

PENGARUH KEMAMPUAN INDIVIDU, GAYA KEPEMIMPINAN DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI SATLANTAS POLRES SINJAI

Muhammad Rizal¹, Badaruddin², Sudirman Dandu³

^{*1}Program Pascasarjana Magister manajemen, ITB Nobel Indonesia Makassar

²Program Pascasarjana Magister manajemen, ITB Nobel Indonesia Makassar

³Program Pascasarjana Magister manajemen, ITB Nobel Indonesia Makassar

e-mail: ¹ muhammadrizal4238@gmail.com , ² badar@stienobel-indonesia.ac.id

³ sudirmandandu9@mail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kemampuan individu, gaya kepemimpinan dan budaya organisasi secara parsial dan simultan terhadap kualitas pelayanan di Satlantas Polres Sinjai dengan mengambil 30 personel Satlantas Polres Sinjai sebagai sampel penelitian. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Berdasarkan hasil uji statistik diketahui kemampuan individu secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di Satlantas Polres Sinjai. (2) Berdasarkan hasil uji statistik diketahui gaya kepemimpinan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di Satlantas Polres Sinjai. (3) Berdasarkan hasil uji statistik diketahui budaya organisasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di Satlantas Polres Sinjai. (4) Berdasarkan hasil uji statistik diketahui kemampuan individu, gaya kepemimpinan dan budaya organisasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di Satlantas Polres Sinjai. Adapun untuk variabel yang berpengaruh paling dominan terhadap kualitas pelayanan di Satlantas Polres Sinjai adalah gaya kepemimpinan dengan nilai beta sebesar 0,606.

Kata kunci : : Kemampuan Individu, Gaya Kepemimpinan, Budaya Organisasi dan Kualitas

Abstract

This study aims to determine and analyze the effect of individual ability, leadership style and organizational culture partially and simultaneously on the quality of service at the Sinjai Police Traffic Unit by taking 30 personnel of the Satlantas Polres Sinjai as research samples. The results of this study indicate that (1) Based on the results of statistical tests, it is known that individual abilities partially have a positive and significant effect on service quality at the Sinjai Police Traffic Unit. (2) Based on the results of statistical tests, it is known that leadership style partially has a positive and significant effect on service quality at the Sinjai Police Traffic Unit. (3) Based on the results of statistical tests, it is known that organizational culture partially has a positive and significant effect on service quality at the Sinjai Police Traffic Unit. (4) Based on the results of statistical tests, it is known that individual abilities, leadership styles and organizational culture simultaneously have a significant effect on service quality at the Sinjai Police Traffic Unit. As for the variable that has the most dominant influence on the quality of service at the Sinjai Police Traffic Unit is leadership style with a beta value of 0.606.

Keywords: *Individual Ability, Leadership Style, Organizational Culture and Quality*

PENDAHULUAN

Dalam menjalankan fungsi pemerintahan untuk memenuhi tuntutan pembangunan dan pelayanan pada masyarakat di era reformasi ini, pemerintah dihadapkan pada

tantangan yang sangat berat dan kompleks dalam berbagai tugas dan pekerjaan yang dihadapinya. Kehadiran organisasi birokrasi pemerintahan yang efektif dan aparatur birokrasi yang profesional dan memiliki dedikasi serta integritas tinggi merupakan keniscayaan.

Negara sebagai organisasi publik, pada dasarnya dibentuk untuk penyelenggaraan pelayanan masyarakat dan bukan dimaksudkan untuk berkembang menjadi besar sehingga mematikan organisasi publik lainnya. Fokus dari dinamika perbaikan kualitas pelayanan terletak pada kepuasan masyarakat yang disini berperan sebagai stakeholder, oleh karena itu perlu dipahami hal-hal yang berkaitan dengan masyarakat. Masyarakat dalam konteks ini adalah semua orang yang menuntut suatu organisasi publik untuk memenuhi standar kualitas tertentu dan arena itu memberi pengaruh organisasi publik.

