J-CEKI : Jurnal Cendekia Ilmiah
Vol.4, No.3, April 2025

# Pengaruh Struktur Organisasi, Budaya Organisasi, Gaya Kepemimpinan Transformasional, Dan Pemanfaatan Teknologi Pada Kualitas Pelayanan Publik DPMPTSP Kota Palopo

**Syahrudin[1], Chalid Imran Musa[2], Edy Jumady[3]**
[1,3] STIEM Bongaya
[2] Universitas Negeri Makassar
E-mail: Syahrudin@gmail.com[1]

**Article History:**
Received: 10 Februari 2025
Revised: 30 Maret 2025
Accepted: 05 April 2025

**Keywords:** *Struktur Organisasi, Budaya Organisasi, Gaya Kepemimpinan Transformasional , Pemanfaatan Teknologi, Kualitas Pelayanan Publik*

***Abstract:*** *Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana struktur organisasi, budaya organisasi, gaya kepemimpinan transformasional serta pemanfaatan teknologi berpengaruh terhadapa kualitas layanan publik. Penelitian ini dilakukan pada kantor DPMPTSP Kota Palopo. Riset ini merupakan jenis penelitian kuantitatif. Desain penelitian yang dipergunakan pada riset ini adalah cross sectional, objek penelitian yaitu masyarakat yang menggunakan layanan DPMPTSP. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang menggunakan layanan DPMPSTSP Sampel penelitian ini adalah masyarakat yang pernah mengunjung DPMPTSP minimal 2(dua) kali yang dihitung dengan menggunakan rumus Lemeshow. Sehingga didapatkan 143 sampel. Penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling. Data yang dipergunakan pada penelitian ini adalah data kuantitatif, bersumber dari hasil kuesioner yang diisi oleh respoden yang dilayani oleh DPMPTSP .Teknik pengumpulan data pada riset ini untuk pengujian hipotesis menggunakan kuesioner dengan SmartPLS 3 sebagai alat bantu dalam teknik analisis data. Hasil penelitian yang didapatkan bahwa struktur organisasi, budaya organisasi, gaya kepemimpinan transformasional serta pemanfaatan teknologi berpengaruh postif dan signifikan terhadapa kualitas layanan publik. Sehingga penelitian ini dapat disimpulkan bahwa ketika nilai struktur organisasi, budaya organisasi, gaya kepemimpinan transformasional serta pemanfaatan teknologi meningkat maka variabel kualitas pelayanan publik turut meningkat begitu pula sebaliknya.*

## PENDAHULUAN

Layanan publik merupakan komponen penting dari infrastruktur masyarakat, yang

mencakup berbagai kegiatan yang bertujuan meningkatkan kualitas hidup warga negara. Layanan ini termasuk kesehatan masyarakat, pendidikan, transportasi, keselamatan, dan program kesejahteraan, yang semuanya memainkan peran penting dalam mendorong kesejahteraan masyarakat dan kesetaraan sosial. Pelayanan publik di Indonesia mencakup berbagai jenis layanan yang disediakan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Di Indonesia dikenal beberapa macam pelayanan publik. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 didasarkan pada ciri dan sifat kegiatan dalam proses pelayanan dan produk pelayanan yang dihasilkan antara lain: (1) Pelayanan administratif yang meliputi pengelolaan dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat; (2) Pelayanan barang, pelayanan ini berfokus pada penyediaan barang fisik yang dibutuhkan oleh masyarakat; (3) Pelayanan jasa yang mencakup kegiatan dalam menghasilkan layanan non-fisik yang memberikan manfaat langsung kepada masyarakat; (4) Pelayanan regulatif pelayanan yang berhubungan dengan penegakan hukum dan kebijakan publik untuk menjaga ketertiban masyarakat.

Kualitas layanan publik beragam, mencakup berbagai prinsip dan standar yang memastikan pemberian layanan yang efektif dan kepuasan warga. Kualitas-kualitas ini sangat penting untuk menumbuhkan kepercayaan dan legitimasi di lembaga pemerintah. Layanan publik dicirikan oleh kemampuan mereka untuk memenuhi kebutuhan warga negara, menegakkan standar hukum dan etika, dan beradaptasi dengan tuntutan masyarakat yang berubah. Layanan publik harus disampaikan tepat waktu untuk memenuhi harapan dan kebutuhan warga negara. Penundaan dapat menyebabkan ketidakpuasan dan mengikis kepercayaan pada lembaga pemerintah(Pareek & Sole, 2022). Kualitas dalam pelayanan publik ditentukan oleh kemampuan untuk memenuhi standar yang telah ditentukan dan harapan warga negara. Ketika layanan memenuhi atau melebihi harapan ini, mereka dianggap memenuhi syarat (Göküş & Çubukcu, 2017).

Selain memenuhi kebetuhan masyarakat, pelayanan publik juga harus mematuhi prinsip-prinsip seperti legalitas, ketidakberpihakan, dan keadilan. Prinsip-prinsip ini memastikan bahwa layanan diberikan secara adil dan tanpa bias(Shovkun, 2024).Standar etika, termasuk kejujuran, keandalan, dan netralitas, sangat penting untuk menjaga integritas dan otoritas layanan publik(Zdyb, 2018)]. Prinsip-prinsip tata kelola yang baik, seperti transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat, merupakan bagian integral dari peningkatan kualitas pelayanan publik. Prinsip-prinsip ini memastikan bahwa layanan diberikan secara efisien dan responsif(Setiawan, 2022).

