



PENGARUH KOMITMEN ORGANISASI, BEBAN KERJA, MOTIVASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DIMODERASI OLEH KEPRIBADIAN PADA DINAS PERUMAHAN RAKYAT DAN KAWASAN PERMUKIMAN KABUPATEN MUSI RAWAS

Putri Wardianti¹, Muhammad Yusuf², Gunadi Rusydi³

^{1,2,3}Universitas Bina Insan, Lubuklinggau

e-mail: ¹Putri@gmail.com, ²MYusuf@gmail.com, ^{*}gunadi@univbinainsan.ac.id,

^{*}Corresponding Author

Abstrak

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi, beban kerja dan motivasi terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Musi Rawas dengan dimoderasi oleh kepribadian. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah berjumlah 3 variabel, variabel moderating 1 dan 1 variabel terikat. Populasi yang digunakan adalah seluruh pegawai Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Musi Rawas dan sampel seluruh populasi dijadikan sampel penelitian. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder berupa data pegawai, struktur organisasi sedangkan data primer adalah kuisioner penelitian. Teknik Pengumpulan data yang digunakan adalah kuisioner penelitian. uji statistik menggunakan regresi linear sederhana, uji koefisien korelasi, uji t, adapun hasil peneltian yaitu Terdapat pengaruh yang signifikan komitmen organisasi terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Musi Rawas. Terdapat pengaruh yang signifikan pengaruh beban kerja terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Musi Rawas. Terdapat pengaruh yang signifikan pengaruh motivasi terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Musi Rawas. Terdapat pengaruh yang signifikan kepribadian memoderasi pengaruh komitmen organisasi terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Musi Rawas. Terdapat pengaruh yang signifikan kepribadian memoderasi pengaruh beban kerja terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Musi Rawas. Terdapat pengaruh yang signifikan kepribadian memoderasi pengaruh motivasi terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Musi Rawas.

Kata Kunci : Komitmen Organisasi, Beban Kerja, Motivasi, Kualitas Pelayanan dan Kepribadian.



Abstract

This research is a descriptive study. The purpose of this study is to determine the effect of organizational commitment, workload and motivation on service quality at the Public Housing and Settlement Areas of Musi Rawas Regency, moderated by personality. The independent variables in this study were 3 variables, 1 moderating variable and 1 dependent variable. The population used was all employees of the Department of Public Housing and Settlement Areas of Musi Rawas Regency and the sample of the entire population was used as the research sample. Sources of data used in this study is secondary data in the form of employee data, organizational structure while the primary data is a research questionnaire. The data collection technique used is a research questionnaire. Statistical test using simple linear regression, correlation coefficient test, t test, while the results of the study are that there is a significant influence of organizational commitment on service quality at the Public Housing and Settlement Areas of Musi Rawas Regency. Public Housing and Settlement Areas of Musi Rawas Regency. There is a significant influence of motivation on service quality at the Public Housing and Settlement Areas of Musi Rawas Regency. Rawas. There is a significant influence of personality moderating the effect of workload on service quality at the Public Housing and Settlement Areas of Musi Rawas Regency. There is a significant influence of personality moderating the use of the spirit of motivation towards the quality of service at the Public Housing and Settlement Service Office of Musi Rawas Regency.

Keywords: *Organizational Commitment, Workload, Motivation, Service Quality and Personality.*

I. PENDAHULUAN

Sumber daya manusia sebagai penggerak organisasi banyak dipengaruhi oleh perilaku para pesertanya (partisipannya) atau aktornya. Peningkatan kinerja pegawai secara perorangan akan mendorong kinerja sumber daya manusia secara keseluruhan, yang direfleksikan dalam kenaikan kinerja pegawai. Untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia supaya dapat sejalan dengan era globalisasi maka diperlukan suatu kemampuan untuk menyesuaikan diri. Jika kinerja sumber daya manusia bagus, maka tujuan visi dan misi organisasi juga akan bagus, begitu juga sebaliknya. Bagian kedua berisi uraian terkait penelitian sebelumnya (*research gap*). Pada bagian ini kemukakan *state of the art* yaitu fokus terbaru dari teori yang dikaji dengan melakukan sitasi terhadap referensi yang digunakan.

