

PENGARUH KOMPETENSI DAN BUDAYA KERJA TERHADAP PRODUKTIVITAS MELALUI KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI PADA DINAS PEKERJAAN UMUM, PENATAAN RUANG, PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN KABUPATEN TAKALAR

Mashur Razak^{*1}, Ahmad Firman², Mulyawan Amin³

STMIK Handayani Makassar^{*1}, Institut Teknologi dan Bisnis Nobel Indonesia Makassar^{2,3}
E-mail: mashur_razak@yahoo.co.id¹, a_firman25@yahoo.com², mulyawanamin@gmail.com³

Abstrak

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang menggunakan metode survei dengan alat pengumpulan data kuesioner. Penelitian bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kompetensi dan budaya Kerja, terhadap Produktivitas pegawai melalui Kualitas pelayanan Pada Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Takalar. Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Takalar yang berjumlah 79, sedangkan teknik penentuan sampel berdasarkan metode sampel jenuh sehingga sampel yang didapatkan berjumlah 79 responden. Analisis data yang digunakan adalah analisis jalur dengan menggunakan software SmartPls 3.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Kompetensi dan budaya kerja memiliki pengaruh langsung terhadap kualitas pelayanan. (2) Kompetensi, budaya kerja, dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh langsung terhadap produktivitas pegawai. (3) Kompetensi dan budaya kerja memiliki pengaruh tidak langsung terhadap produktivitas pegawai dengan dimediasi oleh kualitas pelayanan.

Kata Kunci: Kompetensi, budaya kerja, kualitas pelayanan, dan Produktivitas

Abstract

This research is a quantitative research that uses a survey method with a questionnaire data collection tool. This study aims to determine the effect of competence and work culture on employee productivity through service quality at the Department of Public Works, Spatial Planning, Housing and Settlement Areas of Takalar Regency. The population in this study were employees of the Department of Public Works, Spatial Planning, Housing and Settlement Areas of Takalar Regency, amounting to 79, while the sampling technique was based on the saturated sample method so that the sample obtained was 79 respondents. Data analysis used is path analysis using SmartPls 3.0 software. The results of the study indicate that (1) Competence and work culture have a direct influence on service quality. (2) Competence, work culture, and service quality have a direct influence on employee productivity. (3) Competence and work culture have an indirect influence on employee productivity by being mediated by service quality.

Keywords: *Competence, work culture, service quality, and productivity*

PENDAHULUAN

Penerapan Manajemen Sumber Daya Manusia berbasis kinerja dewasa ini diwujudkan dengan cara mengarahkan biaya-biaya operasional ke pembentukan kompetensi pegawai melalui pelatihan dan pengembangan. Sumber daya manusia merupakan elemen dasar pencapaian tujuan organisasi yang memiliki fungsi dan tanggung jawab yang sangat besar di dalam organisasi. Menurut Kasmir (2018) manajemen sumber daya manusia adalah cara paling umum untuk mengawasi orang-orang, melalui pengaturan, pendaftaran, penentuan, persiapan, kenaikan pangkat, gaji, pekerjaan, kesejahteraan dan kesejahteraan serta menjaga hubungan mekanis sampai akhir.

Sebagaimana dikemukakan juga oleh Sedarmayanti (2017) dalam hal pengoptimalan aset manusia (SDM) dapat dilakukan dengan memaksimalkan administrasi yang mencakup penggunaan, kemajuan, penilaian, pengaturan kompensasi bagi orang-orang sebagai individu-individu dari asosiasi atau organisasi. Aset atau modal manusia harus dapat dioptimalkan dan diberdayakan sehingga organisasi mampu bersaing. Agar aset manusia (SDM) tersebut teroptimalkan dengan baik, penting untuk manajemen sumber daya manusia mengetahui langkah strategis dalam menjalankan setiap aspek yang berhubungan dengan aset manusia.

Pencapaian kinerja erat kaitannya dengan tingkat produktivitas kerja pegawai yang mampu mereka selesaikan. Pegawai yang produktif adalah pegawai yang dapat menggunakan waktunya secara efektif dan efisien untuk menunjang tugas dan kewajibannya dalam organisasi, produktivitas juga berkaitan dengan kemampuan seseorang dalam melaksanakan tanggungjawabnya kemampuan inilah yang kemudian lebih sering disebut sebagai kompetensi.

Dalam sistem rekrutmen pegawai sering didengar istilah kompetensi, di mana kompetensi digunakan sebagai basis seleksi. Dan, tidak diragukan lagi bahwa seleksi berbasis kompetensi merupakan alat ampuh dalam menjaring calon pegawai yang berkualitas. Dengan sistem tersebut, organisasi tidak perlu mengeluarkan biaya besar untuk pelatihan-pelatihan berikutnya, sebab pada prinsipnya mereka sudah siap melakukan pekerjaannya, kalau pun ada pelatihan-pelatihan itu hanya bersifat penyesuaian semata. Lalu apa itu kompetensi? Kompetensi menyangkut pada kemampuan seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya dengan cermat dan benar, atau dengan kata lainnya memahami dan menguasai keahlian yang seharusnya ia kerjakan.