Struktur organisasi yang efektif dapat meningkatkan pemberian layanan dengan mendorong koordinasi dan komunikasi yang lebih baik, yang sangat penting untuk mengatasi tantangan layanan publik yang kompleks. Namun, dampak struktur organisasi pada kualitas layanan dapat bervariasi tergantung pada fitur spesifik dan implementasi dalam konteks yang berbeda. Instrumen koordinasi dan saling ketergantungan tugas merupakan fitur organisasi penting yang meningkatkan kualitas koordinasi dalam pemberian layanan publik. Pemerintah daerah yang menggunakan lebih banyak alat koordinasi dan memiliki saling ketergantungan tugas yang lebih tinggi cenderung merasakan kualitas koordinasi yang lebih baik, yang penting untuk pengiriman layanan yang koheren. Sebaliknya, spesialisasi struktural tidak berkorelasi signifikan dengan kualitas koordinasi yang dirasakan, menunjukkan bahwa faktor-faktor lain mungkin memainkan peran yang lebih penting dalam meningkatkan penyampaian layanan(Kårtvedt, 2024). Dalam hal ini komunikasi juga memiliki peran yang penting, komunikasi dengan pemangku kepentingan, akuntabilitas, dan pengendalian internal secara positif terkait dengan kinerja sektor publik. Elemen-elemen struktur organisasi ini sangat penting

untuk memastikan transparansi dan manajemen sumber daya yang efektif, yang pada gilirannya meningkatkan kualitas layanan(Esther et al., 2020) penggunaan pendekatan komunikatif untuk menerapkan perubahan organisasi dapat mengurangi resistensi dan meningkatkan kualitas layanan dengan menyelaraskan proses pemikiran internal dengan tindakan eksternal(Krasnykov, 2023).

Budaya organisasi memainkan peran penting dalam membentuk kualitas layanan publik, karena mempengaruhi perilaku, sikap, dan kinerja karyawan dalam lembaga publik. Efektivitas pemberian layanan publik sering bergantung pada norma dan nilai-nilai budaya yang memandu praktik organisasi. Di Indonesia, inovasi budaya dalam organisasi publik telah dikaitkan dengan peningkatan kinerja layanan. Faktor kunci keberhasilan termasuk komitmen kepemimpinan, keterlibatan karyawan, dan komunikasi yang efektif, meskipun tantangan seperti resistensi terhadap perubahan tetap ada (Kardina & Frinaldi, 2024).

Gaya kepemimpinan transformasional ditandai dengan kemampuannya untuk menginspirasi dan memotivasi karyawan, mendorong mereka untuk melebihi tingkat kinerja mereka yang biasa dan berkontribusi pada tujuan organisasi. Dampak kepemimpinan transformasional pada kualitas layanan publik terbukti di berbagai konteks, termasuk sektor kesehatan, pendidikan, dan pemerintah. Kepemimpinan transformasional meningkatkan kreativitas di antara pegawai negeri, yang penting untuk layanan publik berkualitas tinggi. Dengan mempromosikan stimulasi intelektual dan pertimbangan individu, para pemimpin dapat memelihara budaya inovatif yang mendorong peningkatan layanan. Penekanan gaya kepemimpinan pada motivasi inspirasional dan pengaruh ideal mendorong karyawan untuk berpikir kreatif dan mengembangkan solusi baru untuk tantangan pemberian layanan(Awang et al., 2020). Kepemimpinan transformasional juga memperkuat komitmen organisasi, yang sangat penting untuk mempertahankan standar layanan yang tinggi. Hal ini dicapai dengan menyelaraskan budaya organisasi dengan praktik kepemimpinan, sehingga menumbuhkan loyalitas dan dedikasi di antara karyawan(Supit et al., 2024).

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) adalah lembaga pemerintah yang bertugas untuk mengelola dan memfasilitasi berbagai aspek terkait penanaman modal dan pelayanan perizinan di suatu daerah. DPMPTSP memiliki tugas utama membantu pemerintah daerah dalam melaksanakan urusan pemerintahan di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu. Ini mencakup penyelenggaraan pelayanan administrasi dalam bidang perizinan. Adapaun fungsi dari DPMPTSP adalah

- **Perumusan Kebijakan**: Menyusun kebijakan teknis sesuai dengan lingkup tugasnya.
- **Pelayanan Umum**: Menyelenggarakan urusan pemerintahan dan pelayanan umum.
- **Pembinaan**: Melakukan pembinaan dan pelaksanaan tugas yang terkait dengan penanaman modal dan perizinan.
- **Pengelolaan Informasi**: Mengelola informasi terkait penanaman modal dan perizinan, serta memberikan dukungan administrasi

Adapun Tujuan dari DPMPTSP adalah Mendekatkan Pelayanan kepada Masyarakat agar dapat meningkatkan aksesibilitas layanan kepada masyarakat, serta memperpendek proses pelayanan agar lebih cepat, mudah, dan transparan. Salain itu DPMPTSP juga Memberikan Perlindungan Hukum: Memastikan bahwa masyarakat mendapatkan kepastian hukum dalam proses perizinan dan investasi

Perkembangan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Indonesia menunjukkan upaya pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan menarik investasi. Penerapan UU Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja menjadi salah satu

tonggak penting dalam reformasi perizinan dan penanaman modal. Undang-undang ini bertujuan untuk mengatasi tumpang tindih regulasi dan mempercepat proses perizinan dengan menerapkan sistem yang lebih terintegrasi dan efisien, termasuk melalui DPMPTSP.

