

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan data penelitian ini maka ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut.

1. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap mutu pelayanan pegawai (Y) 83,44%, budaya organisasi (X_1) 83,86%, etos kerja (X_2) 83,33%, komunikasi (X_3) 82,56%, sistem pengendalian (X_4) 79,25% berada pada kategori baik.
2. Secara parsial hasil analisis statistik inferensial (uji t) menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan dari empat variabel bebas, yaitu: budaya organisasi (X_1), etos kerja (X_2), komunikasi (X_3) dan sistem pengendalian (X_4) terhadap mutu pelayanan pegawai (Y), dengan demikian hipotesis terbukti.
3. Secara simultan hasil analisis statistik inferensial (uji F), menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan dari empat variabel bebas yaitu; budaya organisasi (X_1), etos kerja (X_2), komunikasi (X_3) dan sistem pengendalian (X_4) terhadap mutu pelayanan pegawai (Y), dengan demikian hipotesis terbukti.
4. Kontribusi empat variabel bebas dalam penelitian ini yaitu; Budaya Organisasi (X_1), Etos Kerja (X_2), Komunikasi (X_3) dan Sistem Pengendalian (X_4) terhadap Mutu Pelayanan pegawai (Y) pada UPTD Laboratorium Kesehatan Provinsi Nusa Tenggara Timur sebesar 93,6%, sedangkan sisanya 6,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dilibatkan dalam penelitian ini.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan serta kesimpulan, maka peneliti mengajukan beberapa saran kepada :

1. UPTD Laboratorium Kesehatan Provinsi Nusa Tenggara Timur sebagai acuan dalam pengambilan kebijakan di masa yang akan datang dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan sebagai berikut:
 - a. Meningkatkan Budaya Organisasi dengan cara meningkatkan kerjasama dalam tim sehingga bisa tercipta budaya kerjasama yang baik.
 - b. Meningkatkan etos kerja dengan cara memberikan kesadaran kepada pegawai bahwa bekerja bukan hanya mencari uang, tetapi lebih dari pada mengaktualisasikan potensi kreatif untuk mencapai kualitas kerja. Manajemen juga perlu memberlakukan sistem *punishment & reward*, dalam rangka meningkatkan etos kerja.
 - c. Meningkatkan komunikasi interaktif diantara pegawai dan pimpinan, maupun pimpinan dan pegawai sehingga kendala dalam pekerjaan bisa diminimalisir.
 - d. Meningkatkan sistem pengendalian internal di lembaga dengan terus melakukan evaluasi kerja, monitoring dan audit internal pegawai dan memberikan masukan secara berkala serta dalam penempatan pegawai perlu memperhatikan kualifikasi dan kompetensi yang sesuai dengan dengan keahliannya, sehingga kecepatan dalam melayani masyarakat pengguna jasa laboratorium bisa ditingkatkan.

2. Bagi Peneliti Lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan terkait dengan mutu pelayanan, budaya organisasi, etos kerja, komunikasi dan sistem pengendalian di UPTD Laboratorium Kesehatan Provinsi Nusa Tenggara Timur maka perlu modifikasi

variabel-variabel independen baik menambah variabel atau menambah time series datanya, sehingga akan lebih objektif dan bervariasi dalam melakukan penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Ardana Komang. 2009. *Perilaku Keorganisasian*, Graha Ilmu, Yogyakarta

Arikunto, Suharsimi. 1998. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Rineka Cipta, Yogyakarta

AL-Brench, K 1985. *Pengembangan Organisasi*. Angkasa, Bandung.

Coulter Mary and Robbins Stepen. 1999. *Manajemen Edisi ke 6, Bahasa Indonesia*, Jakarta, PT. Prenhallindo

Crosby Philip. 1984. *Quality Without Tears, The Art of Hassle-Free Management* McGraw-Hill, New York

Cushway & Lodge. 2000. *Perilaku dan Desain Organisasi*, Alih Bahasa : Tjipto Wardoyo, Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia, Jakarta

Deming, W. Edwards. 1982. *Quality, Productivity, and Competitive Position*. MA: MIT Center for Advanced Engineering Study, Cambridge

- Denison, Daniel R.. 1990. Corporate Culture and Organizational Effectiveness, John Wiley & Sons, New York.
- Dewi, 2004, Pengaruh Motivasi dan Budaya Organisasi terhadap *Kinerja Pekerja Sosial di UPTD Dinas Sosial Propinsi Jawa Timur*, Tesis PPS Unair Surabaya
- Duncan Jack W. 1981. Organizational Behavior, Houghton Mifflin Company, Boston
- Echols John M, Shadely H. 2005. Kamus Inggris-Indonesia, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Feigenbaum, Armand V. 1991. Total Quality Control. McGraw-Hill, New York
- Ferdinand, A, T. 2011. *Metode Penelitian Manajemen, Pedoman Penelitian Untuk Penulisan Skripsi, Tesis Dan Disertasi Ilmu Manajemen*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Fitzsimmons, James A, and Mona J. Fitzsimmons. 1994. *Service Management for Competitive Advantage*, Mc Grow-Hill International Edition, New York
- Fuad Mas'ud. 2004. *Survai Diagnosis Organisasional, Konsep dan Aplikasi*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang
- Gaspersz, V. 1997. *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Ghozali Imam. 2002. *Aplikasi Analisa Multivariat dengan Program SPSS*, Universitas Diponegoro, Semarang
- Ginting Desmon. 2016. *Etos Kerja: Penduan Menjadi Pegawai Cerdas*, Penerbit PT Elex Media Komputindo, Kelompok Gramedia-Jakarta.
- Hamali Yusuf A. 2019. *Pemahaman Praktis Administrasi, Organisasi, dan Manajemen*, Prenada Media, Rawamangu, Jakarta
- Hartono. 2009. *Statistika Untuk Penelitian*, Pustaka Pelajar Yogyakarta
- Handoko, T H. 2004. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Edisi kedua, BPFE, Yogyakarta.
- Hasibuan. Malayu SP. 1992. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Haji Masagung, Jakarta
- Hersey, Paul dan Ken Blanchard. 1995. *Manajemen Perilaku Organisasi, Pdayagunaan Sumber Daya Manusia*, Penerjemah : Agus Dharma, Penerbit Erlangga, Jakarta

