

Pengaruh Budaya dan Kualitas terhadap Kepuasan Kerja di Masa Pandemi Covid-19 Badan Kepegawaian Negara Jakarta

Riris Lestiowati¹, Rachmat Fadly¹, Ananto Krisna Wardhana¹, Kurniawan Prambudi Utomo^{1,*}

¹ Fakultas Ekonomi dan Bisnis; Universitas Bina Sarana Informatika; Jl. Kramat Raya No. 98 Jakarta, (021) 21231170; e-mail: riris.ri@bsi.ac.id, rachmat.rf@bsi.ac.id, ananto.aow@bsi.ac.id, kurniawan.kpu@bsi.ac.id

* Korespondensi: e-mail: kurniawan.kpu@bsi.ac.id

Submitted: 09/08/2021; Revised: 13/08/2021; Accepted: 08/09/2021; Published: 30/09/2021

Abstract

This study aims to determine the influence of culture and quality on satisfaction at State Civil Service (BKNJ), Jakarta as it is known that in order to increase work productivity, the institution needs to have a synergy of attitudes and abilities of employees in implementing work, so that it will benefit the institution as a whole, this research uses quantitative descriptive research methods, and using primary data at the Bekasi City Social Service by taking a sample of 50 respondents including related communities to assess the performance of the service, after that data processing was carried out with SPSS Version 21 Analysis. The results showed that the cultural variabels applied by the State Civil Service were not fully implemented, while the quality the work produced is quite good, but between variabels also shows a positive and significant relationship and is interrelated, this needs the attention of the relevant institutions, so it is necessary to increase the application of a permanent culture to further improve quality, which can produce effective and efficient public services in the social sector in its implementation in the City of Bekasi

Keywords: Culture, Satisfaction, Quality

Abstrak

Penelitian ini mempunyai tujuan untuk mengetahui pengaruh budaya dan kualitasnya terhadap kepuasan pada Badan Kepegawaian Negara Jakarta (BKNJ), seperti diketahui bahwa untuk meningkatkan produktivitas kerja Lembaga perlu sinergisitas sikap dan kemampuan pegawai dalam mengimplementasi kerja, sehingga akan menguntungkan Lembaga secara keseluruhan, penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif, dan menggunakan data primer di Badan Kepegawaian Negara Jakarta dengan mengambil sampel 50 responden termasuk masyarakat terkait untuk menilai kinerja dinas tersebut, setelah itu dilakukan pengolahan data dengan Analisa SPSS Versi 21. Adapun hasil menunjukkan bahwa variabel budaya yang diterapkan oleh Badan Kepegawaian Negara Jakarta belum sepenuhnya terlaksana, sedangkan kualitas kerja yang dihasilkan cukup baik, namun antar variabel juga menunjukkan hubungan positif dan signifikan dan saling terkait, hal ini perlu mendapat perhatian Lembaga terkait, sehingga perlu adanya peningkatan penerapan budaya yang tetap untuk lebih meningkatkan kualitas, yang dapat menghasilkan pelayanan publik bidang social yang efektif dan efisien dalam penyelenggaranya di Kota Jakarta

Kata kunci: Budaya, Kepuasan, Kualitas

1. Pendahuluan

Budaya organisasi merupakan budaya organisasi di sebuah perusahaan sebagai ciri khas yang dapat membedakan antar perusahaan dan menjadi pedoman untuk mengontrol setiap perilaku individu yang berada didalamnya, karenanya budaya organisasi sangat berguna bagi keberlangsungan organisasi dalam mendesain kembali sistem pengendalian manajemen organisasi, untuk menciptakan komitmen antara atasan dan bawahan. Budaya organisasi dapat mewujudkan keinginan dan aspirasi dari para anggota organisasi, sehingga dapat menciptakan kepuasan dan menjadi motivasi yang kuat bagi anggotanya. Setiap anggota organisasi dapat menciptakan lingkungan yang sesuai dengan gagasan dan perasaan mereka. Budaya organisasi memiliki dampak positif, seperti mendorong karyawan untuk bekerja lebih baik, selain itu budaya organisasi juga memiliki dampak negatif, seperti rasa iri dikalangan karyawan terhadap perbedaan budaya organisasi di perusahaan lain, sesuai dengan arti budaya kerja yang merupakan kebiasaan yang dilakukan berulang-ulang oleh pegawai dalam suatu organisasi, pelanggaran terhadap kebiasaan ini memang tidak ada sanksi tegas (Mahanani & Lubis, n.d.) budaya juga mempengaruhi "Organisasi yang tumbuh dan hidup di tengah-tengah lingkungan sosial, dalam mencapai tujuan ada kalanya mengalami situasi yang tidak bisa memuaskan keinginan semua anggotanya, karena organisasi beranggotakan dari bermacam-macam latar belakang, kepentingan, dan tujuan (Sunarta, 2019).