Instansi atau Organisasi, baik itu Instansi pemerintah maupun swasta sangat diperlukan peranannya yang berupa kinerja dari pegawai, suatu organisasi setiap pegawai bekerja harus bertanggung jawab terhadap segala aspek, hal ini disebabkan pegawai merupakan Sumber Daya dan Aset Organisasi yang sangat menentukan kinerja pegawai dalam mencapai tujuan yang diinginkan. Jika Sumber Daya Aparatur Pemerintah bekerja dengan baik maka kinerja institusi pemerintah akan baik.

Selain beban kerja pegawai juga membutuhkan adanya motivasi dari lingkungan instansi baik dari pimpinan ataupun sesama pegawai agar mampu bekerja maksimal. Motivasi adalah proses yang menunjukkan identitas individu, arah dan ketekunan dari upaya menuju pencapaian tujuan. (Sumarjo 2018).

Pegawai yang bekerja akan lebih optimal jika memiliki kepribadian yang baik, sehingga mampu bekerja dengan maksimal dan mau belajar serta

memperbaiki kesalahan dalam bekerja, Menurut McShane dan Von Glinow kepribadian adalah pola yang relative bertahan lama tentang pemikiran, emosi dan perilaku yang menunjukkan karakteristik orang, sejalan dengan proses psikologis di belakang karakteristik tersebut (dalam Wibowo, 2017).

Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman adalah lembaga pemerintahan di bidang perumahan dan kawasan permukiman serta pertanahan dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Musi Rawas Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Musi Rawas.

Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor : 32 / PRT / M / 2016 tentang Pedoman Nomenklatur Perangkat Daerah yang melaksanakan urusan Pemerintahan Bidang Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 574). Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Musi Rawas dibentuk pada tahun 2017.

Tabel 1.2 Tujuan dan Sasaran Pemerintah Kabupaten Musi Rawas Tahun 2016 – 2021

Tujuan	Sasaran	SKPD Penanggung Jawab
Misi 1. Memperbaiki Kualitas Sumber Daya Manusia dan Infrastruktur		
1. Meningkatkan kualitas infrastruktur perumahan dan permukiman	1. Meningkatkan kualitas infrastruktur perumahan dan permukiman	Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman
	2. Terwujudnya akses infrastruktur dasar permukiman	
2. Meningkatnya kualitas pelayanan pertanahan	3. Meningkatnya tertib administrasi sertifikat pertanahan	

Sumber : LKjIP Perkim 2021

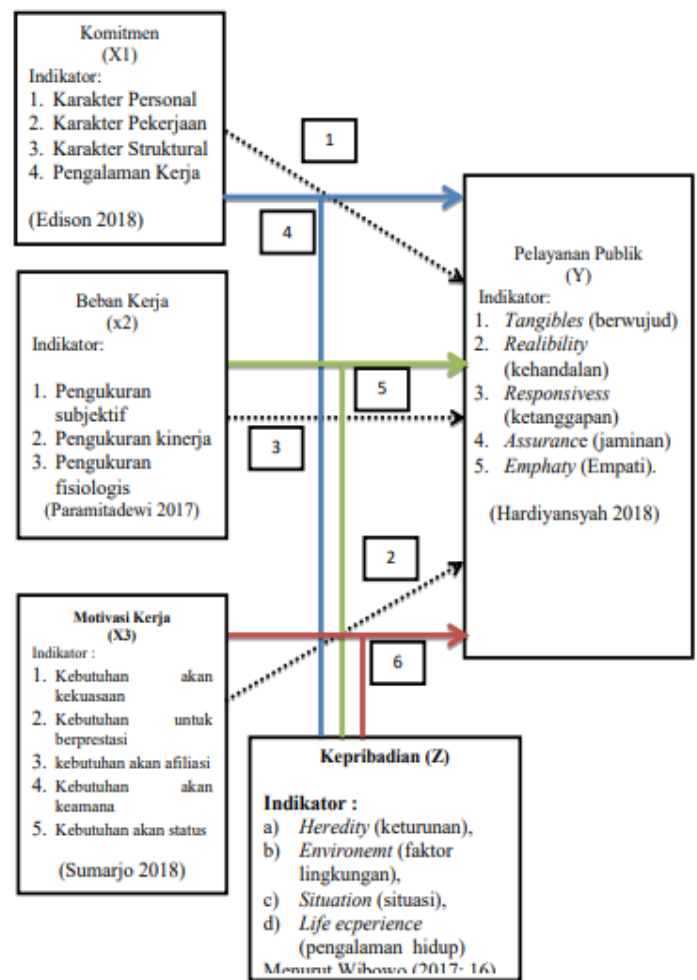
Beban kerja pegawai dibutuhkan dalam mengerjakan pekerjaan di Dinas Perkim diketahui bahwa masih ada pegawai yang bertanggung jawab dalam membuat