Dalam hal struktur organisasi DPMPTSP telah mengalami perubahan struktur organisasi untuk meningkatkan efektivitas pelayanan. Di banyak provinsi, DPMPTSP kini berdiri sendiri sebagai lembaga yang fokus pada pelayanan perizinan dan investasi, terpisah dari unit-unit lain dalam pemerintahan daerah. Hal ini bertujuan untuk mempermudah proses perizinan bagi investor dan masyarakat

Penerapan digitalisasi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) merupakan langkah strategis dalam meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas layanan publik. DPMPTSP berupaya untuk bertransformasi menjadi lembaga yang memberikan pelayanan prima melalui sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) berbasis elektronik. Rapat pemetaan daerah yang dilaksanakan oleh Kementerian Dalam Negeri bertujuan untuk mendorong penerapan PTSP berbasis elektronik di berbagai daerah, mengidentifikasi tantangan yang dihadapi, serta mencari solusi untuk meningkatkan kualitas layanan

Beberapa daerah, seperti Kabupaten Tanjung Jabung Barat, telah mengimplementasikan Mal Pelayanan Publik (MPP) Digital. MPP Digital bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses berbagai layanan publik secara terintegrasi. Rapat koordinasi dengan berbagai stakeholder dilakukan untuk memastikan integrasi layanan ini berjalan dengan baik, sehingga dapat meningkatkan efisiensi dan responsivitas pemerintah terhadap kebutuhan masyarakat DPMPTSP juga menerapkan berbagai aplikasi untuk mendukung digitalisasi pelayanan perizinan. Contohnya adalah penggunaan Aplikasi Cerdas Layanan Terpadu Publik (SICANTIK) dan Online Single Submission (OSS), yang memungkinkan masyarakat untuk mengajukan izin secara online dengan lebih mudah dan cepat. Aplikasi ini membantu mengurangi birokrasi dan meningkatkan transparansi dalam proses perizinan.

Budaya organisasi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) memiliki peran penting dalam membentuk karakter dan kinerja pegawai, serta dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Di DPMPTSP Kabupaten Karanganyar, terdapat budaya kerja yang dikenal dengan nama "SEMANAK" (Semangat Maju, Kompak, dan Tulus Melayani). Budaya ini bertujuan untuk meningkatkan semangat kerja pegawai dan menciptakan lingkungan kerja yang positif. Namun, penelitian menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara nilai-nilai budaya kerja ini dengan praktik di lapangan, seperti kurangnya komunikasi antar pegawai dan pemahaman yang terbatas mengenai budaya kerja tersebut.

## LANDASAN TEORI

### *Struktur Organisasi*

Pengertian struktur organisasi adalah pola formal mengelompokkan orang dan pekerjaan, pola formal aktivitas dan hubungan antara berbagai sub unit organisasi yang sering digambarkan melalui bagan organisasi (Rivai, 2008). Pengertian struktur organisasi adalah pola formal mengelompokkan orang dan pekerjaan, pola formal aktivitas dan hubungan antara berbagai sub unit organisasi yang sering digambarkan melalui bagan organisasi.Struktur organisasi adalah suatu gambar yang menggambarkan tipe organisasi, pendepartemenan organisasi kedudukan, dan jenis wewenang pejabat, bidang dan hubungan pekerjaan, garis perintah dan tanggung jawab, rentang kendali dan sistem pimpinan organisasi(Hasibuan, 2010). Struktur organisasi adalah keseluruhan dari tugas-tugas yang dikelompokkan ke dalam fungsi-fungsi yang ada sehingga merupakan suatu kesatuan harmonis, yakni diarahkan dan dikembangkan secara terus-menerus

pada suatu tujuan tertentu menuju kondisi optimal (Afif, 1994). Stoner dan Wengkell dalam buku Siswanto (2005:90) mengemukakan adanya empat elemen yang berguna untuk menganalisis struktur organisasi sebagai berikut : a. Spesialisasi aktivitas (Specialization of activities) Spesialisasi aktivitas mengacu pada spesialisasi tugas-tugas individual dan kelompok kerja dalam organisasi (pembagian kerja) dan pengaturan- pengaturan tugastugas tersebut menjadi satuansatuan kerja (departementasi). Standarisasi aktivitas (Standardization of activities) Standardisasi kegiatan merupakan prosedur yang digunakan organisasi untuk menjamin kelayakdugaan (predictability) aktivitasnya. Koordinasi aktivitas (Coordination of activities) Koordinasi aktivitas yaitu proses dalam mengintegrasikan seluruh aktivitas dan fungsi-fungsi sub organisasi dari berbagai departemen atau bagian dalam organisasi, untuk menciptakan keserasian gerak langkah unit-unit yang ada dalam pencapaian tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Sentralisasi dan Desentralisasi pengambilan keputusan (Centralization and Decentralization of decision making) Sentralisasi dan desentralisasi pengambilan keputusan mengacu pada lokasi otoritas pengambilan keputusan. Dalam struktur organisasi yang di sentralisasi, keputusan diambil pada tingkat tinggi oleh manajer puncak, atau bahkan oleh seorang saja.

***Budaya Organisasi***

Robbins (2000: 74) mendefinisikan budaya organisasi (organizational culture) sebagai suatu sistem makna bersama yang dianut oleh anggota-anggota yang membedakan organisasi tersebut dengan organisasi yang lai, lebih lanjut Robbins menyatakan bahwa sebuah sistem pemaknaan bersama dibentuk oleh warganya yang sekaligus menjadi pembeda dengan organisasi lain. Budaya organisasi mengacu pada nilai-nilai bersama, keyakinan, dan praktik yang membentuk perilaku dan pola pikir individu dalam suatu organisasi. Ini memainkan peran penting dalam mempengaruhi bagaimana karyawan berinteraksi satu sama lain dan bagaimana mereka mendekati pekerjaan mereka (Ruslinawati & Prasetya, 2021). Lebih jauh Mc. Shane and Von Glinov (2005) mengutarakan dimensi Budaya Organisasi adalah dimensi budaya pengendalian, dimensi budaya kinerja, dimensi budaya hubungan dan dimensi budaya responsive.

