

Pengaruh Kompensasi dan Iklim Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Rokan Hilir

Syamsul Bahri¹, Isjoni², Mahdum³

^{1,2,3} Program Studi Magister Administrasi Pendidikan Universitas Riau, Indonesia

INFO ARTIKEL

Riwayat Artikel:

Diterima: 12-12-2021

Disetujui: 28-12-2021

Diterbitkan: 31-12-2021

Kata kunci:

Compensation
Organizational climate
service quality

ABSTRAK

Abstract: This study aims to describe the effect of compensation and organizational climate on the service quality of the employees of the Education and Culture Office of Rokan Hilir Regency. The type of this research is descriptive quantitative research and survey method with correlational research (correlational research). The data collection technique used is a questionnaire with 42 respondents from 71 all employees of the Education and Culture Office of Rokan Hilir Regency who were randomly selected as samples using the Slovin formula. The research method was carried out, namely the respondents gave responses to the questionnaire in the form of a Likert scale consisting of five answer choices, namely Very Often, Often, Sometimes, Rarely, and Never. Analysis of the data used is descriptive and inferential statistics. Based on the data analysis, there was a significant effect between compensation variables on service quality of 17.70% with a low interpretation, because there were still 82.30% determined by other factors that were not part of this study; Furthermore, there is a significant effect between organizational climate variables on service quality of 32.00% with a low interpretation, because there are still 68.00% determined by other factors that are not part of this study; and Obtained a jointly significant effect between compensation and organizational climate variables on service quality of 34.70% with a low interpretation, because there are still 65.30% determined by other factors that are not part of this study.

Abstrak: Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan pengaruh kompensasi dan iklim organisasi terhadap kualitas pelayanan pegawai Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Rokan Hilir. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif dan metode Survey dengan teknik korelasional (correlational research). Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuisioner dengan 42 responden dari 71 semua Pegawai Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Rokan Hilir yang dipilih secara acak sebagai sampel menggunakan rumus Slovin. Metode penelitian dilakukan yaitu responden memberikan tanggapan terhadap kuesioner dalam bentuk skala likert yang terdiri dari lima pilihan jawaban yaitu Sangat Sering, Sering, Kadang-kadang, Jarang, dan Tidak Pernah. Analisis data yang digunakan adalah statistik deskriptif dan inferensial. Berdasarkan dari analisis data Diperoleh pengaruh yang signifikan antara variabel kompensasi terhadap kualitas pelayanan sebesar 17,70% dengan tafsiran rendah, karena masih terdapat 82,30% ditentukan oleh faktor lain yang tidak menjadi bagian dari penelitian ini; selanjutnya, Diperoleh pengaruh yang signifikan antara variabel iklim organisasi terhadap kualitas pelayanan sebesar 32,00% dengan tafsiran rendah, karena masih terdapat 68,00% ditentukan oleh faktor lain yang tidak menjadi bagian dari penelitian ini; dan Diperoleh pengaruh yang signifikan secara bersama-sama antara variabel kompensasi dan iklim organisasi terhadap kualitas pelayanan sebesar 34,70% dengan tafsiran rendah, karena masih terdapat 65,30% ditentukan oleh faktor lain yang tidak menjadi bagian dari penelitian ini.

Alamat Korespondensi:

Samsul Bahri
Program Studi Magister Administrasi Pendidikan
Universitas Riau, Pekanbaru
E-mail: syamsul_rohil@yahoo.com

LATAR BELAKANG

Pendidikan merupakan wahana yang sangat strategis dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang merupakan faktor determinan pembangunan. Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, akhlak mulia serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan Negara (UU SPN No. 20 Tahun 2003). Penyelenggaraan pendidikan di daerah harus dilaksanakan sesuai dengan sistem pendidikan nasional sebagaimana diatur dengan undang-undang tentang Sistem Pendidikan Nasional sesuai dengan kewenangannya dalam penyelenggaraan pemerintah daerah, dimana Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah, pasal 13 menyebutkan bahwa urusan wajib menjadi kewenangan pemerintah Kabupaten dan Kota meliputi urusan wajib, salah satu diantaranya adalah penyelenggaraan pendidikan. Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Rokan Hilir selaku penanggungjawab sistem pendidikan di Kabupaten Rokan Hilir memiliki kewajiban untuk menyediakan layanan pendidikan bermutu bagi semua masyarakat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa.

