

PENGARUH KUALITAS SDM, BUDAYA ORGANISASI DAN ETOS KERJA TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PEGAWAI DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN BARRU

Sahriani^{*1}, Mashur Razak², Muh. Said³

^{1,2,3} Pascasarjana ITB Nobel Indonesia

e-mail: ^{*1} sahriani@gmail.com, ² mashurrazak@gmail.com, ³ muhsaid@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas sumber daya manusia, budaya, organisasi dan etos kerja terhadap pelayanan publik serta menguji hubungan antara kualitas SDM, budaya organisasi, dan etos kerja dengan pelayanan publik.

Penelitian ini menggunakan data primer dengan metode survey yang diperoleh melalui penyebaran kuisioner kepada pegawai yang berisikan berbagai pernyataan yang berkaitan dengan variabel-variabel yang diteliti. Jenis kuisioner yang digunakan adalah kuisioner langsung, yaitu daftar pertanyaan dikirim atau diserahkan langsung kepada orang yang ingin dimintai pendapat, keyakinan atau mereka menceritakan pengalaman kerja. Kuisioner penelitian diantar langsung ke Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Barru yang menjadi subyek penelitian. Subyek penelitian ini adalah seluruh pegawai Dinas Perhubungan Kabupaten Barru yang berjumlah 40 orang. Data kuisioner yang disebar sebanyak 40 dan data tersebut dikembalikan semua. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda.

Penelitian ini berkesimpulan bahwa, secara parsial kualitas SDM, budaya organisasi, dan etos kerja berpengaruh terhadap pelayanan publik. secara simultan kualitas SDM, budaya organisasi, dan etos kerja berpengaruh terhadap pelayanan publik.

Kata Kunci: *kualitas sdm, budaya organisasi, etos kerja, pelayanan publik*

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of the quality of human resources, culture, organization and work ethic on public services and examine the relationship between human resource quality, organizational culture, and work ethic with public services.

This study uses primary data with survey methods obtained through dissemination to employees containing various statements relating to the variables studied. The type of questionnaire used is direct questionnaire, which is a list of questions sent or submitted directly to people who want to be asked for opinions, beliefs or they tell work experience. The research questionnaire was delivered directly to the Barru District Transportation Agency Office which became the research subject. The subjects of this study were all employees of the Department of Transportation Bar Barru District with a total of 40 people. The questionnaire data were distributed as many as 40 and all data was returned. Analysis of the data used in this study is multiple linear regression.

This study concludes that, partially the quality of human resources, organizational culture, work ethic and work ethic affect public services. Simultaneously, the quality of human resources, organizational culture and work ethic influences public services.

Keywords: *quality human resources, organizational culture, work ethic, public service*

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Penyelenggaraan pemerintahan harus dilihat dalam konteks optimalisasi penyelenggaraan fungsi-fungsi pokoknya terhadap keberadaan aparatur dalam organisasi pemerintahan tersebut, terutama dalam meningkatkan kualitas SDM guna memberikan pelayanan kepada masyarakat. Suatu pemerintahan dianggap efektif apabila dapat mencapai tujuannya secara optimal, mampu menyesuaikan diri dengan lingkungannya dan dapat meningkatkan prestasi kerja serta pengembangan sumber daya manusia. Untuk itu semua lembaga pemerintahan harus meningkatkan kualitas kerjanya, termasuk Dinas Perhubungan Kabupaten Barru.

Perhatian terhadap eksistensi pelayanan semakin berkembang seiring dengan munculnya berbagai masalah dalam pelayanan pemerintah kepada masyarakat yang menyebabkan munculnya rasa ketidakpuasan dalam diri masyarakat tersebut. Informasi yang diperoleh secara langsung dan melalui berbagai media massa seringkali mengungkapkan berbagai kelemahan pelayanan pemerintah yang mencerminkan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan tersebut. Pelayanan yang mahal, kaku dan berbelit-belit, sikap dan tindakan aparat, kurang ramah, arogan, lambat dan fasilitas pelayanan yang kurang memuaskan dan sebagainya adalah merupakan fenomena-fenomena yang kerap kali mewarnai proses hubungan antara pemerintah dan masyarakat berkaitan dengan proses pelayanan.

