

Pengaruh disiplin kerja dan budaya kerja terhadap kualitas pelayanan di BKPSDM Kota Surakarta

Dian Maharani*, Tutik Susilowati

Pendidikan Administrasi Perkantoran, Universitas Sebelas Maret, Surakarta, Indonesia

Email: dianmhrni@student.uns.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk (1) mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan di BKPSDM Kota Surakarta, (2) mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel budaya kerja terhadap kualitas pelayanan di BKPSDM Kota Surakarta, (3) mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel disiplin kerja dan budaya kerja secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan di BKPSDM Kota Surakarta. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan populasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pelanggan BKPSDM Kota Surakarta. Adapun sampel pada penelitian ini sebanyak 69 pelanggan yang diperoleh dari perhitungan menggunakan rumus *Slovin*. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan di BKPSDM Kota Surakarta ($t_{hitung} 3,484 > t_{tabel} 1,998$) dan nilai *signifikansi* ($0,001 < 0,05$); (2) terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel budaya kerja terhadap kualitas pelayanan di BKPSDM Kota Surakarta ($t_{hitung} 4,804 > t_{tabel} 1,998$) dan nilai *signifikansi* ($0,000 < 0,05$); (3) terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel disiplin kerja dan budaya kerja secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan di BKPSDM Kota Surakarta ($F_{hitung} 38,741 > F_{tabel} 3,13$).

Kata Kunci: etos kerja; komitmen kerja; mutu pelayanan

Abstract

This research aims to (1) determine whether there is an influence of work discipline variables on service quality at BKPSDM Surakarta City, (2) determine whether there is an influence of work culture variables on service quality at BKPSDM Surakarta City, (3) determine whether or not there is an influence of work discipline variables and work culture together on service quality at BKPSDM Surakarta City. This research is quantitative research with the population used in this research namely BKPSDM Surakarta City customers. The sample in this study was 69 customers obtained from calculations using the Slovin formula. Data collection was carried out by distributing research questionnaires. The research results show that: (1) there is a positive and significant influence between work discipline variables on service quality in BKPSDM Surakarta City ($t_{count} 3.484 > t_{table} 1.998$) and significance value ($0.001 < 0.05$); (2) there is a positive and significant influence between work culture variables on service quality at BKPSDM Surakarta City ($t_{count} 4.804 > t_{table} 1.998$) and significance value ($0.000 < 0.05$); (3) there is a positive and significant influence between work discipline and work culture variables together on service quality in BKPSDM Surakarta City.

Keywords: work culture; work discipline; service quality

Received Jan 20, 2024; Revised Feb 2, 2024; Accepted Feb 16, 2024; Published Online July 2, 2024.

<https://dx.doi.org/10.20961/jikap.v8i4.83656>

*Corresponding author

Citation in APA style: Maharani, D. & Susilowati, T. (2023). Pengaruh disiplin kerja dan budaya kerja terhadap kualitas pelayanan di BKPSDM Kota Surakarta. *Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran*, 8(4), 336 - 343. <https://dx.doi.org/10.20961/jikap.v8i4.83656>

Pendahuluan

Konsep kualitas menjadi ukuran keberhasilan suatu organisasi. Terlebih kualitas merupakan bahasan yang penting dalam penyelenggaraan pelayanan. Kualitas pelayanan menjadi hal yang sangat krusial dan tidak bisa diabaikan dalam suatu organisasi baik itu perusahaan maupun instansi. Terutama di instansi pemerintahan yang ranah pekerjaannya lebih banyak memberikan pelayanan, tentu perlu lebih memperhatikan lagi kualitas pelayanan yang diberikan sebagai konsekuensi dari tugas dan fungsi pelayanan yang diembannya. Kualitas pelayanan merupakan ukuran seberapa besar ketidaksesuaian antara ekspektasi dan realita para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima dan rasakan (Puji Lestari, 2018). Kualitas pelayanan menjadi salah satu tolok ukur keberhasilan suatu instansi pemerintahan. Kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan citra dan kemajuan instansi. Dengan kualitas pelayanan yang baik, instansi juga akan dinilai dan dipandang baik.

Fakta di lapangan masih banyak dijumpai masalah-masalah terkait kualitas pelayanan terutama di instansi pemerintahan. Permasalahan terkait kualitas pelayanan juga terjadi di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Surakarta. Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Surakarta merupakan badan yang mengatur, mengurus dan mengelola sumber daya manusia yaitu seluruh ASN atau pegawai negeri di lingkungan Pemerintah Kota Surakarta. Berdasarkan studi pendahuluan dengan observasi dan pengamatan diperoleh fakta bahwa masih terdapat beberapa masalah atau kekurangan dalam pemberian pelayanan yang ada di BKPSDM. Hal tersebut dilihat dari pegawai yang kurang bertanggung jawab terhadap pekerjaannya dalam memberikan pelayanan. Ketika ada yang membutuhkan pelayanan, pegawai kurang mengutamakan pelanggan, kurang gesit dan tanggap dalam memberikan respon, sehingga kadang membuat pelanggan menunggu terlalu lama. Selain itu, pegawai yang saling melempar tanggung jawab membuat pelayanan menjadi tidak jelas sehingga terkesan berbelit-belit.

Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh beberapa faktor baik yang berasal dari individu pegawai sendiri maupun dari organisasi. Berdasarkan hasil penelitian oleh Kurniasari dan Oktarina (2020) menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu, fasilitas kantor, disiplin kerja dan kompetensi pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Selain itu, temuan hasil penelitian oleh Nurinayah dkk. (2023) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh faktor disiplin, motivasi kerja, dan budaya kerja. Selaras dengan hasil penelitian tersebut, Situnite dkk. (2023) menyimpulkan bahwa adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu, budaya organisasi, motivasi dan disiplin kerja.

Faktor individu yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu faktor disiplin kerja. Temuan Penelitian oleh Nurjannah dan Syamsir (2022) menunjukkan hasil bahwa pengaruh disiplin kerja yang dijabarkan ke dalam tiga indikator yaitu disiplin peraturan, disiplin waktu, dan disiplin tanggungjawab terbukti berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hal tersebut dikarenakan disiplin kerja merupakan faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dalam pemberian layanan, semua pihak baik pemberi maupun penerima layanan menginginkan disiplin kerja dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Kondisi yang terjadi di BKPSDM Kota Surakarta masih ditemukannya beberapa masalah kedisiplinan terutama terkait disiplin jam kerja, diantaranya yaitu beberapa karyawan yang masih datang terlambat, pergi di saat jam kerja, istirahat sebelum waktunya dan kembali ke kantor melebihi batas waktu seharusnya, serta pulang lebih awal.

Selain faktor individu, faktor lain yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu budaya kerja sebagai faktor organisasi. Budaya kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan (Frinaldi dkk., 2021; Rosidin & Miyono, 2017). Hal tersebut dikarenakan budaya kerja merupakan salah satu faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Di BKPSDM Kota Surakarta sendiri masih terdapat beberapa permasalahan terkait budaya kerja yaitu kurang tanggung jawabnya dan profesionalisme pegawai terhadap pekerjaan yang disebabkan tidak adanya teguran terhadap kebiasaan buruk pegawai yang dibiarkan begitu saja, membuat pegawai bersikap semaunya dan mengulangi kesalahan yang sama, sehingga malah menjadikan budaya yang dianggap normal. Hal tersebut mengindikasikan kurangnya budaya kerja kompeten oleh pegawai di BKPSDM Kota Surakarta.

Berdasarkan permasalahan yang ada terhadap kualitas pelayanan, maka peneliti ingin mengkaji lebih dalam terkait faktor-faktor yang diduga mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu faktor disiplin kerja dan budaya kerja. Seperti yang telah dijabarkan sebelumnya bahwa kualitas pelayanan sendiri memiliki urgensi penting yang menjadi tolok ukur keberhasilan suatu instansi, sehingga peneliti tertarik untuk meneliti tentang **“Pengaruh Disiplin Kerja dan Budaya Kerja terhadap Kualitas Pelayanan di BKPSDM Kota Surakarta”**. Kebaruan dalam penelitian ini yaitu variabel budaya kerja yang diteliti

merupakan budaya kerja yang baru diterapkan yaitu budaya kerja “BERAKHLAK” berdasarkan Peraturan Walikota Surakarta Nomor 39 Tahun 2022 tentang pedoman penerapan budaya kerja pegawai di lingkungan Pemerintah Kota Surakarta.

Kualitas pelayanan adalah segala bentuk kegiatan yang dilakukan perusahaan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen (Ruffiah & Muhsin, 2019). Selaras dengan itu, Abdussamad (2019) berpendapat bahwa kualitas pelayanan merupakan bentuk usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berkaitan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan yang menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen yang dapat memenuhi harapan dan kepuasan konsumen tersebut. Selanjutnya, Kasinem (2020) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai segala bentuk penyelenggaraan pelayanan oleh perusahaan secara optimal dengan segala keunggulan dalam rangka memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Berdasarkan beberapa definisi kualitas pelayanan oleh para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa besar usaha yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan agar diperoleh kepuasan dari perbandingan antara ekspektasi dengan realita atas pelayanan yang diterimanya.