laporan penyelesaian pekerjaan kurang maksimal sehingga masih perlu adanya perbaikan atas laporan tersebut. Pegawai masih ada yang kurang memiliki perilaku yang mampu mendukung pekerjaan sehingga pekerjaan yang harus segera diselesaikan tidak diselesaikan. Pegawai masih belum memahami tentang tingkat beban kerja pegawai sehingga dalam menyelesaikan pekerjaan masih kurang maksimal.

Pegawai dalam bekerja membutuhkan motivasi, pengamatan awal berkaitan motivasi yakni masih ada pegawai dalam bekerja belum mendapatkan dukungan dari unsur pimpinan, seperti unsur pimpinan belum mampu berkomunikasi dengan baik dengan bawahan dalam prosedur penyelesaian pekerjaan Rendahnya kemauan pegawai untuk dapat menyelesaikan pekerjaan lain, sehingga pegawai belum mampu memotivasi dalam bekerja.

Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Musi Rawas memberikan pelayanan maka pengamatan awal diketahui bahwa Kualitas pelayanan yang kurang memuaskan, dikarenakan prosedur pelayanan yang kurang jelas dengan tidak adanya papan informasi sehingga menyulitkan dalam pelayanan, Pegawai dalam memberikan pelayanan kurang baik dikarenakan pegawai tidak hadir sesuai dengan waktu yang tepat.

Kepribadian hasil pengamatan awal diketahui bahwa latar belakang pegawai (keturunan) yang belum memiliki latar belakang pada pemerintahan. Lingkungan kurang mendukung pekerjaan sehingga pegawai kurang merasa nyaman dalam bekerja, Situasi kerja pegawai yang belum mampu mendukung pekerjaan sehingga pekerjaan yang diselesaikan masih kurang memahami tentang pekerjaan yang akan diselesaikan.



Gambar 1
Kerangka Pemikiran

II. METODOLOGI PENELITIAN

Desain penelitian dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi, beban kerja dan motivasi terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Musi Rawas dengan dimoderasi oleh kepribadian. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah berjumlah 3 variabel, variabel moderating 1 dan 1 variabel terikat.

Populasi yang digunakan adalah seluruh pegawai Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Musi Rawas dan sampel seluruh populasi dijadikan sampel penelitian. Sumber data

yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder berupa data pegawai, struktur organisasi sedangkan data primer adalah kuisisioner penelitian. Teknik Pengumpulan data yang digunakan adalah kuisisioner penelitian. uji statistik menggunakan regresi linear sederhana, uji koefisien korelasi, uji t.

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari: a. Variabel Bebas yaitu 1) Komitmen Organisasi (X1) 2) Beban Kerja (X2) 3) Motivasi (X3) b. Variabel Terikat adalah Kualitas Pelayanan (Y) c. Variabel Moderasi adalah Kepribadian (Z).

Populasi bukan hanya sekedar jumlah yang ada pada obyek/subyek yang diopelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek yang diteliti. Populasi dalam penelitian ini berjumlah pegawai Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Musi Rawas berjumlah 54 Pegawai terdiri dari Pegawai Negeri Sipil / Aparatur Sipil Negara (ASN) sebanyak 32 Pegawai dan Tenaga Kerja Sukarale (TKS) sebanyak 22 Pegawai. (Sugiyono 2018).

