

## **PENGARUH BUDAYA ORGANISASI DAN KEPEMIMPINAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN MAHASISWA (Studi pada Universitas Muslim Maros)**

**Ummul Chair**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muslim Maros

Email : ummulchair28@gmail.com

### ***Abstrak***

*Tujuan penelitian ini adalah menganalisis pengaruh budaya organisasi dan kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan mahasiswa di Universitas Muslim Maros. Penelitian ini dilaksanakan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Fakultas Pertanian, Peternakan dan Kehutanan, dan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muslim Maros. Jenis dan sumber data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data adalah pengumpul data utama yaitu kuesioner. Populasi penelitian ini adalah mahasiswa semester 6 (Enam) Tahun Akademik 2018/2019 di ketiga fakultas tersebut. Sampel mahasiswa diambil secara proporsional pada masing-masing ketiga fakultas dengan metode proportional random sampling. Analisis yang digunakan adalah analisis data kuantitatif dan regresi berganda dengan menggunakan skala Likert. Hasil penelitian menunjukkan bahwa budaya organisasi dan kepemimpinan secara bersama-sama berpengaruh nyata terhadap kualitas pelayanan.*

**Kata Kunci:** *Budaya Organisasi, Kepemimpinan, Kualitas Pelayanan*

### ***Abstract***

*The purpose of this study was to analyze the influence of organizational culture and leadership on the quality of student services at Maros Muslim University. The research was conducted at the Faculty of Economics and Business, the Faculty of Agriculture, Animal Husbandry and Forestry, and the Faculty of Teacher Training and Education at the Muslim University of Maros. Types and sources of data used are primary and secondary data. Data collection techniques are the main data collectors namely questionnaires. The population of this study is students in semester 6 (Six) 2018/2019 Academic Year in the three faculties. Student samples were taken proportionally in each of the three faculties by the proportional random sampling method. The analysis used is quantitative data analysis and multiple regression using a Likert scale. The results showed that organizational culture and leadership together had a significant effect on service quality.*

**Keywords:** *Organizational Culture, Leadership, Service Quality*

## **PENDAHULUAN**

Budaya organisasi merupakan faktor yang sangat penting di dalam organisasi sehingga efektivitas organisasi dapat ditingkatkan dengan menciptakan budaya yang tepat dan dapat mendukung tercapainya tujuan organisasi (Indriany, 2016). Budaya organisasi mencerminkan spesifikasi suatu organisasi sehingga berbeda dengan organisasi lainnya (Suprobowati dan Andiyani, 2019). Budaya organisasi suatu sistem nilai yang dipegang dan dilakukan oleh anggota organisasi, sehingga membedakan

organisasi tersebut dengan organisasi lainnya. Budaya organisasi tergantung pada keanggotaan karyawan, spesialisasi karyawan, teknologi dan strategi organisasi. Budaya organisasi merupakan sistem informasi yang meliputi penyebaran kepercayaan dan nilai-nilai yang berkembang dalam suatu organisasi dan mengarahkan perilaku anggota-anggotanya (Ramadhan dan Fachruddin, 2017).

Budaya organisasi yang baik tentunya akan mampu menciptakan kualitas pelayanan yang baik. Budaya organisasi sangat berpengaruh terhadap perilaku para anggota organisasi. Begitu pula yang terjadi pada pengelolaan budaya organisasi di perguruan tinggi, jika pengelolaannya mengarahkan organisasi menuju organisasi yang berkualitas maka dengan sendirinya akan menciptakan budaya organisasi yang didukung oleh sumberdaya didalamnya menjadi budaya organisasi yang berkualitas. Hal ini dikarenakan tindakan mereka akan secara otomatis berbuat sebaik mungkin demi tetap bertahannya kebudayaan yang telah mereka miliki dan akan mempertahankannya (Radiany, 2005). Budaya organisasi sangat penting untuk menjadi pedoman kerja setiap pegawai sehingga akan terwujud kualitas pelayanan yang lebih baik (Agusriadi, 2016). Budaya organisasi tercermin dalam perilaku keseharian anggotanya, berarti pula merupakan praktek sehari-hari di tempat kerja (Hikmawati, 2017).

