



**PENGARUH BUDAYA ORGANISASI DAN KEPEMIMPINAN
TERHADAP KUALITAS LAYANAN PUBLIK DENGAN
PEMBERDAYAAN KARYAWAN SEBAGAI VARIABEL
MODERATOR**

**(Studi Kualitas Layanan Publik di Kantor Pelayanan Terpadu
Kabupaten Lumajang)**

**Organisational culture and Leadership Influence Of Quality Service With
Employee Empowerment As Moderator Variables. Study on Integrated
Services Office Lumajang**

TESIS

OLEH :

**Drs. DEDWI SUPRAPTO
NIM. 080820201034**

**PROGRAM STUDI ILMU EKONOMI
PROGRAM MAGISTER
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER
2012**

PERSEMBAHAN

Karya ini kupersembahkan kepada :

1. Kedua orang tuaku
2. Istriku dan anak- anakku tersayang.
3. Bapak Prof. Dr. H. Sarwedi, SE, MM selaku pembimbing utama
4. Ibu Dr. Lilis Yuliati, SE, M.Si selaku pembimbing anggota
5. Ketua Program Studi Ilmu Ekonomi Bapak Dr. Rafael Purতোমো S, M.Si
6. Almamaterku tercinta Universitas Jember.

MOTO

Jika Anda Berfikir Anda Lelah maka Anda Merasa Lelah

Jika Anda berfikir Anda tidak Berani maka Anda Tidak Berani

Jika Anda Ingin Menang tetapi berfikir anda tidak dapat maka Hampir Pasti Anda

Tidak Akan Menang

Jika Anda berfikir Anda Kalah maka Anda Kalah

Keberhasilan dimulai dengan kehendak seseorang

Itu semua ada di dalam pikiran

-Hamka-

.....

Personaliti yang berani ialah orang yang
sanggup menghadapi segala kesulitan atau bahaya,
dengan tidak kehilangan akal.

- Hamka-

.....

Orang yang berjaya bukannya orang
yang tidak pernah gagal.tetapi mereka
ialah yang pernah gagal dan bangkit kembali.

-Hukama-

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama Mahasiswa : Drs. Dedwi Suprpto
NIM : 080820201034
Jurusan : Magister Ilmu Ekonomi
Fakultas : Ekonomi
Judul Tesis : Pengaruh Budaya Organisasi dan Kepemimpinan
Terhadap Kualitas Layanan Publik dengan Pemberdayaan
Karyawan Sebagai Variabel Moderator

Menyatakan bahwa karya ilmiah yang telah saya buat merupakan hasil karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada instansi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 1 Februari 2012
Yang menyatakan

Drs. Dedwi Suprpto
080820201034

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Tesis : Pengaruh Budaya Organisasi dan Kepemimpinan
Terhadap Kualitas Layanan Publik dengan Pemberdayaan
Karyawan Sebagai Variabel Moderator

Telah Disetujui

Tanggal 8 September 2011

Oleh

Pembimbing Utama

Prof. Dr. H. Sarwedi, SE,MM
NIP. 195310151983031001

Pembimbing Anggota

Dr. Lilis Yuliati, SE, M.Si
NIP.196907181995122001

Mengetahui/ Menyetujui,
Ketua Program Studi

Dr.Rafael Purtomo S, M.Si
NIP.195810241988031001

LEMBAR PENGESAHAN

Tesis berjudul Pengaruh Budaya Organisasi dan Kepemimpinan Terhadap Kualitas Layanan Publik dengan Pemberdayaan Karyawan Sebagai Variabel Moderator telah diuji dan disahkan pada :

Hari / Tanggal : Sabtu 18 Pebruari 2012
Tempat : Program Pascasarjana Universitas Jember

Tim Penguji
Ketua

Prof. Dr. Murdijanto Purbangkoro, SU
NIP.19431129197008 1 001

Anggota I

Anggota II

Prof. Dr. H. Sarwedi, SE,MM
NIP. 195310151983031001

Dr. Lilis Yuliati, SE, M.Si
NIP.196907181995122001

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi

Prof. Dr. H. Mohammad Saleh, M.Sc
NIP.195608311984031 002

Pengaruh Budaya Organisasi dan Kepemimpinan Terhadap Kualitas Layanan Publik dengan Pemberdayaan Karyawan Sebagai Variabel Moderator (Organisational culture and Leadership Influence Of Quality Service With Employee Empowerment As Moderator Variables. Study on Integrated Services Office Lumajang)

Drs. DEDWI SUPRAPTO

Program Studi Ilmu Ekonomi, Program Magister, Fakultas Ekonomi,
Universitas Jember