Pada dasarnya pemerintah telah melakukan berbagai upaya agar dapat menghasilkan pelayanan yang cepat, tepat, manusiawi, terjangkau, tidak diskriminatif dan transparan. Meningkatkan motivasi kerja pegawai guna menunjang kinerja dari pegawai itu sendiri. Motivasi adalah penggerak atau pendorong seseorang untuk mau bertindak dan bekerja dengan giat dan semangat sesuai dengan tugas dan kewajibannya sehingga tujuan utama dari suatu organisasi bisa tercapai dengan baik. Motivasi untuk meningkatkan kinerja pada pegawai menyangkut berbagai bentuk, diantaranya dengan cara memberi motivasi langsung tertuju pada masing-masing individu. Cara yang lazim dilakukan adalah dengan memberikan kebijaksanaan kompensasi yang wajar, yang bisa mencukupi semua kebutuhan hidup dan kesejahteraan pegawainya. Komponen dari sistem pengendalian manajemen adalah pemberian kompensasi. Kompensasi diperlukan untuk mendorong pegawai membangun tanggung jawab dan berorientasi kepada kinerja dalam organisasi. Tujuan dari pemberian kompensasi ini adalah untuk meningkatkan kesejahteraan pegawai yang diharapkan akan ikut meningkatkan disiplin dan kualitas kinerja pegawai sehingga dapat bekerja lebih giat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Salah satu bentuk kompensasi adalah berupa tunjangan yang bertujuan untuk membuat pegawai mengabdikan hidupnya pada organisasi dalam jangka panjang (Flippo dalam *Subawa*, 2011). Dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara menyebutkan bahwa Aparatur Sipil Negara selain berhak memperoleh gaji yang adil dan layak sesuai dengan beban kerja dan tanggung jawabnya, juga berhak memperoleh kompensasi dalam bentuk tunjangan tambahan penghasilan. Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Rokan Hilir dalam memberikan pelayanan dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas dengan mengutamakan kepentingan masyarakat.

Dari pengamatan awal di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Rokan Hilir, masih nampak fenomena yang menunjukkan semangat kerja dan disiplin yang relatif rendah dari para aparatur/pegawai yang terindikasi oleh perilaku kerja yang kurang gairah dalam melaksanakan pekerjaan, kurang antusias dalam menyelesaikan pekerjaan, pulang sebelum waktu operasional kerja selesai sehingga berdampak pada menurunnya kualitas pelayanan yang diberikan. Kenyataan selanjutnya sebagaimana gejala yang terlihat pada pegawai Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Rokan Hilir, masih ditemukan pegawai yang belum mendapatkan baik berupa fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan sarana lainnya sehingga belum bisa melaksanakan tugasnya sesuai dengan ketentuan. Gejala selanjutnya yang terlihat pada pegawai Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Rokan Hilir yang lain yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan serta belum memiliki ketanggapan sehingga terkesan lambat dalam memberikan respon saat memberikan pelayanan.

Pada dasarnya pemberian kompensasi yang mencakup gaji, tambahan penghasilan, bonus dan sebagainya adalah apresiasi terhadap prestasi kerja setiap pegawai dalam melaksanakan tugas dan fungsi