***Gaya Kepemimpinan Transformasional***

Menurut Robbins (2007:471) pemimpin transformasional mencurahkan perhatian pada hal-hal dan kebutuhan pengembangan dari masing-masing pengikut, Pemimpin transformasional mengubah kesadaran para pengikut akan persoalan-persoalan dengan membantu mereka memandang masalah lama dengan cara-cara baru, dan mengilhami para pengikut untuk mengeluarkan upaya ekstra demi mencapai sasaran kelompok. Pemimpin transformasional dikenal karena kemampuan mereka untuk menciptakan visi, mengkomunikasikannya secara efektif, dan menginspirasi tim mereka untuk mencapai hasil yang luar biasa. Gaya kepemimpinan ini telah dikaitkan dengan berbagai hasil organisasi yang positif, termasuk peningkatan kinerja karyawan, kepuasan kerja, dan inovasi organisasi. Ada beberapa indikator gaya kepemimpinan transformasional menurut Robbins (2010:263):1)Kharisma Karisma dianggap sebagai kombinasi dari pesona dan daya tarik pribadi yang berkontribusi terhadap kemampuan luar biasa untuk membuat orang lain mendukung visi dan juga mempro-mosikannya dengan bersemangat. Pemimpin karismatik adalah pemimpin yang mewujudkan atmosfir motivasi atas dasar komitmen dan identitas emosional pada visi, filosofi, dan gaya mereka dalam diri bawahanya2)Motivasi InspiratifMotivasi inspiratif menggambarkan pemimpin bergairah dalam mengkomu-nikasikan masa depan organisasi yang idealis. Pemimpin menggunakan komunikasi verbal atau penggunaan simbol-simbol yang

ditujukan untuk memacu semangat bawahan. Pemimpin memotivasi bawahan akan arti penting visi dan misi organisasi sehingga seluruh bawahannya terdorong untuk memiliki visi yang sama. Kesamaan visi ini memacu bawahan untuk bekerja sama mencapai tujuan jangka panjang dengan optimis. Sehingga pemimpin tidak saja membangkitkan semangat individu tapi juga semangat tim.3) Stimulasi Intelektual. Stimulasi intelektual menggambarkan pemimpin mampu mendorong Karyawan untuk memecahkan masalah lama dengan cara yang baru. Pemimpin berupaya mendorong perhatian dan kesadaran bawahan akan permasalahan yang dihadapi. Pemimpinan kemudian berusaha mengembangkan kemampuan bawahan untuk menyelesaikan perma-salahan dengan pendekatan-pendekatan atau perspektif baru.4) Pertimbangan IndividuPertimbangan yang individual menggambarkan bahwa pimpinan selalu memberikan dorongan,dukungan terhadap karyawannya, memperlakukan karyawan secara individual, melatih dan menasehati. Pemimpin mengajak karyawan untuk jeli melihat kemampuan orang lain. Pemimpin memfokuskan karyawan untuk mengembangkan kelebihan pribadi.

***Pemanfaatan Teknologi Informasi***

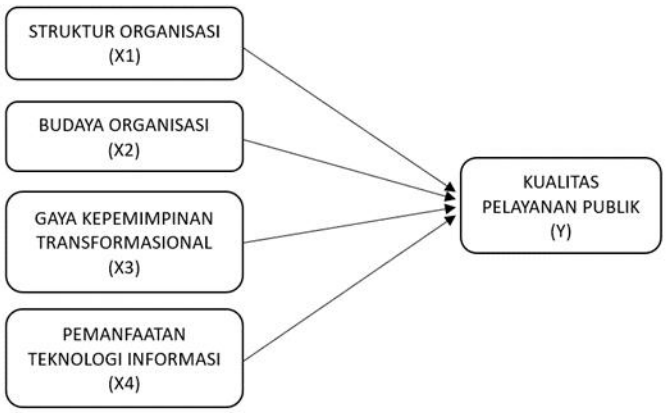
Menurut Kadir dan Triwahyuni (2013:10) menyebutkan bahwa teknologi informasi adalah sebagai berikut: "Teknologi informasi adalah studi penggunaan peralatan elektronika, terutama komputer, untuk menyimpan, menganalisis, dan mendistribusikan informasi apa saja, termasuk kata-kata, bilangan, dan gambar." Menurut Burhanudin (2015:201) menyebutkan bahwa teknologi informasi adalah sebagai berikut: "Teknologi informasi adalah gabungan anatara teknologi komputer dan teknologi komunikasi. Teknologi koputer berhubungan dengan peralatan komputer baik hardware maupun software, sedangkan teknologi komunikasi yaitu teknologi yang berhubungan dengan komunikasi jarak jauh, seperti telepon, televisi, radio, dan lain sebagainya.". Teknologi informasi memfasilitasi otomatisasi, meningkatkan aksesibilitas, dan mempercepat tanggapan pemerintah terhadap kebutuhan masyarakat, sehingga memperkuat transparansi dan akuntabilitas(Sopamena, 2024). Menurut Sutarman (2012:19) menyebutkan bahwa dimensi di dalam penelitian ini didasarkan atas keuntungan penerapan teknologi informasi yaitu sebagai berikut: 1. Kecepatan (Speed) Komputer dapat mengerjakan sesuatu perhitungan yang kompleks dalam hitungan detik, sangat cepat, jauh lebih cepat dari yang dapat dikerjakan oleh manusia. 2. Konsistensi (Consistency) Hasil pengolahan lebih konsisten tidak berubah-berubah karena formatnya (bentuknya) sudah standar, walaupun dilakukan berulang kali, sedangkan manusia sulit menghasilkan yang persis sama. 3. Ketepatan (Precision) Komputer tidak hanya cepat, tetapi juga lebih akurat dan tepat (presisi). Komputer dapat mendeteksi suatu perbedaan yang sangat kecil, yang tidak dapat dilihat dengan kemampuan manusia, dan juga dapat melakukan perhitungan yang sulit. 4. Keandalan (Reliability) Apa yang dihasilkan lebih dapat dipercaya dibandingkan dengan dilakukan oleh manusia. Kesalahan yang terjadi lebih kecil kemungkinannya jika menggunakan komputer.