ABSTRAK

Era globalisasi yang ditandai dengan tidak adanya batas-batas negara (*boundary-less world*) memberikan peluang sekaligus tantangan bagi seluruh negara. Sementara itu terdapat berbagai tantangan organisasi untuk mewujudkan kinerja yang lebih baik, yang tidak hanya dituntut bagi sektor *private*, namun sektor *public* pun dituntut hal yang sama. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh budaya organisasi, kepemimpinan dan pemberdayaan karyawan terhadap kualitas pelayanan di Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Lumajang. Penulis mencoba menjawabnya melalui penelitian dengan menggunakan metode penelitian eksplanatory, yaitu berupaya menguji hipotesis dengan menggunakan analisis jalur. Temuan di lapangan penulis sajikan dalam bentuk tulisan deskriptif analitis dengan harapan dapat memberikan gambaran yang mendekati realitas. Apa yang terjadi di Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Lumajang telah menggambarkan kondisi yang sesungguhnya di lapangan. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa budaya organisasi, kepemimpinan sudah terbangun dengan baik, dan karyawan merasa mampu bekerja mandiri. Masyarakat memandang baik pelayanan yang diberikan KPT Lumajang.

Kata Kunci : *kinerja, pelayanan publik*

Pengaruh Budaya Organisasi dan Kepemimpinan Terhadap Kualitas Layanan Publik dengan Pemberdayaan Karyawan Sebagai Variabel Moderator (Organisational culture and Leadership Influence Of Quality Service With Employee Empowerment As Moderator Variables. Study on Integrated Services Office Lumajang)

Drs. DEDWI SUPRAPTO

Program Studi Ilmu Ekonomi, Program Magister, Fakultas Ekonomi,
Universitas Jember

ABSTRACT

The era of globalization characterized by the absence of state boundaries (boundary-less world) provide an opportunity and challenge to all countries. Meanwhile, there are a variety of organizational challenges to realize better performance, which not only required for the private sector, public sector but also sued the sama. Tujuan of this study was to analyze the influence of organizational culture, leadership and employee empowerment on service quality in the Office Integrated Services District Lumajang. The author tries to answer through research using eksplanatory research methods, which attempt to test the hypothesis using path analysis. The findings in the field the authors presented in the form of analytical descriptive writing in the hope to give you a close to reality. What happens in the Office of Integrated Services Lumajang been imaged in real field conditions. From the research results can be concluded that organasi culture, leadership has been developed well, and employees feel able to work independently. Society looks at both the service provided KPT Lumajang.

Key words: *performance, public service*

RINGKASAN

Pengaruh Budaya organisasi dan Kepemimpinan Terhadap Kualitas Layanan Dengan Pemberdayaan Karyawan Sebagai Variabel Moderator. Studi pada Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Lumajang; Drs. Dedwi Suprpto,080820201034;2012:112 halaman; Program Studi Ilmu Ekonomi, Program Magister, Fakultas Ekonomi, Universitas Jember

Penerapan otonomi daerah berkolerasi terhadap pemberian kewenangan yang lebih luas kepada pemerintah daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan. Demikian halnya dalam perizinan di mana kewenangan perumusan dan pemberian izin yang sebelumnya ada pada pemerintah pusat kini bergeser kepada pemerintah daerah. Perizinan pada dasarnya memiliki fungsi strategis dalam pelaksanaan pembangunan daerah terutama dalam menciptakan iklim usaha dan menjadi daya tarik investasi

Pemerintah daerah secara terus menerus berusaha mendatangkan investor dalam rangka *trickle down effect* dalam pembangunan daerah. Selain daripada itu, upaya peningkatan pelayanan terhadap investor agar mau dan bersedia melakukan investasi di daerah terus dilakukan, salah satunya dibidang perijinan dengan membentuk kantor pelayanan perijinan secara terpadu. Pembentukan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (KPPTSP) sebagai institusi yang khusus bertugas memberikan pelayanan perizinan langsung kepada masyarakat. Pembentukan organisasi ini hendaknya memberikan hasil berupa peningkatan produktivitas pelayanan umum.

Pemerintah Kabupaten Lumajang telah membentuk Susunan Organisasi Kantor Pelayanan Terpadu yang dituangkan dalam Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 28 Tahun 2004 dan diimplementasikan dengan Keputusan Bupati Lumajang Nomor : 3026 Tahun 2004 tentang Uraian Tugas Jabatan Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Lumajang serta diperkuat dengan Keputusan Bupati Nomor : 2319 Tahun 2005 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Pemrosesan dan Penandatanganan Pelayanan/Perijinan kepada Kepala Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Lumajang. Hal ini dikandung maksud agar pelaksanaan Pelayanan Perijinan akan lebih sederhana, efisien, ekonomis, tepat

waktu, terbuka, jelas, cepat dan bermanfaat. Sementara itu dalam membangun layanan yang berkualitas juga harus memperhatikan budaya organisasi, kepemimpinan, dan aspek sumberdaya manusia yaitu karyawan.