Disiplin kerja memiliki definisi sebagai kemampuan pegawai dalam menaati aturan, prosedur, kebijakan, dan norma-norma yang telah ditetapkan oleh perusahaan dalam menjalankan tugas dan pekerjaannya (Dermawan dkk., 2023). Sedangkan, menurut Nurjannah & Syamsir (2022) disiplin kerja tidak hanya sekedar taat dan patuh pada aturan, tetapi juga melibatkan komitmen pada diri sendiri dan komitmen pada organisasi. Berdasarkan beberapa pengertian disiplin kerja menurut para ahli, dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja merupakan kemampuan pegawai dalam menaati peraturan dan kebijakan yang berlaku dalam menjalankan pekerjaannya atas kemauan, kesadaran dan keikhlasan pegawai yang dilakukan secara konsisten serta berkelanjutan untuk mencapai tujuan organisasi. Disiplin kerja mampu menunjukkan profesionalisme pegawai. Dengan disiplin kerja yang baik dapat menghasilkan pelayanan yang maksimal dan optimal sehingga mampu membuat pelayanan menjadi berkualitas.

Budaya kerja merupakan pandangan hidup yang harus dimiliki oleh setiap pegawai untuk dijadikan nilai-nilai yang kemudian membentuk sifat, kebiasaan, dan kekuatan yang membudaya dalam kehidupan pegawai dan tercermin dalam sikap, keyakinan, cita-cita, dan tindakan dalam menjalankan tugas serta pekerjaannya (Rosidin & Miyono, 2017). Selaras dengan pendapat tersebut, Zebua (2020) berpendapat bahwa budaya kerja merupakan suatu falsafah atau pandangan hidup berupa nilai-nilai yang kemudian menjadi sifat, kebiasaan dan juga pendorong yang membudaya dalam suatu kelompok serta tercermin dalam sikap, perilaku, cita-cita, pendapat, pandangan dan tindakan dalam melakukan pekerjaan. Berdasarkan beberapa pendapat ahli yang mengemukakan definisi dari budaya kerja, dapat disimpulkan bahwa budaya kerja merupakan nilai-nilai yang membudaya berupa sikap, perilaku, pendapat, keyakinan, kebiasaan, cita-cita dan tindakan serta pola pikir yang kemudian menjadi pandangan hidup atau pedoman dalam melaksanakan pekerjaan. Organisasi yang memiliki budaya Kerja yang baik, pegawainya tentu memiliki kebiasaan yang baik pula sehingga pelayanan yang diberikan juga baik.

Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan di kantor BKPSDM Kota Surakarta yang beralamat di Jalan Jenderal Sudirman Nomor 2, Kampung Baru, Kecamatan Pasar Kliwon, Kota Surakarta, Jawa Tengah, kode pos 57111. Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif kausalitas karena ingin menguji hipotesis adanya pengaruh variabel bebas yaitu disiplin kerja (X1) dan budaya kerja (X2) terhadap kualitas pelayanan (Y) sebagai variabel terikat.

Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan BKPSDM yaitu pegawai negeri di lingkungan pemerintah Kota Surakarta yang mendapatkan pelayanan dari BKPSDM. Pada penelitian ini, karena jumlah populasi tidak diketahui pasti sehingga untuk mengetahui banyaknya sampel menurut Sugiyono (2013) yaitu dengan menggunakan rumus Slovin yang diperoleh hasil perhitungan yaitu minimal 69 responden yang digunakan sebagai sampel.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu *accidental sampling*, sedangkan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner tertutup berskala likert dengan 5 alternatif jawaban yaitu, “Sangat Setuju”, “Setuju”, “Netral”, “Tidak Setuju”, dan Sangat Tidak Setuju”.

Sebelum mengumpulkan data penelitian, kuesioner yang akan digunakan terlebih dahulu dilakukan uji coba instrumen penelitian dengan melakukan uji validitas dan reliabilitas. Uji coba dilakukan kepada 30 responden yang tidak termasuk dalam sampel penelitian.

Dalam penelitian ini, data yang sudah terkumpul dilakukan uji prasyarat analisis dengan menggunakan beberapa uji diantaranya yaitu, uji normalitas, uji *linearitas*, dan uji multikolinearitas. Sedangkan untuk menguji hipotesis dilakukan dengan analisis regresi linear berganda, uji t, uji F, analisis koefisien determinasi dan mencari sumbangan efektif serta relatif.

Hasil dan Pembahasan

Hasil Penelitian

Uji normalitas dilakukan dengan metode *Kolmogorov Smirnov* yang kemudian dilihat dari nilai signifikan yang diperoleh. Hasil uji normalitas menunjukkan hasil nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,096. Hal tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikansi yang diperoleh $>0,05$ sehingga data yang digunakan dalam penelitian ini baik data variabel disiplin kerja (X_1), data variabel budaya kerja (X_2) dan data variabel kualitas pelayanan (Y) berdistribusi normal.