***Kualitas Pelayanan Publik***

Pelayanan publik berkaitan dengan kegiatan-kegiatan yang dilakukan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara baik dan berkualitas sebagai konsekuensi dari tugas dan fungsi pelayanan yang diembannya, berdasarkan hak-hak yang dimiliki oleh masyarakat dalam rangka mencapai tujuan pemerintahan dan pembangunan. Untuk mempermudah penilaian dan pengukuran kualitas pelayanan dikembangkan suatu alat ukur kualitas layanan yang di sebut SERQUAL (servive quality). SERQUAL ini merupakan skala multi item yang dapat digunakan

untuk mengukur persepsi pelanggan atas kualitas layanan yang meliputi lima dimensi yaitu: 1. Tangibles (bukti langsung), yaitu besarnya kemampuan satu pihak dalam memberikan service kepada pihak eksternal. Performance dan daya kekuatan dalam memberikan berbagai fasilitas dan bentuk nyata dari perusahaan serta kehidupan disekitarnya adalah bukti nyata dari service yang diberikan . 2. Reliability (kehandalan), yaitu kemampuan dalam memenuhi kebutuhan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. 3. Responsiveness (daya tangkap), yaitu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada para pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. 4. Assurance (jaminan), adalah pengetahuan yang harus dimiliki pegawai untuk menumbuhkan ketergantungan para pelanggan kepada pelayanan perusahaan yang memiliki beberapa komponen antara lain: a. Communication (komunikasi), yaitu selalu memberikan informasi secara terus menerus dengan kata kata yang sopan dan tata bahasa yang dapat dimengerti oleh konsumen. b. Credibility (kredibilitas),adanya jaminan atas kepercayaan yang diberikan kepada pelanggan, sifat kejujuran. c. Security (keamanan), adanya keyakinan yang tinggi dari pelanggan akan pelayanan . d. Competence (kompetensi) yaitu adanya kemampuan yang dimiliki dan dibutuhkan agar dapat memberikan pelayanan kepada pelanggan e. Courtesy (sopan santun) dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Adanya jaminan akan keramahtamahan yang ditawarkan. 5. Empathy (empati), yaitu dapat memahami keinginan dari pelanggan.

Dalam Pasal 14 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan penyelenggara memiliki hak : a. Memberikan service tanpa dihalangi oleh pihak lain yang bukan tugasnya; b. Menciptakan kerjasama yang baik; c. Adanya budget untuk biaya menyelenggarakan pelayanan ; d. Memberikan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan ;dan e. Menghindari berbagai keinginan yang bertentangan dengan peraturan dan kebijakan publik.




**Gambar 1. Kerangka Pikir**
**Sumber : Data diolah(2025)**

Hipotesis dari penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :
H1 : Struktur organisasi berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik

H2 : Budaya organisasi berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik
H3 : Gaya kepemimpinan transformasional berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik
H4 : Pemanfaatan teknologi informasi berpenagruh positif terhadap kualitas pelayanan publik

## METODE PENELITIAN (Times New Roman, size 12)

Riset ini merupakan jenis penelitian kuantitatif. Desain penelitian yang dipergunakan pada riset ini adalah cross sectional, objek penelitian yaitu masyarakat yang menggunakan layanan DPMPTSP. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang menggunakan layanan DPMPSTSP Sampel penelitian ini adalah masyarakat yang pernah mengunjung DPMPTSP minimal 2(dua) kali yang dihitung dengan menggunakan rumus Lemeshow yakni :

$$n = \frac{z^2_{1-\alpha/2} \times P\,(1-P)}{d^2}$$

Sehingga didapatkan 143 sampel. Penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling. Data yang dipergunakan pada penelitian ini adalah data kuantitatif, bersumber dari hasil kuesioner yang diisi oleh respoden yang dilayani oleh DPMPTSP . Pengambilan data penelitian dilakukan pada bulan Desember 2024. Teknik pengumpulan data pada riset ini untuk pengujian hipotesis menggunakan kuesioner dengan SmartPLS 3 sebagai alat bantu dalam teknik analisis data.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Uji Validitas dan Reabilitas

Uji validitas konstruk merupakan seberapa baik hasil yang diperoleh dari penggunaan suatu pengukuran sesuai teori-teori yang digunakan untuk mendefinisikan suatu konstruk, yaitu dengan melihat korelasi antara konstruk dengan item-item pertanyaan/pernyataan serta hubungan dengan variabel lainnya, sehingga dalam pengujian variabel digunakan validitas konvergen dan validitas diskriminasi.