Demikian juga halnya dengan Dinas Perhubungan Kabupaten Barru, layanan publik dirasakan masih kurang baik, diantaranya adalah izin trayek, uji KIR dan sebagainya. Fenomena layanan publik yang kurang baik pada Dinas Perhubungan Kabupaten Barru dapat dilihat sebagai berikut. Dalam pengurusan uji KIR dan izin trayek, sudah ditentukan tidak dipungut biaya, tetapi dalam kenyataannya masih dikenakan biaya dengan besaran yang bervariasi, dan waktu pengurusan juga cukup lama.

Pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat. Pelayanan publik ini menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan khalayak ramai yang memiliki keanekaragaman kepentingan dan tujuan. Karena itu institusi pelayanan publik dapat dilakukan oleh pemerintah maupun non-pemerintah. Jika pemerintah merupakan organisasi birokrasi dalam pelayanan publik, maka organisasi birokrasi pemerintahan merupakan organisasi terdepan yang berhubungan dengan pelayanan publik. Pelayanan masyarakat menuntut setiap unsur dalam lembaga tersebut untuk memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Pelayanan yang prima adalah salah satu usaha yang dilakukan pemerintah untuk melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya, sehingga dapat memberikan sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat dan memenuhi kebutuhan serta keinginan masyarakat.

Sebagai inti dari pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh organisasi pemerintah adalah belajar untuk berkomunikasi secara baik dan benar dengan setiap masyarakat yang datang saat meminta pelayanan. Berkomunikasi yang baik ini merupakan keterampilan yang harus dimiliki oleh setiap pegawai dalam instansi pemerintah, karena hal tersebut akan berpengaruh terhadap proses penyelesaian pekerjaan dari seorang pegawai.

Fenomena pelayanan publik yang masih kurang baik tersebut berhubungan dengan kualitas SDM, budaya organisasi, dan etos kerja pegawai di lingkungan Dinas Perhubungan Kabupaten Barru. Kualitas sumber daya manusia selalu tidak akan terlepas dari sebuah kerja profesional. Sehingga sebuah kualitas kerja, haruslah dilibatkan dalam konteks kerja yang merupakan profesi seseorang. Karenanya, tidak mengherankan apabila kualitas sumber daya manusia yang tinggi diharapkan muncul pada kaum profesional, hal ini tidak mengherankan karena kaum profesional yang memiliki keahlian, organisasi dan kode etik yang memudahkan mereka untuk mengembangkan konsep, tolak ukur, bahkan ukuran yang bisa mereka gunakan untuk menilai dan membentuk citra diri mereka.

Kualitas SDM menunjukkan kemampuan pegawai memberikan layanan publik sesuai dengan waktu yang telah ditentukan dan dengan hasil yang memuaskan bagi masyarakat sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas sumber daya manusianya masih kurang baik, ini juga dapat menunjukkan budaya organisasi pada Dinas Perhubungan Kabupaten Barru masih rendah hal ini dapat dilihat dari kurangnya perhatian pegawai dalam hal pemberian pelayanan kepada masyarakat dimana budaya organisasi itu tercermin pada perilaku pegawai yang tidak mencerminkan budaya organisasi yang baik, begitupun dengan etos kerja yang rendah dapat dilihat dari masih seringnya pegawai terlambat masuk kantor dan pulang lebih cepat, santai dalam melakukan pekerjaan khususnya pemberian pelayanan sehingga menyebabkan terlambatnya pelayanan kepada masyarakat. Budaya terwujud dari permukaan sampai mendalam pada simbol semangat, ritual dan nilai-nilai. Nilai-nilai kepercayaan mendasari/menjadi identitas organisasi. Budaya organisasi merupakan kumpulan nilai-nilai yang membantu anggota organisasi memahami tindakan yang dapat diterima dan mana yang tidak dapat diterima dalam organisasi. Nilai-nilai tersebut biasanya dikomunikasikan melalui cerita-cerita atau simbol-simbol lain yang mempunyai arti tertentu bagi organisasi.

Hal ini mengandung maksud seseorang bersikap yang baik terhadap kerja dan hasilnya, sehingga orang selalu bergairah dalam menjalankan roda organisasi yang bernilai ibadah. Pendapat ini mengisyaratkan betapa pentingnya kesuksesan organisasi yang harus didukung oleh beberapa faktor, diantaranya kualitas SDM, budaya organisasi, dan etos kerja. Nilai-nilai pekerjaan merupakan tujuan yang ingin dicapai dalam melakukan tugas-tugas penting setiap individu. Nilai pekerjaan pegawai harus sesuai dengan pemenuhan kebutuhan dasar. Nilai-nilai pekerjaan berlandaskan kepuasan kerja yang berkaitan langsung dengan pekerjaan.

Apabila dilihat dari hasil pemaparan mengenai kualitas SDM, budaya organisasi, dan etos kerja, maka ketiga variabel tersebut berkaitan dengan tingkat pelayanan publik pada kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Barru. Dalam penelitian ini ingin melihat bagaimana pengaruh faktor kualitas SDM, budaya organisasi, dan etos kerja terhadap pelayanan publik, selain itu ingin menganalisis pengaruh ketiga variabel tersebut, maka penulis memilih judul “Pengaruh Kualitas SDM, Budaya Organisasi dan Etos Kerja Terhadap Pelayanan Publik Pegawai pada Dinas Perhubungan Kabupaten Barru”. Dari latar belakang penelitian maka tujuan penelitian dapat diuraikan, sebagai berikut: 1) mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas SDM terhadap pelayanan publik pegawai pada Dinas Perhubungan Kabupaten Barru, 2) mengetahui dan menganalisis pengaruh budaya organisasi terhadap pelayanan publik pegawai pada Dinas Perhubungan Kabupaten Barru, 3) mengetahui dan menganalisis pengaruh etos kerja terhadap pelayanan publik pegawai pada Dinas Perhubungan Kabupaten Barru, 4) mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas SDM, budaya organisasi, dan etos kerja secara bersama-sama terhadap pelayanan publik pegawai pada Dinas Perhubungan Kabupaten Barru, dan 5) mengetahui dan menganalisis variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap pelayanan publik pegawai pada Dinas Perhubungan Kabupaten Barru.

METODE PENELITIAN

Penelitian dilaksanakan di Dinas Perhubungan Kabupaten Barru, lokasi tersebut penulis pilih dengan pertimbangan lebih mudah dalam pengumpulan data, baik yang bersifat data primer maupun data sekunder. Waktu penelitian selama kurang lebih 3 (tiga) bulan. Populasi dalam penelitian yaitu semua pegawai Dinas Perhubungan Kabupaten Barru yang berjumlah 40 orang. Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2012:81). Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sensus atau *sampling jenuh*, yaitu jumlah sampel merupakan semua populasi. Adapun jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 40 responden pegawai Dinas Perhubungan Kabupaten Barru.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

1. Pengujian Secara Parsial (Uji-t)

Untuk menguji variabel secara parsial atau sendiri-sendiri variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) dapat digunakan uji t. Ini dapat dilihat dalam hasil analisa pengolahan data SPSS ver. 26 yang tertuang dalam Tabel 1 berikut :

Tabel 1 Hasil uji t
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	15.150	3.761		4.028	.000
Kualitas SDM	.129	.107	.224	2.208	.023
Budaya Organisasi	.162	.166	.173	2.973	.033
Etos Kerja	.022	.103	.043	2.211	.038

a. Dependent Variable: Pelayanan Publik
Sumber : Data Diolah, 2019

Dari uraian uji t dengan menggunakan program analisa data SPSS ver. 26 maka diketahui bahwa ketiga variabel bebas/independen (X) signifikan berpengaruh terhadap pelayanan publik pegawai Dinas Perhubungan Kabupaten Barru dengan ringkasan sebagai berikut :

- a. Variabel kualitas SDM (X₁) dengan nilai $t_{hitung} 2,208 > t_{tabel} 1,697$
- b. Variabel budaya organisasi (X₂) dengan nilai $t_{hitung} 2,973 > t_{tabel} 1,697$
- c. Variabel etos kerja (X₃) dengan nilai $t_{hitung} 2,211 > t_{tabel} 1,697$

2. Pengujian Secara Simultan (Uji-F)

Uji F berfungsi untuk menguji variabel kualitas SDM, budaya organisasi dan etos kerja, apakah dari ketiga variabel yang diteliti mempengaruhi secara simultan terhadap pelayanan publik pegawai Dinas Perhubungan Kabupaten Barru . Analisa dilakukan dengan menggunakan alat bantu program pengolahan data SPSS ver. 26 yang dapat dijelaskan dalam Tabel 2 berikut :

Tabel 2 Hasil uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	11.777	3	3.926	11.351	.027
	Residual	104.623	36	2.906		
	Total	116.400	39			

a. Dependent Variable: Pelayanan Publik
b. Predictors: (Constant), Etos Kerja, Budaya Organisasi, Kualitas SDM
Sumber : Data Diolah, 2019

Oleh karena nilai F_{hitung} sebesar 11,351, berarti variabel bebas/independen (X) yang meliputi kualitas SDM, budaya organisasi dan etos kerja secara simultan berpengaruh terhadap pelayanan publik pegawai Dinas Perhubungan Kabupaten Barru bisa dikatakan signifikan karena dari pengujian menunjukkan bahwa hasil $F_{hitung} = 11,351$ lebih besar dari $F_{tabel} = 3,32$ atau bisa dikatakan H_0 ditolak dan H_a diterima.