- Hornby A.S. 2000. *Oxford Advanced Learners Dictionary*, Oxford University Press, United Kingdom
- Indriyo G., Sudita, Nyoman. 1997. *Perilaku Keorganisasian*, Edisi Pertama, BPFE, Yogyakarta
- Iswardono. 2001. *Sekelumit analisis Regresi & Korelasi*, BP-FE Yogyakarta
- Ishikawa, Kaoru. 1982. *Guide to Quality Control*. Asian Productivity organization, Tokyo, Japan
- Juran Joseph M. 1995. *A History of Managing for Quality*. ASQ Quality Press, Milwaukee
- Kaswan, 2012, *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Keunggulan Bersaing Organisasi*. Graha Ilmu, Yogyakarta
- Korter, Jhon P, and James L. Heskett. 1992. *Corporate Culture and Performance*, Maxwell, Macmillan, Canada, Inc New York
- Lovelock, Christopher H. 1992. *Managing Service : Marketing operation and Human Resource*, Prentice Hall, Englewood Cliffs, New Jersey
- Mangkunegara, Anwar. 2005. *Perilaku dan Budaya Organisasi*, PT. Refika Aditama-Bandung
- Moenir, H.A.S. 1992. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Penerbit Bumi Aksara, Jakarta
- Moskowitz Merle J. 1969. *General Psychology, A Core Text Human Behavior*, Houghton Mifflin, Boston
- Mubyarto. 1991. *Etos Kerja & Kohesi Sosial*, Penerbit P3PK – UGM, Yogyakarta
- Muhamad Arni. 1986. *Komunikasi Organisasi*, Bumi Aksara, Jakarta
- Muklas M. 1994. *Perilaku Organisasi (Organisasi and Behavior)*, Program Pendidikan Pasca Sarjana Magister Manajemen Laboratorium kesehatan , PT Kripta, Yogyakarta
- Nazir, M. 2003. *Metode Penelitian*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Nimran, Umar. 1999. *Perilaku Organisasi*, Edisi Revisi, Cetakan Kedua, CV. Citra Media, Surabaya
- Poerwadarminta W.J.S. 1985. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, PN Balai Pustaka, Jakarta

- Purwanto. 2007. Instrumen Penelitian Sosial Dan Pendidikan (Pengembangan dan Pemanfaatan), Pustaka Pelajar, Yogyakarta
- Ratminto, Winarsih A. S. 2005. Manajemen Pelayanan, Pustaka Pelajar Yogyakarta
- Riduwan. 2010. *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*, Alfabeta, Bandung
- Robbins, Stephen P, Coulter Mary. 1999. Manajemen, Jilid IV, Edisi Bahasa Indonesia, PT. Prenhallindo, Jakarta
- Robbins. 2003. Perilaku Organisasi Jilid II, Terjemahan Tim Index, PT. Indeks, Kelompok Gramedia, Jakarta
- Robbins, Stephen P., Coulter Mary. 2004. Manajemen, Edisi Bahasa Indonesia, PT. Indeks, Jakarta
- Robert A. Baron et.al. 1980. Psychology: Understanding of Behavior, Holt-Rinehart and Winston New York
- Rothery Brian. 1995. Analisis ISO 9000, PT. Pustaka Binaman Pressindo, Jakarta
- Sabardi Agus. 2008. Manajemen Pengantar (Edisi Revisi), STIM YKPN, Jln.Palagan, Yogyakarta
- Sedarmayanti, Hidayat Syarifudin. 2002. Metodologi Penelitian, Mandar Maju Bandung
- Sedarmayanti. 2001. Sumber Daya Manusia Dan Produktivitas Kerja, Ilham Jaya, Bandung
- Schein, Edgar, H . 1992. *The Role of Founder in Creating Organization Culture, Psychological Dimensions of Organizational Behavior*, Macmillan Publishing Company, Singapura
- Simanjuntak, J. Payaman . 2000. Manajemen dan Evaluasi Kinerja, Lembaga penerbit FE UI, Jakarta
- Sinamo, Jansen H. 2011. Etos Kerja Profesional Navigator Anda Menuju Sukses. PT Spirit Mahardika. Jakarta.
- Soerjono Soekanto. 2006 . Sosiologi Suatu Pengantar. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Sofyandi H, Garniwa I. 2007. Perilaku Organisasional, Graha Ilmu, Yogyakarta
- Stoner James. 1996. Manajemen Edisi Bahasa Indonesia Jilid 2, PT. Prenhallindo, Jakarta

- Stoner Raymond J. 2002. *Human Resources Management*, Fourth Edition, John Wiley and Sons, Australia
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Bandung
- Sulaksono Hari, 2019, *Budaya Organisasi dan Kinerja*, CV. Budi Utama, Jln. Kaliurang, Yogyakarta
- Supranto, 2000, *Statistik Teori dan Aplikasi*, Lembaga Penerbit FE-UI, Jakarta
- Suprijadi, Anwar. 2004. *Kebijakan Peningkatan Kompetensi Aparatur Dalam Pelayanan Publik*, Makalah disajikan pada Peserta Diklat PIM Tingkat II Angkatan XIII, Jakarta
- Sutopo, 2000, *Administrasi dan Manajemen dan Organisasi*, Lembaga Administrasi Publik Negara Republik Indonesia, Jakarta.
- Suwarsono, 1999, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, PT. Mandala Krida Jakarta
- Tasmara Toto. 2002. *Membudayakan Etos Kerja Islami*, Geman Insani Press, Depok
- Terry, George R, 2003, *Guide to Management*. Alih Bahasa J. Smith D.F.M. Bumi Aksara. Jakarta
- The Liang Gie. 1992. *Administrasi Perkantoran Modern*, Liberty, Yogyakarta
- Triguno, 1996, *Budaya Kerja (Menciptakan Lingkungan yang Kondusif untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja)*, PT. Golden trayon Press, Jakarta
- Trice, H. M., & Beyer, J. M. 1993. *The cultures of work organizations*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Warella. Y., 1997, *Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang
- Wheelen, T.L. and J. David Hunger, 1988, *Strategic Management and Business Policy*. Eighth Edition, Prentice-Hall, New Jersey
- Zeithaml, Valerie A. Leonard L. Berry dan Parasuraman, A, 1988, *communication and Kontrol Processes in the Delivery of Service Quality*; Journal of Marketing, Vol. 52
- Zulian Yamit, 2005, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Penerbit Ekonisia Yogyakarta

Jurnal :