Average Variance Extracted (AVE), menggambarkan tentang nilai rata-rata varian atau diskriminan yang diekstrak dari setiap indikator, sehingga kemampuan masing-masing item dalam membagi pengukuran dengan yang lain dapat diketahui. Nilai Convergent yang baik dapat ditunjukkan dengan nilai Average Variance Extracted sama dengan atau di atas 0,50

Untuk menentukan *composite reliability*, yaitu apabila nilai *composite reliability* > 0,7 dapat dikatakan bahwa konstrak memiliki reliabilitas yang tinggi atau *reliable* dan > 0,6 dikatakan cukup *reliable*. Selanjutnya, uji reliabilitas diperkuat dengan adanya *cronbach's alpha* di mana konsistensi setiap jawaban diujikan. *Cronbach alpha* dikatakan baik apabila $\alpha \geq 0.70$ dan dikatakan cukup apabila $\alpha \geq 0.60$.

**Tabel 1. Construct Realibility dan Validity**

| | Cronbach's Alpha | Composite Reliability | Average Variance Extracted (AVE) |
|---|---|---|---|
| **BUDAOR (X2)** | **0,880** | **0,927** | **0,810** |
| **KEPTRANS (X3)** | **0,967** | **0,976** | **0,910** |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **KUPELPUB (Y1)** | **0,806** | **0,912** | **0,837** |
| **STURKOR (X1)** | **0,913** | **0,946** | **0,853** |
| **TEKINFO (X4)** | **0,924** | **0,943** | **0,767** |

Sumber: Data Primer Diolah dengan SmartPLS 3.0 (2025)

D ari output diatas nilai AVE untuk seluruh variabel bernilai lebih besar dari 0,5 sehingga dapat dikatakan bahwa seluruh indikator valid konvergen dalam membentuk variabel masing-masing. Selain itu diperoleh juga nilai Cronbach's Alpha dan CR yang memiliki nilai lebih besar dari 0,6 untuk seluruh variabel. Dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel dan item yang digunakan pada penelitian ini memenuhi validitas dan reliabilitas dalam pengukuran variable.

### *2. Goodness of Fit*

Pengujian terhadap model struktural dilakukan dengan melihat nilai R *Square* yang merupakan uji *goodness fit model*. R *Square* ($R^2$) digunakan untuk mengukur tingkat validitas pembentuk variabel independen terhadap variabel dependen, semakin tinggi $R^2$ berarti semakin baik model prediksi dari model penelitian yang digunakan berdasarkan hasil perhitungan diperoleh R *Square* diolah dengan SmartPLS 3.0 dapat disajikan melalui tabel berikut :

**Tabel 2. Tabel R- Square ($R^2$)**

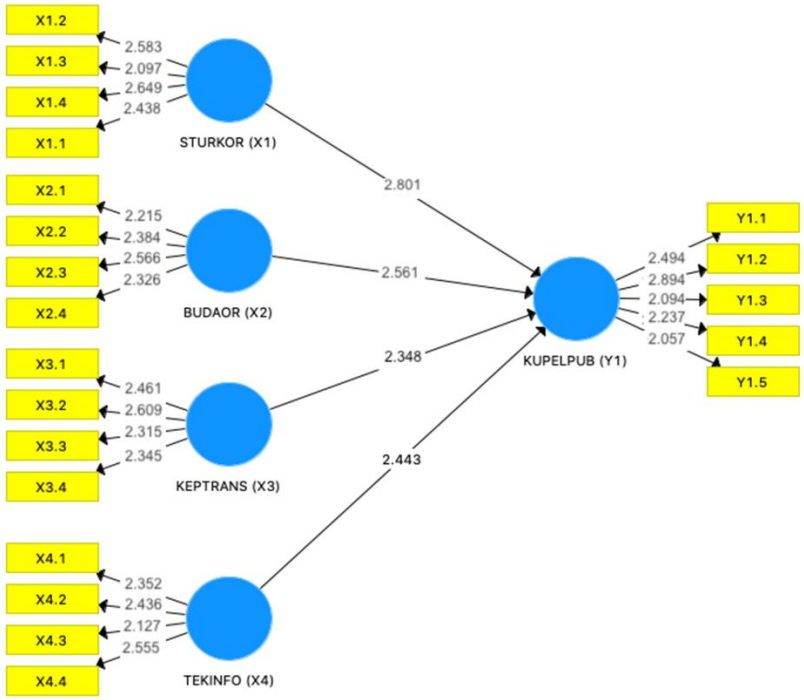
| | **R Square** | **R Square Adjusted** |
|---|---|---|
| **KUPELPUB (Y1)** | 0,527 | 0,487 |

Sumber : Data primer diolah dengan SmartPLS 3.0 (2025)

R Square (0,527) Nilai ini menunjukkan bahwa sekitar 52,7% varians KINERJA (Y1) dapat dijelaskan oleh variabel-variabel independen dalam model. Hal ini menunjukkan hubungan yang kuat, yang berarti bahwa model melakukan pekerjaan yang baik dalam memprediksi KINERJA berdasarkan prediktor.
Adjusted R Square (0,487) Nilai ini menyesuaikan R Square untuk jumlah prediktor dalam model. Adjusted R Square sebesar 0.487 menunjukkan bahwa ketika memperhitungkan jumlah prediktor, sekitar 48,7% varians KINERJA (Y1) dapat dijelaskan. Ini adalah ukuran yang lebih dapat diandalkan ketika membandingkan model dengan jumlah prediktor yang berbeda, karena ukuran ini memberikan penalti untuk menambahkan prediktor yang tidak signifikan.

