

PENGARUH IKLIM ORGANISASI DAN GAYA KEPEMIMPINAN SITUASIONAL TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI MELALUI KEPUASAN KERJA PADA DINAS SOSIAL KABUPATEN KEPULAUAN SELAYAR

Asny Muslimin¹, Hj. Jeni Kamase², Abdul Rahman Abdi³

^{1,2,3}Program Pascasarjana Magister Manajemen ITB Nobel Indonesia Makassar
e-mail: ¹asnymuslimin75@gmail.com, ²Jeni.kamase@gmail.ac.id, ³drabdhieabdullah@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh iklim organisasi dan gaya kepemimpinan Situasional terhadap kualitas pelayanan pegawai melalui kepuasan kerja di Dinas Sosial.

Penelitian ini termasuk confirmatory research. Penelitian ini dikategorikan sebagai penelitian survei, dimana instrumen penelitian ini berupa kuesioner. Sampel dalam penelitian ini mengambil seluruh populasi pegawai di Dinas Sosial yang berjumlah 80 orang. Data dikumpulkan dengan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Teknik analisis data yang digunakan adalah Uji T, Uji F, Koefisien Determinasi dan uji sobel untuk variabel mediasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) terdapat pengaruh secara parsial antara iklim organisasi terhadap Kepuasan kerja pegawai Dinas Sosial Kabupaten Kepulauan Selayar (2) terdapat pengaruh secara parsial antara gaya kepemimpinan terhadap kepuasan kerja Dinas Sosial Kabupaten Kepulauan Selayar (3) terdapat Pengaruh secara parsial antara iklim organisasi secara parsial terhadap Kualitas pelayanan pegawai pegawai Dinas Sosial Kabupaten Kepulauan Selayar (4) terdapat Pengaruh secara parsial gaya kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan pegawai Dinas Sosial Kabupaten Kepulauan Selayar (5) terdapat pengaruh secara parsial antara kepuasan terhadap kualitas pelayanan pegawai pada Dinas Sosial Kabupaten Selayar (6) terdapat pengaruh secara simultan antara iklim organisasi dan gaya kepemimpinan terhadap kepuasan kerja pada Dinas Sosial Kabupaten Kepulauan Selayar (7) terdapat pengaruh secara simultan antara iklim organisasi dan gaya kepemimpinan terhadap Kualitas pelayanan pegawai pada Dinas Sosial Kabupaten Kepulauan Selayar (8) Berdasarkan hasil tes sobel bahwa variabel iklim organisasi berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan pegawai melalui kepuasan kerja pada Dinas Sosial Kabupaten Kepulauan Selayar dan variabel gaya kepemimpinan signifikan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan melalui kepuasan kerja pegawai pada Dinas Sosial Kabupaten Selayar. Implikasi manajerial yang dapat direkomendasikan peningkatan kualitas pelayanan dapat dicapai dengan iklim organisasi yang kondusif dan gaya kepemimpinan yang selalu memberikan motivasi kepada bawahannya guna mencapai kepuasan kerja.

Kata kunci: Iklim Organisasi, Gaya Kepemimpinan, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Kerja

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of organizational climate and situational leadership style on service quality of employees through job satisfaction at the Social Service.

This research includes confirmatory research. This research is categorized as a survey research, where the research instrument is a questionnaire. The sample in this study took the entire population of employees at the Social Service, amounting to 80 people. The data were collected using a questionnaire that had been tested for validity and reliability. The data analysis technique used is the T test, F test, coefficient of determination and sobel test for the mediating variables.

The results of this study indicate that (1) there is a partial influence between organizational climate on job satisfaction of the employees of the Social Service Office of Selayar Islands Regency (2) there is a partial influence between leadership style on job satisfaction at the Social Service Office of Selayar Islands Regency (3) there is a partial influence between Organizational climate partially on the service quality of the employees of the Social Service of the Selayar Islands Regency (4) there is a partial influence of leadership style on the quality of service of the employees of the Selayar Islands Regency Social Service (5) there is a partial influence between satisfaction with the quality of service of employees at the Social Service of Selayar Regency. (6) there is a simultaneous influence between organizational climate and leadership style on job satisfaction at the Social Service of the Selayar Islands Regency (7) there is a simultaneous influence between organizational climate and leadership style on the quality of employee service at D Social Service of Selayar Islands Regency (8) Based on the results of the sobel test, the organizational climate variable has a significant effect on the quality of employee service through job satisfaction at the Selayar Islands Regency Social Service and the leadership style variable

has a significant effect on service quality through employee job satisfaction at the Selayar Regency Social Service. . Managerial implications that can be recommended for improving service quality can be achieved with a conducive organizational climate and a leadership style that always motivates subordinates to achieve job satisfaction.

Keywords: *Organizational Climate, Leadership Style, Quality of Service, Job Satisfaction*

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan merupakan dambaan dan harapan masyarakat. Berbagai langkah strategis telah diimplementasikan oleh Pemerintah, diantaranya dengan mendorong penciptaan kreativitas pembaharuan atau memodifikasi jenis pelayanan melalui pengembangan yang memberikan manfaat bagi masyarakat. Pengembangan inovasi pelayanan ini perlu didukung oleh Aparatur Sipil Negara (ASN) yang kompetitif sehingga perlu dilakukan pengembangan kompetensi ASN melalui kepuasan kerja.