Kompetensi pegawai dapat diaplikasikan oleh organisasi dalam berbagai cara. Kompetensi dapat diintegrasikan ke dalam penilaian kinerja, praktik perekrutan, perencanaan suksesi, serta orientasi orientasi dan bentuk komunikasi pegawai lainnya. Kompetensi adalah seperangkat kemampuan yang diaplikasikan pegawai dalam pekerjaan mereka dan ekspektasi perilaku kerja yang lebih sulit didefinisikan, terkadang profesional SDM menyebutnya sebagai *soft skill*. Dengan seperangkat kompetensi yang terdefinisi serta terorganisir dengan jelas yang akan membantu organisasi mengevaluasi dan mengukur kinerja para pegawai dengan lebih optimal (Fahmi, 2018).

Peranan kompetensi pegawai dalam memaksimalkan kualitas pelayanan kepada masyarakat merupakan hal yang harus selalu diperhatikan. Hasil temuan dari penelitian Motoh, Laloma, dan Tampongoy (2015) yang berjudul “Pengaruh Motivasi Kerja dan Kompetensi Aparatur terhadap Kinerja Pelayanan Publik di Kecamatan Mapanget Kota Manado”. Temuan penelitian tersebut mengidentifikasi bahwa kinerja dapat diukur melalui motivasi dan kompetensi. Artinya tingkat motivasi yang tinggi mampu berdampak pada kinerja, juga kompetensi yang dimiliki secara langsung berorientasi pada produktivitas kerja pegawai.

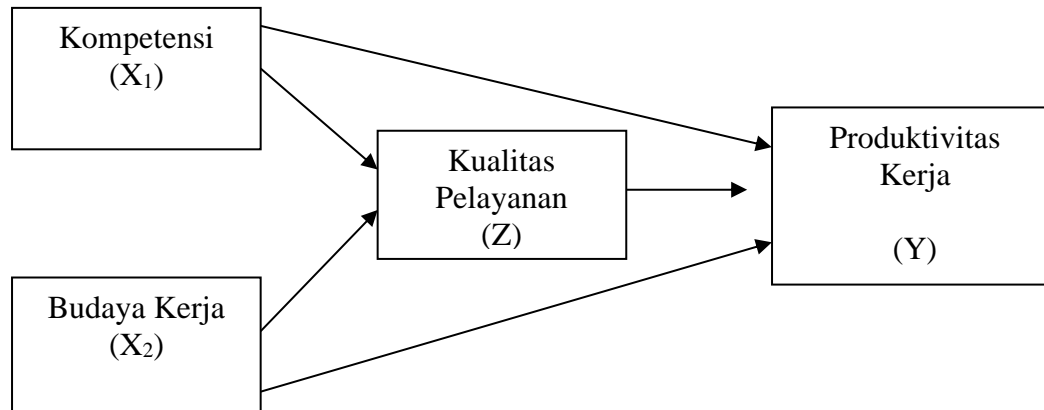
Banyak faktor yang akan mempengaruhi kinerja organisasi Selain dari kompetensi, kinerja organisasi juga berkaitan dengan budaya kerja yang mampu membuat para pegawai lebih maksimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga produktivitas kerja dapat terealisasi dengan optimal. Budaya kerja mencakup bagaimana nilai-nilai etis yang berlaku dalam organisasi, yang dimana berperan penting dalam pembentukan perilaku seseorang dalam bertindak.

Dari uraian tersebut maka penelitian ini bermaksud untuk membuktikan jika kompetensi dan budaya kerja akan berpengaruh pada kualitas pelayanan yang kemudian

akan berpengaruh secara langsung terhadap produktivitas kerja.

Kerangka Konseptual

Berdasarkan ulasan teori dan hasil penelitian terdahulu yang diuraikan maka kerangka konseptual penelitian dapat diperhatikan pada gambar berikut :



Gambar 1. Kerangka Konseptual Penelitian

Berdasarkan kerangka konseptual, hipotesis penelitian sebagai berikut:

1. Diduga bahwa kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Takalar.
2. Diduga bahwa budaya kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Takalar.
3. Diduga bahwa kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas pegawai pada Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Takalar.
4. Diduga bahwa budaya kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas pegawai pada Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Takalar.
5. Diduga bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas pegawai pada Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Takalar.
6. Diduga bahwa kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas pegawai melalui kualitas pelayanan pada Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Takalar.
7. Diduga bahwa budaya kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas pegawai melalui kualitas pelayanan pada Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Takalar.

METODE PENELITIAN

Populasi dalam penelitian ini PNS di Dinas PUPRPKP Kabupaten Takalar sebanyak 79 orang. Penelitian ini melakukan pengambilan sampel dengan cara non random sampling (cara pengambilan sampel yang tidak acak) mengingat jumlah populasi pada Dinas PUPRPKP Kabupaten Takalar berjumlah 79 (Tujuh

Puluh Sembilan) orang mengingat jumlah populasi yang kurang dari 100 maka dalam penelitian ini digunakan sampel jenuh atau sampel populasi dengan mengambil seluruh populasi sebagai sampel dalam penelitian.

Dalam penelitian ini metode analisis data yang digunakan adalah analisis data kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan jenis penelitian yang dapat dicapai atau diperoleh dengan menggunakan prosedur statistik atau cara lain dari kuantifikasi atau pengukuran. Penelitian ini mengkaji pengaruh kompetensi dan budaya kerja melalui kualitas pelayanan terhadap produktivitas kerja pada Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Takalar yang datanya dikumpulkan dengan penelitian berupa angka-angka skor pada kuesioner. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah Partial Least Square menggunakan aplikasi Smart PLS 3.0.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji yang dilakukan pada outer model:

- a) *Convergent Validity* adalah indikator yang dinilai berdasarkan korelasi antara *item score/component score* dengan *construct score*, yang dapat dilihat dari *standardized loading factor* yang mana menggambarkan besarnya korelasi antar setiap item pengukuran (indikator) dengan konstraknya. Hasil *SmartPLS 3.0* dengan menghasilkan loading factor untuk seluruh indicator yang digunakan seluruhnya dengan nilai di atas 0,60 sehingga secara loading factor menunjukkan data yang baik untuk digunakan dalam analisa data selanjutnya
- b) *Construct Reliability dan Validity*
 Uji reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan melalui *Composite reliability* dan *Cronbach alpa* hasil analisa data menunjukkan secara *composite reliability* seluruh variabel yang diuji memiliki nilai di atas 0,8 dan dikutkan secara *cronbach alpha* seluruh variabel mendapatkan nilai di atas 0,60 dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel penelitian dinyatakan *reliable*

Tabel 1. Nilai *Construct Reliability* dan *Validity*

Variable	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
X1. Kompetensi	0.873	0.876	0.902	0.567
X2. Budaya Kerja	0.868	0.868	0.910	0.718
Y1. Kualitas Pelayanan	0.911	0.913	0.925	0.554
Y2. Produktivitas	0.839	0.843	0.881	0.554

Sumber: Data primer diolah menggunakan *SmartPLS 3.0*

Berdasarkan tabel diatas terlihat bahwa nilai *Average Variance Extracted (AVE)* untuk semua variable berada pada nilai $> 0,5$ dan dinyatakan valid serta nilai loading faktornya diatas 0,7, sehingga semua item pertanyaan dalam kuisisioner sudah memenuhi persyaratan validitas.

- b) *Discriminant Validity* merupakan model pengukuran dengan refleksif indicator dinilai berdasarkan *crossloading* pengukuran dengan konstruk. Dari hasil kalkulasi data pada *SmartPLS 3.0* diperoleh data berikut:

Tabel 2. Nilai *Discriminant Validity*

Variable	X1. Kompetensi	X2. Budaya Kerja	Y1. Kualitas Pelayanan	Y2. Produktivitas
X1. Kompetensi	0.753			
X2. Budaya Kerja	0.699	0.847		
Y1. Kualitas Pelayanan	0.760	0.678	0.744	
Y2. Produktivitas	0.865	0.829	0.813	0.744

Sumber: Data primer diolah menggunakan SmartPLS 3.0

Nilai ini merupakan nilai *cross loading* faktor yang berguna untuk mengetahui apakah konstruk memiliki diskriminan yang memadai yaitu dengan cara membandingkan nilai loading pada konstruk yang dituju harus lebih besar dibandingkan dengan nilai loading dengan konstruk yang lain.

- d) *Average Variance Extracted* (AVE) dapat digunakan untuk mengukur reabilitas kuisioner dengan batasan untuk reliable apabila nilai *Average Variance Extracted* (AVE) > 0,5. Dalam penelitian ini diperoleh data *Average Variance Extracted* (AVE) seperti terlampir pada tabel berikut:

Tabel 3. Nilai *Average Variance Extracted* (AVE)

Variable	Average Variance Extracted (AVE)	Keterangan
X1. Kompetensi	0.567	Valid
X2. Budaya Kerja	0.718	Valid
Y1. Kualitas Pelayanan	0.554	Valid
Y2. Produktivitas	0.554	Valid

Sumber: Data primer diolah menggunakan SmartPLS 3.0

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa semua variabel memiliki nilai AVE diatas 0,50 yang memiliki makna bahwasannya semua variabel dengan indikatornya dapat dikatakan valid dan reliabel. Nilai yang diperoleh dari tabel olahan data PLS diatas dengan nilai AVE terendah 0,554 pada variabel produktivitas dan nilai AVE tertinggi 0,718 pada variabel budaya kerja.

- e) Uji Indikator Formatif melalui nilai VIF
 Uji yang dilakukan diatas merupakan uji pada *outer model* untuk indikator reflektif. Untuk indikator formatif dilakukan pengujian yang berbeda. Uji untuk indikator formatif yaitu *multicollinearity*. Uji *multicollinearity* dilakukan untuk mengetahui hubungan antar indikator. Untuk mengetahui apakah indikator formatif mengalami *multicollinearity* dengan mengetahui nilai VIF. Nilai VIF antara 5-10 dapat dikatakan bahwa indikator tersebut terjadi *multicollinearity*, dalam penelitian ini nilai VIF yang di jadikan ukuran adalah nilai $VIF < 5$. Hasil pengujian data dalam penelitian ini menunjukkan seluruh data memiliki nilai VIF di bawah 5 sehingga dapat disimpulkan seluruh data tidak mengalami gejala multikolinieritas.