- Abdul Muhith. 2019. Hubungan Budaya Organisasi terhadap Mutu Asuhan Keperawatan, *Jurnal Ilmiah Ilmu Kesehatan*, Vol .7, No.3, 201 hal 149-157
- Aisyah Lahdji. 2015. Faktor Faktor yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Klinik Penyakit Dalam RSUD Sunan Kalijaga Demak Periode Mei-Oktober 2015. *Jurnal Kepuasan Pelanggan*.
- Biatna Dulbert Tampubolon. 2007. Analisis Faktor Gaya Kepemimpinan dan Faktor Etos Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Organisasi Yang Telah Menerapkan SNI 19-9001-2001. *Jurnal Standardisasi*, Vol. 9 No. 3 Tahun 2007: 106 – 115
- Haris Prasetyo. 2013. Pengaruh Sistem Pengendalian Intern dan Reformasi Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Pusat Pembinaan Akuntan dan Jasa Penilai Kementerian Keuangan. *Academia*, Accelerating the world's research
- Hanani Hafizah. 2013. Pengaruh Keandalan, Etos Kerja Dan Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Polonia, *Jurnal Manajemen*, Vol 9, No 1, May 2013
- Heri. 2017. Pengaruh Budaya Organisasi, Motivasi Kerja Dan Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kinerja Pegawai Pemerintah Kabupaten Pamekasan. *Jurnal Manajemen*, Vol 11, No 1 2017
- Ikhah Malikhah, S.E.M.M. 2019. Pengaruh Mutu Pelayanan, Pemahaman Sistem Operasional Prosedur dan Sarana Pendukung Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Pembangunan Panca Budi. *Jurnal Manajemen Tools* Vol. 11 No. 1 Juni 2019.
- Ismail. 2019. Pengaruh Komunikasi, Prosedur Melalui Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien BPJS di RSUD Labuang Baji Makassar. *Journal of Management*, Volume 2 No. 2, 2019
- Iskandar, Otto. 2002. Etos Kerja, Motivasi dan Sikap Inovatif terhadap Produktifitas Petani. *Jurnal Penelitian di Makara, Sosi Homaniora*, Volume 6, No. 1, Juni 2022
- Maryadi. 2014. Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kualitas Pekerjaan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Pemerintah Aceh.
- Marginson, S. 2004. "Competition and Markets in Higher Education: a 'Glocal' Analysis." *Policy Futures in Education*, Vol. 2, No. 2, hlm 175-244.

- Novia Hardiyanti Putri1. 2016. Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah, Psikoborneo, *Jurnal Vol 4, No 2, 2016: 198-204* Mutu *Komunikasi*
- Nuryani, Takedo. 2017 Pengaruh Sistem Pengendalian Intern Pemerintah Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Satuan Kerja Perangkat Daerah (Survey Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Banggai), *Jurnal Katalogis*, Volume 5 Nomor 2 Februari 2017, hlm 104-115 ISSN: 2302-2019
- Prismeiningrum. 2019. Pengaruh Komunikasi Terapeutik Terhadap Kualitas Pelayanan Perawat (Persepsi Pasien pada Perawat di RS Kusta Donorojo Jepara)
- Sinamo. 2015. Pengaruh Budaya Organisasi dan Motivasi Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Daerah Cibinong Kabupaten Bogor Provinsi Jawa Barat, *Jurnal Al-Azhar Indonesia Humaniora*, Vol 3, No 2 September 2015
- Simbolon, Deasy Afriani. (2019) Pengaruh etos kerja terhadap kualitas pelayanan Pegawai Negeri Sipil (PNS) pada Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Bandung (DISPORA). Diploma thesis, UIN Sunan Gunung Djati Bandung.
- Syahrir. 2018. Pengaruh Budaya Organisasi dan Motivasi terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Daerah Cibinong Kabupaten Bogor Provinsi Jawa Barat, *Jurnal MSDM* Vol 5 No. 1
- Taswan. 2006. Effect of profitability and dividend policy on corporate governance and firm value Evidence from the Indonesian Manufacturing Sectors. *Journal of Business and Management*, Volume 19, Issue 10 Ver. VIII October 2017, PP 11-74
- Viklund Andreas. 2009. Analisis Pengaruh Budaya Organisasi dan Kepuasan Kerja terhadap Komitmen Organisasional dalam Meningkatkan Kinerja. *Jurnal Bisnis dan Ekonomi (JBE)*, September 2012, Hal. 170 –187 Vol. 19, No. 2 ISSN: 1412-3126
- Wibowo Budi Udik. 2015. Pengaruh Budaya Kerja, Komitmen, Motivasi Kerja, Komitmen, Motivasi Kerja Guru terhadap Iklim Organisasi SD. *Jurnal Akuntabilitas Manajemen Pendidikan* Volume 3, No 2, September 2015(158-172)

Tesis

- Pati Oktovian, 2022. *Pengaruh Motivasi, Budaya Kerja, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Sekretariat DPRD Kota Kupang*. Program Studi Magister Manajemen, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Katolik Widya Mandira.

Sally Agustinus. 2012. *Pengaruh Budaya Kerja, Motivasi Kerja, Komunikasi Internal dan Sistem Kontrol Terhadap Mutu Pelayanan Pada RSUD Prof. DR. W.Z. Johannes Kupang*. Program Studi Magister Manajemen, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Katolik Widya Mandira.

Tey Seran Martho. 2013. *Pengaruh Pendidikan Non Formal, Etos Kerja dan Motivasi Berprestasi Terhadap Kompetensi Tenaga Penata Laksana Rumah Tangga Asal Nusa Tenggara Timur di Malaysia*. Program Studi Magister Manajemen, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Katolik Widya Mandira.

Laporan

Laporan *Kajian Akademis UPTD Laboratorium Kesehatan pada Dinas Kesehatan Provinsi Nusa Tenggara Timur, Tahun 2017*.

Laporan *Survei Kepuasan Masyarakat Lingkup Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur, Tahun Anggaran 2019*.

Laporan Tahunan *UPTD Laboratorium Kesehatan Pada Dinas Kesehatan, Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Nusa Tenggara Timur, Tahun 2020*.

Laporan *Survei Kepuasan Masyarakat Lingkup Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur, Tahun Anggaran 2020*

Lampiran 1

KUESIONER

Pengantar

Para responden yang terhormat, saya Yane D Ngaddi, mahasiswi Program Studi Magister Manajemen, Program Pascasarjana, Konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang. Pada saat ini saya sedang melakukan penelitian untuk penulisan tesis saya yang berjudul “ Pengaruh Budaya Organisasi, Etos Kerja, Komunikasi dan Sistem Pengendalian Terhadap Mutu Pelayanan Pegawai Pada Laboratorium Kesehatan Provinsi Nusa Tenggara Timur”. Masalah utama yang diteliti adalah faktor Budaya Organisasi, Etos Kerja, Komunikasi dan Sitem Pengendalian dan pengaruhnya terhadap Mutu Pelayanan Pegawai.

Kuesioner ini semata-mata untuk kepentingan akademik, karena itu tidak akan berdampak apapun terhadap kinerja Bapak/Ibu/Sdr/Sdri sekalian. Kerahasiaan identitas dan respon yang diberikan akan dijamin. Saya sangat memerlukan kerjasama Bapak/Ibu/Sdr/Sdri, dengan memberikan tanggapan atas pernyataan-pernyataan secara leluasa dan tanpa beban. Dalam hal ini kiranya tanggapan atas pernyataan-pernyataan secara leluasa dan tanpa beban. Dalam hal ini kiranya tanggapan yang diberikan betul-betul sesuai dengan situasi, kondisi dan pengalaman yang sebenarnya.