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan semua anggota populasi sebagai sampel dalam penelitian sampel berjumlah 54 pegawai Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Musi Rawas (Sugiyono, 2018). Penelitian ini menggunakan sumber Data Primer dan Data Sekunder.

Teknik pengumpulan data penelitian yang biasa digunakan yaitu sebagai berikut: (Sujarweni 2019) 1. Observasi, adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian. 2. Kuisisioner atau angket, merupakan Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada para responden untuk dijawab. Kuisisioner merupakan instrument

pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Pegawai yang akan menjawab pernyataan adalah seluruh pegawai Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Musi Rawas. 3. Wawancara adalah suatu tanya jawab secara tatap muka yang dilaksanakan oleh pewawancara dengan orang yang diwawancarai untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan. 4. Dokumentasi adalah merupakan catatan peristiwa yang telah lalu. Dokumen dapat berbentuk tulisan, gambar, atau karya monumental dari seseorang lainnya.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji validitas diperoleh dengan cara mengkorelasi setiap skor indikator dengan total skor indikator variabel, dari hasil korelasi dibandingkan dengan nilai kritis dengan taraf signifikan 0,05.

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur suatu kuisisioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuisisioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Dalam uji reliabilitas peneliti menggunakan program SPSS 21, dengan uji statistik Cronbach Alpha (α). Suatu variabel dikatakan reliabel jika Cronbach Alpha (α) > 0,60.

Cara yang biasa dipakai untuk melakukan uji normalitas yaitu menggunakan One Sample Kolmogorov Smirnov Test, dimana distribusi data dikatakan normal jika hasil perhitungan One Sample Kolmogorov Smirnov menghasilkan nilai signifikan atau nilai probabilitas > 0,05.

Hasil uji linearitas membuktikan bahwa pengaruh yang terjadi antara variabel bebasnya dengan variabel terikat bersifat linear, pada tabel diatas

menunjukkan uji pengaruh bersifat linear antara variabel penelitian > 0.05 . Apabila nilai signifikan lebih besar dari 0,05 maka dapat diartikan hubungan prediktor dan dependen variabel bersifat linear, maka kedua signifikan pada tabel anova memenuhi syarat linear.

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi, beban kerja dan motivasi terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Musi Rawas dengan dimoderasi oleh kepribadian. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah berjumlah 3 variabel, variabel moderating 1 dan 1 variabel terikat. Populasi yang digunakan adalah seluruh pegawai Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Musi Rawas dan sampel seluruh populasi dijadikan sampel penelitian. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder berupa data pegawai, struktur organisasi sedangkan data primer adalah kuisioner penelitian. Teknik Pengumpulan data yang digunakan adalah kuisioner penelitian. uji statistik menggunakan regresi linear sederhana, uji koefisien korelasi, uji t.

IV. KESIMPULAN

Kesimpulan Setelah melakukan penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Terdapat pengaruh yang signifikan komitmen organisasi terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Musi Rawas.
2. Terdapat pengaruh yang signifikan pengaruh beban kerja terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Musi Rawas.

3. Terdapat pengaruh yang signifikan pengaruh motivasi terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Musi Rawas.
4. Terdapat pengaruh yang signifikan kepribadian memoderasi pengaruh komitmen organisasi terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Musi Rawas.
5. Terdapat pengaruh yang signifikan kepribadian memoderasi pengaruh beban kerja terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Musi Rawas.
6. Terdapat pengaruh yang signifikan kepribadian memoderasi pengaruh motivasi terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Musi Rawas.

V. SARAN

Setelah melakukan penelitian dan didapatkan hasil penelitian dan pembahasan serta menentukan kesimpulan dari penelitian ini maka dapat disarankan bahwa di Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Musi Rawas dalam menjalankan aktivitas utama OPD untuk meningkatkan pelayanan di Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Musi Rawas. Dengan mengutamakan kepribadian pegawai yang mampu memahami tentang kondisi penerima pelayanan agar dapat memaksimalkan pelayanan di Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Musi Rawas, serta