Uji *linearitas* didasarkan pada *deviation from linearity* yang dapat dilihat dari *output* SPSS pada tabel ANOVA. Berdasarkan hasil uji *linearitas* disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan dapat diketahui bahwa nilai signifikansi yang terdapat pada baris *deviation from linearity* yaitu sebesar 0,185. Nilai signifikansi tersebut $>0,05$ yang menunjukkan bahwa variabel disiplin kerja dan kualitas pelayanan memiliki hubungan yang linear. Sedangkan hasil uji *linearitas* budaya kerja terhadap kualitas pelayanan menunjukkan bahwa nilai signifikansi yang terdapat pada baris *deviation from linearity* yaitu sebesar 0,259. Nilai signifikansi tersebut $>0,05$ yang artinya bahwa variabel budaya kerja dan kualitas pelayanan memiliki hubungan yang linear.

Hasil uji multikolinearitas ini dapat diketahui dengan melihat nilai *Tolerance* dan VIF. uji multikolinearitas menunjukkan hasil bahwa variabel disiplin kerja dan budaya kerja memiliki nilai *Tolerance* sebesar 0,694 dan nilai VIF sebesar 1,442. Kedua variabel sama-sama memiliki nilai *Tolerance* $>0,10$ dan nilai VIF <10 , artinya kedua variabel tersebut tidak memiliki gejala multikolinearitas.

Uji t dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara individu atau parsial. Berikut merupakan hasil uji t pada tabel 1:

Tabel 1

Hasil uji t

Model		t_{hitung}	Signifikansi
1	(Constant)	4,282	0,000
	Disiplin Kerja	3,484	0,001
	Budaya Kerja	4,804	0,000

Hasil uji t menunjukkan nilai signifikansi disiplin kerja sebesar $0,001 < 0,05$. Selain itu, juga diperoleh hasil nilai t_{hitung} sebesar $3,484 > t_{tabel}$ 1,998. Nilai t_{tabel} dicari pada $\alpha = 0,05$ dengan df 66 ($n-k-1 = 69-2-1$). Dari hasil perbandingan nilai signifikansi dan t_{hitung} tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel disiplin kerja (X_1) dan kualitas pelayanan (Y) secara parsial. Hasil uji t menunjukkan nilai signifikansi budaya kerja sebesar $0,000 < 0,05$. Selain itu, juga diperoleh hasil nilai t_{hitung} sebesar $4,804 > t_{tabel}$ 1,998. Nilai t_{tabel} dicari pada $\alpha = 0,05$ dengan df 66 ($n-k-1 = 69-2-1$). Dari hasil perbandingan nilai signifikansi dan t_{hitung} tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel budaya kerja (X_2) dan kualitas pelayanan (Y) secara parsial.

Uji F pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adakah pengaruh variabel bebas secara bersamaan atau simultan terhadap variabel terikat. Berikut merupakan hasil uji F pada tabel 2:

Tabel 2

Hasil uji F

Model		<i>Sum of Squares</i>	<i>df</i>	<i>Mean Square</i>	F	Signifikansi
1	Regression	810,695	2	405,348	38,741	0,000
	Residual	690,551	66	10,463		
	Total	1501,246	68			

Hasil uji F menunjukkan nilai F_{hitung} sebesar 38,741 dimana nilai tersebut $> F_{tabel}$ sebesar 3,13. Nilai F_{tabel} dicari pada $\alpha = 0,05$ dengan df 67 ($n-k = 69-2$). Dari hasil perbandingan nilai signifikansi dan F_{hitung} tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel disiplin kerja (X_1) dan budaya kerja (X_2) dan kualitas pelayanan (Y) secara simultan.

Analisis koefisien determinasi pada penelitian ini dilakukan untuk mengetahui jumlah besarnya pengaruh variabel disiplin kerja (X_1) dan budaya kerja (X_2) dan kualitas pelayanan (Y). Berikut hasil uji koefisien determinasi pada tabel 3:

Tabel 3

Hasil uji koefisien determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,735	0,540	0,526	3,235

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi dapat diketahui bahwa nilai koefisien determinasi (*R Square*) yaitu sebesar 0,540. Hasil tersebut dapat diartikan bahwa 54% kualitas pelayanan di BKPSDM Kota Surakarta dipengaruhi oleh disiplin kerja dan budaya kerja. Sisanya sebesar 46% kemungkinan dipengaruhi faktor atau variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini

Tabel 4

Hasil analisis regresi linear berganda

Model		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	8,798	2,054	
	Disiplin Kerja	0,369	0,106	0,349
	Budaya Kerja	0,541	0,113	0,482

Hasil analisis regresi linear berganda pada tabel 4 menunjukkan persamaan $Y = 8,789 + 0,369X_1 + 0,541 X_2$. Persamaan tersebut dapat diinterpretasikan bahwa nilai konstanta sebesar 8,789 secara sistematis menunjukkan bahwa jika variabel disiplin kerja (X_1) dan budaya kerja (X_2) sama dengan 0 maka nilai variabel kualitas pelayanan (Y) adalah 8,789. Nilai koefisien regresi variabel disiplin kerja (X_1) sebesar 0,369. Artinya setiap terjadi peningkatan variabel disiplin kerja (X_1) sebesar 1% maka kualitas pelayanan (Y) juga akan mengalami peningkatan sebesar 36,9%. Nilai koefisien regresi variabel budaya kerja (X_2) sebesar 0,541. Artinya setiap terjadi peningkatan variabel budaya kerja (X_2) sebesar 1% maka kualitas pelayanan (Y) juga akan mengalami peningkatan sebesar 54,1%.

