Input	Output Created	25-Feb-2018 15:12:48
	Comments	
	Data	D:\PASCA UIGM\PENELITIAN F ZAMZAM\MHS UT\NEW DATA\REGRESI dkk LENI.sav
	Active Dataset	DataSet0

	Filter	<none>	
	Weight	<none>	
	Split File	<none>	
	N of Rows in Working Data File		60
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.	
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.	
	Syntax	<pre> REGRESSION /DESCRIPTIVES MEAN STDDEV CORR SIG N /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA COLLIN TOL /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT PL /METHOD=ENTER IO BK PD /SCATTERPLOT>(*SDRESID ,*ZPRED) (*ZPRED ,PL) /RESiduals DURBIN HIST(ZRESID) NORM(ZRESID). </pre>	
Resources	Processor Time	0:00:01.809	
	Elapsed Time	0:00:01.902	
	Memory Required	2796 bytes	
	Additional Memory Required for Residual Plots	1152 bytes	

[DataSet0] D:\PASCA UIGM\PENELITIAN F ZAMZAM\MHS UT\NEW DATA\REGRESI dkk LENI.sav

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
PL	3.5833	.64550	60
IO	3.6500	.54695	60
BK	3.7833	.55515	60

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
PL	3.5833	.64550	60
IO	3.6500	.54695	60
BK	3.7833	.55515	60
PD	3.5000	.62436	60

Correlations

		PL	IO	BK	PD
Pearson Correlation	PL	1.000	.396	.548	.484
	IO	.396	1.000	.472	.422
	BK	.548	.472	1.000	.513
	PD	.484	.422	.513	1.000
Sig. (1-tailed)	PL		.001	.000	.000
	IO	.001		.000	.000
	BK	.000	.000		.000
	PD	.000	.000	.000	
N	PL	60	60	60	60
	IO	60	60	60	60
	BK	60	60	60	60
	PD	60	60	60	60

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	PD, IO, BK ^a		Enter

a. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson

1	.605 ^a	.366	.332	.52740	1.450
---	-------------------	------	------	--------	-------

a. Predictors: (Constant), PD, IO, BK

b. Dependent Variable: PL

ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	9.007	3	3.002	10.793	.000 ^a
Residual	15.577	56	.278		
Total	24.583	59			

a. Predictors: (Constant), PD, IO, BK

b. Dependent Variable: PL

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1 (Constant)	.571	.555		1.029	.308
IO	.142	.147	.120	.969	.337
BK	.425	.153	.365	2.783	.007
PD	.254	.132	.245	1.923	.060

a. Dependent Variable: PL

Coefficients^a

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 IO	.734	1.363
BK	.657	1.522
PD	.695	1.439

a. Dependent Variable: PL

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Variance Proportions					
		Eigenvalue	Condition Index	(Constant)	IO	BK	PD
1	1	3.962	1.000	.00	.00	.00	.00
	2	.017	15.401	.15	.14	.00	.87
	3	.011	18.871	.30	.85	.21	.02
	4	.010	19.935	.56	.01	.79	.11

a. Dependent Variable: PL

Residuals Statistics^a

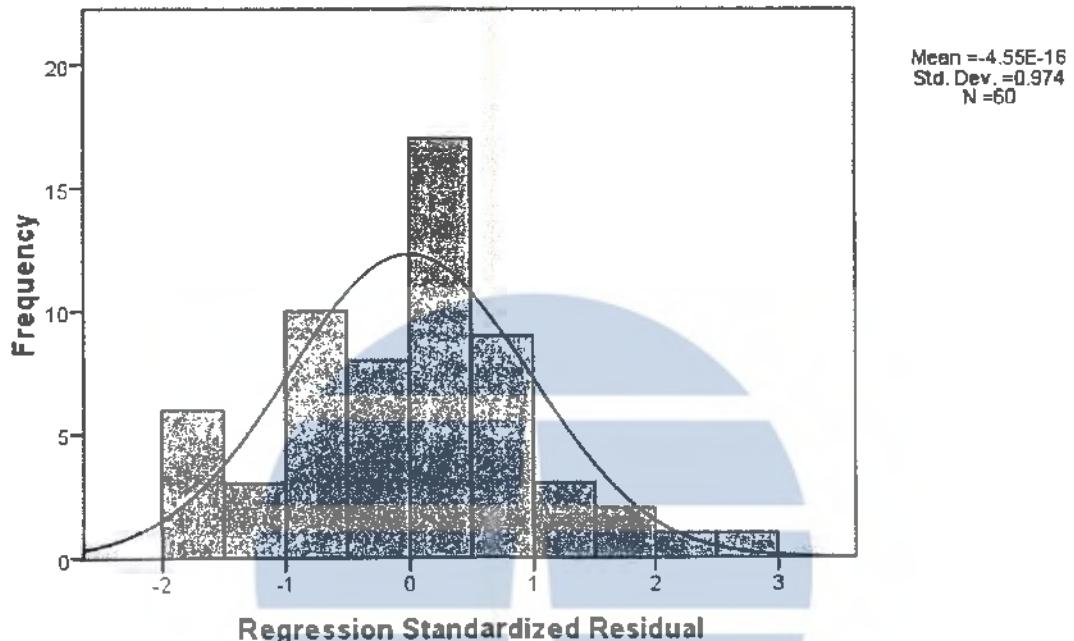
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	2.2114	4.2764	3.5833	.39071	60
Std. Predicted Value	-3.511	1.774	.000	1.000	60
Standard Error of Predicted Value	.091	.261	.130	.039	60
Adjusted Predicted Value	2.2799	4.3081	3.5873	.38903	60
Residual	-.99386	1.40185	.00000	.51382	60
Std. Residual	-1.884	2.658	.000	.974	60
Stud. Residual	-2.024	2.732	-.004	1.009	60
Deleted Residual	-1.14646	1.48131	-.00399	.55119	60
Stud. Deleted Residual	-2.083	2.909	-.002	1.029	60
Mahal. Distance	.772	13.456	2.950	2.525	60
Cook's Distance	.000	.157	.018	.029	60
Centered Leverage Value	.013	.228	.050	.043	60