Kinerja merupakan suatu hasil atau pencapaian atas kerja seseorang dalam sebuah lingkup organisasi. Hasil kerja yang diperoleh baik secara kualitas maupun kuantitas sesuai tanggung jawab yang telah diberikan sehingga hasil kerja tersebut dapat dievaluasi. Selain budaya, hal yang tidak kalah pentingnya dalam sebuah kesuksesan perusahaan adalah kualitas atau mutu. Kualitas pelayanan sangat diperlukan dalam meningkatkan nilai, harus dipahami sebagai sebuah proses perubahan diri, menuju sesuatu yang lebih baik, bagaimana kita bisa membangun aturan yang baik. Aturan pelayanan atau pola pelayanan adalah perilaku dalam keseharian, dimana cara bertindak berorientasi kearah pemberian pelayanan terbaik yang akan menjadikan kepuasan pelanggan, sehingga kesuksesan suatu kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh budaya dan mutu pelayanan yang diberikan oleh perusahaan, kepuasan pelanggan artinya adalah respon pelanggan terhadap evaluasi dan ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Kepuasan pelanggan adalah situasi yang konsumen menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya yang diharapkan dapat terpenuhi dengan baik (Apriyani, 2017), pendapat lain mengatakan bahwa kepuasan kerja dapat didefinisikan dengan level dari pengaruh positif karyawan terhadap situasi pekerjaan mereka (Auliani & Wulanyani, 2018). Sedangkan aspek perilaku dari kepuasan kerja ditunjukkan dengan kecenderungan berperilaku terhadap pekerjaan mereka, tingkat kepuasan kerja didefinisikan sebagai suatu sikap umum seseorang terhadap pekerjaannya, dengan kata lain kepuasan kerja merupakan penjumlahan yang rumit dari sejumlah unsur pekerjaan yang terbedakan dan terpisahkan satu sama lain (Makaluas et al., 2017). Kepuasan Masyarakat yang menimbulkan kinerja merupakan perasaan

senang untuk mendapatkan dan melayani kepuasan masyarakat terkait proses awal, saat dan akhir yang harus memuaskan masyarakat (Kurniawan, Utomo, & Emita, 2018). Kepuasan pelanggan terhadap pelayanan juga ditentukan oleh dimensi reliability yaitu dimensi yang mengukur kehandalan dari perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya (Junaidi, Setiawan, & Prastiwi, 2017). Oleh karena itu setiap pegawai juga dituntut untuk bisa bekerja dengan maksimal terutama pada bidang jasa dan pelayanan untuk meningkatkan produktivitas kerja, bahwa produktivitas merupakan hasil dari produk barang maupun jasa yang dihasilkan oleh setiap individu atau kelompok yang menunjukkan pertimbangan antara input dan output dengan tindakan kinerja lebih efisien". Setiap perusahaan harus dapat berupaya menghasilkan dan menyampaikan barang serta jasa yang diinginkan konsumen dengan harga yang pantas dan pelayanan yang memuaskan menjadi kunci utama sukses perusahaan dalam meningkatkan kualitas layanan pelanggan sehingga dapat mengukur seberapa besar tingkat kinerja pegawai (Iqbal, 2007), maka kinerja pegawai harus ditentukan dengan pencapaian target perusahaan, sesuai dengan arti kualitas atau mutu yaitu tingkat baik buruknya atau taraf atau sederajat sesuatu, istilah ini banyak digunakan dalam bisnis kehidupan sehari-hari, kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia dan proses lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan dan kualitas pelayanan juga sering dikaitkan dengan harga yang dipersepsikan dengan dikondusifikasikan oleh konsumen (Khairunisa Nur Baiti, Djumali, 2020). Konsumen cenderung menafsirkan harga melalui persepsi subjektif, dan mentransfernya sebagai konsep "mahal" atau "murah" dalam ingatan mereka, dengan demikian, harga yang dipersepsikan bukanlah harga moneter asli suatu produk dalam menunjukkan kualitas jenisnya (Kurniati & Purnama, 2020). Seorang pegawai mampu memberikan pelayanan yang baik maka masyarakat akan merasa puas atas kinerja pegawainya, sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diberikan kurang dan tidak memuaskan maka masyarakat yang membutuhkan pelayanan akan merasakan kecewa (Damayanti, Suwena, & Haris, 2019). Hal ini sesuai pernyataan yang mengemukakan bahwa kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan dan dalam Kualitas Pelayanan memberikan definisi kepuasan pelanggan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya, sedangkan pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung yang diberikan kepada orang yang sedang berada dihadapan pada saat itu juga, misalnya dengan memberikan informasi atau kebutuhan yang diperlukan oleh orang lain (Utomo & Syarif, 2017). Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan akan semakin tinggi (Suharyadi, 2018).