Pembahasan

Dalam penelitian ini, hipotesis pertama menyatakan bahwa diduga terdapat pengaruh disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan di BKPSDM Kota Surakarta. Untuk menguji hipotesis tersebut, maka dilakukan pengujian menggunakan uji t untuk mengetahui adakah pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara individu atau parsial yang kemudian diperoleh hasil nilai t_{hitung} untuk variabel disiplin kerja sebesar 3,484 dengan nilai signifikansi menunjukkan hasil sebesar 0,001. Berdasarkan kriteria pengujian, $t_{hitung} (3,484) > t_{tabel} (1,998)$ dan nilai signifikansi $0,001 < 0,05$. Berdasarkan hasil tersebut, maka H_0 ditolak yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel disiplin kerja terhadap variabel kualitas pelayanan di BKPSDM Kota Surakarta secara parsial atau individu. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Kurniasari dan Oktarina (2020) yang menunjukkan hasil bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan yang ditunjukkan dari perolehan t_{hitung} sebesar 2,703 pada taraf signifikansi 0,041. Hasil penelitian tersebut didukung penelitian terbaru oleh Kartono dkk. (2023) yang membuktikan bahwa disiplin kerja memiliki pengaruh secara signifikan dan positif terhadap kualitas pelayanan.

Disiplin kerja merupakan kemampuan pegawai dalam menaati peraturan dan kebijakan yang berlaku dalam menjalankan pekerjaannya atas kemauan, kesadaran dan keikhlasan pegawai yang dilakukan secara konsisten serta berkelanjutan untuk mencapai tujuan organisasi. Jika segala kegiatan atau pekerjaan dapat berjalan sesuai aturan, kebijakan atau prosedur yang berlaku maka kualitas pelayanan yang dihasilkan tentu akan sesuai dengan standar sehingga akan menciptakan kualitas pelayanan yang maksimal dan

optimal. Disiplin kerja mampu menunjukkan profesionalisme pegawai, jika pegawai tersebut memiliki disiplin kerja yang tinggi, maka dapat dikatakan pegawai tersebut dapat bekerja secara profesional sehingga dalam melayani pelanggan tentu akan memuaskan. Hal tersebut didukung dengan teori yang dikemukakan oleh Kasmir (2017) tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan salah satunya yaitu motivasi kerja. Seseorang yang bekerja dengan dilandasi motivasi kerja yang tinggi akan melakukan pekerjaannya dengan sepenuh hati dan berdedikasi tinggi sehingga dapat menumbuhkan disiplin kerja yang tinggi pula. Dengan didasari motivasi kerja yang kemudian membentuk disiplin kerja akan menciptakan paradigma pelayanan sepenuh hati dan memberikan pelayanan yang terbaik. Selain itu berdasarkan teori kualitas pelayanan SERVQUAL (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, salah satu indikator pengukuran kualitas pelayanan yaitu *reliability* (kehandalan), dimana pegawai mampu memberikan pelayanan secara tepat waktu. Ketepatan dalam melayani pelanggan tersebut merupakan salah satu bentuk disiplin kerja. Hal tersebut membuktikan bahwa disiplin kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Adapun berdasarkan kajian teori tentang tujuan disiplin kerja menurut Pranitasari dan Khotimah (2021), salah satu tujuan disiplin kerja yaitu agar pegawai dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya secara bersungguh-sungguh, sepenuh hati, dan senantiasa melakukan dengan sebaik-baiknya serta mampu memberikan pelayanan secara maksimal dan optimal. Hal tersebut menunjukkan bahwa tujuan disiplin kerja berorientasi kepada kualitas pelayanan. Dengan disiplin kerja yang baik akan berdampak pada kualitas pelayanan yang baik juga. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Kurniasari dan Oktarina (2020) yang menunjukkan hasil bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan yang ditunjukkan dari perolehan t_{hitung} sebesar 2,703 pada taraf signifikansi 0,041. Hasil penelitian tersebut didukung penelitian terbaru oleh Kartono dkk. (2023) yang membuktikan bahwa disiplin kerja memiliki pengaruh secara signifikan dan positif terhadap kualitas pelayanan. Hal tersebut dapat mengindikasikan bahwa semakin tinggi tingkat disiplin kerja maka semakin tinggi pula kualitas pelayanan yang diberikan.

Adapun hipotesis kedua menyatakan bahwa diduga terdapat pengaruh budaya kerja terhadap kualitas pelayanan di BKPSDM Kota Surakarta. Untuk menguji hipotesis tersebut, maka dilakukan pengujian menggunakan uji t untuk mengetahui adakah pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara individu atau parsial yang kemudian diperoleh hasil nilai t_{hitung} untuk variabel budaya kerja sebesar 4,804 dengan nilai signifikansi menunjukkan hasil sebesar 0,000. Berdasarkan kriteria pengujian, $t_{hitung} (4,804) > t_{tabel} (1,998)$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Berdasarkan hasil tersebut, maka H_0 ditolak yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel budaya kerja terhadap variabel kualitas pelayanan di BKPSDM Kota Surakarta secara parsial atau individu. Hasil penelitian ini mendukung temuan dari penelitian sebelumnya oleh Kurnia dan Gunawan (2023) yang menyimpulkan bahwa budaya kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan yang ditunjukkan dari perolehan t_{hitung} sebesar 4,675 pada taraf signifikansi 0,000. Hasil penelitian tersebut didukung penelitian oleh Nurinayah dkk. (2023) yang membuktikan bahwa budaya kerja memiliki pengaruh secara signifikan dan positif terhadap kualitas pelayanan. Hal tersebut dapat mengindikasikan bahwa semakin tinggi tingkat budaya kerja maka semakin tinggi pula kualitas pelayanan yang diberikan.

Budaya kerja merupakan nilai-nilai yang membudaya berupa sikap, perilaku, pendapat, keyakinan, kebiasaan, cita-cita dan tindakan serta pola pikir yang kemudian menjadi pandangan hidup atau pedoman dalam melaksanakan pekerjaan. Budaya kerja dikatakan baik atau sesuai apabila pegawai dalam menjalankan pekerjaannya secara optimal. Oleh karena itu, jika budaya kerjanya baik maka pekerjaan yang dilakukan akan optimal sehingga kualitas pelayanan yang dihasilkan juga akan maksimal. Dengan budaya kerja yang baik, artinya pegawai dalam menjalankan tugasnya senantiasa mengusahakan atau mengupayakan yang terbaik termasuk dalam hal tugas memberikan pelayanan. Hal tersebut selaras dengan kajian teori yang menguraikan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan salah satunya yaitu budaya kerja. Organisasi yang memiliki budaya organisasi/budaya kerja yang baik, pegawainya akan memiliki kebiasaan yang baik pula sehingga pelayanan yang diberikan juga akan baik (Kasmir, 2017). Selain itu, berdasarkan teori tentang tujuan budaya kerja menurut Zebua (2020) yaitu untuk memperbaiki sikap dan perilaku sumber daya manusia guna meningkatkan produktivitas kerja menjadi lebih tinggi. Tujuan tersebut mengindikasikan dampak terhadap kualitas pelayanan karena kualitas pelayanan menitikberatkan kepada sikap dan perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan. Sedangkan teori tentang manfaat budaya kerja salah satunya yaitu menjamin pekerjaan yang dilakukan menghasilkan kualitas yang lebih baik. Berdasarkan teori tersebut, pemberian layanan juga termasuk ke dalam bentuk pekerjaan yang dilakukan pegawai sehingga budaya kerja bermanfaat untuk menjamin pemberian layanan dengan kualitas yang terbaik. Hal tersebut mengindikasikan bahwa manfaat budaya kerja pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Rosidin dan Miyono (2017) yang menunjukkan hasil bahwa budaya kerja memberikan pengaruh yang signifikan

sebesar 69,6% terhadap kualitas pelayanan. Hasil penelitian tersebut didukung penelitian oleh Nurinayah dkk. (2023) yang membuktikan bahwa budaya kerja memiliki pengaruh secara signifikan dan positif terhadap kualitas pelayanan. Hal tersebut dapat mengindikasikan bahwa semakin tinggi tingkat budaya kerja maka semakin tinggi pula kualitas pelayanan yang diberikan.