### 3. Uji Hipotesis

Pengujian dengan menggunakan uji *inner model* dapat digunakan untuk mengevaluasi hubungan antar konstruk laten yang sudah dihipotesiskan pada penelitian. Berdasarkan *output* PLS versi 3.0, maka diperoleh gambar sebagai berikut :




**Gambar 2. Hasil Running dengan Smart PLS 3.0**

Berdasarkan gambar di atas dan setelah dilakukan pengolahan data, maka dapat disajikan hasil olahan data *path coefficient* dengan SmartPLS 3.0, yaitu sebagai berikut:

**Tabel 3. Path Coefficients**

| | Original Sample (O) | Standard Deviation (STDEV) | T Statistics (\|O/STDEV\|) | P Values |
|---|---|---|---|---|
| **BUDAOR (X2) -> KUPELPUB (Y1)** | 0,379 | 0,148 | 2,561 | **0,013** |
| **KEPTRANS(X3)-> KUPELPUB (Y1)** | 0,326 | 0,139 | 2,348 | **0,023** |
| **STURKOR (X1) -> KUPELPUB (Y1)** | 0,409 | 0,146 | 2,801 | **0,007** |
| **TEKINFO (X4) -> KUPELPUB (Y1)** | 0,426 | 0,175 | 2,443 | **0,015** |

Sumber : Data primer diolah dengan SmartPLS 3.0 (2025)

1. Pengaruh Struktur Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Semua koefisien jalur bernilai positif, yang menunjukkan hubungan positif antara konstruk . Statistik T mengukur signifikansi koefisien. Nilai tersebut berada di atas 1,96 yakni 2,561 (ambang batas umum untuk signifikansi pada tingkat 0,05), yang mengindikasikan bahwa semua jalur signifikan secara statistik. Hal ini menunjukkan bukti kuat bahwa hubungan antar konstruk adalah valid. Nilai p menunjukkan kurang dari 0,05 yakni 0,013. Hal ini menegaskan bahwa hubungan-hubungan tersebut sangat signifikan, yang selanjutnya mendukung validitas konstruk dalam mengukur hasil yang diinginkan. Standar deviasi relatif rendah dibandingkan

dengan koefisien jalur, yang menunjukkan bahwa estimasi stabil dan dapat diandalkan. Nilai standar deviasi yang rendah menunjukkan bahwa titik-titik data mendekati rata-rata, yang mengimplikasikan konsistensi dalam pengukuran. Maka dapat diartikan bahwa hipotesis 1 diterima.

2. Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Semua koefisien jalur bernilai positif, yang menunjukkan hubungan positif antara konstruk . Statistik T mengukur signifikansi koefisien. Nilai tersebut berada di atas 1,96 yakni 2,348 (ambang batas umum untuk signifikansi pada tingkat 0,05), yang mengindikasikan bahwa semua jalur signifikan secara statistik. Hal ini menunjukkan bukti kuat bahwa hubungan antar konstruk adalah valid. Nilai p menunjukkan kurang dari 0,05 yakni 0,023. Hal ini menegaskan bahwa hubungan-hubungan tersebut sangat signifikan, yang selanjutnya mendukung validitas konstruk dalam mengukur hasil yang diinginkan. Standar deviasi relatif rendah dibandingkan dengan koefisien jalur, yang menunjukkan bahwa estimasi stabil dan dapat diandalkan. Nilai standar deviasi yang rendah menunjukkan bahwa titik-titik data mendekati rata-rata, yang mengimplikasikan konsistensi dalam pengukuran. Maka dapat diartikan bahwa hipotesis 2 diterima

3. Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kualitas Pelayanan Publik.

Semua koefisien jalur bernilai positif, yang menunjukkan hubungan positif antara konstruk . Statistik T mengukur signifikansi koefisien. Nilai tersebut berada di atas 1,96 yakni 2,801 (ambang batas umum untuk signifikansi pada tingkat 0,05), yang mengindikasikan bahwa semua jalur signifikan secara statistik. Hal ini menunjukkan bukti kuat bahwa hubungan antar konstruk adalah valid. Nilai p menunjukkan kurang dari 0,05 yakni 0,007. Hal ini menegaskan bahwa hubungan-hubungan tersebut sangat signifikan, yang selanjutnya mendukung validitas konstruk dalam mengukur hasil yang diinginkan. Standar deviasi relatif rendah dibandingkan dengan koefisien jalur, yang menunjukkan bahwa estimasi stabil dan dapat diandalkan. Nilai standar deviasi yang rendah menunjukkan bahwa titik-titik data mendekati rata-rata, yang mengimplikasikan konsistensi dalam pengukuran. Maka dapat diartikan bahwa hipotesis 3 diterima

4. Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Semua koefisien jalur bernilai positif, yang menunjukkan hubungan positif antara konstruk . Statistik T mengukur signifikansi koefisien. Nilai tersebut berada di atas 1,96 yakni 2,443 (ambang batas umum untuk signifikansi pada tingkat 0,05), yang mengindikasikan bahwa semua jalur signifikan secara statistik. Hal ini menunjukkan bukti kuat bahwa hubungan antar konstruk adalah valid. Nilai p menunjukkan kurang dari 0,05 yakni 0,015. Hal ini menegaskan bahwa hubungan-hubungan tersebut sangat signifikan, yang selanjutnya mendukung validitas konstruk dalam mengukur hasil yang diinginkan. Standar deviasi relatif rendah dibandingkan dengan koefisien jalur, yang menunjukkan bahwa estimasi stabil dan dapat diandalkan. Nilai standar deviasi yang rendah menunjukkan bahwa titik-titik data mendekati rata-rata, yang mengimplikasikan konsistensi dalam pengukuran. Maka dapat diartikan bahwa hipotesis 4 diterima.