pegawai diharapkan mampu memiliki komitmen dalam bekerja, beban kerja sesuai dengan kemampuan dan kompetensi yang dimiliki pegawai serta unsur pimpinan dapat memberikan dukungan, dorongan dan semangat serta membantu penyelesaian masalah agar dapat ditemukan kendala dalam pelaksanaan kegiatan di Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Musi Rawas.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Edison, Emron. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategi Dan Perubahan Dalam Rangkai Meningkatkan Kinerja Pegawai Dan Organisasi*. Bandung: Alfabeta.
- ELFADILLA, MQ BARATI. 2018. —KARYAWAN DI BRI SYARIAH KCP METRO Oleh: MQ BARATI ELFADILLA Jurusan: S1- Perbankan Syariah Fakultas: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO 1440 H / 2018 M. : 43. [https://repository.metrouniv.ac.id/id/eprint/1431/1/SKRIPSI_MQ BARATI ELFADILLA.pdf](https://repository.metrouniv.ac.id/id/eprint/1431/1/SKRIPSI_MQ_BARATI ELFADILLA.pdf).
- Hardiyansyah. 2018. *Manajemen Pelayanan Dan Pengembangan Organisasi Publik Dalam Aspek Riset, Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat. 2019. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Kusumo, Haryo. 2017. —Pengaruh Budaya Organisasi Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Moderasi Pada Stekom Semarang. *Jurnal Nusantara Aplikasi Manajemen Bisnis* 2(2): 75.
- Lisdiana, Nuning. 2017. —Pengaruh Budaya Organisasi Dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Komitmen Organisasi Pada Universitas Boyolali. *E-Jurnal Magister Manajemen*: 33–40.
- Lumintang, Genita, Adolfina Adolfina, and Sri Muhammad. 2016. —Pengaruh Lingkungan Kerja, Kompensasi Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi* 4(1): 45–55.
- Maiti, and Bidinger. 1981. 53 *Journal of Chemical Information and Modeling* 濟無No Title No Title.
- Paramitadewi, kadek ferrania. 2017. —Pengaruh Beban Kerja Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Pegawai Sekretariat Pemerintah Daerah Kabupaten Tabanan. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana* 6(6): 255108.
- Riki. —PENGARUH KEPERIBADIAN DAN PENGAMBILAN KEPUTUSAN TERHADAP KOMITMEN ORGANISASI: STUDI KAUSAL TERHADAP GURU SMA DI KEUSKUPAN AGUNG, JAKARTA Rupinus Simarmata.”: 858–67.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2019. *Manajemen Kinerja Pengelolaan, Pengukuran Dan Implikasi Kinerja*. Depok: Rajawali Pers.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, Wiratna. 2019. *Metodologi Penelitian Lengkap, Praktis Dan Mudah Dipahami*. Jakarta: Pustaka Buku.
- Sumarjo, Mahendro. 2018. *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia Konsep-Konsep Kunci*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarwan, Ujang. 2018. *Perilaku Konsumen Teori Dan Perapannya Dalam Pemasaran*. Bandung: Ghalia Indonesia.
- Surjadi. 2018. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Pustaka Buku.
- Susila, Ni Kadek Ayu Dwiyaniti. 2019. —Pengaruh Kompetensi Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja

- Karyawan. Jurnal Inspirasi Bisnis dan Manajemen 3(1): 1.
- Sutrisno, Edy. 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- Vellayati, Widya Arum. 2018. —PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DAN DISIPLIN KERJA PECAHAWAI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR BALAI DESA ROWOSARI KECAMATAN ULUJAMI KABUPATEN PEMALANG. |
ث ث ث ث ث ب ق ث ق ث ق
ق ق : (4)
[https://www.jstage.jp/article/
amr/1/5/1_010501/_article/-
char/ja/%0Ahttp://www.ghbook.ir/i
ndex.php?name=ن و ف ر گ ن](https://www.jstage.jp/article/amr/1/5/1_010501/_article/-char/ja/%0Ahttp://www.ghbook.ir/index.php?name=ن و ف ر گ ن)
و ی ن ه ی
odaer=ksat&koobd_moc=noitpo&ن
nline&book_id=13650&page=73&
ch
khashk=ED9C9491B4&Itemid=21
8&lang=fafa&ttml=component%0A
http://dx.x.
Wibowo. 2017. *Perilaku Dalam Organisasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
———. 2018. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Pers.