Setelah kuesioner ini diisi mohon kiranya dapat dikembalikan kepada saya, terima kasih atas bantuan dan kerjasama yang diberikan.

Kupang, April 2022

Peneliti

KUESIONER

A. DATA RESPONDEN

1. Nama Responden :
2. Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan
3. Umur : _____ t tahun
4. Pendidikan Terakhir :
5. Jabatan :
6. Unit Kerja :
7. Masa Kerja : <5 tahun 5 – 10 tahun
 11 – 15 tahun 16 – 20 tahun
 21 – 25 tahun > 25 tahun
8. Golongan : Golongan I Golongan II
 Golongan III Golongan IV

B. Petunjuk Pengisian

1. Beri tanda silang (X) pada kolom yang tersedia, sesuai dengan pernyataan yang tersedia.
2. Pilihan : SS/SS = Sangat Sering/Sangat Setuju
S/S = Sering/Setuju
K/R = Kadang/Ragu
J/TS = Jarang /Tidak Setuju
TP/STS = Tidak Pernah/Sangat Tidak Setuju

I. MUTU PELAYANAN

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	R	TS	STS
1	Saya bertanggung-jawab untuk melayani masyarakat sesuai dengan persyaratan yang diembankan kepada saya					
2	Saya memiliki tanggung-jawab untuk bekerja memenuhi tuntutan masyarakat pemakai jasa kantor kami					
3	Dalam bekerja saya mengupayakan kecocokan mutu / produk pelayanan agar bisa dipakai masyarakat / konsumen					
4	Saya tahu bahwa kecocokan mutu pelayanan merupakan target yang saya kejar dalam bekerja					
5	Saya sadar penyempurnaan / peningkatan mutu harus dilaksanakan secara berkelanjutan					
6	Saya tahu bahwa peningkatan mutu pelayanan berkelanjutan akan menarik lebih banyak pelanggan tempat kerja saya					
7	Pelayanan pemenuhan kebutuhan pelanggan secara benar dan tepat waktu adalah target kerja saya					
8	Saya kurang menyadari kalau melayani pelanggan secara benar harus dimulai awal pelayanan					

II BUDAYA ORGANISASI

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	R	TS	STS
9	Saya bertanggung-jawab untuk menyelesaikan tugas yang dipercayakan kepada saya secara lengkap dan mendetail					
10	Saya melakukan analisis mendalam terhadap masalah-masalah yang saya temui ketika bekerja					
11	Saya berusaha bekerja sebaik mungkin, agar hasil kerja saya memuaskan pelanggan					
12	Dalam menilai hasil kerja di laboratorium, manajemen jarang memperhitungkan kemampuan hasil kerja saya					
13	Kegiatan-kegiatan di kantor kami dilakukan secara tim yang dikoordinir oleh seorang ketua tim					
14	Saya merasa bangga, bisa bekerjasama dengan teman-teman dalam menyelesaikan tugas yang dibebankan kepada kami					
15	Ketika ada pekerjaan yang sulit, saya berusaha menanyakan kepada teman-teman saya					

III ETOS KERJA

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	R	TS	STS
16	Saya bekerja keras dan sungguh-sungguh sesuai tugas pokok saya di kantor					
17	Hasil kerja keras saya di kantor membuat saya dan pelanggan merasa puas					

18	Kerja keras saya menghasilkan pendapatan yang mencukupi kebutuhan bulanan keluarga saya					
19	Betapapun saya bekerja keras, saya jarang mendapat penghargaan dan pujian dari pimpinan kantor saya					
20	Saya menerapkan pola hidup sederhana baik di rumah, di luar rumah dan di kantor					
21	Menerapkan pola hidup sederhana membuat gaji saya mencukupi kebutuhan keluarga setiap bulan					

IV KOMUNIKASI

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	R	TS	TST
22	Bagi saya, pimpinan /manajer kantor kami cukup komunikatif terhadap pegawai / karyawan					
23	Organisasi / kantor kami menerapkan pola <i>open management</i> dalam berkomunikasi					
24	Komunikasi interaktif antar karyawan dan pimpinan di kantor kami berjalan lancar					
25	Keterbukaan arah berkomunikasi dalam kantor kami membuat kami bekerja efisien dan efektif					
26	Atasan menyampaikan informasi tentang prosedur kerja					
27	Manajemen kantor jarang memberikan penjelasan tentang keterlambatan pembayaran jasa kami dan kendalanya					
28	Atasan memberikan arahan tentang strategi pencapaian standar pelayanan yang telah ditetapkan					
29	Bila ada kendala dalam pekerjaan, saya menyampaikan kepada atasan saya					

V PENGENDALIAN

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	R	TS	STS
30	Manajemen kantor tidak menetapkan standard yang ketat dalam pengukuran prestasi kerja					
31	Manajemen kantor memiliki metode standard dalam mengendalikan kinerja karyawan					
32	Manajemen secara rutin dan periodik melakukan pengukuran pelaksanaan kerja karyawan					
33	Manajemen mengevaluasi kinerja kami dan memberikan masukan secara berkala					
34	Manajemen menekankan agar pencapaian prestasi kerja memenuhi standard pelayanan mutu					
35	Dalam meningkatkan prestasi kerja karyawan, manajemen menetapkan SPO setiap unit kerja di kantor kami					

HASIL UJI VALIDITAS

1. Variabel Mutu Pelayanan (Y)

		Correlations								TOTAL
		BUTIR1	BUTIR2	BUTIR3	BUTIR4	BUTIR5	BUTIR6	BUTIR7	BUTIR8	TOTAL
BUTIR1	Pearson Correlation	1	.718	.610	.544	.005	-.060	.476	.563	.655
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.978	.715	.002	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40
BUTIR2	Pearson Correlation	.718	1	.626	.607	.375	.147	.615	.697	.840
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.017	.365	.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40
BUTIR3	Pearson Correlation	.610	.626	1	.577	.322	.133	.455	.615	.759
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.043	.413	.003	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40
BUTIR4	Pearson Correlation	.544	.607	.577	1	.356	.045	.568	.625	.739
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.024	.784	.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40
BUTIR5	Pearson Correlation	.005	.375	.322	.356	1	.500	.241	.397	.606
	Sig. (2-tailed)	.978	.017	.043	.024		.001	.134	.011	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40
BUTIR6	Pearson Correlation	-.060	.147	.133	.045	.500	1	.210	.375	.450
	Sig. (2-tailed)	.715	.365	.413	.784	.001		.193	.017	.004
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40
BUTIR7	Pearson Correlation	.476	.615	.455	.568	.241	.210	1	.653	.730
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.003	.000	.134	.193		.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40
BUTIR8	Pearson Correlation	.563	.697	.615	.625	.397	.375	.653	1	.865
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.011	.017	.000		.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40
TOTAL	Pearson Correlation	.655	.840	.759	.739	.606	.450	.730	.865	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.004	.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). * Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