termasuk tugas-tugas tambahan yang diberikan. Dengan diberikannya kompensasi ini diharapkan dapat meningkatkan kinerja pegawai dengan memotivasi pegawai sehingga memiliki semangat dalam mencapai dan melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Selanjutnya, untuk mendukung pemberian kompensasi dibutuhkan iklim organisasi yang baik. Iklim organisasi merupakan suatu kondisi atau cerminan dari budaya yang terbentuk. Iklim organisasi yang baik dalam bekerja menimbulkan kenyamanan, saling menghormati dan kebersamaan dalam bekerja. Iklim organisasi yang baik menjadi modal awal suatu organisasi untuk dapat mempengaruhi perilaku para anggota organisasi dan dapat membentuk nilai karakteristik dari organisasi tersebut. Iklim organisasi merupakan sebuah konsep yang menggambarkan suasana internal lingkungan organisasi yang dirasakan anggotanya selama mereka beraktivitas dalam rangka tercapainya tujuan organisasi. Iklim dapat bersifat menekan, netral atau dapat pula bersifat mendukung. Iklim organisasi (atau disebut juga suasana organisasi) adalah serangkaian lingkungan kerja di sekitar tempat kerja yang berpengaruh terhadap perilaku seseorang dalam melaksanakan pekerjaan. Sobirin (2007).

Uraian di atas menunjukkan adanya kesenjangan antara apa yang diharapkan dengan kenyataannya, bahwa di satu pihak pemberian kompensasi dan iklim organisasi untuk pegawai diharapkan dapat meningkatkan semangat kerjanya, namun di lain pihak masih terlihat perilaku pegawai yang menunjukkan semangat kerja rendah. Dari indikasi - indikasi tersebut, diduga kurang antusiasnya aparatur yang berujung pada lemahnya pelayanan karena adanya masalah dalam penerimaan kompensasi dan iklim organisasi. Asumsi dari peneliti ini didukung oleh beberapa penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa kompensasi dan iklim organisasi dapat mempengaruhi kinerja aparatur. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Rafles Hendrik (2016) menyatakan bahwa kompensasi dan iklim organisasi berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan pegawai yaitu sebesar 62,5%, juga penelitian yang dilakukan oleh Nurul Astuty Yensy. B (2010) di Bengkulu Utara dengan judul penelitian Pengaruh Kompensasi dan Iklim Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai di SMA Negeri 2 Argamakmur Bengkulu Utara, menyatakan bahwa kompensasi dan iklim organisasi memberikan pengaruh yang positif terhadap kinerja guru dengan variabel yang paling berpengaruh terhadap kinerja guru adalah variabel kompensasi.

Di latarbelakangi oleh hal-hal yang telah dipaparkan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai "Pengaruh Kompensasi dan Iklim Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Rokan Hilir.

METODE

Penelitian ini dilaksanakan terhadap Pegawai Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Rokan Hilir. Populasi dalam penelitian ini adalah semua Pegawai Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Rokan Hilir dengan jumlah populasi sebanyak 71 orang pegawai. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *Simple Random Sampling*, dimana jumlah sampel dalam penelitian ini ditentukan menggunakan rumus *slovin* dengan taraf kesalahan 10% yang dikutip oleh (Riduwan, 2011) sehingga diperoleh sampel 42 orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisisioner. Kuisisioner dibuat berdasarkan pada indikator dari variabel-variabel yang diteliti yaitu membuat pernyataan-pernyataan tentang kompensasi, iklim organisasi, dan kualitas pelayanan. Kuisisioner dibuat dengan menggunakan skala rating dengan lima alternatif jawaban, yaitu Sangat Sering, Sering, Kadang-kadang, Jarang, Tidak Pernah.

Instrumen dari variabel penelitian tersebut sebelum digunakan terlebih dahulu dilakukan uji coba. Uji coba instrumen dilakukan untuk menentukan validitas dan reliabilitas. Validitas dihitung dengan menggunakan rumus *Pearson Product Moment*. Selanjutnya, Reliabilitas instrumen digunakan untuk mengetahui kehandalan instrumen yang dihitung dengan menggunakan *Alpha Cronbach*. Penelitian ini menggunakan teknik analisis statistik deskriptif dan analisis statistik inferensial yang dihitung dengan menggunakan program *Microsoft Excel dan SPSS versi 24.00 for windows*. Analisis statistik deskriptif dilakukan untuk memaparkan data profil responden dalam bentuk distribusi Mean hasil