Budaya organisasi adalah sistem nilai-nilai yang diyakini oleh semua anggota organisasi dan yang dipelajari, diterapkan, serta dikembangkan secara berkesinambungan, berfungsi sebagai sistem perekat, dan dapat dijadikan acuan berperilaku dalam organisasi untuk mencapai tujuan perusahaan yang telah ditetapkan (Indriany, 2016). Budaya organisasi menciptakan situasi dimana di dalamnya terdapat kesamaan cara pandang berdasarkan kesepakatan atas keberlakuan nilai-nilai dalam organisasi yang harus dipelajari dan dipahami sebagai penuntun semua pihak dalam bersikap dan berperilaku untuk mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan. Budaya organisasi menunjukkan konfigurasi unik dari norma, nilai, kepercayaan, dan cara-cara berperilaku yang memberikan karakteristik cara kelompok dan individu bekerja sama untuk menyelesaikan tugasnya.

Budaya organisasi merupakan sistem nilai organisasi dan akan mempengaruhi cara pekerjaan dilakukan dan cara para pegawai berperilaku. Memahami dan mengelola budaya organisasi tidak hanya ditujukan untuk mencari penjelasan tentang fenomena keberhasilan organisasi, melainkan juga dapat dimanfaatkan untuk mengembangkan organisasi menjadi lebih efektif. Budaya organisasi dapat digunakan sebagai alat manajemen dalam meraih kemajuan dan dimanfaatkan sebagai andalan daya saing (Radiany, 2005). Budaya organisasi dapat terbentuk dalam waktu yang relatif lama karena bersumber dan dapat dipengaruhi oleh budaya internal, budaya eksternal dan budaya besar. Proses pembentukan budaya berhubungan erat dalam suatu ciri identik dengan proses dari pembentukan kelompok yang sangat penting dalam kelompoknya, atau ciri kelompok atau pola-pola pembagian dari pemikiran, kepercayaan, perasaan dan nilai-nilai yang dihasilkan dari pembagian pengalaman dan secara bersama adalah apa yang dimaksud dengan hasil akhir budaya dari kelompok tersebut (Radiany, 2005).

Budaya organisasi merupakan hal penting untuk mengkaji sistem informasi. Selain itu, budaya organisasi merupakan suatu sistem nilai yang dipegang dan dilakukan oleh anggota organisasi, sehingga hal tersebut bisa membedakan organisasi tersebut dengan organisasi lainnya. Budaya organisasi tergantung pada keanggotaan karyawan, spesialisasi karyawan, teknologi dan strategi organisasi. Budaya organisasi merupakan

sistem informasi akuntansi yang meliputi penyebaran kepercayaan dan nilai-nilai yang berkembang dalam suatu organisasi dan mengarahkan perilaku anggota-anggotanya. Budaya organisasi dapat mengalami perubahan pula, yaitu ketika keyakinan, sikap, nilai-nilai, sistem dan struktur organisasi mengalami perubahan (Ramadhan dan Fachruddin, 2017).

Selain budaya organisasi untuk menunjang kualitas pelayanan, juga dipengaruhi oleh kepemimpinan berkaitan dengan proses yang dilakukan oleh seseorang untuk mempengaruhi orang lain, membimbing, membuat struktur, memfasilitasi aktivitas, dan hubungan di dalam suatu kelompok maupun organisasi (Sihombing dan Marlon, 2014). Kepemimpinan adalah faktor yang sangat penting dalam mempengaruhi prestasi organisasi karena kepemimpinan merupakan aktivitas yang utama untuk mencapai tujuan organisasi (Pinatih dan Gordia, 2017; Yasin dkk, 2015). Tujuan dari kepemimpinan adalah proses mempengaruhi orang lain, dan apabila kepemimpinan ditujukan kepada perusahaan atau lembaga yang ditujukan adalah karyawan. Kemampuan mempengaruhi orang lain ternyata merupakan inti dari kepemimpinan (Enoh, 2006).

Pimpinan harus dapat menetapkan sasaran kerja yang akan menghasilkan karyawan yang berkualitas tinggi, bermotivasi tinggi dan produktif. Penetapan target-target spesifik dalam kurun waktu tertentu tidak hanya bersifat kuantitatif tetapi juga bersifat kualitatif yaitu, dengan pengembangan diri untuk menguasai pengetahuan dan keahlian yang diperlukan untuk pekerjaan dengan tingkat kompetensi yang makin baik (Hati, 2013). Pimpinan seharusnya dapat menyelaraskan antara kebutuhan-kebutuhan individu dengan kebutuhan organisasi yang dilandasi oleh hubungan manusiawi. Diharapkan seorang pimpinan mampu memotivasi dan menciptakan kondisi sosial yang menguntungkan setiap karyawan sehingga tercapainya kepuasan kerja karyawan yang berimplikasi pada meningkatnya produktivitas kerja karyawan (Almaududi, 2015).