2. Variabel Budaya Organisasi (X1)

		Correlations										
		BUTIR9	BUTIR10	BUTIR11	BUTIR12	BUTIR13	BUTIR14	BUTIR15	TOTAL1			
BUTIR9	Pearson Correlation	1	.267	.435	.593	.461	.294	.510	.732			
	Sig. (2-tailed)		.096	.005	.000	.003	.066	.001	.000			
	N	40	40	40	40	40	40	40	40			
BUTIR10	Pearson Correlation	.267	1	.386	.379	.417	.294	.152	.584			
	Sig. (2-tailed)	.096		.014	.016	.007	.065	.348	.000			
	N	40	40	40	40	40	40	40	40			
BUTIR11	Pearson Correlation	.435	.386	1	.538	.695	.482	.380	.790			
	Sig. (2-tailed)	.005	.014		.000	.000	.002	.015	.000			
	N	40	40	40	40	40	40	40	40			
BUTIR12	Pearson Correlation	.593	.379	.538	1	.478	.516	.274	.771			
	Sig. (2-tailed)	.000	.016	.000		.002	.001	.087	.000			
	N	40	40	40	40	40	40	40	40			
BUTIR13	Pearson Correlation	.461	.417	.695	.478	1	.459	.449	.797			
	Sig. (2-tailed)	.003	.007	.000	.002		.003	.004	.000			
	N	40	40	40	40	40	40	40	40			
BUTIR14	Pearson Correlation	.294	.294	.482	.516	.459	1	.219	.651			
	Sig. (2-tailed)	.066	.065	.002	.001	.003		.174	.000			
	N	40	40	40	40	40	40	40	40			
BUTIR15	Pearson Correlation	.510	.152	.380	.274	.449	.219	1	.610			
	Sig. (2-tailed)	.001	.348	.015	.087	.004	.174		.000			
	N	40	40	40	40	40	40	40	40			
TOTAL1	Pearson Correlation	.732	.584	.790	.771	.797	.651	.610	1			
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000			
	N	40	40	40	40	40	40	40	40			

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

3. Variabel Etos Kerja (X2)

Correlations

	BUTIR16	BUTIR17	BUTIR18	BUTIR19	BUTIR20	BUTIR21	TOTAL2
BUTIR16	1	.367	.260	.531	.263	.059	.629
		.020	.105	.000	.101	.718	.000
		40	40	40	40	40	40
BUTIR17		1	.256	.365	.361	.140	.640
		.020	.111	.020	.022	.389	.000
		40	40	40	40	40	40
BUTIR18			1	.444	.612	.514	.736
		.260	.256	.004	.000	.001	.000
		.105	.111	40	40	40	40
		40	40	40	40	40	40
BUTIR19				1	.688	.161	.772
		.531	.444	1	.000	.320	.000
		.000	.004	40	40	40	40
		40	40	40	40	40	40
BUTIR20					1	.224	.744
		.263	.612	.688	1	.164	.000
		.101	.000	.000	40	.40	.000
		40	40	40	40	40	40
BUTIR21						1	.531
		.059	.514	.161	.224	1	.000
		.718	.001	.320	.164	40	.000
		40	40	40	40	40	40
TOTAL2							1
		.629	.736	.772	.744	.531	.000
		.000	.000	.000	.000	.000	.000
		40	40	40	40	40	40

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

4. Variabel Komunikasi (X3)

Correlations

	BUTIR22	BUTIR23	BUTIR24	BUTIR25	BUTIR26	BUTIR27	BUTIR28	BUTIR29	TOTAL3
BUTIR22	1	.388	.511	.419	.348	.049	.272	.433	.637
Pearson Correlation									
Sig. (2-tailed)		.013	.001	.007	.028	.763	.090	.005	.000
N	40	40	40	40	40	40	40	40	40
BUTIR23	.388	1	.382	.407	.484	.185	.460	.284	.681
Pearson Correlation									
Sig. (2-tailed)	.013		.015	.009	.002	.254	.003	.075	.000
N	40	40	40	40	40	40	40	40	40
BUTIR24	.511	.382	1	.537	.491	.058	.450	.318	.717
Pearson Correlation									
Sig. (2-tailed)	.001	.015		.000	.001	.723	.004	.046	.000
N	40	40	40	40	40	40	40	40	40
BUTIR25	.419	.407	.537	1	.423	.221	.601	.358	.726
Pearson Correlation									
Sig. (2-tailed)	.007	.009	.000		.007	.170	.000	.023	.000
N	40	40	40	40	40	40	40	40	40
BUTIR26	.348	.484	.491	.423	1	.376	.398	.332	.762
Pearson Correlation									
Sig. (2-tailed)	.028	.002	.001	.007		.017	.011	.036	.000
N	40	40	40	40	40	40	40	40	40
BUTIR27	.049	.185	.058	.221	.376	1	.184	.345	.449
Pearson Correlation									
Sig. (2-tailed)	.763	.254	.723	.170	.017		.256	.029	.004
N	40	40	40	40	40	40	40	40	40
BUTIR28	.272	.460	.450	.601	.398	.184	1	.422	.701
Pearson Correlation									
Sig. (2-tailed)	.090	.003	.004	.000	.011	.256		.007	.000
N	40	40	40	40	40	40	40	40	40
BUTIR29	.433	.284	.318	.358	.332	.345	.422	1	.633
Pearson Correlation									
Sig. (2-tailed)	.005	.075	.046	.023	.036	.029	.007		.000
N	40	40	40	40	40	40	40	40	40
TOTAL3	.637	.681	.717	.726	.762	.449	.701	.633	1
Pearson Correlation									
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.004	.000	.000	.000
N	40	40	40	40	40	40	40	40	40

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

5. Variabel Pengendalian (X4)

Correlations

	BUTIR30	BUTIR31	BUTIR32	BUTIR33	BUTIR34	BUTIR35	TOTAL
BUTIR30	1	.423**	.447**	.296	.138	.197	.527**
Pearson Correlation							
Sig. (2-tailed)		.006	.004	.064	.394	.223	.000
N	40	40	40	40	40	40	40
BUTIR31	.423**	1	.523**	.722**	.475**	.458**	.795**
Pearson Correlation							
Sig. (2-tailed)			.001	.000	.002	.003	.000
N	40	40	40	40	40	40	40
BUTIR32	.447**	.523**	1	.538**	.508**	.530**	.781**
Pearson Correlation							
Sig. (2-tailed)		.001		.000	.001	.000	.000
N	40	40	40	40	40	40	40
BUTIR33	.296	.722**	.538**	1	.577**	.552**	.830**
Pearson Correlation							
Sig. (2-tailed)	.064	.000	.000		.000	.000	.000
N	40	40	40	40	40	40	40
BUTIR34	.138	.475**	.508**	.577**	1	.703**	.778**
Pearson Correlation							
Sig. (2-tailed)	.394	.002	.001	.000		.000	.000
N	40	40	40	40	40	40	40
BUTIR35	.197	.458**	.530**	.552**	.703**	1	.776**
Pearson Correlation							
Sig. (2-tailed)	.223	.003	.000	.000	.000		.000
N	40	40	40	40	40	40	40
TOTAL	.527**	.795**	.781**	.830**	.778**	.776**	1
Pearson Correlation							
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	40	40	40	40	40	40	40