BKN (Badan Kepegawaian Negara) merupakan sebuah lembaga pemerintah non kementerian yang berkedudukan langsung dibawah dan bertanggung jawab kepada Presiden, mempunyai fungsi untuk menyempurnakan, memelihara dan mengembangkan administrasi

negara di bidang kepegawaian sehingga tercapai kelancaran jalannya pemerintahan, budaya yang diterapkan di Badan Kepegawaian Negara berupa tertib aturan disiplin dalam menjalankan tugas, bekerja secara tepat waktu dimasa pandemic Covid-19, pendistribusian tugas yang baik dan adil sedangkan kualitas pegawai, bekerja dengan baik dan disiplin tinggi, tidak mengerjakan hal-hal di luar standar prosedur operasional, namun beberapa bulan terakhir, menurut pengamatan penulis, ada dugaan beberapa pegawai belum menjalankan aturan standar operasional prosedur dengan benar dalam penerapan *Work From Home* (WFH) ataupun *Work From Office* (WFO) sehingga pelayanan administrasi terkait mengalami hambatan.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Badan Kepegawaian Negara Jakarta yang menangani manajemen pengelolaan masalah social kemasyarakatan di Kota Bekasi, adapun metode penelitian ini menggunakan penelitian lapangan (*field research*) dilakukan dengan cara mengadakan pengamatan langsung (observasi) pada instansi tersebut untuk mendapatkan data primer dan data sekunder dan menggunakan metode modus *selfadministered questionnaires* yaitu penyebaran kuesioner secara langsung dengan tatap muka kepada responden dalam hal ini adalah pihak manajemen Badan Kepegawaian Negara Jakarta. Tahap ini terdiri dari empat kegiatan: pretest survey, pembentukan model penelitian, studi konfirmasi, dan analisis data. Sehingga tingkat pengembalian kuesioner (*response rate*) sebesar 100%, penulis menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif, Adapun tujuan penelitian deskriptif kuantitatif adalah untuk menguji model penelitian, signifikansi hubungan antara variabel dengan faktor, dan hipotesis, metode sampling menggunakan *probability sampling* dengan teknik *simple random sampling*. Metode pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan *sample jenuh* yaitu dengan memasukan seluruh *sample* penelitian jumlah pegawai badan kepegawaian negara Jakarta sebanyak 50 pegawai dan sebagai responden dengan menggunakan analisa data yang menggunakan analisis regresi berganda dengan SPSS IBM Versi 22, serta menggunakan model skala likert yaitu salah satu skala dalam penelitian yang umum digunakan dalam mengolah hasil angket dan paling banyak digunakan dalam penelitian berupa survey. Adapun waktu penelitian bulan Januari – April 2021, dengan teknik analisa yang digunakan adalah regresi berganda sebagai berikut: (1) analisis statistik inferensial yang terdiri dari: Regresi linier berganda, Uji Hipotesis t, Uji f (Pengujian secara simultan); (2). pengujian asumsi klasik yang terdiri dari: (1) pengujian multikolinearitas; (2) pengujian heterokedastisitas; (3) pengujian autokorelasi; (4) pengujian kenormalan dan terakhir menguji hipotesis dengna uji t dan uji f, yang menggabungkan aspek aspek dalam regresi berganda (yang bertujuan untuk menguji hubungan dependen) dan analisis faktor yang dapat digunakan untuk memperkirakan serangkaian hubungan dependen yang saling mempengaruhi secara bersama-sama, adapun rumusan regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

- Dimana: Y : Kepuasan Kerja;
a : Konstanta regresi;
b₁, b₂ : Koefisien Regresi ;
X₁ : Budaya;
X₂ : Kualitas Pelayanan;
E : Error.

Selanjutnya, penulis merumuskan hipotesis penelitian pengaruh budaya dan kualitas layanan terhadap kepuasan kerja di Badan Kepegawaian Negara Jakarta dimasa pandemic Covid19, sebagai berikut:

Ha: Budaya dan kualitas layanan terhadap kepuasan kerja di Badan Kepegawaian Negara Jakarta berpengaruh positif signifikan atau

Ho: Budaya dan kualitas layanan terhadap kepuasan kerja di Badan Kepegawaian Negara Jakarta tidak berpengaruh Positif secara Signifikan

3. Hasil dan Pembahasan

Penelitian pengaruh budaya dan kualitas layanan terhadap kepuasan kerja di Badan Kepegawaian Negara Jakarta dimasa pandemic Covid 19 akan dilakukan pengujian data validitas dan reliabilitas serta pengujian persyaratan analisis yaitu analisis regresi berganda dengan statistik deskriptif, peneliti melakukan penyebaran kuesioner di kantor Badan Kepegawaian Negara (BKN) Jakarta dengan responden menjawab dari masing-masing variabel, yaitu budaya dan kualitas layanan

3.1. Menguji Data Validitas dan Reliabilitas

Pada penelitian pengaruh budaya dan kualitas layanan terhadap kepuasan kerja di Badan Kepegawaian Negara Jakarta dimasa pandemic Covid19, pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan korelasi validitas Pearson atau uji validitas masing-masing variabel dengan teknik product moment yaitu pemberian nilai untuk setiap item dikorelasikan dengan nilai total, sedangkan hasil penelitian uji ini bersifat valid atau tidak, setelah didapat, penulis membuat rekapitulasi hasil untuk memudahkan nilai yang didapat, sesuai dengan persyaratan bahwa variabel dikatakan valid jika nilai variabel berada diatas 0,30 diketahui bahwa setiap variabel budaya dan kualitas layanan terhadap kepuasan kerja berada pada nilai diatas 0,30, yaitu 0.55 untuk variabel budaya, 0.66 untuk variabel kualitas layanan dan 1 untuk variabel kepuasan kerja, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel dapat dikatakan valid seperti yang terlihat tabel 1 berikut:

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

	Budaya	Kualitas	Kepuasan	
Budaya	Pearson Correlation	1	-.169	.481
	Sig. (2-tailed)		.133	.477
	N	80	80	80

		Budaya	Kualitas	Kepuasan
Kualitas	Pearson Correlation	-.169	1	.510**
	Sig. (2-tailed)	.133		.005
	N	80	80	80
Kepuasan	Pearson Correlation	.481	.510**	1
	Sig. (2-tailed)	.477	.005	
	N	80	80	80

Sumber: Hasil Penelitian (2020)

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Variabel	R tabel	Informasi
Budaya	0.559	Valid
Kualitas Layanan	0.665	Valid
Kepuasan Kerja	1.00	Valid

Sumber: Hasil Penelitian (2020)

Berikutnya, setelah dilakukan pengujian validitas, akan dilakukan uji realibilitas, berikut hasil data yang telah diolah pada uji realibilitas:

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.095	3

	Cronbach Alpha (α)	Informasi
Budaya	0,862	Reliabel
Kualitas Layanan	0,862	Reliabel
Kepuasan Kerja	0,862	Reliabel

Sumber: Hasil Penelitian (2020)

Dari tabel diketahui bahwa, pengujian reliabelitas pada penelitian pengaruh budaya dan kualitas layanan terhadap kepuasan kerja di Badan Kepegawaian Negara Jakarta dimasa pandemic Covid19 dapat diketahui bahwa secara simultan mempunyai nilai R hitung 0,862, dengan nilai R hitung sebesar 0,60 sesuai dengan persyaratan bahwa nilai R hitung > R table, maka variabel bebas berpengaruh pada variabel bebas, sehingga dapat dikatakan bahwa variabel-variabel tersebut bersifat reliabel.

Tabel 4. Uji Normalitas

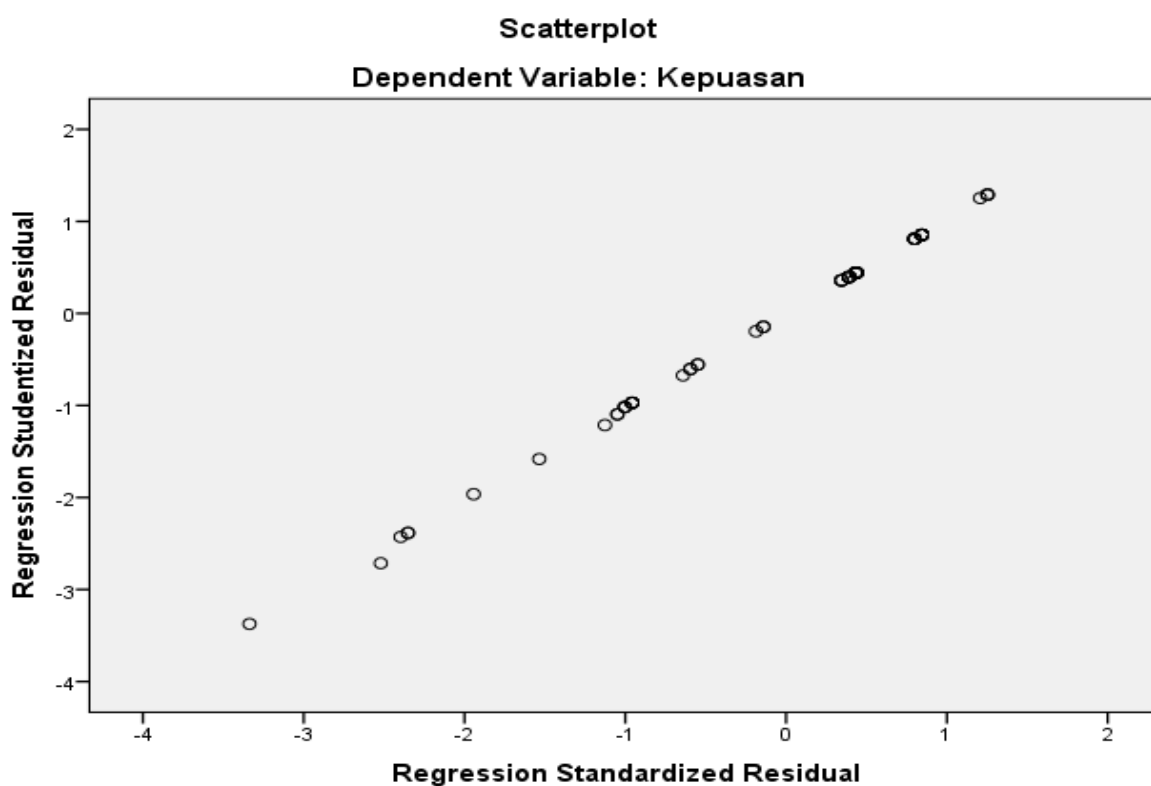
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
Unstandardized Residual		
N	80	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.000000
	Std. Deviation	.70827626
Most Extreme Differences	Absolute	.399
	Positive	.146
	Negative	-.299
Test Statistic	.299	
Asymp. Sig. (2-tailed)	.060 ^c	

- a. Test distribution is Normal
- b. Calculated from data
- c. Lilliefors Significance Correction

Sumber: Hasil Penelitian (2020)

Setelah uji validitas dan realibitas terpenuhi, maka penulis akan melakukan uji asumsi klasik, antara lain pengujian uji normalitas, yaitu untuk mengetahui apakah data penelitian tersebut dapat terdistribusi dengan baik, dengan taraf signifikansi $\alpha = 5\%$ atau nilai probabilitas $< 0,05$, maka bersifat normal dan penelitian dapat dilanjutkan, tabel 4 menunjukkan hasil uji normalitas.

Pada penelitian pengaruh budaya dan kualitas layanan terhadap kepuasan kerja di Badan Kepegawaian Negara Jakarta dimasa pandemic Covid19, dapat diketahui bahwa nilai Asymp. Sig bernilai 0,66 yang berarti bahwa nilai tersebut telah terdistribusi dengan baik, dapat disimpulkan data bersifat normal, lalu dilakukan pengujian hetekedoksitas yaitu untuk mengetahui apakah terdapat ketidaksamaan variabel secara simultan atau bersama, adapun hasil pengujian hetekedoksitas sebagai berikut:



Sumber: Hasil Pengolahan Data (2020)

Gambar 1. Uji Heterokedoksitas

Pada gambar 1, terlihat dari gambar titik-titik yang tersebar berada diatas angka 0, titik tidak berkumpul pada satu titik tertentu dan jarak saja, lalu titik membentuk pola tertentu dan penyebaran titik titik data tidak berpola, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah gejala heteroskedastisitas dan dapat terpenuhi berikutnya, pengujian data penelitian menggunakan uji asumsi klasik yang terdiri atas uji persamaan regresi berganda, uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, uji t dan uji f pada pengaruh budaya dan kualitas layanan terhadap kepuasan kerja di Badan Kepegawaian Negara Jakarta, antara lain:

Tabel 5. Analisis Uji Persamaan Regresi Variabel Kepuasan

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3.388	.798		4.244	.000
Budaya	-.033	.125	-.029	-.264	.793
Kualitas	.893	.105	.305	2.778	.007

Sumber: Hasil Penelitian (2020)

Dari tabel menyatakan bahwa hasil nilai variabel variabel pengaruh budaya dan kualitas layanan terhadap kepuasan kerja di Badan Kepegawaian Negara Jakarta , sebagai berikut: $Y = 3.388 - 0,0337X_1 + 0,893X_2$, dari persamaan tersebut dapat disimpulkan nilai a sebesar 3.388 merupakan konstanta atau keadaan saat variabel budaya (X1) belum dipengaruhi oleh dan kualitas (X2) , jika variabel independent tidak ada maka variabel budaya tidak mengalami perubahan, sedangkan nilai budaya sebesar -0,033 menunjukkan bahwa variabel kualitas mempunyai pengaruh positif setiap kenaikan variabel budaya akan mempengaruhi budaya sebesar -0,033 sedangkan variabel kualitas sebesar 0,893 menunjukkan bahwa variabel budaya mempunyai pengaruh yang setiap kenaikan satuan variabel kualitas maka akan mempengaruhi budaya sebesar 0,893. Untuk mengetahui berapa besar pengaruh yang dihasilkan dari kedua variabel pengaruh budaya dan kualitas layanan terhadap kepuasan kerja di Badan Kepegawaian Negara Jakarta, berikut hasil korelasi berikut:

Tabel 6. Analisis Rekapitulasi R dan R Square

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.811 ^a	.897	.074	.717

a. Predictors: (Constant), Kualitas, Budaya

b. Dependent Variabel: Kepuasan

Sumber: Hasil Penelitian (2020)

Pada penelitian pengaruh budaya dan kualitas layanan terhadap kepuasan kerja di Badan Kepegawaian Negara Jakarta dimasa pandemic Covid19, diketahui bahwa variabel bebas, yaitu budaya dan kualitas layanan mempunyai nilai tabel R-square = 0,897 atau 89.7% menunjukkan nilai yang cukup kuat dan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan kerja, sedangkan sisanya 10.3% yang masih dipengaruhi oleh variabel bebas lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini seperti, keamanan, tunjangan kinerja, partisipasi masyarakat, dan sebagainya. Berikutnya pada penelitian pengaruh budaya dan kualitas layanan terhadap kepuasan kerja di Badan Kepegawaian Negara Jakarta dimasa pandemic Covid19, dilakukan pengujian data uji t, uji ini bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya perbedaan antara dua variabel budaya dan kualitas layanan, dengan memperhatikan nilai nilai kritis atau t-tabel, jika t hitung positif maka t hitung > t table, sebaliknya t hitung negative maka t-hitung < t-tabel, sehingga nilai probabilitas 0,05 Adapun uji t sebagai berikut:

Tabel 7. Hasil uji t Variabel Kepuasan

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3.388	.798		4.244	.000
Budaya	-.033	.125	-.029	-.264	.793
Kualitas	.293	.105	.305	2.778	.007

Sumber: Hasil Penelitian (2020)

Pada penelitian pengaruh budaya dan kualitas layanan terhadap kepuasan kerja di Badan Kepegawaian Negara Jakarta dimasa pandemic Covid19, mempunyai nilai hasil uji dengan $DF_{50-2} = 48$ yaitu sebesar 2.587 dari nilai T table sebesar 4.244 yaitu bersifat positif yang menunjukkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ sehingga dapat disimpulkan mempunyai pengaruh positif terhadap variabel terikat yaitu kepuasan kerja, berikutnya uji f, jika nilai f hitung $< f_{table}$, maka dikatakan tidak signifikansi, sebaliknya jika f hitung $> f_{table}$ maka dikatakan signifikansi (%) akan lebih besar alpha, Adapun uji f sebagai berikut:

Tabel 9. Hasil Pengujian-f

ANOVA					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	4.257	2	2.128	4.135	.020 ^b
Residual	39.631	77	.515		
Total	43.888	79			

a. Dependent Variabel: Kepuasan

b. Predictors: (Constant), Kualitas, Budaya

Sumber: Hasil Penelitian (2020)

Dari table diatas diketahui bahwa penelitian pengaruh budaya dan kualitas layanan terhadap kepuasan kerja di Badan Kepegawaian Negara Jakarta dimasa pandemic Covid19 mempunyai nilai F table sebesar 2.389 dari F table sebesar 1.190, yang berarti mempunyai nilai f Hitung $> f_{table}$ sehingga mempunyai hubungan positif dan signifikan, antara variabel bebas, yaitu budaya dan kualitas layanan terhadap kepuasan kerja di BKN Jakarta.

3.2. Pembahasan Hubungan Variabel

Hubungan Budaya Terhadap Kepuasan Kerja

Pada penelitian pengaruh budaya dan kualitas layanan terhadap kepuasan kerja di Badan Kepegawaian Negara Jakarta dimasa pandemic Covid19 diketahui bahwa variabel bebas, yaitu budaya dan kualitas layanan, dari table mempunyai nilai tabel R-square = 0,897 atau 89.7% menunjukkan nilai yang cukup kuat dan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasaan kerja, sedangkan sisanya 10.3% yang masih dipengaruhi oleh variabel bebas lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini, para pegawai yang bekerja, sudah memahami alur dan prosedur SOP secara *Work From Home (WFH)* dan *Work Form Office (WFO)* mulai dari Undang-undang peraturan pendayagunaan aparatur sipil dan birokrasi, kedisiplinan waktu ASN, pelayanan yang cakap dan peduli serta mematuhi protocol kesehatan saat bekerja, dan diharapkan kemampuan ini perlu ditingkatkan baik secara individu dan

kelompok, walaupun belum mencapai 100%, maka hal ini dapat diketahui, karena dampak Covid ini mempengaruhi seluruh sector, termasuk pemerintahan, sehingga kantor harus memberlakukan disiplin ketat terhadap pegawai dengan *3T (Testing, Tracing, Treatment)* dengan mensosialisasi dengan tetap sehingga diharapkan mampu menyesuaikan dengan benar dan tepat.

Hubungan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Kerja

Pada penelitian pengaruh budaya dan kualitas layanan terhadap kepuasan kerja di Badan Kepegawaian Negara Jakarta dimasa pandemic Covid19, menunjukkan hubungan kualitas layanan menunjukkan nilai positif terhadap mutu kinerja publik, artinya diperlukan kualitas layanan yang fleksibel dan mudah beradaptasi dengan disesuaikan dengan kebutuhan, sehingga pegawai mudah menyesuaikan dan melihat situasi saat menjalankan tugas, pokok dan fungsi (Tupoksi) sebagai ASN, terlebih dimasa pandemic Covid-19 untuk tetap focus menjalankan pekerjaannya walaupun terjadi rotasi pegawai baik antar instansi pemerintah yang terjadi, baik dalam satu Badan BK ataupun Kementerian dan Lembaga lainnya, sehingga masalah birokrasi berjalan professional dan kompeten dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Hubungan Budaya dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Kerja

Pada penelitian pengaruh budaya dan kualitas layanan terhadap kepuasan kerja di Badan Kepegawaian Negara Jakarta dimasa pandemic Covid19, menunjukkan terdapat hubungan positif dan signifikan, hal ini dapat dilihat pada pengujian data bahwa terbukti dengan uji regresi dan korelasi secara bersamaan setiap variabel, walaupun belum menunjukkan angka 100%, namun setidaknya telah melampaui cukup baik, mengingat dimasa pandemic Covid 19 yang mengancam seluruh sector, baik ekonomi, Pendidikan dan mutu kinerja pelayanan masyarakat, namun pegawai badan kepegawaian negara Jakarta cukup berhasil melakukan hal yang cukup baik, namun penelitian ini perlu dilanjutkan juga dalam mencapai kinerja manajemen yang terukur lebih tepat, boleh menggunakan variabel perantara atau variabel moderating.

4. Kesimpulan

Dari uraian pada penelitian pengaruh budaya dan kualitas layanan terhadap kepuasan kerja di Badan Kepegawaian Negara Jakarta dimasa pandemic Covid19, di masa pandemic Covid-19, hubungan budaya organisasi dan kualitas, tentu harus berjalan dengan baik walaupun yang dilakukan dimasa pandemic Covid-19 ini, sehingga, layanan administrasi terkait Badan Kepegawaian Negara tidak terganggu, namun tetap mematuhi protokol kesehatan dengan ketat sehingga dapat saling menjaga dan memberikan pelayanan administrasi dengan tepat, terlebih sudah dilakukan uji vaksinasi nasional di kabupaten/kota secara menyeluruh, sehingga kedepan budaya dan kualitas kerja BKN Jakarta harus tetap terjaga dan professional dalam memberikan pelayanan terhadap pegawai pegawai dan masyarakat yang berada di lingkungan BKN dengan berbagai kendala yang dihadapi, sehingga menjadi motivasi kuat untuk

mewujudkan pelayanan yang tepat dan berbasis birokrasi yang handal yang baik serta mewujudkan harapan masyarakat mempunyai ASN yang professional dan kompeten di bidangnya untuk memberikan pelayanan atau administrasi secara cepat, tepat dan benar, dan juga mendukung visi misi Presiden RI yang kompetitif dalam bidang pelayanan disegala bidang termasuk pendayagunaan apparatus negara dan birokrasi dan terus melakukan inovasi dan teknologi dan menciptakan birokrasi yang handal.

Daftar Pustaka

- Apriyani, D. A. (2017). (*Survei pada Konsumen The Little A Coffee Shop Sidoarjo*). 51(2), 1–7.
- Auliani, R., & Wulanyani, N. M. S. (2018). Faktor-Faktor Kepuasan Kerja Pada Karyawan Perusahaan Perjalanan Wisata Di Denpasar. *Jurnal Psikologi Udayana*, 4(2), 426. <https://doi.org/10.24843/jpu.2017.v04.i02.p17>
- Damayanti, L. D., Suwena, K. R., & Haris, I. A. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 11(1), 21. <https://doi.org/10.23887/jjpe.v11i1.20048>
- Iqbal, M. (2007). *Pelayanan yang Memuaskan: Kisah, Refleksi, Arti, Strategi, SDM, dan Benang Merah Pelayanan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Junaidi, M. S., Setiawan, B. M., & Prastiwi, W. D. (2017). The Satisfaction Comparison Of Bantuan Pangan Non Tunai Recipients And Rastra Recipients In Cakung District, East Jakarta. *Jurnal Ilmiah Econosains*, 15(2), 273–288.
- Khairunisa Nur Baiti, Djumali, E. K. (2020). Edunomika – Vol. 04, No. 01 (Februari 2020). *Edunomika*, 4(1), 69–87.
- Kurniati, E., & Purnama, I. (2020). *Dampak Suasana Toko dan Persepsi Harga Terhadap Minat Beli Konsumen*. 8(2), 163–172.
- Kurniawan, A., Utomo, K. P., & Emita, I. (2018). Penerapan Motivasi Kerja Sebagai Ciri Kualitas Pegawai Untuk Mendorong Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Pelayanan Kecamatan Bekasi Utara. *Jurnal Administrasi Dan Kesekretarisan*, 3(September), 95–105.
- Mahanani, I. W., & Lubis, N. (n.d.). ANTARA (*STUDI KASUS PADA KARYAWAN BAGIAN PRODUKSI CETAK SURAT KABAR PT . MASSCOM GRAPHY SEMARANG*) belajar serta keinginan untuk berprestasi (*Umam 2010: 189*). karyawan dipengaruhi oleh budaya kerja , kepuasan kerja dan komitmen organisasi . *Brown dan*. (24), 1–11.
- MAKALUAS, C., Pio, R., & Sumampouw, H. (2017). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt Bpr Prisma Dana Manado. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 5(5), 269358. <https://doi.org/10.35797/jab.0.0.2017.17521>.
- Suharyadi, D. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Yoehan Wanaherang Bogor. *Jurnal Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi Komputer*, 3(2), 189–196.

Sunarta, S. (2019). Pentingnya Kepuasan Kerja. *Efisiensi - Kajian Ilmu Administrasi*, 16(2), 63–75. <https://doi.org/10.21831/efisiensi.v16i2.27421>

Utomo, K. P., & Syarif, F. (2017). *Keefektifan Motivasi Dan Kualitas Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Bekasi Barat*. 5(1), 1–8.