angket, berdasarkan demografi responden, variabel, dan indikator. Analisis statistik deskriptif bertujuan untuk mengetahui seberapa tinggi kompensasi, iklim organisasi, dan kualitas pelayanan berdasarkan deskriptif dan juga digunakan untuk melihat perbedaan mean masing-masing faktor demografi berkaitan dengan kepuasan kerja berdasarkan indikator. Analisis ini diawali dengan analisa profil responden yang memaparkan data profil responden berdasarkan hasil pengumpulan data lapangan melalui daftar isian yang disertakan bersama angket, yaitu jenis kelamin, pangkat kepegawaian. Analisis statistik inferensial digunakan untuk melakukan pengujian terhadap hipotesis hingga sampai pada suatu kesimpulan. Analisis ini diawali dengan uji normalitas, uji linieritas, dan multikolinieritas. Kemudian Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah sebaran data berdistribusi normal atau tidak. Sedangkan uji linieritas digunakan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan linier atau tidak secara signifikan. Kemudian, uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Pengujian hipotesis dilakukan dengan melakukan regresi sederhana dan regresi berganda. Regresi sederhana dilakukan untuk melihat pengaruh antara variabel-variabel bebas dengan variabel terikat, Sedangkan Regresi berganda dilakukan untuk melihat apakah terdapat pengaruh yang berarti apabila kedua variabel bebas secara bersama-sama dikorelasikan dengan variabel terikat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah melakukan pengujian deskriptif data, pengujian hipotesis, mencari pengaruh antar variabel kompensasi, iklim organisasi terhadap variabel kualitas pelayanan maka didapat hasil penelitian sebagai berikut.

Tabel 1. Pengaruh Variabel Kompensasi (X1) terhadap Kualitas Layanan (Y)

Model	Predictor	R	R2	Pengaruh (%)	Tafsiran
1	Kompensasi	0,421	0,177	17,70	Rendah

Tabel 1 di atas menjelaskan pengaruh kompensasi terhadap kualitas layanan diperoleh sebesar 17,70%. Sisanya 82,30% ditentukan oleh faktor lain yang tidak menjadi bagian dalam penelitian ini.

Tabel 2. Uji t Hitung Koefisien antara Kompensasi (X1) terhadap Kualitas Pelayanan (Y)

Model	Variabel	Unstandardized Coefficients		t	Sig
		B			
1	Konstanta	2,574		5,197	0,000
	Kompensasi	0,377		2,937	0,005

Persamaan regresi yang diperoleh, $\hat{Y} = 2,574 + 0,377$ hal ini mengandung arti bahwa setiap kenaikan satu satuan dari kompensasi, maka akan diikuti pula dengan kenaikan kualitas pelayanan sebesar 0,377 satu satuan.

Tabel 3. Pengaruh Variabel Iklim Organisasi (X2) terhadap Kualitas Layanan (Y)

Model	Predictor	R	R2	Pengaruh (%)	Tafsiran
1	Iklim Organisasi	0,566	0,320	32,00	Rendah

Tabel 3 di atas menjelaskan pengaruh iklim organisasi terhadap kualitas layanan diperoleh sebesar 32,00%. Sisanya 68,00% ditentukan oleh faktor lain yang tidak menjadi bagian dalam penelitian ini.

Tabel 4. Uji t Hitung Koefisien antara Iklim Organisasi (X2) terhadap Kualitas Pelayanan (Y)

Model	Variabel	Unstandardized Coefficients		t	Sig
		B			
1	Konstanta	1,561		2,742	0,009
	Iklim organisasi	0,642		4,337	0,000

Persamaan regresi yang diperoleh, $\hat{Y} = 1,561 + 0,642$. Hal ini mengandung arti bahwa setiap kenaikan satu satuan dari iklim organisasi, maka akan diikuti pula dengan kenaikan kualitas pelayanan sebesar 0,642 satu satuan.

Tabel 5. Pengaruh Variabel Kompensasi (X₁) dan Iklim Organisasi (X₂) terhadap Kualitas Layanan (Y)

Model	Predictor	R	R ²	Pengaruh (%)	Tafsiran
1	Kompensasi dan Iklim Organisasi	0,589	0,347	34,70	Rendah

Tabel 5 di atas menjelaskan besarnya pengaruh kompensasi dan iklim organisasi terhadap kualitas layanan diperoleh sebesar 34,70%. Sisanya 65,30% ditentukan oleh faktor lain yang tidak menjadi bagian dalam penelitian ini.