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

DATA PENELITIAN

Lampiran 3

NO	RESP	MUTU PELAYANAN (Y)								JML
		1		2		3		4		
		1	2	3	4	5	6	7	8	
1	IT	4	4	4	4	4	4	4	4	32
2	DN	4	4	4	4	4	4	4	4	32
3	IB	4	3	3	3	3	4	4	3	27
4	RS	3	3	3	4	4	4	4	4	29
5	KB	3	3	3	4	4	4	5	5	34
6	AK	4	4	4	4	4	4	5	5	35
7	MB	5	5	5	5	2	3	5	5	29
8	MS	4	3	4	4	3	4	3	4	37
9	SP	5	5	5	5	4	3	5	5	40
10	ET	5	5	5	5	5	5	5	5	34
11	DS	5	4	4	4	3	4	5	5	34
12	JW	3	2	3	3	3	3	3	2	22
13	BC	4	4	4	4	4	4	4	4	32
14	LL	4	4	5	4	5	5	5	5	37
15	SL	4	4	5	5	5	5	5	5	38
16	YN	5	4	5	5	5	4	4	5	37
17	HD	4	4	4	4	4	4	4	4	32
18	JB	4	4	4	4	4	4	4	4	32
19	RS	5	5	5	4	5	4	4	5	37
20	NL	4	4	4	4	5	4	4	4	33
21	MM	5	4	5	4	4	4	4	4	34
22	KR	4	4	4	4	5	4	5	5	35
23	ML	4	4	4	4	4	4	4	4	32
24	NA	5	4	4	5	4	4	5	4	35
25	SB	5	5	5	5	5	2	5	4	36
26	KS	5	3	4	4	2	2	4	4	28
27	RM	4	4	4	4	4	4	4	4	32
28	VT	4	4	4	4	4	4	4	5	35
29	DP	5	5	5	4	5	5	4	5	38
30	RN	4	4	4	4	3	3	4	4	30
31	ES	4	3	4	4	3	4	3	4	29
32	RD	5	5	5	5	4	3	5	5	37
33	YT	5	5	3	5	5	5	5	5	38
34	HL	5	4	4	4	3	4	5	5	34
35	MV	3	3	3	4	5	3	3	4	28
36	GK	4	4	4	4	4	4	4	4	32
37	MB	4	4	5	4	5	5	5	5	37
38	IT	4	4	5	5	5	5	5	5	38
39	AS	5	4	5	5	5	4	4	5	37
40	ID	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Σ		172	160	168	169	163	157	171	175	
\bar{A}		4.30	4.00	4.20	4.23	4.08	3.93	4.28	4.38	
$\bar{A}/5$		0.860	0.800	0.840	0.845	0.815	0.785	0.855	0.875	
Ps-p		86.00	80.00	84.00	84.50	81.50	78.50	85.50	87.50	
Capaian Variabel		83.44								

DATA PENELITIAN

Lampiran 3

NO	RESP	BUDAYA ORGANISASI (X1)							JML
		1		2		3			
		9	10	11	12	13	14	15	
1	IT	4	5	4	4	4	5	3	29
2	DN	4	4	4	4	5	4	4	29
3	IB	4	3	4	3	3	3	4	24
4	RS	3	4	4	4	4	3	4	26
5	KB	4	3	4	4	3	4	4	26
6	AK	5	5	4	4	4	4	5	31
7	MB	5	5	5	5	4	4	4	32
8	MS	3	4	4	3	4	4	4	26
9	SP	5	4	5	5	5	4	5	33
10	ET	5	5	5	5	5	5	5	35
11	DS	4	5	5	5	4	4	4	31
12	JW	3	2	3	3	3	3	2	19
13	BC	3	4	5	4	4	5	4	29
14	LL	4	5	5	5	5	5	4	33
15	SL	5	5	5	4	5	5	5	34
16	YN	5	4	5	5	5	5	4	33
17	HD	4	4	4	4	4	5	4	29
18	JB	5	3	4	4	4	4	5	29
19	RS	5	4	5	5	5	5	4	33
20	NL	4	4	5	4	5	4	4	30
21	MM	5	4	4	5	4	4	4	30
22	KR	4	4	5	5	5	4	4	31
23	ML	3	4	4	5	4	5	4	29
24	NA	5	4	5	5	4	4	5	32
25	SB	4	5	4	5	5	4	5	32
26	KS	3	4	3	4	3	4	3	24
27	RM	5	4	3	4	4	4	4	28
28	VT	4	5	5	3	5	4	5	31
29	DP	5	5	5	5	5	5	5	35
30	RN	4	4	3	3	4	3	4	25
31	ES	3	3	3	3	4	4	5	25
32	RD	5	4	5	5	5	4	5	33
33	YT	5	4	5	5	5	5	5	34
34	HL	4	5	4	4	4	3	3	27
35	MV	3	4	4	3	3	4	4	25
36	GK	4	5	3	4	3	3	4	26
37	MB	4	5	4	5	4	5	3	30
38	IT	5	4	4	5	4	5	4	31
39	AS	4	5	5	4	5	4	3	30
40	ID	3	4	4	3	4	4	3	25
Σ		166	168	171	169	169	167	164	
\bar{A}		4.15	4.20	4.28	4.23	4.23	4.18	4.10	
$\bar{A}/5$		0.830	0.840	0.855	0.845	0.845	0.835	0.820	
Ps-p		83.00	84.00	85.50	84.50	84.50	83.50	82.00	
Capaian Variabel		83.86							