Pengembangan kompetensi pegawai dibutuhkan karena tuntutan lingkungan strategis, seperti perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, globalisasi dan peningkatan daya saing bangsa, serta harapan masyarakat terhadap kinerja daerah yang terus berkembang, sejalan dengan perkembangan dan dinamika masyarakat

Pengembangan kompetensi pegawai saat ini dan kedepan diarahkan untuk membentuk para pemimpin perubahan dalam rangka mendukung reformasi birokrasi guna mewujudkan good and clean governance. "Hal ini harus menjadi perhatian, karena reformasi birokrasi dipandang sebagai faktor pengungkit penting dalam pembangunan suatu bangsa, bahkan bagi negara-negara yang telah maju sekalipun, reformasi birokrasi merupakan proses yang tidak berhenti dan dilakukan secara berkesinambungan.

Percepatan Pembangunan Sumber Daya Manusia Bagi Upaya Peningkatan Daya Saing Menuju Kemandirian Masyarakat, bahwa salah satu permasalahan yang dipandang krusial adalah belum tertatanya sumber daya manusia aparatur, baik dalam hal kuantitas, kualitas, distribusi pegawai yang tidak seimbang, maupun dalam hal tingkat pengetahuan pegawai yang masih rendah. Selain itu, manajemen sumber daya manusia aparatur belum dilaksanakan secara optimal untuk meningkatkan profesionalisme, kinerja pegawai, dan organisasi di Dinas Sosial Kabupaten Kepulauan Selayar.

Dengan kondisi demikian pegawai dapat dibangun dan diwujudkan menjadi birokrat yang profesional dan bersih dari KKN, birokrat yang dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dan dunia usaha, serta birokrat yang berkinerja untuk menunjang target pertumbuhan ekonomi Indonesia. Adapun untuk pengembangan kompetensi pegawai dalam kinerja pelayanan dapat dilakukan dengan berbagai cara, antara lain melalui pendidikan dan pelatihan, seminar, kursus, dan penataran. Diharapkan dengan langkah strategis yang telah diambil Pemerintah tersebut, kualitas SDM ASN semakin meningkat, karena kompetensinya akan terus di-upgrade sesuai dengan tuntutan masyarakat, tuntutan global, serta pelaksanaan tugas pemerintahan dan pembangunan sehingga pelayanan yang prima dan profesional di seluruh unit pelayanan pemerintah dapat segera terwujud.

Kualitas pelayanan merupakan standar yang harus diupayakan apabila kantor ingin memberikan kontribusi yang optimal pada pemakai layanan. Pengguna jasa kantor akan mempunyai perasaan dimudahkan dan dilayani segala keperluan dan penyelesaian permasalahan yang dirasakan oleh masyarakat. Kualitas ini meliputi aktivitas kegiatan yang harus dilalui oleh pekerjaan organisasi untuk memenuhi hasil yang harus dipenuhi oleh pengguna. Secara spesifik kegiatan tersebut merupakan metode, prosedur maupun sistem yang ada sebagai satu kesatuan untuk menghasilkan layanan yang memuaskan di sisi lain peningkatan pelayanan publik juga tidak lepas dari upaya perubahan dari SDM organisasinya, sebagaimana dikatakan John Dilulio (1994) bahwa deregulating the public service means changing personnel

and procurement employes. Sejalan dengan perkembangan jaman, Pegawai kantor dituntut untuk lebih mempunyai wawasan berpikir secara kompleks dan komprehensif ketika akan menentukan segala kebijakan yang ada dalam kantor yang dipimpinnya.

Hal tersebut mengimbangi tuntutan perkembangan teknologi informasi dan perkembangan paradigma berpikir masyarakat sesuai dengan tingkat pengetahuan yang dimiliki. Sejauhmana tanggungjawab pimpinan akan nampak pada pola kebijakan yang dilakukan, yang dapat dirasakan oleh para bawahannya. Mengacu pada tipe kepemimpinan dalam era good governance, seperti dikatakan oleh Sartono (2004), dengan bukunya yang berjudul "Memahami Good Governance", antara lain menyebutkan bahwa kepemimpinan harus visioner dan sebagai pemberdaya, yang berimplikasi pada memiliki sifat-sifat : demokratis, delegatif, empati, tanggap, memotivasi dan memfasilitasi dan menumbuhkan situasi yang kondusif.

Dengan demikian peningkatan kualitas pelayanan juga tidak lepas dari kepemimpinan sebagai pemberdaya.

Selama ini pegawai lebih banyak diarahkan untuk pengisian dan pemenuhan aspek struktural dan lebih bersifat manajerial dan prestise bagi seorang pegawai sehingga berdampak signifikan terhadap aspek pelayanan yang sulit tercapai. Oleh karena itu untuk mencapai pelayanan maksimal dari instansi pemerintah maka diperlukan sosok pemimpin yang mampu menjadi motor penggerak keberhasilan pelaksanaan tugas pokok organisasi yang terimplementasi dalam rangkaian hierarki organisasi, pemberian pembatasan wewenang dan tugas masing-masing dan adanya komunikasi yang fleksibel dari atasan dan bawahan begitu juga sebaliknya sehingga terjalin hubungan serta memerlukan kerjasama dalam usaha pencapaian tujuan organisasi (Gani, 2009).