Tabel 6. Uji t Hitung Koefisien antara Kompensasi (X₁) dan Iklim Organisasi (X₂) terhadap Kualitas Layanan (Y)

Model	Variabel	Unstandardized Coefficients		t	Sig
		B			
1	Konstanta	1,318		2,209	0,003
	Kompensasi	0,168		1,262	0,004
	Iklim organisasi	0,537		3,178	0,003

Persamaan regresi yang diperoleh, $\hat{Y} = 1,318 + 0,168 + 0,537$. Hal ini mengandung arti setiap kenaikan satu satuan dari iklim organisasi, maka akan diikuti pula dengan peningkatan kualitas pelayanan sebesar 0,537 satu satuan dengan asumsi variabel kompensasi tetap.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut: *Pertama*, Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel kompensasi terhadap kualitas pelayanan pegawai Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Rokan Hilir. Semakin tinggi kompensasi yang diberikan maka semakin tinggi pula kualitas pelayanan yang dimiliki pegawai Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Rokan Hilir. *Kedua*, Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel iklim organisasi terhadap kualitas pelayanan pegawai Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Rokan Hilir. Semakin tinggi iklim organisasi yang dimiliki pegawai maka semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan yang dimiliki pegawai Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Rokan Hilir. *Ketiga*, Terdapat pengaruh yang signifikan secara bersama-sama antara variabel kompensasi dan iklim organisasi terhadap kualitas pelayanan pegawai Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Rokan Hilir. Semakin tinggi kompensasi yang dimiliki pegawai maka semakin tinggi pula tingkat kualitas pelayanan yang dimiliki pegawai dengan asumsi iklim organisasi tetap. Selanjutnya semakin tinggi iklim organisasi yang dimiliki pegawai maka semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan yang dimiliki pegawai Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Rokan Hilir dengan asumsi kompensasi tetap.

Saran

Pegawai Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Rokan Hilir agar meningkatkan profesionalitas terhadap tugas yang diberikan dengan cara selalu menampilkan yang terbaik dalam melaksanakan tugas sebagai pelayanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Rokan Hilir. Pimpinan di masing-masing unit Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Rokan Hilir perlu mempertimbangkan pemberian tugas yang berlebih diluar jam bekerja, sehingga kompensasi yang diterima pegawai dapat digunakan secara efektif. Pegawai Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Rokan Hilir agar dapat meningkatkan iklim organisasi dalam bekerja. Melalui peningkatan pada structure, responsibility, standart of performance, rewards, commitment, dan team. Penelitian ini hanya memberikan informasi mengenai pengaruh kompensasi dan iklim organisasi terhadap kualitas pelayanan. Pada peneliti selanjutnya, diharapkan dapat meneliti faktor-faktor lain yang juga mempengaruhi kualitas pelayanan pegawai tersebut.

DAFTAR RUJUKAN

- Nurul Astuty Yensy. B. 2010. *Human Resources Management*. Salemba Empat; Jakarta
- Raffles Hendrik, Femmy Tuluson Sonny P. I. Rompas. 2016. Pengaruh Kompensasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Suatu Studi Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Halmahera Utara). *Academy of Management Journal*. Vol. 20, No. 4.
- Riduwan dan Sunarto. 2011. *Pengantar statistika: untuk penelitian pendidikan, sosial, ekonomi, komunikasi dan bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Riduwan. 2015. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung. Alfabeta.
- Riduwan. 2012. *Belajar mudah penelitian: untuk guru-karyawan dan peneliti pemula*. CV Alfabeta. Bandung
- Sobirin. 2017. Pengaruh Iklim Organisasi Terhadap Kinerja Pustakawan Universitas Gadjah Mada. *Sangkakala* 12 (2012): h:24-33
- Subawa, I Kadek Adi dan Surya. 2017. Pengaruh *Iklim Organisasi* dan Stress Kerja terhadap Kepuasan Kerja Guru SMA 1 Gianyar. e-Jurnal
- Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara.