

TESIS

**PENGARUH BUDAYA ORGANISASI, ETOS KERJA, KOMUNIKASI
DAN SISTEM PENGENDALIAN TERHADAP MUTU PELAYANAN
PEGAWAI PADA UPTD LABORATORIUM KESEHATAN
PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR**

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Gelar Magister Manajemen



**OLEH :
YANE D NGADDI
NIM : 8112201057 MM**

KONSENTRASI MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA
KUPANG**

2022

i

TESIS

PENGARUH BUDAYA ORGANISASI, ETOS KERJA, KOMUNIKASI DAN SISTEM PENGENDALIAN TERHADAP MUTU PELAYANAN PEGAWAI PADA UPTD LABORATORIUM KESEHATAN PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR

Disiapkan dan disusun oleh :

Nama : Yane D Ngaddi
NIM : 8112201057 MM

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Pada Tanggal 27 Juli 2022
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

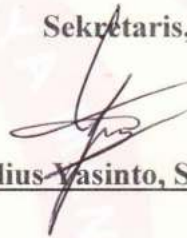
Dewan Penguji :

Ketua,



Dr. Agapitus Hendrikus Kaluge, M.Pd

Sekretaris,



P Yulius Yasinto, SVD, MA

Anggota :

1. P. Dr. Cosmas Fernandes, SVD, MA



.....

2. Dr. Yolinda Yanti Sonbay, SE.,M.Sc



.....

3. Dr. Agapitus Hendrikus Kaluge, M.Pd



.....

Kupang, 27 Juli 2022

Ketua Program Studi,



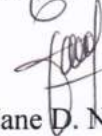
Dr. Simon Sia Niha, SE., M.Si

NIDN : 0818116101

SERTIFIKASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, Yane D. Ngaddi, menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis yang saya ajukan ini adalah hasil karya saya sendiri, dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar Magister Manajemen pada Program Studi Pascasarjana ini atau pada program lain. Karya ini adalah paten milik saya, oleh karenanya pertanggungjawaban isinya sepenuhnya berada pada saya sendiri.

Kupang, 27 Juli 2022



Yane D. Ngaddi

MOTTO

Jika anda mau sukses

“Belajarliah dari kesalahan orang sukses”

Bukan belajar dari ceritera orang sukses

(Jack Ma)

Dengan rendah hati tesis ini saya persembahkan kepada

Suami tercinta Martho Tey Seran

bersama 3 (tiga) buah hati kami

- Krisantus Jumarto Tey Seran
- Virginia Tey Seran (in memoriam)
- Mario Novthufirst Tey Seran

ABSTRAK

Penelitian berjudul “Pengaruh Budaya Organisasi, Etos Kerja, Komunikasi dan Sistem Pengendalian Terhadap Mutu Pelayanan Pegawai Pada Unit Pelaksana Teknik Dinas (UPTD) Laboratorium Kesehatan Provinsi Nusa Tenggara Timur” ditulis oleh Yane D. Ngaddi, NIM: 811220 1057 MM, dibimbing Dr. Agapitus Hendrikus Kaluge, M.Pd dan Yulius Yasinto SVD, MA, M.Sc.

Latar belakang penelitian ini adalah adanya keluhan masyarakat pengguna jasa UPTD Laboratorium Kesehatan Provinsi Nusa Tenggara Timur, tentang mutu pelayanan pegawai pada UPTD Laboratorium Kesehatan Provinsi Nusa Tenggara Timur. Diduga faktor penyebabnya adalah belum memadainya budaya organisasi, etos kerja, komunikasi dan sistem pengendalian dalam mengendalikan mutu pelayanan pegawai pada UPTD Laboratorium Kesehatan Provinsi Nusa Tenggara Timur. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui: (1) Persepsi responden tentang budaya organisasi, etos kerja, komunikasi dan sistem pengendalian serta mutu pelayanan pada UPTD Laboratorium Kesehatan Provinsi Nusa Tenggara Timur, (2) Signifikansi pengaruh budaya organisasi, etos kerja, komunikasi dan sistem pengendalian secara parsial terhadap mutu pelayanan pegawai pada UPTD Laboratorium Kesehatan Provinsi Nusa Tenggara Timur dan (3) Signifikansi pengaruh budaya organisasi, etos kerja, komunikasi dan sistem pengendalian secara simultan terhadap mutu pelayanan pegawai pada UPTD Laboratorium Kesehatan Provinsi Nusa Tenggara Timur.