DATA PENELITIAN

Lampiran 3

NO	RESP	ETOS KERJA (X2)						JML
		1		2		3		
		16	17	18	19	20	21	
1	IT	5	3	4	5	5	2	24
2	DN	4	4	4	4	4	4	24
3	IB	3	3	3	3	3	4	19
4	RS	2	4	4	3	4	4	21
5	KB	3	4	3	4	4	3	21
6	AK	5	4	4	5	4	4	26
7	MB	4	5	4	5	5	4	27
8	MS	4	3	3	4	4	3	21
9	SP	5	4	5	5	5	5	29
10	ET	5	5	5	5	5	5	30
11	DS	4	5	4	4	5	4	26
12	JW	4	4	4	4	4	4	24
13	BC	5	5	4	5	5	5	29
14	LL	4	4	5	5	5	5	28
15	SL	5	3	4	4	4	5	25
16	YN	5	4	5	5	5	4	28
17	HD	4	3	4	4	4	5	24
18	JB	2	3	5	4	5	5	24
19	RS	5	5	4	5	5	5	29
20	NL	4	4	4	4	4	5	25
21	MM	5	4	5	4	4	4	26
22	KR	4	5	4	5	5	4	27
23	ML	4	5	4	4	4	3	24
24	NA	5	5	4	5	5	3	27
25	SB	4	5	4	5	5	5	28
26	KS	3	2	3	3	3	3	17
27	RM	5	3	4	4	4	5	25
28	VT	4	5	4	4	4	3	24
29	DP	3	4	5	3	4	5	24
30	RN	4	3	4	3	4	4	22
31	ES	3	3	3	4	3	5	21
32	RD	4	4	5	5	5	5	28
33	YT	5	5	5	5	4	5	29
34	HL	4	5	4	4	4	5	26
35	MV	4	4	3	3	3	3	20
36	GK	4	3	4	5	4	4	24
37	MB	4	5	4	4	4	5	26
38	IT	5	5	4	3	4	5	26
39	AS	5	5	5	5	4	5	29
40	ID	5	5	3	4	3	3	23
Σ		166	164	163	169	169	169	
\bar{A}		4.15	4.10	4.08	4.23	4.23	4.23	
$\bar{A}/5$		0.830	0.820	0.815	0.845	0.845	0.845	
Ps-p		83.00	82.00	81.50	84.50	84.50	84.50	
Capaian Variabel		83.33						

DATA PENELITIAN

Lampiran 3

NO	RESP	KOMUNIKASI (X3)								JML
		1		2		3		4		
		22	23	24	25	26	27	28	29	
1	IT	4	4	4	4	4	4	4	4	32
2	DN	4	4	4	5	3	4	4	3	31
3	IB	3	3	3	4	3	4	4	4	28
4	RS	3	3	4	4	4	4	4	4	30
5	KB	4	4	3	4	4	4	4	4	31
6	AK	5	4	5	4	2	3	5	5	33
7	MB	4	5	4	4	5	4	4	4	34
8	MS	4	4	4	4	4	3	4	4	31
9	SP	4	4	4	4	5	5	5	4	35
10	ET	5	5	5	5	4	4	5	5	38
11	DS	3	5	4	4	4	4	5	4	33
12	JW	3	3	3	3	2	3	3	3	23
13	BC	4	5	3	4	3	4	3	4	30
14	LL	4	4	4	5	4	5	5	5	36
15	SL	5	4	5	5	5	4	4	5	37
16	YN	4	5	4	4	5	5	4	5	36
17	HD	4	4	4	4	4	4	4	4	32
18	JB	4	4	4	4	4	4	4	5	33
19	RS	4	4	4	4	5	4	4	4	33
20	NL	5	4	5	4	4	4	4	4	34
21	MM	4	4	4	4	5	4	5	5	35
22	KR	5	4	4	4	5	4	4	4	34
23	ML	5	4	4	5	4	4	5	4	35
24	NA	5	5	5	5	5	2	5	4	36
25	SB	5	4	4	4	4	4	4	4	33
26	KS	4	3	2	3	2	4	3	4	25
27	RM	5	5	4	4	4	4	4	5	35
28	VT	5	5	5	4	5	5	4	5	38
29	DP	5	4	5	4	5	5	4	4	36
30	RN	4	3	4	4	3	4	3	4	29
31	ES	4	3	3	3	4	3	3	4	27
32	RD	5	5	3	5	5	5	5	5	38
33	YT	5	4	4	4	4	4	5	5	35
34	HL	4	4	4	4	4	4	4	4	32
35	MV	4	4	4	4	4	4	4	4	32
36	GK	4	3	3	4	3	4	4	5	30
37	MB	4	4	5	5	5	5	5	5	38
38	IT	5	4	5	5	5	4	4	5	37
39	AS	4	5	4	4	4	4	5	4	34
40	ID	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Σ		170	163	160	166	162	161	167	172	
Ā		4.25	4.08	4.00	4.15	4.05	4.03	4.18	4.30	
Ā/5		0.850	0.815	0.800	0.830	0.810	0.805	0.835	0.860	
Ps-p		85.00	81.50	80.00	83.00	81.00	80.50	83.50	86.00	
Capaian Variabel		82.56								

DATA PENELITIAN

Lampiran 3

NO	RESP	PENGENDALIAN (X4)						JML
		1		2		3		
		30	31	32	33	34	35	
1	IT	3	4	4	4	4	3	22
2	DN	3	4	4	4	4	3	22
3	IB	3	3	3	3	3	3	18
4	RS	3	3	2	3	3	3	17
5	KB	3	4	3	3	4	3	20
6	AK	3	5	4	5	4	4	25
7	MB	4	4	4	4	4	4	24
8	MS	3	3	4	3	3	4	20
9	SP	4	5	4	5	4	4	26
10	ET	4	5	5	5	5	5	29
11	DS	4	4	4	4	5	4	25
12	JW	2	2	2	2	2	3	13
13	BC	4	3	4	3	4	3	21
14	LL	4	5	5	5	3	3	25
15	SL	4	5	5	5	5	5	29
16	YN	4	5	4	5	5	5	28
17	HD	4	4	4	4	4	4	24
18	JB	4	4	4	4	4	4	24
19	RS	4	4	4	5	5	5	27
20	NL	4	4	4	5	5	4	26
21	MM	4	4	4	5	4	4	25
22	KR	4	5	4	4	3	4	24
23	ML	5	4	4	4	4	4	25
24	NA	3	4	4	5	5	5	26
25	SB	4	5	2	4	4	4	23
26	KS	5	4	4	4	2	4	23
27	RM	5	4	4	4	4	4	25
28	VT	4	4	5	4	4	4	25
29	DP	5	4	5	5	5	5	29
30	RN	5	4	4	2	3	3	21
31	ES	3	3	3	3	3	3	18
32	RD	5	5	4	5	4	3	26
33	YT	3	4	4	5	5	5	26
34	HL	4	5	4	5	3	4	25
35	MV	4	3	3	4	2	3	19
36	GK	4	4	4	4	4	4	24
37	MB	4	4	3	5	3	2	21
38	IT	4	5	5	5	5	5	29
39	AS	4	5	4	5	5	5	28
40	ID	4	4	4	4	4	4	24
Σ		154	164	155	167	156	155	
\bar{A}		3.85	4.10	3.88	4.18	3.90	3.88	
$\bar{A}/5$		0.770	0.820	0.775	0.835	0.780	0.775	
Ps-p		77.00	82.00	77.50	83.50	78.00	77.50	
Capaian Variabel		79.25						