Berkaitan dengan pentingnya kepemimpinan maka banyak ahli memasukkan kepemimpinan sebagai salah satu unsur dalam pengembangan konsep Human Capital management dan terkait dengan hal tersebut Hidayat & Latief (2018) dalam penelitiannya membuktikan bahwa kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap kinerja organisasi

Kepemimpinan adalah kegiatan mempengaruhi orang-orang agar mereka suka berusaha mencapai tujuan-tujuan kelompok. Kepemimpinan adalah cara seorang pemimpin mempengaruhi perilaku bawahan agar mau bekerja sama dan bekerja secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan organisasi. Kepemimpinan adalah kegiatan mempengaruhi orang-orang agar mereka mau bekerja sama untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Kepemimpinan merupakan proses mempengaruhi orang lain agar mau berperan serta dalam rangka memenuhi tujuan yang telah ditetapkan bersama. kepemimpinan adalah suatu kewenangan yang disertai kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan untuk menggerakkan orang-orang yang berada dibawah koordinasinya dalam usaha mencapai tujuan yang ditetapkan suatu organisasi (Sihombing dan Marlon, 2014).

Kepemimpinan adalah pengaruh dan kemampuan memperoleh pengikut, dan menjadi seorang yang diikuti orang lain dengan senang hati dan penuh keyakinan. Kepemimpinan adalah faktor yang sangat penting dalam mempengaruhi prestasi organisasi karena kepemimpinan merupakan aktivitas yang utama dengan mana tujuan

organisasi dapat dicapai. Pada umumnya kepemimpinan didefinisikan sebagai suatu proses mempengaruhi aktivitas dari individu atau kelompok untuk mencapai tujuan dalam situasi tertentu (Yasin dkk, 2015). Tujuan dari kepemimpinan adalah proses mempengaruhi orang lain, jika dalam suatu perusahaan atau lembaga adalah karyawan. Jika dalam bidang pendidikan adalah proses mempengaruhi sasaran didik atau mahasiswa dalam proses belajar mengajar agar tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai dengan baik. Kemampuan mempengaruhi orang lain ternyata merupakan inti dari kepemimpinan umumnya dan kepemimpinan pendidikan khususnya (Enoh, 2006).

Kepemimpinan merupakan kunci utama dalam manajemen yang memainkan peran penting dan strategis dalam kelangsungan hidup suatu perusahaan. Pemimpin merupakan pencetus tujuan, merencanakan, mengorganisasikan, menggerakkan dan mengendalikan seluruh sumber daya yang dimiliki sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai secara efektif dan efisien. Oleh sebab itu pemimpin suatu organisasi perusahaan dituntut untuk selalu mampu menciptakan kondisi yang mampu memuaskan karyawan dalam bekerja sehingga diperoleh karyawan yang tidak hanya mampu bekerja akan tetapi juga bersedia bekerja kearah pencapaian tujuan perusahaan (Alamududi, 2015). Pimpinan seharusnya dapat menyelaraskan antara kebutuhan-kebutuhan individu dengan kebutuhan organisasi yang dilandasi oleh hubungan manusiawi. pimpinan mampu memotivasi dan menciptakan kondisi sosial yang menguntungkan setiap karyawan sehingga tercapainya kepuasan kerja karyawan yang berimplikasi pada meningkatnya produktivitas kerja karyawan.

Kualitas pelayanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen harus menjadi perhatian setiap organisasi (Bulkia, 2018; Rahareng dan Relawan, 2017). Kualitas pelayanan yang diterima konsumen dinyatakan sebagai besarnya perbedaan antara harapan atau keinginan konsumen dengan tingkat persepsi mereka (Trisnowati, 2014). Kualitas layanan dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan secara langsung dan mempengaruhi loyalitas pelanggan secara tidak langsung melalui kepuasan. Kualitas layanan mendorong pelanggan untuk komitmen kepada produk dan layanan suatu perusahaan sehingga berdampak kepada peningkatan *market share* suatu produk. Kualitas layanan sangat krusial dalam mempertahankan pelanggan dalam waktu yang lama (Safiuddin dan Sunarsih, 2016).

Pelayanan berkaitan dengan suatu proses kegiatan dimana produk yang dihasilkan bukan berbentuk benda yang dapat di konsumsi tetapi berupa suatu pengalaman yang dapat mempengaruhi kepuasan seorang. Pelayanan sebagai suatu proses kegiatan dari sebuah produk. Sebuah proses yang menggambarkan adanya masukan yang kemudian diubah menjadi keluaran. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Kojoh dan Papatungan, 2014). Konsep kualitas menjadi ukuran keberhasilan organisasi bukan saja pada organisasi bisnis, tetapi juga pada organisasi atau institusi pemerintah sebagai lembaga penyedia pelayanan publik (Olivianti dan Kolopaking, 2015).

Kualitas (mutu) pelayanan dapat diartikan sebagai keberhasilan suatu kegiatan berupa pemberian dan penerimaan informasi atau pekerjaan yang dilaksanakan sesuai dengan pedoman atau formalitas peraturan yang telah ditetapkan dan bertujuan untuk

memberikan kepuasan kepada pengguna jasa sehingga dapat memenuhi harapan-harapannya. Kualitas pelayanan karyawan adalah penilaian atas perwujudan dari suatu sistem atau prosedur pelaksanaan kegiatan kerja karyawan di suatu tempat (Kojoh dan Papatung, 2014). Pengukuran kualitas pelayanan dilakukan terhadap dua dimensi yang saling terkait dalam proses pelayanan yaitu penilaian kepuasan pelanggan, pada dimensi pengguna layanan dan penilaian yang dilakukan pada penyedia pelayanan (Olivianti dan Kolopaking, 2015).

Kualitas pelayanan diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Rahareng dan Relawan, 2017). Kualitas pelayanan (jasa) mencakup suatu perbandingan antara harapan dan persepsi konsumen terhadap kinerja jasa yang mereka terima (Safiuddin dan Sunarsih, 2016). Kualitas pelayanan mengacu pada penilaian konsumen terhadap inti dari pelayanan, penyedia dan organisasi pelayanan secara keseluruhan. Kualitas pelayanan adalah hasil persepsi yang ditimbulkan setelah menerima pelayanan. *Perceived service quality* terbentuk setelah pelanggan membandingkan antara kualitas pelayanan yang diterima dan diharapkan. Kualitas pelayanan digambarkan sebagai bentuk sikap, berhubungan namun tidak sama dengan kepuasan, yang diperoleh dengan membandingkan harapan dengan *performance* (Bulkia, 2018).

Pelayanan yang baik terhadap mahasiswa dari lembaga publik yang melakukan layanan jasa seperti Universitas Muslim Maros akan berakibat pada kepuasan bagi para mahasiswa. Dengan adanya kepuasan, maka para mahasiswa akan merasa nyaman belajar di universitas tersebut, dan tentunya hal ini akan mempengaruhi proses serta hasil pembelajaran bagi para mahasiswanya. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis pengaruh budaya organisasi dan kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan mahasiswa di Universitas Muslim Maros.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Keguruan dan Ilmu Pendidikan, dan Fakultas Pertanian, Peternakan dan Kehutanan Universitas Muslim Maros. Jenis dan sumber data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data adalah pengumpul data utama yaitu kuesioner. Populasi penelitian ini adalah mahasiswa semester 6 (Enam) Tahun Akademik 2018/2019 di ketiga fakultas tersebut. Jumlah sampel mahasiswa yang diambil adalah 100 orang. Sampel mahasiswa diambil secara proporsional pada masing-masing ketiga fakultas dengan metode *proportional random sampling*.

Analisis yang digunakan adalah analisis data kuantitatif dan regresi berganda dengan menggunakan skala Likert yang diperoleh dari daftar pertanyaan yang digolongkan ke dalam lima tingkatan (Sugyono, 2005) sebagai berikut.

1. Jawaban sangat tidak setuju = 1
2. Jawaban tidak setuju = 2
3. Jawaban netral = 3
4. Jawaban setuju = 4
5. Jawaban sangat setuju = 5

Model analisis regresi ganda yang digunakan untuk menganalisis pengaruh kepemimpinan dan motivasi terhadap kualitas pelayanan mahasiswa di Universitas Muslim Maros yaitu :

$$Y = \beta_0 + \beta_1 \ln X_1 + \beta_2 \ln X_2 + \mu$$

Keterangan :

Y = kualitas pelayanan

$\beta_0$  = intersept

$\beta_1, \beta_2$  = koefisien regresi

$\mu$  = *error term*

$X_1$  = budaya organisasi

$X_2$  = kepemimpinan

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

Pengaruh budaya organisasi dan kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan mahasiswa di Universitas Muslim Maros dianalisis dengan menggunakan analisis regresi ganda. Hasil analisis regresi tersebut disajikan pada Tabel 1.

Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 1, diketahui bahwa nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,984. Hal ini berarti sebanyak 98,40 persen variasi dari variabel kualitas pelayanan dapat dijelaskan oleh variabel independen dalam model yaitu variabel budaya organisasi dan variabel kepemimpinan. Hasil uji menunjukkan bahwa nilai F hitung ( $\alpha$ : 1%), sebesar 1.447,0 lebih besar dari F tabel (5,05) berarti bahwa variabel independen (budaya organisasi dan kepemimpinan) secara bersama-sama berpengaruh nyata terhadap kualitas pelayanan.

Tabel 1. Hasil Analisis Regresi Pengaruh Budaya Organisasi dan Kepemimpinan Terhadap Kualitas Pelayanan Mahasiswa di Universitas Muslim Maros

Variabel	Tanda Harapan	Koefisien Regresi	Standar Error	t-hitung	Prob.	Signifikan
C	+/-	12,032	3,742	3,215	0,002	***
$X_1$	+	0,587	0,093	6,291	0,000	***
$X_2$	+	0,323	0,074	4,354	0,000	***
$R^2$		0,984	*** : Signifikan pada tingkat Kesalahan 1%			
R-squared		0,968				
S.E. of regression		2.438				
F-statistik		1.447,0	***			

Sumber : Data Primer diolah, 2020

### Pengujian Hipotesis

Perumusan hipotesis untuk mengambil keputusan :

$H_0$  : Variabel independen secara parsial tidak berpengaruh nyata terhadap variabel dependen.

$H_a$  : Variabel independen secara parsial berpengaruh nyata terhadap variabel dependen.

Hasil uji t terhadap variabel independen menunjukkan variabel independen yang berpengaruh nyata terhadap kualitas pelayanan adalah budaya organisasi ( $X_1$ ) dan kepemimpinan ( $X_2$ ). Koefisien regresi variabel budaya organisasi dan variabel kepemimpinan bertanda positif. Berarti setiap penambahan faktor kualitas pelayanan akan menaikkan kualitas pelayanan. Berdasarkan perumusan hipotesis maka hipotesis ( $H_a$ ) diterima yaitu variabel independen (budaya organisasi dan kepemimpinan) secara parsial berpengaruh nyata terhadap variabel dependen (kualitas pelayanan).

## Pembahasan

### 1. Budaya Organisasi ( $X_1$ )

Koefisien regresi budaya organisasi mempunyai koefisien regresi positif dan berpengaruh nyata terhadap kualitas pelayanan. Koefisien regresi budaya organisasi sebesar 0,587, hasil uji t berpengaruh nyata pada tingkat kepercayaan 99 persen. Hal ini menunjukkan bahwa budaya organisasi berpengaruh nyata terhadap kenaikan kualitas pelayanan. Berarti setiap kenaikan budaya organisasi sebesar 1 persen akan menaikkan kualitas pelayanan sebesar 0,587 persen. Budaya organisasi mencerminkan spesifikasi dan karakter suatu organisasi. Budaya organisasi menjadi milik dan pedoman bagi seluruh lapisan individu yang ada pada suatu organisasi dalam menjalankan tugasnya (Ikhsan, 2016). Budaya organisasi adalah suatu sistem yang merupakan bagian dari kepercayaan (*belief*) dan nilai-nilai (*values*) yang dapat membentuk dan menunjukkan perilaku para anggotanya. Budaya organisasi adalah sebuah pola asumsi dasar yang dapat dipelajari oleh sebuah organisasi dalam memecahkan permasalahan yang dihadapinya dari penyesuaian diri eksternal dan integrasi internal, telah bekerja dengan baik dan dianggap berharga (Kusumawardani, 2010). Oleh karena itu diajarkan kepada anggota baru sebagai cara yang benar untuk menyadari, berpikir, dan merasakan dalam hubungan untuk masalah tersebut. Setiap organisasi mempunyai budaya yang berbeda untuk mencapai tujuannya (Bangun, 2008). Hasil penelitian Indriany (2016), menyatakan budaya organisasi berpengaruh nyata dan positif terhadap kualitas pelayanan mahasiswa (LP3I Politeknik Studi Kasus di Kampus Cibinong Jakarta). Radiany (2005), dalam penelitiannya menyatakan budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pada PTS di Kalimantan Selatan. Hasil penelitian Sumria dkk (2018), menyatakan budaya organisasi berpengaruh nyata dan positif terhadap kualitas pelayanan PDAM Tirta Masserempulu Kabupaten Enrekang.