Pada dasarnya suatu organisasi yang bergerak dalam bidang jasa kunci keberhasilan terletak pada pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (pengguna jasa). Harusnya disadari pula bahwa pelayanan dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna jasa merupakan suatu aspek vital dalam rangka mempertahankan eksistensi suatu organisasi

Kepolisian Republik Indonesia disini merupakan bagian fungsi pemerintahan Negara di bidang pemeliharaan dan keamanan, ketertiban masyarakat, penegak hukum, perlindungan, pengayom, dan pelayanan pada masyarakat. Secara tidak langsung dapat dikatakan bahwa, polisi sangatlah lekat dengan pelayanan publik. Penerbitan administrasi lalu lintas pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM), pelayan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), pelayan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), dan pengaduan kehilangan, kecelakaan, kematian, keramaian dan lainnya adalah bentuk pelayanan dari instansi Kepolisian terhadap masyarakat. Dalam suatu kenyataan di lapangan, tentang biaya pengurusan SIM, STNK dan BPKB menunjukkan bahwa pembengkakan biaya pengurusan tersebut karena tidak sesuai dengan administratif dengan ada biaya tambahan yang harus dikeluarkan di luar ketentuan oleh pengurusan.

Pelayanan umum yang kurang baik tidak akan menciptakan suatu kepuasan pada masyarakat. Dari sinilah dapat disimpulkan dan dijadikan tolak ukur dimana dalam mewujudkan kepuasan pada masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, instansi maupun pemerintah haruslah mampu untuk memberikan pelayanan sebaik mungkin dengan mengevaluasi aspek-aspek kualitas pelayanan yang ada. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan masyarakat. Dimana hal tersebut diperoleh dengan cara membandingkan jenis pelayanan satu dengan pelayanan lain yang sejenis. Kualitas pelayanan dianggap baik apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat, sementara jika melebihi apa yang diharapkan masyarakat, maka dapat dikatakan pelayanan sangat memuaskan.

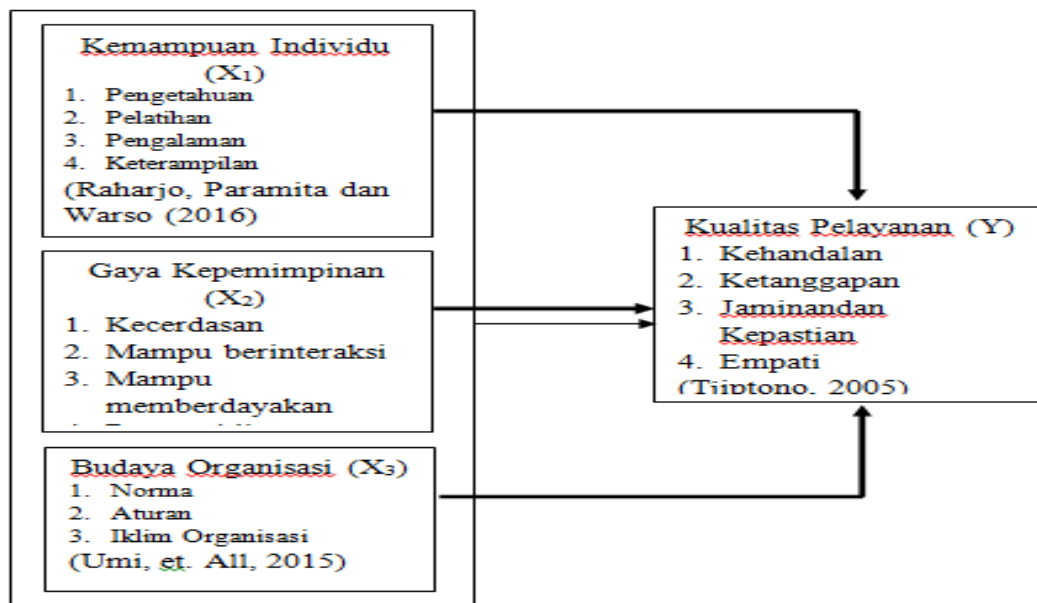
Berdasar pada teori diatas ada empat hal penting yang dapat mempengaruhi Kualitas pelayanan yaitu (1) ***Kemampuan Individu (Individual Ability)*** yang didefinisikan sebagai perilaku atau karakter yang ada pada diri seorang pegawai baik yang bersifat positif maupun negatif) Thoha (2010) (2) ***Gaya Kepemimpinan (Leadership Style)*** menyatakan kepemimpinan dalam organisasi diarahkan untuk mempengaruhi orang-orang yang dipimpinnya, agar mau berbuat seperti yang diharapkan ataupun diarahkan oleh orang lain yang dipimpinnya, Sutikno (2014) (3) ***Budaya Organisasi (Organizational Culture)*** Dalam pandangan Robbins (2013) menyatakan bahwa budaya organisasi merupakan suatu prosedural yang sama yang dimiliki dari setiap anggotanya dari suatu kelompok, dimana hal tersebut dapat

memberikan perbedaan dari organisasinya kepada organisasi yang lainnya. Budaya organisasi sebagai jiwa serta cerminan perilaku, sikap, pola pikir, serta pengambilan keputusan pada setiap anggota organisasi sebagai penentu keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan.