UJI MULTIKOLINEAR

Lampiran 4

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	X1	.163	6.132
	X2	.449	2.228
	X3	.272	3.679
	X4	.311	3.214

a. Dependent Variable: Y

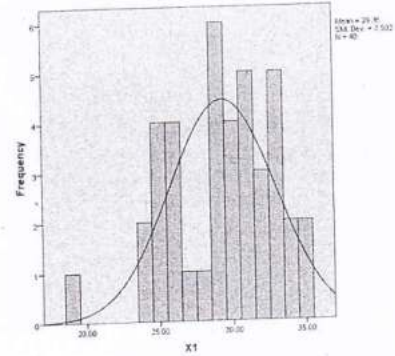
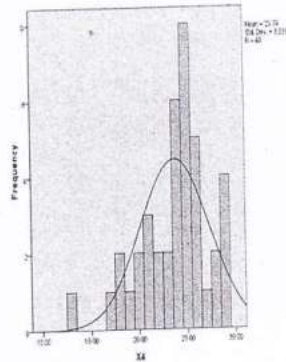
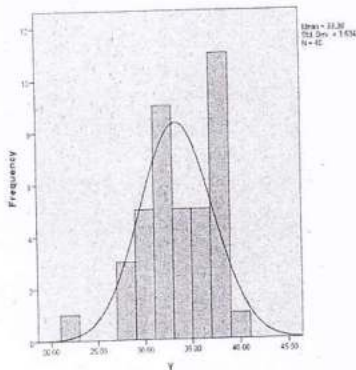
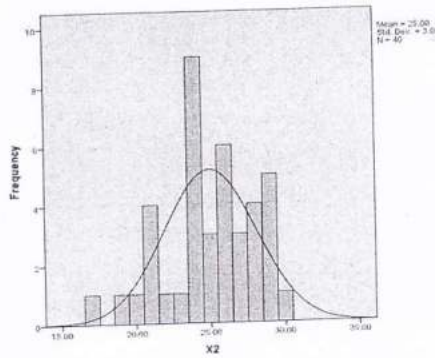
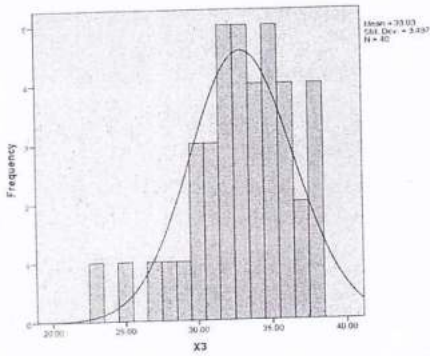
UJI NORMALITAS

Lampiran 5

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		40
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.96964391
	Most Extreme Differences	.076
Test Statistic	Absolute	.076
	Positive	-.059
	Negative	.076
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.



UJI LINEARITAS

lampiran 6

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y * X1		(Combined)	531.158	12	44.263	28.309	.000
	Between Groups	Linearity	504.401	1	504.401	322.594	.000
		Deviation from Linearity	26.757	11	2.432	1.556	.169
	Within Groups			42.217	27	1.564	
	Total			573.375	39		

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y * X2		(Combined)	367.436	12	30.62	4.014	.001
	Between Groups	Linearity	340.608	1	340.608	44.656	.000
		Deviation from Linearity	26.828	11	2.439	.320	.975
	Within Groups			205.939	27	7.627	
	Total			573.375	39		

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y * X3		(Combined)	470.275	13	36.175	9.123	.000
	Between Groups	Linearity	429.518	1	429.518	108.317	.000
		Deviation from Linearity	40.757	12	3.396	.857	.597
	Within Groups			103.100	26	3.965	
	Total			573.375	39		

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y * X4		(Combined)	464.375	13	35.721	8.521	.000
	Between Groups	Linearity	434.295	1	434.295	103.593	.000
		Deviation from Linearity	30.080	12	2.507	.598	.824
	Within Groups			109.000	26	4.192	
	Total			573.375	39		



PEMERINTAH PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jalan Darul Pahmat Nomor 1 – Makolan
(Gedung 9 Lantai, II Komplek Kantor Gubernur Loro)

Telp. (0380) 821827, Fax. (0380) 821827 WA : 081236364466
Website : www.dpmpptsp.nttprov.id Email : dpmpptsp.nttorov@gmail.com
• KUPANG 85117

Lampiran 7

SURAT IZIN PENELITIAN

NOMOR : 070/1492/DPMPPTSP 4.3/04/2022

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Drs. Marsianus Jawa, M.Si
Jabatan : Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Provinsi Nusa Tenggara Timur

Dengan ini memberikan Izin Penelitian kepada :

Nama : Yane D. Ngaddi
NIM : 8112201057MM
Jurusan/Prodi : S2 - Manajemen
Instansi/Lembaga : Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Universitas Katolik Widya Mandira

Untuk melaksanakan penelitian, dengan rincian sebagai berikut :

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

Lokasi Penelitian : UPTD. Laboratorium Kesehatan Provinsi Nusa Tenggara Timur

Waktu Pelaksanaan

- Mulai : 26 April 2022
- Berakhir : 05 Mei 2022

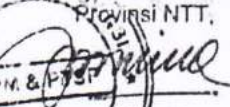
Dengan ketentuan yang harus ditaati, sebagai berikut :

- Sebelum melakukan kegiatan penelitian, terlebih dahulu melaporkan kedatangannya kepada Bupati/Walikota Cq. Kepala Kesbangpol/DPMPPTSP setempat yang akan dijadikan obyek penelitian;
- Mematuhi ketentuan peraturan yang berlaku di daerah/wilayah/lokus penelitian;
- Tidak dibenarkan melakukan penelitian yang materinya bertentangan dengan topik/judul penelitian sebagaimana dimaksud diatas;
- Peneliti wajib melaporkan hasil penelitian kepada Gubernur Nusa Tenggara Timur Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi NTT;
- Surat Izin Penelitian dapat dibatalkan sewaktu-waktu apabila tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian Izin Penelitian ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kupang, 25 April 2022

a.n. Gubernur Nusa Tenggara Timur
Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP
Provinsi NTT,


Drs. Marsianus Jawa, M.Si
Pemangku Utama Muda
NIK: 196508081995031003

Tembusan :

- Gubernur Nusa Tenggara Timur di Kupang (sebagai laporan);
- Wakil Gubernur Nusa Tenggara Timur di Kupang (sebagai laporan);
- Sekretaris Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur di Kupang (sebagai laporan);
- Kepala Badan Kesbangpol Provinsi NTT di Kupang;
- Pimpinan Instansi/Lembaga yang bersangkutan.