Populasi dalam penelitian ini adalah semua pegawai baik Aparatur Sipil Negara (ASN) dan non ASN sebanyak 40 (empat puluh) orang, semuanya diambil sebagai sampel (sensus). Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner dan wawancara dan dianalisis menerapkan statistik deskriptif dan statistik inferensial (regresi linear berganda).

Hasil analisis statistik deskriptif menunjukkan bahwa budaya organisasi, etos kerja, komunikasi, sistem pengendalian dan mutu pelayanan pegawai tergolong baik. Hasil analisis statistik inferensial menunjukkan bahwa secara parsial (hasil uji t) empat variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap mutu pelayanan pegawai. Hasil uji F menyatakan bahwa secara simultan empat variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap mutu pelayanan pegawai. Hasil koefisien determinasi menunjukkan bahwa kontribusi empat variabel bebas terhadap mutu pelayanan sebesar 93,6 %, dan sisanya 6,4 % disubangkan oleh variabel lain yang tidak dilibatkan dalam penelitian ini, seperti motivasi berprestasi, tingkat pendidikan dan lainnya.

Disarankan agar UPTD Laboratorium Kesehatan Provinsi Nusa Tenggara Timur meningkatkan mutu pelayanan pegawai, atau paling tidak dapat mempertahankan yang sudah ada, dengan cara meningkatkan sistem pengendalian internal dalam lembaga, yakni dengan terus melakukan evaluasi kinerja, monitoring supervisi dan audit internal. Selain itu, lembaga perlu memperhatikan agar penempatan pegawai sesuai kualifikasi dan keahliannya sehingga kecepatan dan ketepatan melayani masyarakat dapat ditingkatkan.

Kata kunci: Budaya Organisasi, Etos Kerja, Komunikasi, Sistem Pengendalian dan Mutu Pelayanan

ABSTRACT

This research entitled "The Effect of Organizational culture, Work Ethic, Communication and Controlling System on the Staff Service Quality of the East Nusa Tenggara Province Health Laboratory Institution, is written by Yane D. Ngaddi, Reg. No. 811220 1057 MM, under the supervision of Dr. Agapitus Hendrikus Kaluge M.Pd. and Yulius Yasinto SVD, MA, M.Sc.

This study is conducted due to the clients' complaints on the staff service quality of the East Nusa Tenggara (NTT) Province Health Laboratory Institution. The following factors are estimated to influence the quality service: organizational culture, work ethic, communication and controlling system. this study aims to know: (1) The respondents' perception on Organizational culture, Work Ethic, Communication, Controlling System and the Staff Service Quality of NTT Province Health Laboratory Institution; (2) The significance of effect of Organizational Culture, Work Ethic, Communication and Controlling System partially on the Staff Service Quality of NTT Province Health Laboratory Institution; (3) The significance of effect of Organizational Culture, Work Ethic, Communication and Controlling System simultaneously on the Staff Service Quality of NTT Province Health Laboratory Institution.

The population in this research is 40 employees, both public and non-public employees, and all are taken as respondents (census). The data are collected using a questionnaire and interview and then are analyzed applying descriptive statistic and inferential statistic (multiple linear regression).

The results of descriptive statistic analysis indicate that Organizational culture, Work Ethic, Communication, Controlling System and staff service quality are categorized as good. The results of inferential statistical analysis (t-test) show that four independent variables partially have a significant effect on employees' service quality. The results of F-test show that four independent variables simultaneously have significant effect on employees' service quality. The results of determination coefficient (R^2) indicate that the four independent variables contribute 93.6% on service quality and the rest of 6.4% is contributed by other variables excluded in this research, such as achievement motivation, level of education and so on.

It is recommended to NTT Province Health Laboratory Institution to continuously enhance the staff service quality or at least to maintain the current staff service quality.

Key Words: *Organizational culture, Work Ethic, Communication, Controlling System and Service Quality.*

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Kuasa atas limpahan kasih karuniaNya, senantiasa memberkati dan memberikan hikmat sukacita, sehingga penulis dapat menyelesaikan hasil penelitian tesis ini dengan judul : “Pengaruh Budaya Organisasi, Etos Kerja, Komunikasi dan Sistem Pengendalian Terhadap Mutu Pelayanan Pegawai Pada UPTD Laboratorium Kesehatan Provinsi Nusa Tenggara Timur.”