Analisis Inner Model

Uji pada model struktural dilakukan untuk menguji hubungan antara konstruk laten diantaranya dengan uji *R-Square* (R^2). Berikut ini adalah hasil nilai R^2 yang digunakan untuk mengukur tingkat variansi perubahan:

Tabel 4. Nilai R Square

Variable	R Square	R Square Adjusted
Y1. Kualitas Pelayanan	0.619	0.609
Y2. Produktivitas	0.869	0.864

Sumber: Data primer diolah menggunakan SmartPLS 3.0

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa nilai R-Square variabel kualitas pelayanan sebesar 0,619 artinya variabel kualitas pelayanan dapat dijelaskan oleh variabel kompetensi dan budaya kerja sebesar 61,3 persen, sedangkan sisanya sebesar 38,1 pesen dijelaskan oleh variabel lain di luar variabel yang diteliti dalam penelitian ini.

Nilai R Square pada variabel produktivitas sebesar 0,869 artinya variabel produktivitas pegawai dapat dijelaskan oleh variabel kompetensi, budaya kerja, dan kualitas pelayanan sebesar 86,9 persen, sedangkan sisanya sebesar 13,1 persen dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian ini.

Pengujian Hipotesis

Nilai t-statistik hasil estimasi path coefficients untuk menguji kekuatan pengaruh antar variabel dan menjelaskan ketegasan hubungan antar arah variabel dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 5. Hasil Path Coefficient

Variable	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
X1. Kompetensi -> Y1. Kualitas Pelayanan	0.559	0.577	0.101	5.523	0.000
X1. Kompetensi -> Y2. Produktivitas	0.424	0.447	0.148	2.876	0.004
X2. Budaya Kerja -> Y1. Kualitas Pelayanan	0.287	0.272	0.119	2.416	0.016
X2. Budaya Kerja -> Y2. Produktivitas	0.369	0.346	0.135	2.737	0.006
Y1. Kualitas Pelayanan -> Y2. Produktivitas	0.241	0.239	0.059	4.094	0.000

Sumber: Data primer diolah menggunakan SmartPLS 3.0

Tabel 6. Hasil Total Effect

Variable	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
X1. Kompetensi -> Y1. Kualitas Pelayanan	0.559	0.577	0.101	5.523	0.000
X1. Kompetensi -> Y2. Produktivitas	0.559	0.584	0.139	4.025	0.000
X2. Budaya Kerja -> Y1. Kualitas Pelayanan	0.287	0.272	0.119	2.416	0.016
X2. Budaya Kerja -> Y2. Produktivitas	0.438	0.412	0.149	2.941	0.003
Y1. Kualitas Pelayanan -> Y2. Produktivitas	0.241	0.239	0.059	4.094	0.000

Sumber: Data primer diolah menggunakan SmartPLS 3.0

Berdasarkan tabel estimasi *path coefficient* diatas yang mencantumkan nilai P Value maka dapat dijelaskan hipoesis sebagai berikut:

a) Uji Hipotesis 1 (X1 terhadap Y1)

Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pegawai pada Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan

Permukiman Kabupaten Takalar

Penjelasan:

Hasil pengujian yang diperoleh berdasarkan tabel *path coefficient* memberikan nilai *P Value* sebesar 0,000 sehingga nilai *P Value* < 0,05 yang tergolong kategori signifikan dengan nilai *t statistic* sebesar 5,523 > *t* tabel, dengan pengaruh sebesar 0,559 dengan kata lain H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini memberikan makna bahwasanya kompetensi berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan, artinya pegawai dengan kompetensi yang baik mampu mengaktualisasikan kualitas pelayanan terbaik bagi masyarakat.

b) Uji Hipotesis 2 (X_2 terhadap Y_1)

Budaya kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Takalar.

Penjelasan:

Hasil pengujian yang diperoleh berdasarkan tabel *path coefficient* memberikan nilai *P Value* sebesar 0,016 sehingga nilai *P Value* < 0,05 yang tergolong kategori signifikan dengan nilai *t statistic* sebesar 2,416 > *t* tabel, dengan pengaruh sebesar 0,287 yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini memberikan makna bahwasannya budaya kerja berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan, artinya budaya kerja yang diterapkan sangat baik untuk memotivasi dan menginspirasi pegawai dalam bekerja serta mendorong dan membantu pegawai dalam bekerja dan menyelesaikan permasalahan, maka dengan penerapan budaya kerja yang baik akan berdampak pada kualitas pelayanan dan juga sebaliknya, dengan tingkat keyakinan 95% dan tingkat kesalahan 5%.

c) Uji Hipotesis 3 (X_1 terhadap Y_2)

Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas pegawai pada Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Takalar.

Penjelasan:

Hasil pengujian yang diperoleh berdasarkan tabel *path coefficient* memberikan nilai *P Value* sebesar 0,004 sehingga nilai *P Value* < 0,05 yang tergolong kategori signifikan dengan nilai *t statistic* sebesar 2,876 > *t* tabel, dengan pengaruh sebesar 0,424 dengan kata lain H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini memberikan makna bahwasannya kompetensi berpengaruh positif terhadap produktivitas pegawai artinya semakin baik atau tinggi kompetensi yang dimiliki oleh seorang pegawai maka akan semakin baik produktivitas kerjanya dan juga sebaliknya, dengan tingkat keyakinan 95% dan tingkat kesalahan 5%.

d) Uji Hipotesis 4 (X_2 terhadap Y_2)

Budaya kerja berpengaruh terhadap produktivitas pegawai pada Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Takalar.

Penjelasan:

Hasil pengujian yang diperoleh berdasarkan tabel *path coefficient* memberikan nilai *P Value* sebesar 0,006 sehingga nilai *P Value* < 0,05 yang tergolong kategori signifikan dengan nilai *t statistic* sebesar 2,737 > *t* tabel, dengan pengaruh sebesar 0,369 yang memberikan kesimpulan H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini memberikan makna bahwasannya budaya kerja berpengaruh positif terhadap produktivitas pegawai, artinya dengan budaya kerja yang baik dapat mendorong pencapaian produktivitas kerja pegawai yang baik bagi dan juga sebaliknya, dengan tingkat

keyakinan 95% dan tingkat kesalahan 5%.

e) Uji Hipotesis 5 (Y1 terhadap Y2)

Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas pegawai pada Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Takalar.

Penjelasan:

Hasil pengujian yang diperoleh berdasarkan tabel *path coefficient* memberikan nilai P Value sebesar 0,000 sehingga nilai P Value < 0,05, yang tergolong kategori signifikan dengan nilai t statistic sebesar 4,094 > t tabel, dengan pengaruh sebesar 0,434 sehingga Ho ditolak dan Ha diterima. Hal ini memberikan makna bahwasanya kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap produktivitas pegawai. Kualitas pelayanan yang baik mencerminkan baiknya produktivitas kerja pegawai.

f) Uji Hipotesis 6 (X1 terhadap Y2 melalui Y1) atau Uji Hipotesis dengan Efek Mediasi.

Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas pegawai melalui kualitas pelayanan pada Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Takalar.

Berikut ini disajikan data untuk nilai data *Path Coefficient* dan nilai *specific indirect effect* yang dijadikan dasar acuan untuk melihat perubahan nilai dari masing-masing variable pengujian hipotesis yaitu:

Tabel 7. Nilai *Path Coefficient*

Variable	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ((O/STDEV))	P Values
X1. Kompetensi -> Y1. Kualitas Pelayanan	0.559	0.577	0.101	5.523	0.000
X1. Kompetensi -> Y2. Produktivitas	0.424	0.447	0.148	2.876	0.004
X2. Budaya Kerja -> Y1. Kualitas Pelayanan	0.287	0.272	0.119	2.416	0.016
X2. Budaya Kerja -> Y2. Produktivitas	0.369	0.346	0.135	2.737	0.006
Y1. Kualitas Pelayanan -> Y2. Produktivitas	0.241	0.239	0.059	4.094	0.000

Sumber: Data primer diolah menggunakan SmartPLS 3.0

Tabel 8. Nilai *Specific Indirect Effect*

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ((O/STDEV))	P Values
X1. Kompetensi -> Y1. Kualitas Pelayanan -> Y2. Produktivitas	0.135	0.137	0.042	3.223	0.001
X2. Budaya Kerja -> Y1. Kualitas Pelayanan -> Y2. Produktivitas	0.069	0.066	0.033	2.108	0.036

Sumber: Data primer diolah menggunakan SmartPLS 3.0

Berdasarkan data tabel diatas diperoleh nilai *path coefficient* antara kompetensi dan produktivitas pegawai dari 0,424 turun menjadi 0,135 pada *specific indirect effect* serta hubungan dari kompetensi ke kinerja melalui kualitas pelayanan tetap signifikan, maka Ho ditolak dan Ha diterima dengan mediasi sebagian (*partial mediation*). Hasil ini memberikan makna bahwasanya kualitas pelayanan memediasi pengaruh kompetensi

terhadap produktivitas pegawai dengan mediasi sebagian (*partial mediation*).

- g) Uji Hipotesis 7 (X2 Terhadap Y2 melalui Y1) atau Uji Hipotesis dengan Efek Mediasi.

Budaya kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas pegawai melalui kualitas pelayanan pada Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Takalar.

Penjelasan:

Berdasarkan data tabel diatas diperoleh nilai *Path coefficient* antara budaya kerja dan produktivitas pegawai dari 0,396 turun menjadi 0,096 serta hubungan dari budaya kerja ke kinerja melalui kualitas pelayanan tetap signifikan, maka Ho ditolak dan Ha diterima dengan mediasi sebagian (*partial mediation*).

Hasil ini memberikan makna bahwasanya kualitas pelayanan memediasi pengaruh budaya kerja terhadap produktivitas pegawai dengan mediasi sebagian (*partial mediation*).

Pembahasan

Pengaruh Kompetensi Terhadap Kualitas Pelayanan

Hasil dari penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa kompetensi secara positif dan signifikan memengaruhi kualitas pelayanan, yang berarti semakin baik kompetensi pegawai di Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Takalar, maka kualitas pelayanan semakin tinggi, begitupula sebaliknya.

Peranan kompetensi pegawai dalam memaksimalkan kualitas pelayanan kepada masyarakat merupakan hal yang harus selalu diperhatikan. Hasil temuan dari penelitian Motos, Laloma, dan Tampongangoy (2015) yang berjudul "Pengaruh Motivasi Kerja dan Kompetensi Aparatur terhadap Kinerja Pelayanan Publik di Kecamatan Mapanget Kota Manado". Temuan penelitian tersebut mengidentifikasi bahwa kinerja pelayanan dapat diukur melalui motivasi dan kompetensi. Artinya tingkat motivasi yang tinggi mampu berdampak pada kinerja, juga kompetensi yang dimiliki secara langsung berorientasi pada kinerja.

Selain dari penelitian-penelitian di atas, penelitian ini juga didukung oleh temuan dari Sobari (2018) yang berjudul "Pengaruh Kompetensi Dan Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Bogor". Pengaruh tujuan penelitian untuk menganalisis kompetensi dan motivasi terhadap Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bogor. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif Quantitative Eksplanatory untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Terhadap Kualitas Pelayanan Usaha Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bogor dan Regresi Parsial. Analisis data program menggunakan IBM SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) Statistics Version 20. Populasi penelitian adalah pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bogor yang berjumlah 62 orang, dengan rumus slovin (5%) dan sampel sebanyak 30 orang. Berdasarkan hasil penelitian: Terdapat pengaruh positif dan signifikan Kompetensi dan Motivasi secara bersama-sama terhadap Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bogor. Besarnya pengaruh kompetensi dan motivasi secara bersama-sama adalah sebesar 76,4%.

Pengaruh Budaya Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa budaya kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pegawai.

Hasil temuan ini memberikan makna bahwa semakin baik dan efektif penerapan budaya kerja di Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Takalar maka semakin baik pula Kualitas pelayanan pegawai. Menurut Sinambela (2019) budaya kerja menyangkut bagaimana suatu nilai-nilai moral dan etis diterapkan guna mencapai ketaatan terhadap aturan organisasi, budaya kerja juga penting dalam hal memotivasi guna melaksanakan pekerjaan secara baik. Selain itu budaya kerja juga bermanfaat untuk mengedukasi pegawai agar taat akan aturan prosedural dan kebijakan-kebijakan yang telah ditetapkan untuk menghasilkan hasil kerja yang baik.

Lebih lanjut menurut Suwatno dan Priansa (2018) mengemukakan bahwa tujuan utama dari budaya kerja dalam organisasi yaitu memastikan perilaku-perilaku para pegawai tetap konsisten dengan aturan-aturan yang ditetapkan. Sistem penilaian promosi untuk kualitas pelayanan sangat melihat sikap disiplin, keterbukaan, saling menghargai, dan kerjasama tim yang ditampilkan pegawai dalam bekerja, Jadi secara langsung budaya kerja yang diterapkan dan dianut oleh organisasi dan pegawai sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pegawai di masa depan.

Pengaruh Kompetensi Terhadap Produktivitas Pegawai

Hasil dari penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa kompetensi berpengaruh secara positif terhadap produktivitas pegawai secara signifikan, yang artinya kompetensi merujuk pada pengetahuan dan kapasitas yang ditunjukkan seorang pegawai dalam mengemban setiap pekerjaan yang dibebankan kepadanya. Jadi semakin baik kompetensi pegawai, maka produktivitas kerjanya juga akan semakin baik.

Lebih lanjut Griffin dalam Lubis, Hermanto, & Edison (2018) kompetensi dapat dipandang sebagai seperangkat karakteristik dan keterampilan yang pegawai mampu dibuktikan, dan berorientasi dalam meningkatkan kinerja. Kompetensi dipandang lebih luas daripada keterampilan, meskipun serupa. Keterampilan dipelajari, sedangkan kompetensi adalah kualitas yang melekat pada individu seperti keterampilan kolaborasi, pengetahuan dan kemampuan. Selama wawancara kerja dan penilaian, kompetensi digunakan sebagai tolok ukur dalam menilai pegawai.

Selain dari teori dari ahli, temuan penelitian ini didukung oleh kajian empiris yang dilakukan oleh Bahri (2016) yang berjudul “Pengaruh Pengembangan karier dan Kompetensi Kerja Terhadap Produktivitas Kerja dan Implikasinya Terhadap Kinerja Pegawai Dinas PU Bina Marga Wilayah Sumatera Selatan”. Hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh dari pengembangan karir dan kompetensi kerja terhadap produktivitas kerja dan berimplikasi secara langsung pada kinerja pegawai.

Pengaruh Budaya Kerja Terhadap Produktivitas Pegawai

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa budaya kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas pegawai. Dari hasil pengujian yang ditampilkan dari *SmartPLS 3.0* menjelaskan bahwa budaya kerja memberi dampak terhadap peningkatan produktivitas pegawai. Budaya kerja mencakup visi, nilai, norma, sistem, simbol, bahasa, asumsi, keyakinan, dan kebiasaan di tempat kerja. Budaya kerja juga dapat sebagai elemen dari perilaku pegawai, serta bagaimana budaya kerja tersebut terimplementasikan secara langsung dalam mempengaruhi perilaku pegawai pada organisasi.

Sebagaimana menurut Schein dalam (Sudarman, 2018) budaya kerja adalah seperangkat asumsi bersama yang memandu apa yang terjadi dalam organisasi dengan mendefinisikan perilaku yang sesuai untuk berbagai situasi. Budaya kerja memengaruhi cara orang dan kelompok berinteraksi satu sama lain, dengan klien, dan dengan pemangku kepentingan. Juga, budaya kerja dapat mempengaruhi seberapa banyak pegawai mengidentifikasi dengan organisasi mereka.

Lebih lanjut, menurut Nurhadijah (2017) fungsi dan tujuan budaya kerja yaitu meningkatkan produktivitas dan tingkat kinerja secara keseluruhan. Budaya kerja berdampak pada struktur tempat kerja dengan cara yang menyatukan orang-orang dengan keterampilan yang sama. Mereka yang memiliki latar belakang dan keterampilan yang sama dapat bekerja lebih cepat bersama saat menangani proyek organisasi.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Produktivitas Pegawai

Hasil dari penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara positif dan signifikan mempengaruhi produktivitas, yang artinya kualitas pelayanan yang maksimal mencerminkan tingkat produktivitas yang baik oleh seorang pegawai/divisi.

Menurut Islamy dalam (Taufiqurokhman & Satispi, 2018) Sebagai pegawai negeri yang berkomitmen pada konsep tugas dan pelayanan, pegawai harus memegang prinsip-prinsip di atas sebagai pengingat yang sangat berguna tentang standar yang harus memandu kehidupan profesional. Tiga prinsip pertama tentang tidak mementingkan diri sendiri, integritas, dan objektivitas tampaknya sayangnya telah hilang dalam analisis apa pun dari beberapa praktik yang tampak jelas di dunia keuangan dan bisnis selama beberapa tahun terakhir. Di luar tiga prinsip pertama, praktik seorang pegawai negeri harus didukung oleh prinsip-prinsip lainnya setiap hari dan berkelanjutan.

Pengaruh Kompetensi Terhadap Produktivitas Pegawai

Berdasarkan data tabel diatas diperoleh nilai *path coefficient* antara kompetensi dan produktivitas pegawai dari 0,424 turun menjadi 0,135 pada *specific indirect effect* serta hubungan dari kompetensi ke produktivitas melalui kualitas pelayanan tetap signifikan, maka H_0 ditolak dan H_a diterima dengan mediasi sebagian (*partial mediation*). Hasil ini memberikan makna bahwasanya kualitas pelayanan memediasi pengaruh kompetensi terhadap produktivitas pegawai dengan mediasi sebagian (*partial mediation*). Artinya kompetensi dapat berpengaruh secara langsung dan tidak langsung terhadap produktivitas pegawai.

Pengaruh Budaya Kerja Terhadap Produktivitas Pegawai

Berdasarkan data tabel diatas diperoleh nilai *Path coefficient* antara budaya kerja dan produktivitas pegawai dari 0,369 turun menjadi 0,069 serta hubungan dari budaya kerja ke produktivitas melalui kualitas pelayanan tetap signifikan, maka H_0 ditolak dan H_a diterima dengan mediasi sebagian (*partial mediation*).

Hasil ini memberikan makna bahwasanya kualitas pelayanan memediasi pengaruh budaya kerja terhadap produktivitas pegawai dengan mediasi sebagian (*partial mediation*). Artinya budaya kerja dapat berpengaruh secara langsung dan tidak langsung terhadap produktivitas pegawai. Selain budaya kerja, kualitas pelayanan juga berperan penting terhadap produktivitas sebagai mediasi pengaruh budaya kerja terhadap produktivitas pegawai, yang berarti semakin tinggi disiplin dan kualitas pelayanan, maka semakin tinggi pula produktivitas pegawai pada Dinas Pekerjaan Umum, Penataan

Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Takalar, begitupun sebaliknya.

KESIMPULAN

1. Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Takalar.
2. Budaya kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Takalar.
3. Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas pegawai pada Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Takalar.
4. Budaya kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas pegawai pada Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Takalar.
5. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas pegawai pada Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Takalar.
6. Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas pegawai melalui kualitas pelayanan pada Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Takalar.
7. Budaya kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas pegawai melalui kualitas pelayanan pada Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Takalar.

DAFTAR PUSTAKA

- Astutik, M. (2017). Pengaruh Disiplin Kerja Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Jombang. *JBMP (Jurnal Bisnis, Manajemen dan Perbankan)*, 2(2), 121. <https://doi.org/10.21070/jbmp.v2i2.1098>
- Bahri, S. (2016). *Pengaruh Pengembangan karier dan Kompetensi Kerja Terhadap Produktivitas Kerja dan Implikasinya Terhadap Kinerja Pegawai Dinas PU Bina Marga Wilayah Sumatera Selatan*. 1(2), 51–62.
- Busro, M. (2018). *Teori-Teori Manajemen Sumber Daya Manusia*. Prenadamedia.
- Dahar, V., Pangkey, M. S., & Laloma, A. (2019). Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Di Puskesmas Kecamatan Tahuna Barat Kabupaten Kepulauan Sangihe). *Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Sam Ratulangi*, 2(1).
- Dessler, G. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Edisi 14). Salemba Empat.
- Erwansyah, M., Sulastini, H., & Hereyanto. (2018). Pengaruh Kompetensi , Disiplin Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai (Survey Pada PT . Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Muara Teweh Kabupaten Barito Utara). *Jurnal Bisnis dan Pembangunan*, 7(1), 32–40.
- Fahmi, I. (2018). *Manajemen Kinerja Teori dan Aplikasi*. Alfabeta. CV.
- Indahingwati, A., & Nugroho, N. E. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)*. PT Scopindo Media Pustaka.
- Kasmir. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. PT Rajagrafindo

Persada.

- Lubis, Y., Hermanto, B., & Edison, E. (2018). *Manajemen dan Riset Sumber Daya Manusia* (Cetakan Ke). Alfabeta. CV.
- Mambang, & Harmini. (2015). *Pengaruh Budaya Kerja Terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gunung Mas Provinsi Kalimantan Tengah*.
- Mindarti, L. I. (2016). *Manajemen Pelayanan Publik: Menuju Tata Kelola Yang Baik* (1 ed.). UB Press.
- Narimawati, U., Sarwono, J., Affandy, A., & Priadana, H. M. S. (2020). *Ragam Analisis dalam metode Penelitian (Untuk Penulisan Skripsi, Tesis, & Disertasi)* (Edisi 1). Andi Offset.
- Noor, J. (2017). *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah* (Edisi Pert). Kencana.
- Nurhadajah. (2017). *Studi Tentang Budaya Kerja Pegawai Sekolah*. 5(Nomor 1), 5476–5489.
- Pangarso, A., & Susanti, P. I. (2016). Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Biro Pelayanan Sosial Dasar Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat. *Journal of Theory and Applied Management*, 2, 145–160. <http://e-journal.unair.ac.id/index.php/JMTT/article/view/3019>
- Priansa, D. J. (2018). *Perencanaan & Pengembangan SDM*. Alfabeta. CV.
- Risparyanto, A. (2017). Pengaruh Motivasi dan Kompetensi Terhadap Kualitas Layanan Pustakawan. *Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 13(1), 1. <https://doi.org/10.22146/bip.26202>
- Safitri, D. N., & Rustiana, A. (2017). Pengaruh Kompetensi Pegawai, Fasilitas Kantor, Dan Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Semarang. *Economic Education Analysis Journal*, 6(1), 120–130.
- Sawir, M. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik: Konsep, Teori, dan Aplikasi*. Deepublish.
- Sedarmayanti. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Refika Aditama.
- Sedarmayanti. (2018). *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (Untuk Meningkatkan Kompetensi, Kinerja, dan Produktivitas Kerja)* (Cetakan Ke). Refika Aditama.
- Semil, N. (2018). *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah: Kajian Kritis pada Sistem Pelayanan Publik di Indonesia* (1 ed.). Prenadamedia.
- Sinambela, L. P. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Membangun Tim Kerja yang Solid untuk Meningkatkan Kinerja* (Cetakan Ke). Bumi Aksara.
- Siregar, R. T., Sahir, H. S., Sisca, Chandra, V., Wijaya, A., Masrul, Sianturi, E., Simarmata, H. M., Revida, E., & Purba, S. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi* (Cetakan Pe). Yayasan Kita Menulis.
- Sobari, R. A. R. (2018). *Pengaruh Kompetensi Dan Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Bogor*. 7(2).
- Sudarman, E. (2018). Pengaruh Budaya Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pelayanan Publik Di Dinas Pariwisata. *Study & Management Research*, XV(1), 71–84. www.stiestembi.ac.id
- Sujiati, Ma'arif, M. S., & Najib, M. (2017). The Effect of Motivation and Competency Factor on Employee Performance in Satellite Technology Center – National Institute of Aeronautics and Space. *Jurnal Of Applied Management*, 21, 229–237.

- Sutrisno, E. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Edisi Perr). Kencana.
- Suwatno, & Priansa, D. J. (2018). *Manajemen SDM: Dalam Organisasi Publik dan Bisnis* (Cetakan Ke). Alfabeta. CV.
- Taufiqurokhan, & Satispi, E. (2018). Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik. *Umj Press 2018*, 266.
- Tilaar, N. R., Sendow, G. M., & Jorie, R. J. (2017). Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja, Disiplin Kerja Dan Kompensasi Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Pada Kantor Dinas Lingkungan Hidup Provinsi Sulawesi Utara. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, 5(2), 2070–2078. <https://doi.org/10.35794/emba.v5i2.16494>
- Yusuf, A. M. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan* (Pertama). Kencana.
- Zainal, V. R., Ramly, M., Mutis, T., & Arafah, W. (2015). *Praktik, Manajemen sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: Dari Teori ke Praktik*. Rajawali Press.