Penelitian ini mencoba membuktikan pengaruh budaya organisasi, kepemimpinan dan pemberdayaan karyawan terhadap kualitas layanan di Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Lumajang. Penelitian ini tergolong penelitian eksplanatory, teknik analisis yang digunakan adalah analisis jalur.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa budaya organisasi berpengaruh secara positif baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap kualitas layanan. Sementara itu faktor kepemimpinan juga berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas layanan baik secara langsung maupun tidak langsung. Uji analisis jalur menunjukkan bahwa pemberdayaan karyawan sebagai variabel moderator memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan.

Atas dasar tersebut maka diperlukan rumusan strategi pemberdayaan karyawan yang lebih detail dan terencana agar kualitas layanan dapat ditingkatkan melalui pemberdayaan karyawan. Pemerintah daerah hendaknya memberikan perhatian lebih terhadap kualitas pelayanan perijinan terutama yang berkaitan dengan investasi. Karena investasi merupakan salah satu pintu masuk kesejahteraan masyarakat di era otonomi daerah. Sedemikian pula diperlukan penelitian lanjutan dan mendalam serta fokus terhadap strategi pemberdayaan karyawan Kantor Pelayanan Terpadu dalam kaitannya dengan peningkatan investasi daerah.

SUMMARY

Organisational culture and Leadership Influence Of Quality Service With Employee Empowerment As Moderator Variables. Study on Integrated Services Office Lumajang. Drs. Dedwi Suprpto,080820201034;2012:112 pages;. Program Studi Ilmu Ekonomi, Program Magister, Fakultas Ekonomi, Universitas Jember

Implementation of regional autonomy correlated against granting greater authority to local government in governance. Likewise, where the licensing authority in the formulation and granting permission it was on the central government is now shifting to local governments. Licensing is essentially a strategic function in the implementation of regional development, especially in creating a business climate and investment attractiveness.

The local government is continuously trying to bring in investors in order trickle-down effect in regional development. Apart from that, efforts to improve service to the investor to want and are willing to invest in the area continue to be made, one in the field of licensing by establishing integrated license service offices. Establishment Licensing Services Office of Integrated One Stop (KPPTSP) as a special institution in charge of providing licensing services directly to the public. The establishment of this organization should be to result in increased productivity of public services.

Lumajang Government has established the Office of Integrated Services Organization set forth in Rule Lumajang District No. 28 of 2004 and implemented by the Decree of the Regent Lumajang Number: 3026 of 2004 on Duties Position Description Integrated Services Office Lumajang and reinforced with Regent Decree No.: 2319 Year Delegation of Authority Part 2005 on Processing and Signing Service / Licensing to the Head Office of Integrated Services Lumajang. It is conceived intention that the implementation of the Licensing Service would be more simple, efficient, economical, timely, open, clear, fast and useful. Meanwhile, in building a quality service must also consider the organizational culture, leadership, and human resource aspects of the employee. This study tries to prove the influence of organizational culture, leadership and employee empowerment on service quality in the Office of Integrated Services Lumajang. This study classified eksplanatory research, analytical technique used is path analysis.

Results showed that organizational culture positively influence both directly and indirectly on the quality of service. Indirect effect of organizational culture through employee empowerment variables. Empowering employees are able to promote or reduce the influence of organizational culture on quality of public services. Meanwhile, the leadership factor also affects positively and significantly to the quality of services both directly and indirectly. Test pathway analysis suggests that employee empowerment as a moderator variable and signifikan positive influence on the quality of service.

On the basis of the formulation of strategies for the empowerment of employees needed more performance in detail and planned so that service quality can be improved through employee empowerment. Local governments should give more attention to quality licensing services primarily related to investments. Because investment as one entrance welfare under decentralization. Further research is also needed in such depth and focus on employee empowerment strategy the Office of Integrated Services in Relation to an increase investment.

PRAKATA

Syukur alhamdulillah ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis dengan Judul “Pengaruh Budaya organisasi dan Kepemimpinan Terhadap Kualitas Layanan Dengan Pemberdayaan Karyawan Sebagai Variabel Moderator”

Kami menyatakan ucapa banyak terima kasih kepada bergai pihak yang telah membantu kelancaran penyusunan Tesis ini terutama kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Sarwedi, SE, MM selaku pembimbing utama
2. Ibu Dr. Lilis Yulianti, SE, M.Si selaku pembimbing anggota
3. Bapak Dr. Rafael Purtono S, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Ekonomi Program Pascasarjana Universitas Jember;
4. Seluruh Dosen Magister Ilmu Ekonomi Program Pascasarjana Universitas Jember yang telah memberikan ilmu sampai akhirnya saya dapat menyelesaikan studi ini;
5. Seluruh karyawan dan Staf Program Pascasarjana Universitas Jember yang telah memberikan waktunya demi kelancaran penelitian ini;
6. Orang tuaku dan keluargaku, terima kasih untuk doa, cinta dan kasih sayang yang tidak akan bisa digantikan oleh apapun.