Menurut Olsen dan Wickoff (1978) dalam Yamit (2010) jasa pelayanan adalah sekelompok manfaat yang berdaya guna baik secara eksplisit maupun implisit atas kemudahan untuk mendapatkan barang maupun jasa pelayanan. Olsen dan Wickoff juga memasukkan atribut yang dapat di raba (tangible) dan yang tidak dapat di raba (intangible). Sedangkan menurut Kotler (2016) pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Menurut Tjiptono (2010) kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Adapun indikator kualitas pelayanan yang digunakan adalah kehandalan, ketanggapan, jaminan dan kepastian, empati dan bukti langsung.

Berdasar pada uraian diatas maka penelitian ini disusun melalui konsep kerangka pemikiran yang dapat digambarkan sebagai berikut :

Gambar 1. Kerangka Konsep Penelitian



Dengan melihat kerangka pikir di atas, maka penulis mengajukan hipotesis sebagai berikut:

1. Diduga kemampuan individu secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di Satlantas Polres Sinjai.
2. Diduga gaya kepemimpinan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di Satlantas Polres Sinjai.
3. Diduga budaya organisasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di Satlantas Polres Sinjai.
4. Diduga kemampuan individu, gaya kepemimpinan dan budaya organisasi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di Satlantas Polres Sinjai.

METODE PENELITIAN

metode survei dengan teknik analisis korelasional untuk mengetahui pengaruh hubungan variabel terikat dan variabel bebas.. Penelitian ini dilaksanakan di Satlantas Polres Sinjai dengan waktu penelitian yang dilakukan selama bulan Maret – April 2022. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh personel Satlantas Polres Sinjai yang berjumlah 30 orang. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah keseluruhan jumlah populasi, hal ini dikarenakan jumlah populasi dalam penelitian ini tergolong kecil/sedikit.

Teknik analisis data menggunakan analisa regresi linier berganda yang didahului dengan uji validitas dan uji reliabilitas terhadap data penelitian uji hipotesis digunakan uji t untuk menguji hubungan seara parsial dan uji f untuk mengetahui hubungan secara simultan. Analisis kebermaknaan dalam penelitian ini digunakan melalui uji Uji Beta (Dominan)

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji Regresi Linear Berganda

Tabel 1. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Variabel	Koefisien Regresi	T hitung	T tabel	ig
<i>Constant</i>	-2,292			
KemampuanIndividu (X ₁)	0,184	2,239	,051 ²	0,034
Gaya Kepemimpinan (X ₂)	0,632	5,549	,051 ²	0,000
BudayaOrganisasi (X ₃)	0,249	2,727	,051 ²	0,011

Sumber: Olah Data SPSS, 2022

$$Y = (-2,292) + 0,184X_1 + 0,632X_2 + 0,249X_3$$

1. Dalam persamaan regrasi diatas, konstanta (Y) adalah sebesar (-2,292). Artinya jika variabel kemampuan individu (X₁), gaya kepemimpinan (X₂) dan budaya organisasi (X₃) bernilai nol maka kualitas pelayanan (Y) adalah sebesar (- 2,292).
2. Variabel kemampuan individu (X₁) merupakan variabel yang mempengaruhi kualitas pelayanan dengan nilai koefisien sebesar 0,184. Artinya kemampuan individu (X₁) berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan, dan jika nilai kemampuan individu meningkat maka kualitas pelayanan akan bertambah sebesar 0,184.
3. Variabel gaya kepemimpinan (X₂) merupakan variabel yang mempengaruhi kualitas pelayanan dengan nilai koefisien sebesar 0,632. Artinya gaya kepemimpinan (X₂) berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan, dan jika nilai gaya kepemimpinan meningkat maka kualitas pelayanan akan bertambah sebesar 0,632.
4. Variabel budaya organisasi (X₃) merupakan variabel yang mempengaruhi kualitas pelayanan dengan nilai koefisien sebesar 0,249. Artinya budaya organisasi (X₃) berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan, dan jika nilai budaya organisasi meningkat maka kualitas pelayanan akan bertambah sebesar 0,249.

Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji T)

1. Pengaruh kemampuan individu (X₁) terhadap kualitas pelayanan di Satlantas Polres Sinjai

Hasil pengujian kemampuan individu (X₁) diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,034 dengan nilai thitung sebesar 2,239 dan menggunakan taraf signifikansi 0,05 dengan derajat kebebasan adalah 2,051. Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai thitung $2,239 >$ nilai ttabel 2,051 dan nilai signifikansi $0,034 <$ 0,05. Pengujian statistik menunjukkan bahwa secara parsial kemampuan individu (X₁) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di Satlantas Polres Sinjai.

2. Pengaruh gaya kepemimpinan (X₂) terhadap kualitas pelayanan di Satlantas Polres Sinjai

Hasil pengujian gaya kepemimpinan (X₂) diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 dengan nilai thitung sebesar 5,549 dan menggunakan taraf signifikansi 0,05 dengan derajat kebebasan adalah 2,051. Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai thitung $5,549 >$ nilai ttabel 2,051 dan nilai signifikansi $0,000 <$ 0,05. Pengujian statistik menunjukkan bahwa secara parsial gaya kepemimpinan (X₂) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di Satlantas Polres Sinjai.

3. Pengaruh budaya organisasi (X₃) terhadap kualitas pelayanan di Satlantas Polres Sinjai

Hasil pengujian budaya organisasi (X₃) diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,011 dengan nilai thitung sebesar 2,727 dan menggunakan taraf signifikansi 0,05 dengan derajat kebebasan adalah 2,051. Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai thitung $2,727 >$ nilai ttabel 2,051 dan nilai signifikansi $0,011 <$ 0,05. Pengujian statistik menunjukkan bahwa secara parsial budaya organisasi (X₃) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di Satlantas Polres Sinjai.

Uji F (Pengujian Hipotesisi Secara Simultan)

Berdasarkan analisis data yang dilakukan dengan menggunakan alat bantu program komputer *SPSS for Windows* diperoleh bahwa nilai f_{hitung} sebesar 48,857 dengan signifikansi sebesar 0.000, sehingga hasilnya nilai f_{hitung} sebesar $48,857 >$ f_{tabel} sebesar 2,98 dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 <$ 0,05. Kesimpulannya adalah secara simultan kemampuan individu (X₁), gaya kepemimpinan (X₂) dan budaya organisasi (X₃) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di Satlantas Polres Sinjai.

Tabel 2. Hasil Analisis Regresi Secara bersama-sama

Model	Sum of Square	Df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regression	133,318	3	44,439	48,857	0,000
	Residual	23,649	26	0,910		
	Total	156,967	29			

Sumber: Olah Data SPSS, 2022

Uji Beta (Dominan)

Berdasarkan hasil nilai beta standardized diketahui bahwa variabel-variabel yang meliputi kemampuan individu (X_1), gaya kepemimpinan (X_2) dan budaya organisasi (X_3) maka yang mempunyai pengaruh yang paling besar terhadap kualitas pelayanan di Satlantas Polres Sinjai adalah variabel gaya kepemimpinan (X_2) dengan nilai beta sebesar 0,606.

Tabel 3 Hasil Uji β (Uji Dominan)

Variabel	Beta	Signifikansi
Kemampuan Individu (X_1)	0,203	0,034
Gaya Kepemimpinan (X_2)	0,606	0,000
Budaya Organisasi (X_3)	0,266	0,011

Sumber: Olah Data SPSS, 2022

PEMBAHASAN**Pengaruh Kemampuan Individu Terhadap Kualitas Pelayanan Di Satlantas Polres Sinjai**

Berdasarkan perbandingan nilai dinyatakan bahwa pada variabel kemampuan individu nilai t_{hitung} (2,239) > t_{tabel} (2,051) dengan nilai yang signifikan yaitu 0,034 < 0,05. Artinya secara parsial kemampuan individu berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di Satlantas Polres Sinjai.

Kemampuan individu merupakan variabel yang memiliki pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan, hal tersebut bisa dilihat dari nilai koefisien yaitu 0,184. Artinya jika nilai kemampuan individu meningkat maka kualitas pelayanan akan meningkat. Adapun indikator pernyataan yang paling dominan pada variabel kemampuan individu adalah $X_{1,2}$ dengan pernyataan yang mengatakan bahwa personel melakukan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan prosedur yang berlaku. Terdapat 6 responden atau 20% yang memberikan jawaban sangat setuju dan 24 responden atau 80% memberikan jawaban setuju pada pernyataan tersebut.