a. Dependent Variable: PL

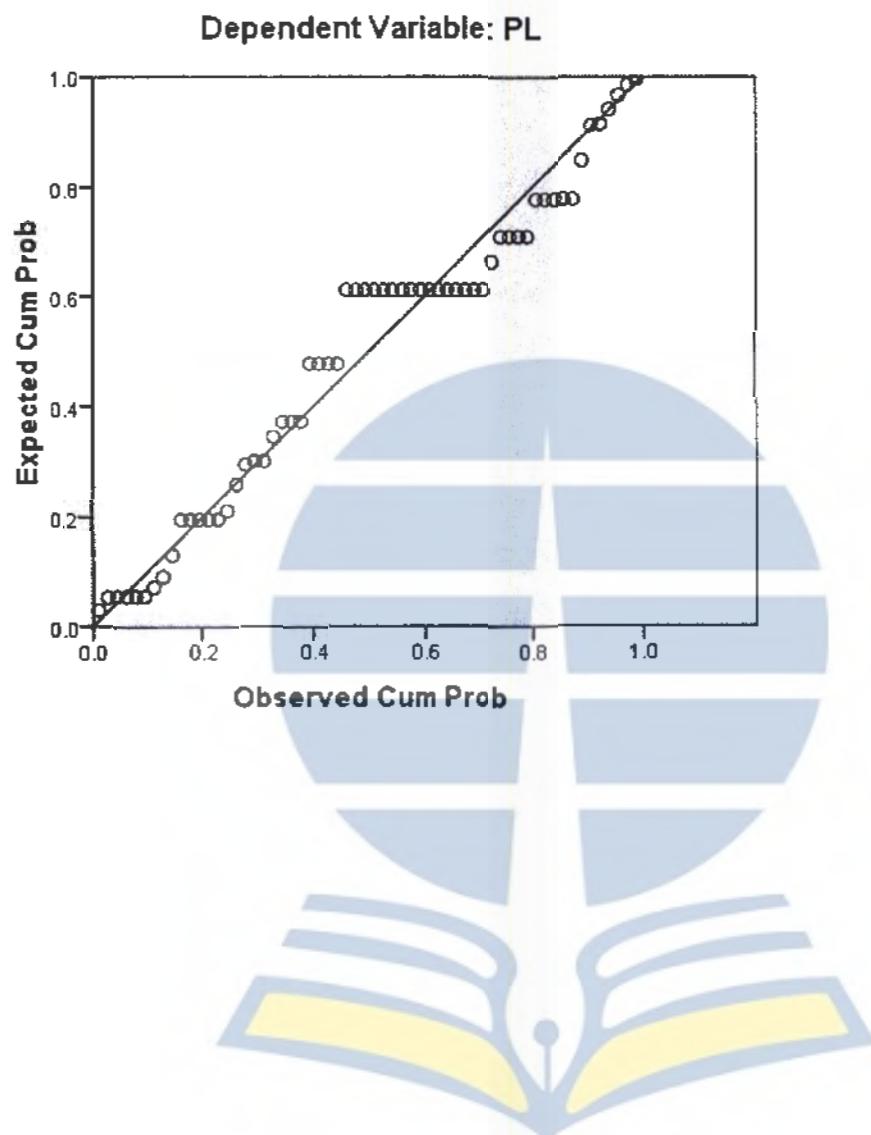
Charts

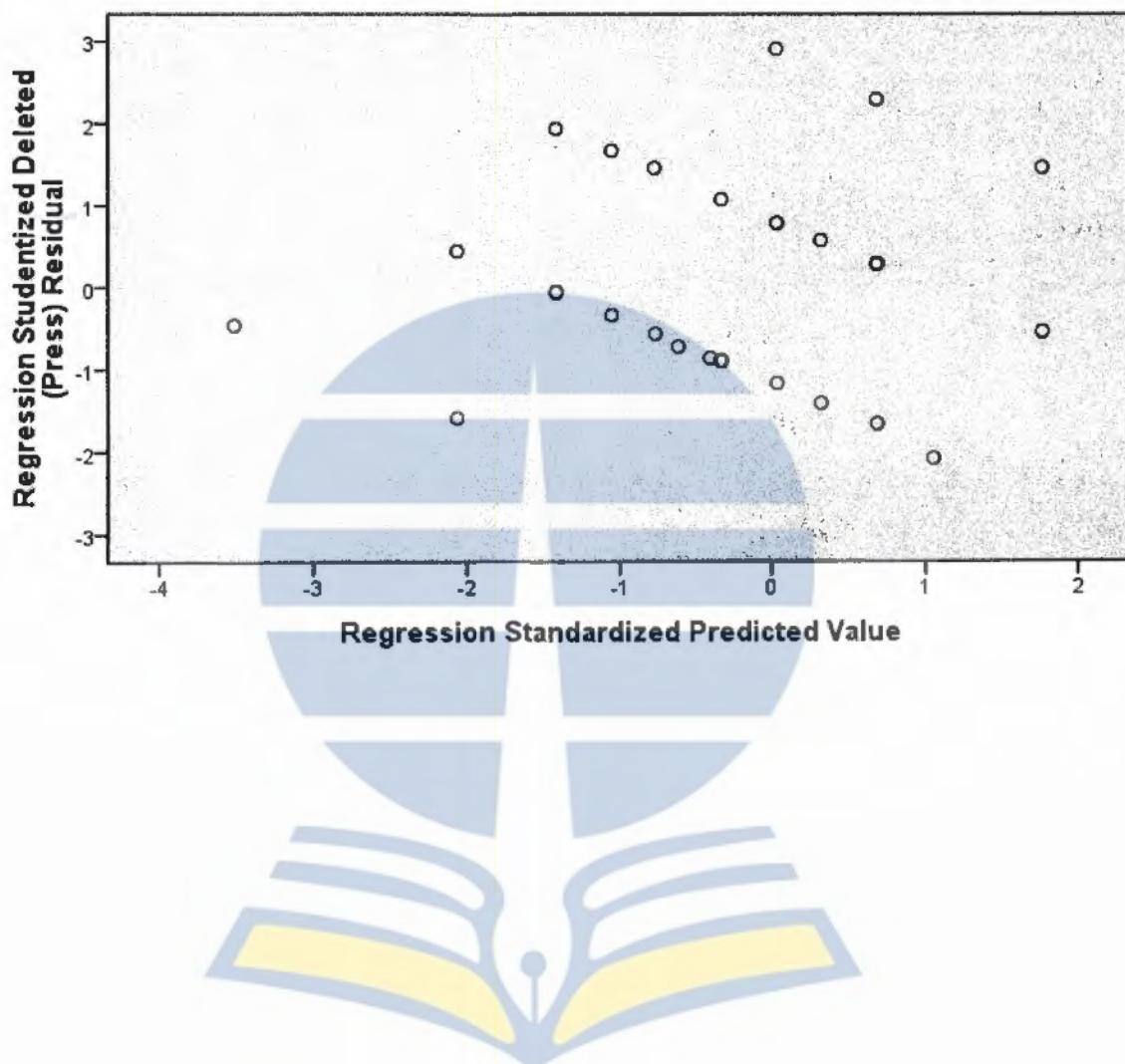
Histogram

Dependent Variable: PL



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Scatterplot**Dependent Variable: PL**

Scatterplot

Dependent Variable: PL