Penulis menyadari bahwa penyusunan Tesis ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, saran dan kritik yang bersifat membangun sangat diharapkan. Akhirnya, semoga penulisan Tesis ini memberikan manfaat bagi pembaca pada umumnya dan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Jember pada khususnya.

Jember, Pebruari 2012

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN MOTO	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
LEMBAR PERSETUJUAN	v
LEMBAR PENGESAHAN	vi
ABSTRAK	vii
RINGKASAN	ix
PRAKATA	xiii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	10
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	11
1.3.1 Tujuan Penelitian	11
1.3.2 Manfaat Penelitian	11
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Landasan Teori	13
2.1.1 Budaya Organisasi	13
2.1.2 Konsep Pemberdayaan Karyawan	16
2.1.3 Teori Kepemimpinan	21
2.1.4 Hubungan Pemberdayaan Karyawan budaya organisasi Dan Kepemimpinan	29
2.1.5 Konsep Pelayanan Publik	30
2.1.6 Konsep Pelayanan Terpadu (<i>One Stop Service</i>)	41

2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu	41
2.3 Hipotesis.....	45
2.4 Kerangka Pemikiran	45
BAB 3. METODE PENELITIAN.....	49
3.1 Jenis Penelitian.....	49
3.2 Tempat Penelitian	50
3.3 Populasi dan Sampel.....	50
3.4 Desain Penelitian.....	50
3.5 Data dan Sumber Data	51
3.6 Teknik dan Alat Perolehan Data	51
3.7 Teknik Penyajian dan Analisa Data.....	51
3.8 Teknik Analisis.....	52
3.9 Definisi Operasional.....	59
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	62
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	62
4.1.1 Tugas dan Fungsi Kantor Pelayanan Terpadu	63
4.1.2 Program Kerja Kantor Pelayanan Terpadu	70
4.1.3 Visi dan Misi Kantor Pelayanan Terpadu.....	71
4.1.4 Keadaan Pegawai Kantor Pelayanan Terpadu	71
4.3 Analisis Hasil Penelitian	72
4.4 Uji Instrumen Penelitian	74
4.5 Analisis Jalur.....	78
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN.....	88
5.1 Kesimpulan	88
5.2 Saran	89
DAFTAR PUSTAKA.....	90

DAFTAR TABEL

Lampiran	Uraian	Hal
1.1	Layanan perijinan di KPT Lumajang.....	9
2.1	Persamaan dan Perbedaan Dengan Penelitian Sebelumnya.....	47
3.1	Variabel dan Pengukuran Model Penelitian.....	55
3.2	Indeks Pengujian Kelayakan Model.....	58
4.1	Tingkat Pendidikan Pegawai KPT.....	71
4.2	Uji Validitas Instrumen Penelitian.....	75
4.3	Kriteria Indeks Koefisien Reliabilitas.....	77
4.4	Uji Reliabilitas Item Pertanyaan Kuisisioner.....	77
4.5	Pengujian Linieritas Model Path 1.....	78
4.6	Pengujian Linieritas Model Path 2.....	78
4.7	Hasil Analisis Path X1, X2, Terhadap X3.....	82
4.8	Hasil Analisis Path X1, X2, X3 Terhadap Y.....	83
4.9	Hasil Pengujian Hipotesis Pengaruh Langsung.....	85
4.10	Hasil Pengujian Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung.....	86

DAFTAR GAMBAR

Lampiran	Uraian	Hal
2.1	Kerangka Pemikiran.....	28
2.2	Kombinasi Gaya Kepemimpinan.....	46
3.1	Diagram Alur Penelitian.....	55
4.1	Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Lumajang.....	64
4.2	Hasil Uji Normalitas Model Path 1.....	79
4.3	Hasil Uji Normalitas Model Path 2.....	80
4.4	Diagram Alur dari Model Teoritis Penelitian.....	81
4.5	Hasil Analisis Jalur Secara Keseluruhan.....	84

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Uraian	Hal
A	Jawaban Responden Untuk Variabel Budaya Organisasi.....	95
B	Jawaban Responden Untuk Variabel Kepemimpinan.....	95
C	Jawaban Responden Untuk Variabel Pemberdayaan Karyawan.....	96
D	Jawaban Responden Untuk Variabel Kualitas Layanan.....	96
E	Validitas dan Reliabilitas Instrument Penelitian.....	97
F	Korelasi dan Regresi Variabel Penelitian.....	105
G	Kuisisioner.....	108