3. Pengujian Secara Dominan (Uji Beta)

Uji beta yaitu untuk menguji variabel-variabel bebas/independen (X) yang mempunyai pengaruh paling dominan terhadap variabel terikat/independen (Y) dengan menunjukkan variabel yang mempunyai koefisien beta standardized tertinggi.

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan SPSS versi 26 maka dapat dilihat dalam tabel berikut ini :

Tabel 3: Hasil uji beta

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	15.150	3.761		4.028	.000
	Kualitas SDM	.129	.107	.224	2.208	.023
	Budaya Organisasi	.162	.166	.173	2.973	.033
	Etos Kerja	.022	.103	.043	2.211	.038

a. Dependent Variable: Pelayanan Publik

Sumber : Data Diolah, 2019

Berdasarkan hasil nilai *beta standardized* diketahui bahwa variabel-variabel yang meliputi kualitas SDM, budaya organisasi dan etos kerja maka yang mempunyai pengaruh yang paling besar terhadap pelayanan publik pegawai Dinas Perhubungan Kabupaten Barru adalah variabel budaya organisasi (X_2).

Penelitian ini juga menemukan besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat yang dapat dilihat dari nilai koefisien determinasi (*R square*) dan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4 Output SPSS "Model Summary"

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.813	.66	.026	1.705

a. Predictors: (Constant), Etos Kerja, Budaya Organisasi, Kualitas SDM

Sumber : Data Diolah, 2019

Nilai koefisien determinasi (*R square*) sebesar 0,66 yang dapat diartikan bahwa variabel bebas/independen (X) yang meliputi kualitas SDM, budaya organisasi dan etos kerja mempunyai kontribusi terhadap pelayanan publik pegawai Dinas Perhubungan Kabupaten Barru sebesar 66%. Angka tersebut mengandung arti bahwa variabel X_1 , X_2 , dan X_3 secara simultan (bersama-sama) berpengaruh terhadap variabel Y sebesar 66%, sedangkan sisanya sebesar 33% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Pembahasan Hasil Penelitian

1. Pengaruh Kualitas SDM terhadap Pelayanan publik Pegawai

Hasil analisis regresi yaitu t_{hitung} sebesar 2,208 lebih besar dibandingkan dengan t_{tabel} sebesar 1,697 yang berarti variable kualitas SDM signifikan mempunyai pengaruh terhadap pelayanan publik pegawai Dinas Perhubungan Kabupaten Barru .

Sumber daya manusia merupakan kekuatan daya pikir dan berkarya manusia yang masih tersimpan dalam diri, yang perlu digali, dibina dan dikembangkan untuk dimanfaatkan sebaik-baiknya bagi kesejahteraan kehidupan manusia. SDM merupakan kemampuan potensial yang dimiliki manusia yang terdiri dari kemampuan berpikir, kemampuan berkomunikasi, bertindak dan bermoral untuk melaksanakan suatu kegiatan.

Pegawai yang ada di Dinas Perhubungan Kabupaten Barru harus dikembangkan dan ditingkatkan keterampilan, pengetahuan, dan sikap melalui latihan dan pengembangan agar dapat menjalankan tugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik dan benar. Aparatur pemerintah sebagai SDM dalam organisasi pemerintahan sangat penting bagi peningkatan produktivitas atau kemajuan organisasi tersebut dalam menyelenggarakan pelayanan public. Bagaimanapun canggihnya sarana dan prasarana suatu organisasi, tanpa ditunjang oleh kemampuan SDM, niscaya organisasi tersebut tidak akan maju dan berkembang. Hal tersebut dikarenakan pada berbagai sumberdaya, dana, sarana dan prasarana adalah benda-benda mati yang tidak bermakna tanpa dipergunakan dan dimanfaatkan oleh manusia.