Berkenaan dengan penulisan tesis ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya untuk bantuan dan dukungan dari banyak pihak yang telah memungkinkan selesainya penelitian tesis ini, kepada :

1. Bapak Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk mengikuti pendidikan pada Program Studi Magister Manajemen Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
2. Bapak Dr. Simon Sia Niha SE., M.Si, sebagai Ketua Program Studi Magister Manajemen yang telah memberikan semangat dan motivasi selama saya menempuh studi di Program Studi Magister Manajemen.
3. Bapak Dr. Agapitus Hendrikus Kaluge M.Pd, selaku Dosen Pembimbing Utama, dan Pater Yulius Yasinto SVD, MA selaku Pembimbing Anggota,

5. P. Dr Cosmas Fernandes, SVD, MA selaku Penguji I dan Dr Yolinda Yanti Sonbay, SE., M.Sc selaku Penguji II yang telah memberikan penilaian dan masukan dalam perbaikan tesis ini.
6. Pengelola Program Studi Magister Manajemen Universitas Katolik Widya Mandira Kupang beserta seluruh staf administrasi yang telah memberikan dukungan dan bantuan bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan penelitian ini dengan lancar.
7. Bapak dan ibu dosen Program Studi Magister Manajemen, yang telah membekali penulis dengan sejumlah ilmu pengetahuan yang sangat berharga.
8. Drs. Agustinus Sally Apt. MM, selaku Kepala UPTD Laboratorium Kesehatan Provinsi Nusa Tenggara Timur bersama semua pegawainya yang sudah membantu penulis dalam menyediakan data selama penulis mengumpulkan data.
9. Rekan-rekan angkatan 35 Program Studi Magister Manajemen dalam kebersamaan dan dukungannya di dalam masa-masa perkuliahan berlangsung.

Penulis menyadari bahwa hasil penelitian tesis ini masih jauh dari sempurna, untuk itu kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi perbaikan hasil penelitian tesis ini. Terima kasih, salam sehat untuk kita semua.

Kupang, 27 Juli 2022

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN SERTIFIKASI.....	iii
HALAMAN MOTTO	iv
ABSTRAK/ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	9
1.2. Masalah Penelitian	9
1.3. Tujuan Penelitian	10
1.4. Manfaat Penelitian	10
BAB II TELAAH PUSTAKA	11
2.1. Mutu Pelayanan	17
2.2. Budaya Organisasi	20
2.3. Etos Kerja	23
2.4. Komunikasi	27
2.5. Sistem Pengendalian	32
2.6. Penelitian Terdahulu	34
2.7. Kerangka Pikir Penelitian	36
2.8. Hipotesis Penelitian	36
BAB III METODE PENELITIAN	37
3.1. Jenis Penelitian	37
3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian	37
3.3. Populasi dan Sampel	37
3.3.1. Populasi	38
3.3.2. Sampel	38
3.4. Definisi Operasional Variabel	40
3.5. Jenis Penelitian	40
3.5.1. Jenis Data Menurut Sifat	41
3.5.2. Jenis Data Menurut Sumber.....	41

3.6. Teknik dan Alat Pengumpulan Data	42
3.6.1. Teknik Pengumpulan Data	42
3.6.2. Alat Pengumpulan Data	42
3.7. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	43
3.7.1. Uji Validitas Instrumen	43
3.7.2. Uji Reliabilitas Instrumen	44
3.8. Teknik Analisa Data	45
3.8.1. Analisa Deskriptif	45
3.8.2. Analisa Statistik Inferensial	46
3.8.2.1 Uji Asumsi Klasik	46
3.8.2.2. Analisis Regresi Linear Berganda	48
3.8.2.3. Pengujian Hipotesis	49
3.8.2.4. Koefisien Determinasi (R^2).....	51
BAB IV HASIL PEMBAHASAN DAN PENELITIAN	
4.1. Hasil Penelitian	52
4.1.1. Gambaran Umum UPTD Laboratorium Kesehatan Provinsi Nusa Tenggara Timur	52
4.1.2. Karakteristik Responden	59
4.1.2.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
4.1.2.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	60
4.1.2.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Golongan	61
4.1.2.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Kerja	62
4.1.2.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	63
4.1.3. Hasil Uji Instumen Penelitian	63
4.1.3.1. Hasil Uji Validitas	64
4.1.3.2. Hasil Uji Reliabilitas	68
4.2. Hasil Analisis	68
4.2.1 Hasil Analisis Deskriptif	68
4.2.2. Hasil Uji Asumsi Klasik	74
4.2.3. Hasil Regresi Linear Berganda	78
4.2.4. Pengujian Hipotesis	81
4.2.5. Koefisien Determinasi (R^2)	84
4.3. Pembahasan Hasil Penelitian	85
4.3.1. Pembahasan Deskriptif.....	86
4.3.2. Pembahasan Statistik Inferensial.....	86
4.3.2.1. Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Mutu Pelayanan Pegawai UPTD Laboratorium Kesehatan Provinsi Nusa Tenggara Timur	86
4.3.2.2. Pengaruh Etos Kerja Terhadap Mutu Pelayanan Pegawai UPTD Laboratorium Kesehatan Provinsi Nusa Tenggara Timur	89