### 2. Kepemimpinan ( $X_2$ )

Koefisien regresi kepemimpinan mempunyai koefisien regresi positif dan berpengaruh nyata terhadap kualitas pelayanan. Koefisien regresi kepemimpinan sebesar 0,323, hasil uji t berpengaruh nyata pada tingkat kepercayaan 99 persen. Hal ini menunjukkan bahwa kepemimpinan berpengaruh nyata terhadap kenaikan kualitas pelayanan. Berarti setiap kenaikan kepemimpinan sebesar 1 persen akan menaikkan kualitas pelayanan sebesar 0,323 persen. Kepemimpinan merupakan keseluruhan kegiatan dalam mempengaruhi orang lain untuk mau bekerja sama mencapai tujuan bersama. Keberhasilan suatu kepemimpinan sangat ditentukan oleh karakteristik pemimpinnya (Olivianti dan Kolopaking, 2015). Dalam sebuah organisasi unsur pimpinan mempunyai peran yang sangat penting, karena sebuah organisasi meski telah memiliki sumber daya dan anggota yang memiliki kemampuan yang tinggi, tetapi tanpa

hadirnya seorang pemimpin tidak akan mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Seorang pemimpin harus mampu memotivasi bawahannya supaya mau bekerja secara maksimal dan menghasilkan prestasi kerja yang tinggi. Seorang pimpinan haruslah inovatif dan visioner agar dapat memotivasi bawahannya untuk bekerja keras dengan baik (Kojoh dan Papatungan, 2014). Seorang pemimpin harus dapat meningkatkan kualitas kerja dan memotivasi seluruh bawahannya untuk bekerja dengan baik. Seorang pemimpin merupakan aspek yang sangat sentral dalam suatu organisasi baik di organisasi pendidikan maupun pada organisasi yang lainnya (Razak dkk, 2016). Kepemimpinan dalam perguruan tinggi memiliki peranan penting dalam pengelolaan perguruan tinggi yang berkualitas. Seorang pimpinan membutuhkan kemampuan dan kualitas dalam mengelola, membimbing, membina serta mengarahkan setiap unsur perguruan tinggi dalam pencapaian tujuan pendidikan. Hasil penelitian Hati (2013), menyatakan kepemimpinan berpengaruh nyata terhadap mutu pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa sangat besar peran kepemimpinan bila dihubungkan dengan mutu pelayanan. Kepemimpinan sangat berhubungan dengan keteladanan, kewibawaan, kecakapan, penyampaian informasi dan pengambilan keputusan.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan maka dapat disimpulkan budaya organisasi dan kepemimpinan secara bersama-sama berpengaruh nyata terhadap kualitas pelayanan.

### Saran

Budaya organisasi baik dan kepemimpinan yang transparan dan komunikatif di Universitas Muslim Maros perlu ditingkatkan, sehingga harapan dan tujuan mahasiswa untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik dapat terpenuhi sesuai yang diinginkan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agusriadi, 2016. *Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai pada Kantor Kecamatan Tanjungpinang Timur Kota Tanjungpinang*. Artikel. Program Studi Ilmu Administrasi Negara. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Maritim Raja Ali Haji. Tanjungpinang.
- Almaududi, S., 2015. *Analisis Pengaruh Praktik-praktik Kepemimpinan Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Universitas Batanghari Jambi*. Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi. 15 (2) : 108 - 114.
- Bangun, W., 2008. *Budaya Organisasi: Dampaknya pada Peningkatan Daya Saing Perusahaan*. Jurnal Manajemen 8 (1) : 38 - 49.
- Bulkia, S., 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa*. At-Tadbir : Jurnal Ilmiah Manajemen. 2 (1) : 49 - 58.
- Enoh, M., 2006. *Pengaruh Kepemimpinan Dosen, Kualitas Layanan Akademik, dan Kualitas Layanan Administratif Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa*. Jurnal Ilmu Pendidikan. 13 (2) : 113 - 121.