2. Pengaruh Budaya organisasi terhadap Pelayanan Publik Pegawai

Perhitungan data menunjukkan t_{hitung} sebesar 2,211 lebih besar dibandingkan dengan t_{tabel} sebesar 1,697 yang berarti variabel budaya organisasi signifikan mempunyai pengaruh terhadap pelayanan publik pegawai Dinas Perhubungan Kabupaten Barru.

Pengaruh budaya organisasi mempunyai arti penting bagi individu yang bekerja di dalamnya, karena budaya organisasi ini akan mempengaruhi baik secara langsung atau tidak langsung terhadap pelayanan. Budaya kuat juga bisa dimaknai sebagai budaya yang dipegang secara intensif, secara luas dianut dan semakin jelas disosialisasikan dan diwariskan dan berpengaruh terhadap lingkungan dan perilaku manusia. Budaya yang kuat akan mendukung terciptanya sebuah prestasi yang positif bagi anggotanya dalam hal ini budaya yang diinternalisasikan pihak pimpinan akan berpengaruh terhadap sistem perilaku para pendidik dan staf di bawahnya baik didalam organisasi maupun diluar organisasi.

3. Pengaruh Etos Kerja terhadap Pelayanan Publik Pegawai

Hasil analisis regresi menunjukkan t_{hitung} sebesar 2,211 lebih besar dibandingkan dengan t_{tabel} sebesar 1,697 yang berarti variabel etos kerja signifikan mempunyai pengaruh terhadap pelayanan publik pegawai Dinas Perhubungan Kabupaten Barru .

Etos kerja adalah semangat kerja yang dimiliki seseorang ketika dalam bekerja sesuai ketentuan, tanggung jawab, dan komitmen yang tinggi sehingga pekerjaan akan terselesaikan dengan maksimal. Etos kerja yang dimiliki oleh pegawai Dinas Perhubungan Kabupaten Barru, akan menjadi sumber motivasi bagi pekerjaannya. Apabila dikaitkan dengan situasi kehidupan manusia yang sedang membangun, maka etos kerja yang tinggi akan dijadikan sebagai prasyarat yang mutlak, yang harus ditumbuhkan dalam kehidupan itu. Karena hal itu akan membuka pandangan dan sikap

kepada manusianya untuk menilai tinggi terhadap kerja keras dan sungguh-sungguh, sehingga dapat mengikis sikap kerja yang asal-asalan, tidak berorientasi terhadap mutu atau kualitas yang semestinya.

Dengan demikian, temuan penelitian ini dapat diposisikan sebagai penyedia bukti empiris yang memperkuat ataupun yang menjabarkan lebih lanjut dari teori-teori dan penelitian-penelitian terdahulu. Tesis ini mengemukakan bahwa jika pemerintah menginginkan terciptanya pelayanan publik yang lebih baik di Dinas Perhubungan Kabupaten Barru maka upaya intervensi yang paling tepat adalah terlebih dahulu memperbaiki etos kerja pegawai. Memperbaiki yang dimaksudkan adalah meminimalkan kelemahan-kelemahannya dan kemudian memperbanyak keunggulan-keunggulan etos kerja sehingga menjangkau sebanyak mungkin pegawai agar makin baik pula pelayanan pegawai di Dinas Perhubungan Kabupaten Barru..

4. Pengaruh Kualitas SDM, Budaya Organisasi dan Etos Kerja terhadap Pelayanan Publik Pegawai

Nilai F_{hitung} sebesar 11,351, berarti variabel bebas/independen (X) yang meliputi kualitas SDM, budaya organisasi dan etos kerja secara simultan berpengaruh terhadap pelayanan publik pegawai Dinas Perhubungan Kabupaten Barru bisa dikatakan signifikan karena dari pengujian menunjukkan bahwa hasil $F_{hitung} = 11,351$ lebih besar dari $F_{tabel} = 3,32$ atau bisa dikatakan H_0 ditolak dan H_a diterima.

Nilai koefisien determinasi (*R square*) sebesar 0,66 yang dapat diartikan bahwa variabel bebas/independen (X) yang meliputi kualitas SDM, budaya organisasi dan etos kerja mempunyai kontribusi terhadap pelayanan publik pegawai Dinas Perhubungan Kabupaten Barru sebesar 66%, sedangkan sisanya sebesar 33% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

5. Variabel yang Paling Dominan terhadap Pelayanan Publik Pegawai

Dari uraian uji t dengan menggunakan program analisa data SPSS ver. 26 maka diketahui bahwa ketiga variabel bebas/independen (X) signifikan berpengaruh terhadap pelayanan publik pegawai Dinas Perhubungan Kabupaten Barru dengan ringkasan sebagai berikut :

- a. Variabel kualitas SDM (X_1) dengan nilai $t_{hitung} 2,208 > t_{tabel} 1,697$
- b. Variabel budaya organisasi (X_2) dengan nilai $t_{hitung} 2,973 > t_{tabel} 1,697$
- c. Variabel etos kerja (X_3) dengan nilai $t_{hitung} 2,211 > t_{tabel} 1,697$

Berdasarkan hasil nilai beta standardized diketahui bahwa variabel-variabel yang meliputi kualitas SDM, budaya organisasi dan etos kerja maka yang mempunyai pengaruh yang paling besar terhadap pelayanan publik pegawai Dinas Perhubungan Kabupaten Barru adalah variabel budaya organisasi (X_2). Hal ini disebabkan karena pegawai Dinas Perhubungan Kab. Barru lebih memegang erat nilai, norma dan keyakinan yang kuat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya masyarakat di Kabupaten Barru.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dalam penelitian ini, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu :

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas SDM terhadap pelayanan publik pegawai pada Dinas Perhubungan Kabupaten Barru
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara budaya organisasi terhadap pelayanan publik pegawai pada Dinas Perhubungan Kabupaten Barru
3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara etos kerja terhadap pelayanan publik pegawai pada Dinas Perhubungan Kabupaten Barru
4. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas SDM, budaya organisasi, dan etos kerja terhadap pelayanan publik pegawai pada Dinas Perhubungan Kabupaten Barru
5. Variabel budaya organisasi yang paling dominan terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Perhubungan Kabupaten Barru

SARAN

Perlu diperhatikan agar dapat meningkatkan kualitas SDM dan budaya organisasi pegawai serta etos kerja adalah memberikan layanan pengetahuan kepada para pegawai tentang etos kerja, sistem kerja, standar kerja, dan beban kerja agar pegawai tetap memahami tugas pokok dan fungsi jabatan yang didudukinya walaupun ada perubahan-perubahan cara kerja, sistem kerja. Sehingga pekerjaan tetap bisa diselesaikan sesuai dengan target dan rencana yang diharapkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Gaspersz, Vincent. 2011. *Total Quality Management (TQM)*, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ghozali, Imam, 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Edisi Ketiga, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No: 63/KEP/M.PAN/7/2003: ***Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan***
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63. 2003. *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Moenir , H.A.S. 1992. *Manajemen Pelayanan Umum*, Jakarta : Bumi Aksara.
- Moehariono. 2014. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Ndraha, Taliziduhu, 2010. *Ilmu Pemerintahan (Kybernology)*, Jakarta: Rineka Cipta.

- Ndraha, Taliziduhu. 2012. *Sekilas Ilmu Pemerintahan*, Jakarta: BKU Ilmu Pemerintahan Kerjasama IIP-Unpad.
- Ndraha, Taliziduhu. 2005. *Teori Budaya Organisasi*. Jakarta: Rineka Cipta,
- Ngalim Purwanto. 2014. *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Nitisemito, Alex. S., 2011. *Manajemen Personalia (Manajemen Sumber Daya Manusia)*. Edisi Ketiga, Cetakan Kesembilan, Yogyakarta: Ghalia Indonesia.
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Rasyid, M. Ryaas. 2012. *Kajian Awal Birokrasi Pemerintahan dan Politik Orde Baru*, Jakarta : Yarsif Watampone.
- Saefullah, A. Djadja. 2015. *Tinjauan Pustaka dan Penggunaan Informasi Kepustakaan Dalam Penulisan Tesis dan Desertasi*, Bandung : Program Pascasarjana Universitas Padjadjaran.
- Sedarmayanti. 2017. *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Refika Aditama.
- Sugeng, Iman. 2002. *Mengukur dan Mengelola Intellectual Capital. Paradigma Baru Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Amara Books.
- Sugiyono. 2012. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Penerbit Alfabeta. Cetakan ke-empat.
- Silalahi, Bennect. 2004. *Corporate Culture And Performance Appraisal*. Jakarta: Yayasan Pendidikan Al Hambra.
- Sinamo, Jansen H, 2015. *Delapan Etos Kerja Profesional: Navigator Anda Menuju Sukses*. Jakarta: Institut Darma Amahardika.
- Sugiyono, 2013. *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: CV. Alfabeta
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 . Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2014. Pokok-Pokok Kepegawaian.