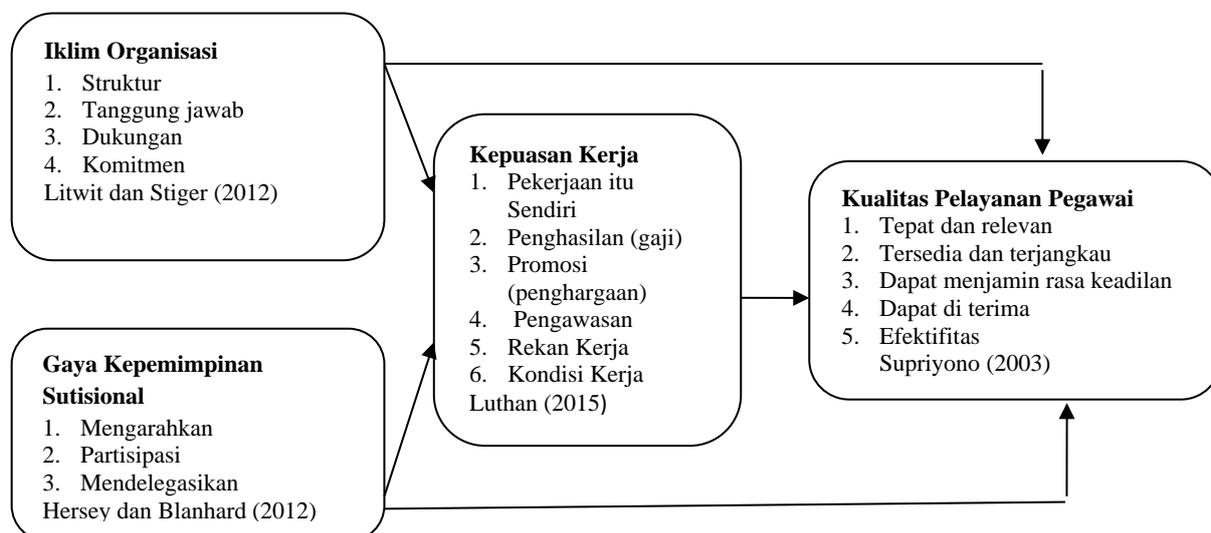
Kemampuan berkomunikasi setiap aparatur sipil negara (ASN) dituntut untuk terus menjadi lebih baik. Dengan kemampuan tersebut diharapkan mampu menjadi cara terbaik dalam memenuhi kebutuhan masyarakat aparatur agar senantiasa mempelajari cara meningkatkan kemampuan serta berkomunikasi ke masyarakat agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat saat ini masyarakat semakin sadar akan hak dan kewajibannya. Tuntutan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah pun semakin tinggi. Aparatur pemerintah diharap selalu memperbaiki kualitas pelayanan kepuasan kerja melalui kantor Dinas Sosial Kabupaten Kepulauan Selayar yang baru merupakan salah satu wujud komitmen pemerintah daerah dalam meningkatkan pelayanan ke masyarakat melalui kepuasan kerja. SDM di dalamnya tidak memiliki disiplin, komitmen dan mentalitas tinggi dalam memberikan pelayanan.

Dinas Sosial Kabupaten Kepulauan Selayar merupakan salah satu Organisasi Perangkat Daerah yang bergerak di bidang jasa pelayanan kepada masyarakat, dengan jumlah pegawai sebanyak 80 orang yang tersebar di sekretariat dan 3 bidang diantaranya: Bidang Pemberdayaan Sosial, Bidang Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial dan Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial. Adapun beberapa pelayanan yang diberikan di Dinas Sosial adalah Pelayanan Pemberian Bantuan untuk Fakir Miskin, Pelayanan Untuk Penyandang Disabilitas, Pelayanan untuk anak/orang terlantar, Pelayanan Bantuan Bencana Alam dan jenis layanan lainnya. Namun dalam melaksanakan tugas pelayanan masih belum optimal dikarenakan gaya kepemimpinan yang berubah-ubah, dalam kurang waktu 2 tahun telah terjadi pergantian pimpinan sebanyak 3 kali yang bisa mengakibatkan kebijakan yang berbeda-beda sehingga berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pegawai kepada masyarakat.

Iklim organisasi yang sangat penting untuk suatu kondisi atau suasana organisasi yang diciptakan oleh berbagai komponen yang membentuk suatu nilai kebijaksanaan dimana pelaksanaannya sesuai dengan kepentingan bersama. Selanjutnya pula bahwa iklim organisasi berpengaruh dimana di dalamnya terdapat pelayanan yang bisa terstruktur, bertanggung jawab, dukungan dan komitmen pada kualitas pelayanan dan kepuasan kerja, sehingga semakin

tingkat kepuasan kerja dan kualitas pelayanan pegawai pada dinas sosial Kabupaten Kepulauan Selayar. Seperti Organisasi Pemerintah lainnya Dinas Sosial Kabupaten Kepulauan Selayar juga telah memiliki uraian tugas pokok untuk setiap posisi jabatan yang terdapat dalam struktur organisasinya. Dengan demikian kerangka konseptual dapat digambarkan sebagai berikut :

Gambar 1 Kerangka Konseptual



HIPOTESIS PENELITIAN

Berdasarkan kerangka konseptual di atas dengan hipotesis sebagai berikut :

1. iklim organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pada dinas sosial Kabupaten Kepulauan Selayar
2. Gaya kepemimpinan situasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja pada Dinas Sosial Kabupaten Kepulauan Selayar
3. Iklim organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai pada Dinas Sosial Kabupaten Kepulauan Selayar
4. Gaya kepemimpinan situasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan Pegawai pada Dinas Sosial Kabupaten Kepulauan Selayar
5. Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Sosial Kabupaten Kepulauan Selayar
6. Iklim organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pegawai melalui kepuasan kerja pada dinas sosial Kabupaten Kepulauan Selayar
7. Gaya kepemimpinan situasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan melalui kepuasan kerja pada Dinas Sosial Kabupaten Kepulauan Selayar

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan penelitian survey yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuisioner sebagai alat pengumpul data yang pokok (Singarimbun, 2012). Survey merupakan studi yang bersifat kuantitatif yang digunakan untuk meneliti gejala suatu kelompok atau perilaku individu. Penelitian survey dapat digunakan untuk maksud penjajakan (eksploratif), menguraikan (deskriptif), dan penjelasan (eksplanatory) yaitu untuk menjelaskan hubungan kausal dan pengujian hipotesa, evaluasi, prediksi atau meramalkan kejadian tertentu di masa yang akan datang, penelitian operasional dan pengembangan indikator-indikator sosial.

Penelitian direncanakan selama kurang lebih 2 (dua) bulan, Penelitian dilaksanakan di Dinas Sosial Kabupaten Kepulauan Selayar, lokasi tersebut penulis pilih dengan pertimbangan lebih mudah dalam pengumpulan data, baik yang bersifat data primer maupun data sekunder. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah meliputi seluruh pegawai Dinas Sosial Kabupaten Kepulauan Selayar berjumlah 80 orang yang terdiri dari 25 Pegawai PNS dan 55 PTT.

Pengambilan sampel penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik *sampling jenuh* (sensus), yaitu menentukan seluruh populasi dijadikan sampel sebanyak 80 orang pegawai Dinas Sosial Kabupaten Kepulauan Selayar.

HASIL PENELITIAN

Perhitungan statistic dalam analisis pengaruh langsung menggunakan sobel SPSS yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan bantuan aplikasi komputasi IBM SPSS Statistic Base 20.0 for Windows. Hasil perhitungan tersebut dapat dilihat pada lampiran dalam hasil penelitian ini dan selanjutnya dapat dijelaskan pada tabel dibawah ini :

**Tabel 1. Hasil Analisis uji pengaruh langsung menggunakan sobel SPSS
 Pengaruh Variabel X1 dan X2 melalui Z terhadap Y
 Coefficients^a**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	8,287	2,091		3,962	,000
1 Iklim Organisasi	,356	,114	,356	3,118	,003
Gaya Kepemimpinan	,239	,099	,269	2,422	,018
Kepuasan Kerja	,215	,077	,290	2,788	,007

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

1. Nilai Konstanta adalah 8,287 artinya X_1 , X_2 dan Z_3 tidak terdapat perubahan maka Iklim organisasai, gaya kepemimpinan dan kepuasa kerja di dianggap konstan maka nilai variabel kualitas pelayanan yaitu sebesar 8,287 dimana positif menunjukkan terjadi peningkatan kualitas pelayanan.
2. Nilai Kostan X_1 adalah 0,356 artinya koefesien Iklim organisasi bernilai positif terhadap variabel kualitas pelayanan dengan nilai koefesien sebesar 0,356 bahwa terjadi peningkatan nilai maka kualitas pelayanan akan mengalami penambahan sebesar 0,356.
3. Nilai konstan X_2 adalah 0,239 artinya koofisien gaya kepemimpinan mempunyai arah positif dalam pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan nilai koefesien sebesar 0,182 mengidentifikasi bahwa terjadi peningkatan sebesar 0,239 bahwa terjadi peningkatan nilai maka kualitas pelayanan akan mengalami penambahan 0,238
4. Nilai konstan Z_3 adalah 0,215 artinya koofisien kepuasan kerja mempunyai arah positif dalam pengaruh terhadapnya kualistas pelayanan nilai koefisien sebesar 0,215 mengidentifikasi bahwa terjadi peningkatan niali maka kualitas pelayanan akan mengalami penambahan 0,215.

Pengujian Hipotesis Secara Parsial

Pengaruh variabel X1, X2 terhadap Z secara parsial

Untuk melihat apakah ada pengaruh antara variabel independen iklim organisasi terhadap variabel Kepuasan kerja dapat melakukan langkah-langkah analisis dengan menentukan hipotesis yang akan diuji dibawah ini :

H0: tidak ada pengaruh antara iklim organisasi dan gaya kepemimpinan secara parsial terhadap Kepuasan kerja.

H1: ada pengaruh antara iklim organisasi dan gaya kepemimpinan secara parsial terhadap kepuasan kerja.

Nilai t hasil perhitungan IBM SPSS 20 yang tertera dalam kolom t pada tabel Coefficient di atas untuk menunjukkan adanya pengaruh antara variabel independen iklim organisasi terhadap variabel kualitas pelayanan ialah sebesar 0,462%.

Hasil perhitungan dengan IBM SPSS 20 menunjukkan angka t_{hitung} sebesar $4,067 > t_{tabel}$ sebesar 2,051; dengan demikian keputusannya ialah H0 ditolak dan H1 diterima. Artinya ada pengaruh antara pengaruh antara iklim organisasi terhadap kepuasan kerja. Pengaruh sebesar ini signifikan karena nilai signifikansi/probabilitas hasil perhitungan yang tertera dalam kolom Sig sebesar $0,000 < 0,05$.

Nilai t hasil perhitungan IBM SPSS 20 yang tertera dalam kolom t pada tabel Coefficient di atas untuk menunjukkan adanya pengaruh antara variabel independen gaya kepemimpinan terhadap variabel kualitas pelayanan ialah sebesar 0,388%.

Hasil perhitungan dengan IBM SPSS menunjukkan angka t_{hitung} sebesar $3,420 > t_{tabel}$ sebesar 2,051; dengan demikian keputusannya ialah H0 ditolak dan H1 diterima. Artinya ada pengaruh antara pengaruh antara gaya kepemimpinan terhadap kepuasan kerja Pengaruh sebesar ini signifikan karena nilai signifikansi/probabilitas hasil perhitungan yang tertera dalam kolom Sig sebesar $0,000 < 0,05$.

Pengaruh iklim organisasi dan gaya kepemimpinan situasional berpengaruh secara parsial terhadap Kualitas Pelayanan pegawai pada Dinas Sosial Kabupaten Kepulauan Selayar. Besarnya pengaruh variabel independen berupa iklim organisasi dan gaya kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan pegawai pada Dinas Sosial Kabupaten Kepulauan Selayar

Pengaruh Variabel X1 dan X2 melalui Z terhadap Y

Pada bagian berikut ini akan membahas pengaruh variabel independen iklim organisasi dan gaya kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan secara sendiri-sendiri/parsial satu persatu.

Untuk melihat apakah ada pengaruh antara variabel independen iklim organisasi terhadap variabel kualitas pelayanan dapat melakukan langkah-langkah analisis dengan menentukan hipotesis yang akan diuji dibawah ini :

H0: tidak ada pengaruh antara iklim organisasi dan gaya kepemimpinan secara parsial terhadap kualitas pelayanan pegawai

H1: ada pengaruh antara iklim organisasi dan gaya kepemimpinan secara parsial terhadap kualitas pelayanan pegawai

Nilai t hasil perhitungan IBM SPSS yang tertera dalam kolom t pada tabel Coefficient di atas untuk menunjukkan adanya pengaruh antara variabel independen iklim organisasi terhadap variabel kualitas pelayanan ialah sebesar 0,356%.

Hasil perhitungan dengan IBM SPSS menunjukkan angka t_{hitung} sebesar $3,118 > t_{tabel}$ sebesar 2,051; dengan demikian keputusannya ialah H0 ditolak dan H1 diterima. Artinya ada pengaruh antara pengaruh antara iklim organisasi terhadap kualitas pelayanan pegawai Dinas Sosial Kabupaten Kepulauan Selayar. Pengaruh sebesar ini signifikan karena nilai signifikansi/probabilitas hasil perhitungan yang tertera dalam kolom Sig sebesar $0,000 < 0,05$.

Nilai t hasil perhitungan IBM SPSS yang tertera dalam kolom t pada tabel Coefficient di atas untuk menunjukkan adanya pengaruh antara variabel independen gaya kepemimpinan terhadap variabel kualitas pelayanan ialah sebesar 0,269%.

Hasil perhitungan dengan IBM SPSS menunjukkan angka t_{hitung} sebesar 2,422 > t_{tabel} sebesar 2,051; dengan demikian keputusannya ialah H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya ada pengaruh antara pengaruh antara gaya kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan pegawai Dinas Sosial Kabupaten Kepulauan Selayar.

Untuk melihat apakah ada pengaruh antara variabel independen iklim organisasi terhadap variabel kualitas pelayanan dapat melakukan langkah-langkah analisis dengan menentukan hipotesis yang akan diuji dibawah ini :

H_0 : tidak ada pengaruh antara iklim organisasi dan gaya kepemimpinan secara parsial terhadap kualitas pelayanan pegawai

H_1 : ada pengaruh antara iklim organisasi dan gaya kepemimpinan secara parsial terhadap kualitas pelayanan pegawai

Nilai t hasil perhitungan IBM SPSS yang tertera dalam kolom t pada tabel Coefficient di atas untuk menunjukkan adanya pengaruh antara variabel independen iklim organisasi terhadap variabel kualitas pelayanan ialah sebesar 0,356%.

Hasil perhitungan dengan IBM SPSS menunjukkan angka t_{hitung} sebesar 3,118 > t_{tabel} sebesar 2,051; dengan demikian keputusannya ialah H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya ada pengaruh antara pengaruh antara iklim organisasi terhadap kualitas pelayanan pegawai Dinas Sosial Kabupaten Kepulauan Selayar. Pengaruh sebesar ini signifikan karena nilai signifikansi/probabilitas hasil perhitungan yang tertera dalam kolom Sig sebesar 0,000 < 0,05.

Nilai t hasil perhitungan IBM SPSS yang tertera dalam kolom t pada tabel Coefficient di atas untuk menunjukkan adanya pengaruh antara variabel independen gaya kepemimpinan terhadap variabel kualitas pelayanan ialah sebesar 0,269%.

Hasil perhitungan dengan IBM SPSS menunjukkan angka t_{hitung} sebesar 2,422 > t_{tabel} sebesar 2,051; dengan demikian keputusannya ialah H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya ada pengaruh antara pengaruh antara gaya kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan pegawai Dinas Sosial Kabupaten Kepulauan Selayar. Pengaruh sebesar ini signifikan karena nilai signifikansi/probabilitas hasil perhitungan yang tertera dalam kolom Sig sebesar 0,000 < 0,05.

Nilai t hasil perhitungan IBM SPSS yang tertera dalam kolom t pada tabel Coefficient di atas untuk menunjukkan adanya pengaruh antara variabel independen Kepuasan kerja terhadap variabel kualitas pelayanan ialah sebesar 0,290%.

Hasil perhitungan dengan IBM SPSS menunjukkan angka t_{hitung} sebesar 2,788 > t_{tabel} sebesar 2,051; dengan demikian keputusannya ialah H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya ada pengaruh antara pengaruh antara kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan pegawai Dinas Sosial Kabupaten Kepulauan Selayar. Pengaruh sebesar ini signifikan karena nilai signifikansi/probabilitas hasil perhitungan yang tertera dalam kolom Sig sebesar 0,000 < 0,05.

Uji F (Simultan)

Pengujian ini digunakan dalam menguji variabel independen yaitu independen yaitu iklim organisasi dan gaya kepemimpinan , serta variabel mediasi yaitu kepuasan kerja mempunyai pengaruh yang signifikan secara bersama sama (simultan) terhadap variabel dependen yaitu kualitas pelayanan . berdasarkan hasil pengujian analisis regresi yang telah dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS 20, maka didapat hasil sebagai berikut :

Uji F Variabel X1 dan X2 terhadap Z

Berdasarkan tabel 5.49 diatas, dapat dijelaskan bahwa nilai f_{hitung} sebesar 72,644 dan nilai f_{tabel} sebesar 2,98 dengan demikian F_{hitung} 72,644 > F_{tabel} 2,98 sehingga dapat disimpulkan

bahwa variabel iklim organisasi dan gaya kepemimpinan berpegaruh secara simultan terhadap Kepuasan kerja.

Uji F Variabel X1 dan X2 terhadap Y

Berdasarkan tabel 5.49 diatas, dapat dijelaskan bahwa nilai f hitung sebesar 63,825 dan nilai f tabel sebesar 2,98 dengan demikian $F_{hitung} 63,825 > F_{tabel} 2,98$ sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel iklim organisasi dan gaya kepemimpinan berpengaruh secara simultan terhadap kualitas pelayanan melalui kepuasan kerja.

PEMBAHASAN

1. Iklim organisasi berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Kerja Dinas Sosial Kabupaten Kepulauan Selayar

Dari hasil penelitian diperoleh bahwa nilai t hasil perhitungan sebesar $4,067 > t_{tabel} 2,051$ dengan demikian keputusannya ialah H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya ada pengaruh antara pengaruh antara iklim organisasi terhadap kepuasan kerja pegawai Dinas Sosial Kabupaten Kepulauan Selayar. Pengaruh sebesar ini signifikan karena nilai signifikansi/probabilitas hasil perhitungan yang tertera dalam kolom Sig sebesar $0,000 < 0,05$.

2. Gaya kepemimpinan situasional berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Kerja pegawai pada Dinas Sosial Kabupaten Kepulauan Selayar

Dari hasil penelitian diperoleh bahwa nilai t hasil perhitungan sebesar $3,420 > t_{tabel} 2,051$ dengan demikian keputusannya ialah H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya ada pengaruh antara pengaruh antara gaya kepemimpinan situasional terhadap kepuasan kerja pegawai Dinas Sosial Kabupaten Kepulauan Selayar. Pengaruh sebesar ini signifikan karena nilai signifikansi/probabilitas hasil perhitungan yang tertera dalam kolom Sig sebesar $0,000 < 0,05$.

3. Iklim organisasi berpengaruh secara parsial terhadap kualitas pelayanan pegawai pada Dinas Sosial Kabupaten Kepulauan Selayar

Dari hasil penelitian diperoleh bahwa nilai t hasil perhitungan sebesar $3,118 > t_{tabel} 2,051$ dengan demikian keputusannya ialah H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya ada pengaruh antara pengaruh antara iklim organisasi terhadap kualitas pelayanan pegawai Dinas Sosial Kabupaten Kepulauan Selayar. Pengaruh sebesar ini signifikan karena nilai signifikansi/probabilitas hasil perhitungan yang tertera dalam kolom Sig sebesar $0,000 < 0,05$.

4. Gaya kepemimpinan situasional berpengaruh secara parsial terhadap kualitas pelayanan pegawai pada Dinas Sosial Kabupaten Kepulauan Selayar

Dari hasil penelitian diperoleh bahwa nilai t hasil perhitungan sebesar $2,422 > t_{tabel} 2,051$ dengan demikian keputusannya ialah H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya ada pengaruh antara pengaruh antara gaya kepemimpinan situasional terhadap kualitas pelayanan pegawai Dinas Sosial Kabupaten Kepulauan Selayar. Pengaruh sebesar ini signifikan karena nilai signifikansi/probabilitas hasil perhitungan yang tertera dalam kolom Sig sebesar $0,000 < 0,05$.

5. Kepuasan kerja berpengaruh terhadap secara parsial terhadap kualitas pelayanan pegawai pada Dinas Sosial Kabupaten Kepulauan Selayar

Dari hasil penelitian diperoleh bahwa nilai t hasil perhitungan sebesar $2,788 > t_{tabel} 2,051$ dengan demikian keputusannya ialah H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya ada pengaruh antara pengaruh antara kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan pegawai Dinas Sosial Kabupaten Kepulauan Selayar. Pengaruh sebesar ini signifikan karena nilai signifikansi/probabilitas hasil perhitungan yang tertera dalam kolom Sig sebesar $0,000 < 0,05$.

6. Iklim organisasi dan gaya kepemimpinan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan kerja pegawai pada Dinas Sosial Kabupaten Kepulauan Selayar

Dengan hasil penelitian diperoleh f hitung sebesar 72,644 dan nilai f tabel sebesar 2,98 dengan demikian nilai f hitung $72,66 > f$ tabel 2,98 dimana nilai signifikan $0,000 < 0,005$ sehingga dapat disimpulkan variabel iklim organisasi dan gaya kepemimpinan situasional berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan kerja pada dinas sosial Kabupaten Kepulauan Selayar

7. Iklim organisasi dan gaya kepemimpinan berpengaruh secara simultan terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Sosial Kabupaten Kepulauan Selayar

Dengan hasil penelitian diperoleh f hitung sebesar 63,825 dan nilai f tabel sebesar 2,98 dengan demikian nilai f hitung $63,825 > f$ tabel 2,98 dimana nilai signifikan $0,000 < 0,005$ sehingga dapat disimpulkan variabel iklim organisasi dan gaya kepemimpinan situasional berpengaruh secara simultan terhadap kualitas pelayanan pegawai pada dinas sosial Kabupaten Kepulauan Selayar

8. Iklim organisasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan melalui kepuasan kerja pegawai pada Dinas Sosial Kabupaten Kepulauan Selayar

1. Nilai Z1 sebesar $2,448 > 1,991$ dengan tingkat signifikansi 5 % membuktikan bahwa kepuasan kerja mampu memediasi hubungan pengaruh iklim organisasi (X1) terhadap Kualitas pelayanan pegawai (Y).
2. Nilai Z2 sebesar $2,241 > 1,991$ dengan tingkat signifikansi 5 % membuktikan bahwa kepuasan kerja mampu memediasi hubungan pengaruh Gaya kepemimpinan (X2) terhadap Kualitas Pelayanan (Y).

KOEFESIEN DETERMINASI

Untuk dapat mengetahui besarnya pengaruh variabel iklim organisasi, variabel gaya kepemimpinan dan variabel kepuasan kerja secara serempak terhadap variabel kualitas pelayanan pegawai pada Dinas Sosial Kabupaten Kepulauan Selayar dapat dilihat dari tabel berikut :

Tabel 2 pengaruh iklim organisasi dan gaya kepemimpinan terhadap kepuasan kerja.

X1 dan X2 terhadap Z

Tabel 2 Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,808 ^a	,654	,645	2,680

a. Predictors: (Constant), Gaya Kepemimpinan, Iklim Organisasi

Sumber : Hasil Olahan Data SPSS 20

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa terdapat Pengaruh iklim organisasi dan gaya kepemimpinan secara simultan terhadap kualitas layanan pegawai Dinas Sosial Kabupaten Kepulauan Selayar. sebesar 0,645 atau 64,5% dan sisanya dapat dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$e = 1 - R^2$$

$$e = 1 - 0,645$$

$e = 0,355$ atau 35,5%

Angka 35,5% di atas menunjukkan bahwa besarnya faktor lain dalam model diluar kedua variabel independen exogenous di atas. Dengan kata lain variabel kualitas pelayanan pegawai dapat diterangkan dengan menggunakan variabel-variabel independen exogenous berupa Iklim organisasi dan gaya kepemimpinan sebesar 64,5%. Sedang sisanya sebesar 35,5% disebabkan oleh variabel-variabel lain diluar penelitian ini.