- Hati, SW., 2013. *Pengaruh Kepemimpinan dan Kinerja Dosen Terhadap Mutu Pelayanan di Politeknik Negeri Batam*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam. 9 (2) : 1 - 21.
- Hidayat, M., & Latief, F. (2018). THE INFLUENCE OF DEVELOPING HUMAN CAPITAL MANAGEMENT TOWARD COMPANY PERFORMANCE (THE EVIDENCE FROM DEVELOPER COMPANIES IN SOUTH SULAWESI INDONESIA). SEIKO: Journal of Management & Business, 2(1), 11-30.
- Hikmawati, 2017. *Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Sekretariat Daerah Kabupaten Gowa*. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial. Universitas Negeri Makassar. Makassar.
- Ikhsan, A., 2016. *Analisis Pengaruh Budaya Organisasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Non Dosen pada Universitas Mercu Buana Jakarta*. Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis. 2 (1) : 17 - 35.
- Indriany, Y., 2016. *Pengaruh Budaya Organisasi dan Etos Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Mahasiswa*. Jurnal Bijak. XIII (02). 165 - 186.
- Kojoh, FF., dan Paputungan, R., 2014. *Peran Pimpinan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Perpustakaan Fakultas Teknik Universitas Sam Ratulangi Manado*. Journal Acta Diurna. III (2) : 1 - 16.
- Kusumawardani, L., 2010. *Budaya Organisasi dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan*. Bisma : Jurnal Bisnis dan Manajemen. 2 (2) : 159 - 166.
- Olivianti, B., dan Kolopaking, LM., 2015. *Hubungan Gaya Kepemimpinan Lurah dengan Kualitas Pelayanan Kelurahan (Studi di Kelurahan Lenteng Agung, Jakarta Selatan)*. Sodality : Jurnal Sosiologi Pedesaan. 02 (03) : 135 - 145.
- Pinatih, IGBA., dan Gorda, AANES., 2017. *Gaya Kepemimpinan, Beban Kerja, Stres Kerja, Teknologi Informasi, dan Kinerja Karyawan*. Jurnal Ilmiah Manajemen & Bisnis. 2 (2) : 298 - 310.
- Radiany, HMR., 2005. *Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada PTS Di Kalimantan Selatan*. Jurnal Ekuitas. 9 (3) : 307 - 323.
- Rahareng, VJ., dan Relawan, N., 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi pada Mahasiswa Administrasi Bisnis Universitas Telkom)*. Jurnal AdBispreneur. 2 (2) : 125 - 133.
- Ramadhan, P., dan Fachruddin, R., 2017. *Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Informasi dengan Sistem Informasi Akuntansi Sebagai Variabel Moderasi*. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Akuntansi (JIMEKA). 2 (4) : 1 - 16.
- Razak, Y., Syah, D., dan Azis Hsb, A., 2016. *Kepemimpinan, Kinerja Dosen dalam Peningkatan Mutu Pendidikan Perguruan Tinggi*. TANZIM : Jurnal Penelitian Manajemen Pendidikan. 1 (2) : 30 - 44.
- Safiuddin dan Sunarsih, 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta*. Jurnal Az Zarqa'. 8 (2) : 175 - 217.
- Sihombing, EE., dan S., Marlon, 2014. *Pengaruh Kepemimpinan dan Iklim Kerja untuk Menciptakan Kinerja Organisasi (Studi pada Universitas Graha Nusantara Padangsidempuan)*. Jurnal Administrasi Publik. 2 (2) : 146 - 158.
- Sugiyono, 2005. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan Kedelapan. CV. Alfabeta Bandung.

- Sumria, Muhammadiyah, dan Malik, I., 2018. *Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan PDAM Tirta Maserempulu Di Kabupaten Enrekang*. Kolaborasi : Jurnal Administrasi Publik. 4 (3) : 366 - 380.
- Suprobowati, D., dan Andiyani, DP., 2019. *Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Benjeng Kabupaten Gresik*. Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik. 9 (2) : 100 - 109.
- Trisnowati, J., 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Surakarta*. Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan. 14 (2) : 222 - 229.
- Yasin, M., Azwar, dan Zain, F., 2015. *Pengaruh Gaya Kepemimpinan Suportif terhadap Kualitas Jasa Pelayanan Mahasiswa di Jurusan Administrasi Bisnis*. Jurnal Epigram. 12 (2) : 111 - 117.