Kemampuan individu berkaitan dengan keterampilan personel dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Jika personel memiliki kemampuan individu yang baik, maka Satlantas Polres Sinjai akan memberikan kualitas pelayanan yang baik dan memuaskan kepada masyarakat.

Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Satlantas Polres Sinjai

Berdasarkan perbandingan nilai dinyatakan bahwa pada variabel gaya kepemimpinan nilai t_{hitung} (5,549) > t_{tabel} (2,051) dengan nilai yang signifikan yaitu 0,000 < 0,05. Artinya secara parsial gaya kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di Satlantas Polres Sinjai.

Gaya kepemimpinan merupakan variabel yang memiliki pengaruh positif terhadap

kualitas pelayanan, hal tersebut bisa dilihat dari nilai koefisien yaitu 0,632. Artinya jika nilai gaya kepemimpinan meningkat maka kualitas pelayanan akan meningkat. Adapun indikator pernyataan yang paling dominan pada variabel gaya kepemimpinan adalah $X_{2,3}$ dengan pernyataan yang mengatakan bahwa atasan memberikan masukan yang inovatif untuk keberhasilan pekerjaan. Terdapat 2 responden atau 6,7% yang memberikan jawaban sangat setuju dan 24 responden atau 80% memberikan jawaban setuju pada pernyataan tersebut.

Hasil penelitian ini di dukung oleh penelitian Tamani (2015) yang menggunakan variabel gaya kepemimpinan dalam penelitiannya. Hasil yang dicapai dalam penelitian tersebut menyatakan bahwa gaya kepemimpinan mempunyai pengaruh yang signifikan (nyata) terhadap pelayanan kerja.

Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Di Satlantas Polres Sinjai

Berdasarkan perbandingan nilai dinyatakan bahwa pada variabel budaya organisasi nilai $t_{hitung} (2,727) > t_{tabel} (2,051)$ dengan nilai yang signifikan yaitu $0,011 < 0,05$. Artinya secara parsial budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di Satlantas Polres Sinjai.

Budaya organisasi merupakan variabel yang memiliki pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan, hal tersebut bisa dilihat dari nilai koefisien yaitu 0,249. Artinya jika nilai budaya organisasi meningkat maka kualitas pelayanan akan meningkat. Adapun indikator pernyataan yang paling dominan pada variabel budaya organisasi adalah $X_{3,5}$ dengan pernyataan yang mengatakan bahwa personelmemiliki hubungan yang harmonis satu sama lain. Terdapat 2 responden atau 6,7% yang memberikan jawaban sangat setuju dan 24 responden atau 80% memberikan jawaban setuju pada pernyataan tersebut.

Hasil penelitian ini di dukung oleh penelitian Dahlan dan Iriawan (2018) yang menggunakan variabel budaya organisasi dalam penelitiannya. Hasil yang dicapai dalam penelitian tersebut menyatakan bahwa budaya Organisasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Pengaruh Kemampuan Individu, Gaya Kepemimpinan dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan di Satlantas Polres Sinjai

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan diperoleh nilai konstanta dengan model regresi sebesar (-2,292). Artinya jika nilai variabel bebas (kemampuan individu, gaya kepemimpinan dan budaya organisasi). Nilainya 0 maka variabel terikat (kualitas pelayanan) nilainya sebesar (-2,292).

Hasil uji F atau pengujian secara simultan menunjukkan bahwa $F_{hitung} (48,857) > F_{tabel} (2,98)$. Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel bebas yaitu kemampuan individu, gaya kepemimpinan dan budaya organisasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di Satlantas Polres Sinjai.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dahlan dan Iriawan (2018) dan Tamani (2015). Dimana dalam penelitian yang mereka lakukan membuktikan bahwa budaya organisasi dan gaya kepemimpinan secara simultan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

Variabel yang Berpengaruh Paling Dominan Terhadap Kualitas Pelayanan di Satlantas Polres Sinjai

Berdasarkan hasil nilai beta *standardized* diketahui bahwa variabel-variabel yang meliputi kemampuan individu, gaya kepemimpinan dan budaya organisasi secara simultan berpengaruh yang signifikan terhadap kualitas kerja Satlantas Polres Sinjai. Adapun variabel yang paling dominan adalah gaya kepemimpinan (X_2) dengan nilai yang paling besar yaitu 0,606.

Gaya kepemimpinan dalam perkembangannya mengalami perubahan sesuai dengan kondisi jaman. Sehingga seorang pemimpin tidak bisa menerapkan satu gaya kepemimpinan saja. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan, peranan kepemimpinan menjadi lebih besar untuk kemudian dapat menggerakkan kelangsungan organisasi, sebab dengan adanya pemimpin, seluruh target organisasi harus dapat dijalankan dan diawasi pelaksanaannya agar sesuai dengan tujuan organisasi, efektif dan efisien.

Gaya kepemimpinan yang cocok untuk diterapkan pada Polres Sinjai adalah pemimpin yang selain mampu dengan cepat memahami karakteristik personel dan masyarakat juga mampu menjadi sosok yg memberi motivasi, mampu membangun *team* dan mampu memberikan perlakuan yang sama terhadap setiap anggota yang dipimpinya. Sehingga dengan terwujudnya hal-hal tersebut diharapkan agar nantinya dapat memberikan pelayanan dengan kualitas yang baik dan sesuai yang diharapkan masyarakat dan institusi.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan dalam penelitian ini, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan, sebagai berikut:

1. Kemampuan individu secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di Satlantas Polres Sinjai. Artinya apabila kemampuan individu personel bagus maka akan memberikan dampak yang bagus terhadap kualitas pelayanan. Begitupun sebaliknya, apabila kemampuan individu menurun maka dapat membuat kualitas terhadap pelayanan menurun.
2. Gaya kepemimpinan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di Satlantas Polres Sinjai. Artinya apabila gaya kepemimpinan yang dimiliki pimpinan pada Satlantas Polres Sinjai baik, maka dapat memberikan dampak yang baik terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, begitupun sebaliknya.
3. Budaya organisasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di Satlantas Polres Sinjai. Artinya apabila budaya organisasi yang diterapkan bagus, maka kualitas pelayanan yang diberikan juga akan bagus. Namun, apabila budaya organisasi tidak diterapkan dengan baik, maka dapat membuat kualitas pelayanan yang diberikan menurun.
4. Kemampuan individu, gaya kepemimpinan dan budaya organisasi secara simultan berpengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan di Satlantas Polres Sinjai. Ditunjukkan dengan nilai $F_{hitung} (48,857) > F_{tabel} (2,98)$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$.

DAFTAR PUSTAKA

Amirullah. (2015). Pengantar Manajemen. Jakarta: Mitra Wacana Media.

- Bryan, Johannes Tampi, (2014). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Negara Indonesia, TBK (Regional Sales Manado). Journal "Acta Diurna" Volume III. No.4.
- Dahlan. Iriawan, Hermanu. (2018). Pengembangan SDM dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar. Jurnal Analisis Kebijakan dan Pelayanan Publik (JAKPP), Volume 4, No. 2, Desember. Universitas Negeri Makassar. PPs IISIP YAPIS Biak Papua.
- Farlen, Frans. (2011). Pengaruh Motivasi Kerja dan Kemampuan Kerja terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada karyawan PT. United Tractors, Tbk Samarinda). Skripsi. Yogyakarta: Universitas Pembangunan Nasional "Veteran"
- Handoko, T. Hani. (2012). Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia. Yogyakarta. BPFE.
- Handoko, T. Hani. (2013). Manajemen; Edisi Kedua, Cetakan Ketiga belas, Yogyakarta: BPFE.
- Hasibuan, Malayu. (2013). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Istijanto. (2016). Riset Sumber Daya Manusia. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Jakfar. (2010). Studi Kelayakan Bisnis Edisi Kedua. Jakarta: Kencana.
- Kartono, Kartini. (2008). Pemimpin dan Kepemimpinan. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. (2017). Analisis Laporan Keuangan. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Kotler, Philip. Keller, Kevin Lane . (2016). Marketing Managemen, 15th Edition, Pearson Education, Inc.
- Lendi, Lidia Utu. 2016. Upaya Meningkatkan Kemampuan Memahami Operasi Hitung Penjumlahan Dan Pengurangan Bilangan Bulat Melalui Media Kartu Bilangan Pada Siswa Kelas IV SDN 3 Jarakan. Skripsi. FIP UNY.
- Mangkunegara. (2012). Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Moehariono. (2012). Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Panbundu, M.T. (2012). Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan. Jakarta: Bumi Aksara.
- Parasuraman. (2013). The Behavioral Consequences of Service Quality. New Jersey: Prentice Hall.

- Priansa, Donni Juni. Garnida, Agus. (2013). Manajemen perkantoran. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Purnomo, Setio Edy. Wijayanti, Ratna. (2013). Analisis Pengaruh Perilaku Kepemimpinan Instruktif, Konsultatif, Partisipatif, Dan Delegatif Terhadap Kinerja Karyawan. Universitas Semarang.
- Puspita, Fayulia. (2014). Analisis Gaya Kepemimpinan dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Kementerian Agama Kota Blitar. Revitalisasi: Jurnal Ilmu Manajemen, Vol. 3 No. 4. Universitas Islam Kadiri, Kediri.
- Raharjo, Paramita. Warso. (2016). PengaruhKemampuanKerja, Pengalaman dan Pelatihan Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Dengan Kompetensi Kerja Sebagai Variabel Intervening (StudiKasus Pada KUD “PATI KOTA” Kabupaten Pati (. Jurnal Ekonomi Moderniasai, Vol. 6, No.1.)
- Rahman, Abdul. (2013). Pengaruh KarakteristikIndividu, Motivasi Dan Budaya Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Keluarga Berencana Dan Pemberdayaan Perempuan Kabupaten Donggala : Jurnal E-Jurnal Katalogis, Volume I Nomor 2
- Riadi, Farid. (2018). Pengaruh Fungsi Kepemimpinan, Budaya Organisasi dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai. Bisnis dan Iptek, Vol. 11, No. 1, Hal. 12 – 24, April. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pasundan, Bandung.
- Rivai, Veithzal. (2011). Manajemen Sumber Daya Manusiauntuk Perusahaan: dari Teori ke Praktik. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Rivai, Veithzal. (2014). Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan, Edisike 6, PT. Raja Grafindo Persada, Depok, 16956.
- Rivai, V. Mulyadi, D. (2011). Kepemimpinan dan perilaku organisasi. Jakarta: Rajawali pers.
- Robbins, S. P. Coulter, M. (2012). Manajemen, diterjemahkan oleh Bob Sabran, Wibi Hardani. Erlangga: Jakarta.
- Robbins, P.Stephen. Judge, Timothy A. (2012). Perilaku Organisasi. Jakarta: Salemba Empat.
- Robbins, Stephen P. Judge, Timothy A. (2013). Organizational Behavior Edition 15. New Jersey: Pearson Education.
- Siagian. (2012). Penilaian Kinerja dan Supervisi. Bandung: Sinar Baru Algensindo.
- Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- _____. (2015). Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods). Bandung: Alfabeta

- Sutikno, sobry M. (2014). *Pemimpin Dan Gaya Kepemimpinan*, Edisi Pertama Lombok: Holistica.
- Suwarto, F.X., Koeshartono, D. (2009). *Budaya Organisasi: Kajian Konsep dan Implementasi*. Yogyakarta: Penerbit Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
- Tamani, Sastra. (2015). *Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Motivasi Terhadap Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai (Studi Kasus Sekretariat DPRD Kota Batam)*. Jurnal Dimensi, Vol. 4m No. 1. Batam: Universitas Riau Kepulauan.
- Timpe, Dale. (2013). *Seri Manajemen Sumber Daya Manusia Kinerja*, cetakan kelima. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo
- Tjiptono, Fandy. (2005). *Strategi Pemasaran*. EdisiKedua. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. (2010). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: PT ANDI Offset.
- Tjiptono, Fandy. (2017). *Strategi Pemasaran*. EdisiPertama. Yogyakarta: Andi Ofset.
- Umar, Nimran. (2010). *Perilaku Organisasi*, Cetakan Ketiga. Surabaya: Citra Media.
- Umi, Zahriyah Wita. dkk. (2015). *Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan*, Jurnal Administrasi Bisnis, Vol. 2 No. 1, Februari 2015.
- Uno, Hamzah B. (2010). *Teorimotivasi dan pengukurannya*. Jakarta: PT BumiAksara.
- Wijono, Dj. (2012). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan: Teori, Strategi dan Aplikasi*. Volume. 2. Cetakan Kedua. Surabaya: Airlangga Unniversity Press.
- Yamit. (2010). *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*, Vol. Edisi Pertama. Yogyakarta: EKONISIA.