4.3.2.3. Pengaruh Komunikasi terhadap Mutu Pelayanan Pegawai UPTD Laboratorium Kesehatan Provinsi Nusa Tenggara Timur ..	91
4.3.2.4. Pengaruh Sistem Pengendalian terhadap Mutu Pelayanan Pegawai UPTD Laboratorium Kesehatan Provinsi Nusa Tenggara Timur	93
BAB V PENUTUP	
5.1. Kesimpulan	95
5.2. Saran	96
DAFTAR PUSTAKA	98
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Data Komplain Pelanggan	3
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	32
Tabel 3.1. Rincian Jumlah Responden	38
Tabel 3.2. Variabel dan Indikator Penelitian	40
Tabel 3.3. Penskoran Kuisisioner Variabel	43
Tabel 4.1. Data Ketenagaan Menurut Pendidikan	58
Tabel 4.2. Data Ketenagaan Menurut Golongan dan Jabatan	59
Tabel 4.3. Komposisi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
Tabel 4.4. Komposisi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	61
Tabel 4.5. Komposisi Responden Berdasarkan Golongan	61
Tabel 4.6. Komposisi Responden Berdasarkan Lama Kerja	62
Tabel 4.7. Komposisi Responden Berdasarkan Usia	63
Tabel 4.8. Hasil Uji Validitas Variabel Mutu Pelayanan (Y)	65
Tabel 4.9. Hasil Uji Validitas Variabel Budaya Organisasi (X ₁)	65
Tabel 4.10. Hasil Uji Validitas Variabel Etos Kerja (X ₂)	66
Tabel 4.11. Hasil Uji Validitas Variabel Komunikasi (X ₃)	66
Tabel 4.12. Hasil Uji Validitas Variabel Sistem Pengendalian (X ₄)	67
Tabel 4.13. Hasil Uji Realibilitas	68
Tabel 4.14. Deskripsi Variabel Mutu Pelayanan (Y)	69
Tabel 4.15. Deskripsi Variabel Budaya Organisasi (X ₁)	70
Tabel 4.16. Deskripsi Variabel Etos Kerja (X ₂)	71
Tabel 4.17. Deskripsi Komunikasi (X ₃)	72
Tabel 4.18. Deskripsi Variabel Sistem Pengendalian (X ₄)	73
Tabel 4.19. Hasil Uji Multikolinearitas	74
Tabel 4.20. Hasil Pengujian Normalitas	76
Tabel 4.21. Hasil Uji Linearitas	77
Tabel 4.22. Hasil Analisis Regresi	78
Tabel 4.23. Hasil Uji t Regresi Liner Berganda	82
Tabel 4.24. Hasil Uji F Regresi Liner Berganda	84
Tabel 4.25. Hasil Koefisien Determinasi	85

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Skema Kerangka Pikir Penelitian	36
Gambar 4.1. Kantor UPTD Laboratorium Kesehatan Prov NTT	53
Gambar 4.2. Struktur Kerja Laboratorium Kesehatan Prov NTT	57
Gambar 4.3. Uji Heteroskedastisitas	75

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	107
Lampiran 2. Hasil Uji Validitas	111
Lampiran 3. Data Penelitian.....	116
Lampiran 4. Uji Multikolinear.....	121
Lampiran 5. Uji Normalitas	122
Lampiran 6. Uji Linearitas.....	123
Lampiran 7. Surat Ijin Penelitian.....	124