Selanjutnya hipotesis ketiga dalam penelitian ini menyatakan bahwa diduga terdapat pengaruh disiplin kerja dan budaya kerja secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan yang dibuktikan dengan melakukan uji F. Berdasarkan hasil uji F yang telah dilakukan, dapat dilihat bahwa nilai probabilitas pada kolom sig. adalah sebesar 0,000 dimana hasil tersebut $< 0,05$. Selain itu, hasil F_{hitung} menunjukkan nilai sebesar 38,741 dimana nilai tersebut $> F_{tabel}$ sebesar 3,13. Dari hasil perbandingan nilai signifikansi dan F_{hitung} tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak yang artinya terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel disiplin kerja dan budaya kerja dan variabel kualitas pelayanan secara bersama atau simultan di BKPSDM Kota Surakarta. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian oleh Nurinayah dkk. (2023) yang menunjukkan bahwa disiplin kerja dan budaya kerja secara simultan atau bersama-sama berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

Disiplin kerja dan budaya kerja secara bersama-sama berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di BKPSDM Kota Surakarta. Hasil menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat disiplin kerja dan budaya kerja yang diterapkan pegawai, maka akan semakin tinggi pula tingkat kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Hal tersebut berarti bahwa peningkatan disiplin kerja dan budaya organisasi akan meningkatkan kualitas pelayanan di BKPSDM Kota Surakarta. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian oleh Nurinayah dkk. (2023) yang menunjukkan bahwa disiplin kerja dan budaya kerja secara simultan atau bersama-sama berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

Terdapat beberapa keterbatasan dalam penelitian ini diantaranya yaitu, penelitian ini hanya dilakukan pada satu tempat yaitu BKPSDM Kota Surakarta sehingga tidak menutup kemungkinan hasil penelitian ini dapat berbeda jika dilakukan pada tempat lain, selain itu variabel yang diteliti sebagai faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan hanya terbatas pada disiplin kerja dan budaya kerja sehingga ada kemungkinan variabel lain yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan.

Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dan hasil pengujian hipotesis dengan menggunakan metode analisis regresi linear berganda pada penelitian mengenai pengaruh disiplin kerja dan budaya kerja terhadap kualitas pelayanan di BKPSDM Kota Surakarta maka dapat ditarik kesimpulan diantaranya yang pertamanya yaitu, terdapat pengaruh yang positif dan signifikan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan di BKPSDM Kota Surakarta secara parsial dilihat dari nilai t_{hitung} 3,484 $>$ t_{tabel} 1,998. Kedua, terdapat pengaruh yang positif dan signifikan budaya kerja terhadap kualitas pelayanan di BKPSDM Kota Surakarta secara parsial dibuktikan dari nilai t_{hitung} 4,804 $>$ t_{tabel} 1,998. Ketiga, terdapat pengaruh yang positif dan signifikan disiplin kerja dan budaya kerja secara simultan terhadap kualitas pelayanan di BKPSDM Kota Surakarta dibuktikan dari nilai F_{hitung} 38,741 $>$ F_{tabel} 3,13. Berdasarkan hasil perhitungan koefisien determinasi yang dapat dilihat pada tabel *Model Summary* menunjukkan nilai *R Square* sebesar 0,540. Hal tersebut berarti bahwa besaran kontribusi dari kedua variabel bebas yaitu disiplin kerja dan budaya kerja secara bersama (simultan) terhadap variabel terikat yaitu kualitas pelayanan adalah sebesar 0,540 atau 54%, sedangkan sisanya sebesar 46% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti pada penelitian ini. Secara individu (parsial) variabel disiplin kerja memberikan kontribusi terhadap variabel kualitas pelayanan sebesar 21,5% dan variabel budaya kerja memberikan kontribusi terhadap variabel kualitas pelayanan sebesar 32,5% dilihat dari besarnya sumbangan efektif masing-masing variabel bebas yang mana variabel budaya kerja lebih dominan dalam mempengaruhi kualitas pelayanan dibandingkan dengan variabel disiplin kerja. Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, peneliti mengajukan beberapa saran untuk pimpinan kepala BKPSDM Kota Surakarta dalam upaya meningkatkan disiplin kerja dan budaya kerja diantaranya yaitu, senantiasa melakukan monitoring dan evaluasi disiplin kerja maupun budaya kerja secara rutin serta berkala kepada pegawai, konsisten dan berusaha semaksimal mungkin menerapkan budaya kerja tersebut secara terus-menerus kepada pegawai, menjadi teladan dengan memberikan contoh disiplin kerja dan budaya kerja yang baik kepada pegawai, memberikan peringatan, teguran atau bahkan sanksi tegas bagi pegawai yang melanggar disiplin kerja atau menyimpang dari budaya kerja, memberikan apresiasi atau penghargaan bagi pegawai yang disiplin dan menerapkan budaya kerja dengan baik, memenuhi hak-hak pegawai (fasilitas, gaji, dan tunjangan lainnya) sehingga dapat memotivasi pegawai untuk bertindak disiplin dan menerapkan budaya kerja yang sesuai, serta melakukan sosialisasi terkait disiplin kerja dan

penerapan budaya kerja kepada pegawai. Selain untuk pimpinan, penulis juga memberikan beberapa saran untuk pegawai guna meningkatkan disiplin kerja dan budaya kerja juga diantaranya yaitu, senantiasa memperhatikan jam operasional kerja dan ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, saling memotivasi dan memberikan contoh serta mengingatkan antar sesama pegawai, fokus pada tujuan dan target yang ingin dicapai serta berorientasi pada hasil yang terbaik dalam menjalankan pekerjaan, serta senantiasa menaati peraturan, prosedur, dan budaya kerja yang berlaku.

Daftar Pustaka

- Abdussamad, J. (2019). Kualitas pelayanan publik di kantor dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten gorontalo. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 6(2), 73–82. <https://doi.org/10.37606/publik.v6i2.6>
- Dermawan, G. S., Ardianto, Y., & Ichwani, T. (2023). Pengaruh disiplin kerja dan motivasi kerja terhadap produktivitas kerja karyawan divisi produksi plant 6/11 PT. Indocement Tunggal Prakasa Tbk. *Ecobestha*, 2, 101–112. <https://conference.univpencasila.ac.id/index.php/ecobestha/article/view/69>
- Kartono, M., Ali, A. K., & Kamis, Y. (2023). Pengaruh disiplin kerja dan kualitas kerja terhadap kualitas pelayanan administrasi di kantor Kelurahan Afa-Afa Kecamatan Tidore Utara Kota Tidore Kepulauan. *Journal of Educational and Language Research*, 2(8), 1089–1098. <https://doi.org/10.53625/joel.v2i8.5315>
- Kasinem, K. (2020). Pengaruh kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Bukit Serelo Lahat. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17(4), 329–339. <https://doi.org/10.31851/jmwe.v17i4.5096>
- Kasmir. (2017). *Customer service excellent teori dan praktik*. Raja Grafindo Persada.
- Kurnia, N., & Gunawan, G. (2023). Pengaruh budaya kerja dan pembagian kerja terhadap kualitas pelayanan di Kecamatan Sumur Kabupaten Pandeglang. *Jurnal Multidisiplin Indonesia*, 2(3), 514–528. <https://doi.org/10.58344/jmi.v2i3.191>
- Kurniasari, R. R. A., & Oktarina, N. (2020). Pengaruh fasilitas kantor, disiplin kerja, dan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan. *Business and Accounting Education Journal*, 1(3), 280–289. <https://doi.org/10.15294/baej.v1i3.46524>
- Nurinayah, I., Sataruddin, & Handayani, T. (2023). Pengaruh disiplin, motivasi kerja dan budaya kerja terhadap kualitas pelayanan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Mataram. *Jurnal Oportunitas Ekonomi Pembangunan*, 2(1), 13–22. <https://doi.org/10.29303/oportunitas.v2i1.476>
- Nurjannah, L., & Syamsir. (2022). Pengaruh integritas dan disiplin kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Dukupil Kabupaten Lima Puluh Kota. *Jurnal Administrasi Politik Dan Sosial*, 3(1), 63–73. <https://doi.org/10.46730/japs.v3i1.49>
- Pranitasari, D., & Khotimah, K. (2021). Analisis disiplin kerja karyawan pada PT. Bont Technologies Nusantara. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 18(1), 22–38. <https://doi.org/10.36406/jam.v18i01.375>
- Puji Lestari, F. A. (2018). Faktor–faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Sosio E-Kons*, 10(2), 179–187. <https://doi.org/10.30998/sosioekons.v10i2.2718>
- Rosidin, & Miyono, N. (2017). Pengaruh budaya kerja terhadap kualitas pelayanan pernikahan di Kabupaten Banyumas. *Jurnal Bimas Islam*, 10(4), 785–814. <https://doi.org/https://doi.org/10.37302/jbi.v10i4.44>
- Ruffiah, R., & Muhsin, M. (2019). Pengaruh komunikasi interpersonal, pemanfaatan teknologi informasi, budaya organisasi, dan gaya kepemimpinan transformasional terhadap kualitas pelayanan. *Economic Education Analysis Journal*, 7(3), 1163–1177. <https://doi.org/10.15294/eeaj.v7i3.28347>
- Situnite, F. Y., Yusuf, M., & Aprianto, R. (2023). The influence of organizational culture, motivation and work discipline on service quality ak1 (jobseeker) at the manpower and transmigration office of Musi Rawas Regency. *Proceedings International Conference on Business, Economics & Management*, 1, 866–880. <https://doi.org/10.47747/icbem.v1i1.1283>
- Sugiyono. (2013). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan r & d*. Alfabeta.
- Zebua, Y. (2020). Pengaruh budaya kerja dan promosi jabatan dalam meningkatkan kinerja karyawan pada PT. Perkebunan Nusantara III Labuhan Haji Labuhanbatu Utara. *Ecobisma (Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Manajemen)*, 7(2), 109–124. <https://doi.org/10.36987/ecobi.v7i2.1758>