Tabel 3 pengaruh iklim organisasi dan gaya kepemimpinan terhadap Kualitas Pelayanan

X1 dan X2 melalui Z terhadap Y

Tabel 3 Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,846 ^a	,716	,705	1,811

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Kerja, Gaya Kepemimpinan, Iklim Organisasi

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa terdapat Pengaruh iklim organisasi dan gaya kepemimpinan secara simultan terhadap kualitas layanan melalui kepuasan kerja pegawai Dinas Sosial Kabupaten Kepulauan Selayar. sebesar 0,705 atau 70,5% dan sisanya dapat dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$e = 1 - R^2$$

$$e = 1 - 0,705$$

$$e = 0,295 \text{ atau } 29,5\%$$

Angka 29,5% di atas menunjukkan bahwa besarnya faktor lain dalam model diluar kedua variabel independen exogenous di atas. Dengan kata lain variabel kualitas pelayanan pegawai dapat diterangkan dengan menggunakan variabel-variabel independen exogenous berupa Iklim organisasi dan gaya kepemimpinan sebesar 70,5%. Sedang sisanya sebesar 29,5% disebabkan oleh variabel-variabel lain diluar penelitian ini.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dalam penelitian ini dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh iklim organisasi secara parsial dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pegawai Dinas Sosial Kabupaten Kepulauan Selayar.
2. Terdapat pengaruh gaya kepemimpinan secara parsial dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pegawai Dinas Sosial Kabupaten Kepulauan Selayar..
3. Terdapat pengaruh iklim organisasi secara parsial dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pegawai Dinas Sosial Kabupaten Kepulauan Selayar.
4. Terdapat pengaruh gaya kepemimpinan situasional secara parsial dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pegawai Dinas Sosial Kabupaten Kepulauan Selayar.
5. Terdapat pengaruh kepuasan kerja secara parsial dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pegawai Dinas Sosial Kabupaten Kepulauan Selayar.
6. Iklim organisasi dan gaya kepemimpinan situasional berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap kepuasan kerja pada dinas sosial Kabupaten kepulauan

7. Iklim organisasi dan gaya kepemimpinan situasional berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pegawai pada dinas sosial Kabupaten kepulauan selayar
3. Hasil Tes Sobel membuktikan bahwa kepuasan kerja mampu memediasi hubungan pengaruh iklim organisasi (X1) terhadap Kualitas pelayanan pegawai (Y) dan bahwa kepuasan kerja mampu memediasi hubungan pengaruh Gaya kepemimpinan (X2) terhadap Kualitas Pelayanan (Y).

SARAN

Berdasarkan hasil kesimpulan dalam penelitian, peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Dari hasil analisis data didapatkan bahwa terdapat pengaruh antara pengaruh antara iklim organisasi dan gaya kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan pegawai Dinas Sosial Kabupaten Kepulauan Selayar. Dengan demikian diharapkan Dinas Sosial Kabupaten Kepulauan Selayar memperhatikan kedua variabel tersebut dalam upaya meningkatkan kualitas layanan. Untuk saat ini berdasarkan hasil analisis data didapatkan bahwa gaya kepemimpinan memiliki pengaruh yang lebih besar dalam upaya meningkatkan kualitas layanan dengan memperhatikan berbagai unsur yang ada dalam gaya kepemimpinan seperti gaya pimpinan yang selalu memberikan motivasi kepada bawahan.
2. Jika dikombinasikan antara variabel iklim organisasi dan gaya kepemimpinan akan lebih meningkatkan kualitas pelayanan pegawai. Dengan demikian disarankan kepada pengambil kebijakan atau pimpinan yang ada pada Dinas Sosial Kabupaten Kepulauan Selayar untuk lebih memperhatikan kedua faktor ini.
3. Kepuasan kerja juga memicu adanya peningkatan kualitas pelayanan yang ada di Dinas Sosial Kabupaten Kepulauan Selayar. Akan tetapi variabel kepuasan kerja akan maksimal jika ditopang dengan gaya kepemimpinan yang efektif.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada Kepala Dinas Sosial Kabupaten Kepulauan Selayar beserta seluruh pegawai yang telah turut membantu penyelesaian penelitian ini. Terima kasih juga penulis ucapkan kepada Pimpinan dan seluruh Pegawai Program Studi Magister Manajemen STIE NOBEL Indonesia, terkhusus kepada Ibu.Prof. Dr. Hj. Jeni Kamase, S.E., M.Si selaku Ketua Komisi Pembimbing dan Bapak Dr. Abdul Rahman Abdi, SE, S.Pd.I.,MM.,MBA selaku anggota Komisi Pembimbing yang telah bersedia membimbing, dan menyumbangkan masukan dan saran serta kritikan untuk selesai sesuai yg diharapkan.

DAFTAR PUSTAKA

John Dilulio (1994) *peningkatan kualitas pelayanan dalam Organisasi tthe idea of deregulating the publik service needs to be studied and tested.*

Gani, 2009, Analisis *Faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja Pegawai.* Kantor PBB, Jurnal Aplikasi Manajemen, Vol.7.No.1,

Hersey, P., Blanchard, K. (2012). *Manajemen perilaku organisasi : pendayagunaan sumber daya manusia.* (Edisi Keempat Penerjemah Agus Dharma). Jakarta : Erlangga.

Luthans, F. (2015). *Organizational Behavior. 12th ed.* NewYork : Mc. Graw Hill.

Singarimbun, M & Effendi, S. (2011). Metode Penelitian Survey, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B. Bandung.

Sunarto. 2004. *Perilaku Organisasi*. Penerbit AMUS, Yogyakarta

Supriyono. 2003. Psikologi Belajar. Jakarta: PT. Asdi Mahasatya. Anonim. 2012. *Konsep Dasar. Kecerdasan*

Stringer, R. (2012). *Leadership and Organizational Climate*. Prentice Hall. New Jersey.