## KESIMPULAN

Dari hasil pengolahan data tersebut, maka penelitian ini dapat disimpulkan bahwa variabel struktur organisasi memiliki hubungan yang postif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik pada DPMPTSP Kota Palopo. Artinya ketika variabel budaya organisasi meningkat maka

variabel kualitas pelayanan publik turut meningkat begitu pula sebaliknya. Sehingga variabel struktur otganisasi memilik peranan penting di dalam pelayanan publik oleh karena itu struktur organisasi yang baik serta terarah tentunya menghasilkan pelayanan yang bermanfaat bagi masyarakat.

Sedangkan variabel budaya organisasi dari hasil penelitian ini memiliki hubungan yang postif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik pada DPMPTSP Kota Palopo. Artinya hubungan antara variabel budaya organisasi dan variable kulaitas pelayanan publik memiliki arah positif, di mana peningkatan satu variabel menyebabkan peningkatan variabel lain. Hubungan tersebut terbukti secara statistik (p-value < 0,05), sehingga dapat disimpulkan bahwa hubungan ini tidak terjadi secara kebetulan. Budaya organisasi yang ada pada DPMPTSP Kota Palopo yang telah ada ternyata memberikan keuntungan bagi pelayanan publik, masyarakat merasa karakter yang ada pada pegawai yang berakar dari budaya organisasi memberikan kepuasan dalam pelayanan para pegawai DPMTSP kota Palopo

Variabel gaya kepemimpinan transformasional memiliki hubungan yang postif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik pada DPMPTSP Kota Palopo. Artinya ketika gaya kepemimipinan transformasional meningkat maka variabel kualitas pelayanan publik turut meningkat begitu pula sebaliknya. Ini menandakan bahwa peran kepemimpinan di dalam pelayanan publik ini salah satu faktor yang menentukan kepuasan masyarakat dalam menggunakan jasa DPMTSP. Peran pemimpin inilah yang membentuk budaya organisasi sehingga, budaya organisasi ini bisa menjadi karakter bagi para pegawai di DPMTSP di Kota Palopo

Variabel pemanfaatan teknologi informasi memiliki hubungan yang postif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik pada DPMPTSP Kota Palopo Artinya Hubungan antara variabel pemanfaatan teknologi informasi dan variable kulaitas pelayanan publik memiliki arah positif, di mana peningkatan satu variabel menyebabkan peningkatan variabel lain. Varibel ini memmbuktikan bahwa dengan memanfaatkan teknologi tentunya memeberikan keefisiensian dalam pelayanan, sehingga masyarakat merasa tidak membuang waktu yang percuma hanya untuk mengurus berkas-berkas penting.

## DAFTAR REFERENSI

Abd, Hair, Awang., Maslinda, Haron., Iskandar, Zainuddin, Rela., Suhana, Saad. (2020). Formation of civil servants' creativity through transformative leadership. Journal of Management Development, 39(4):499-515. doi: 10.1108/JMD-04-2019-0142

Abdul Kadir dan Terra Ch. Triwahyuni. 2013. Pengantar Teknologi Informasi Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi

Afif. 1994. Seluk Beluk Organisasi Perusahaan Modern. Bandung: Ereso

Ahmadi, Noor, Supit., Anwar, Sanusi., Bambang, Supriadi., Boge, Triatmanto. (2024). Building Organizational Commitment Through Transformational Leadership and Organizational Culture in the Public Service. KnE Social Sciences, doi: 10.18502/kss.v9i28.17196

Chairussani, Abbas, Sopamena. (2024). Digital Revolution and Public Administration Innovation: Increasing the Efficiency and Responsiveness of Public Services. Journal of governance : jurnal ilmu pemerintahan Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, 9(2) doi: 10.31506/jog.v9i2.24786

Fahlefi, Z. (2017). Penerapan Teknologi Informasi Bagi Pelaksanaan Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada BP2TSP Kota Samarinda). *Jurnal Paradigma*, *3*(2), 155-166.

Hasibuan, H. Malayu SP. 2010. Manajemen : Dasar, Pengertian, dan Masalah. Edisi Revisi, Cetakan Kedua. Jakarta: Bumi Aksara.

Heru, Setiawan. (2022). Application of Good Governance Principles in Improving the Quality of Public Services in Daragdan District, Purwakarta Regency. International Journal of Demos, 4(4) doi: 10.37950/ijd.v4i4.342

Leif, E., Kårtvedt. (2024). Explaining Coordination Quality in Public Service Delivery. doi: 10.1080/15309576.2024.2315016

Marian, Zdyb. (2018). Standardy służby publicznej. Uwagi ogólne. 64(2):9-. doi: 10.17951/G.2017.64.2.9

Mcshane, S., & Von Glinow, M. A. (2005). Organizational Behavior: Emerging Realities for the Workplace Revolution. In *n/a* (Third ed., pp. 1-688, plus 23 pages of preface). McGraw-Hill.

Mehmet, Göküş., Zehra, Çubukcu. (2017). Quality in public service and necessities for qualified public service.

Mutia, Kardina., Aldri, Frinaldi. (2024). Inovasi Budaya Organisasi Publik untuk Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik di Indonesia. doi: 10.58578/aldyas.v3i2.2881

Nalendra, A. R. A., Waty, S., & Suhaila, A. (2018). Implementasi Kebijakan Dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *Widya Cipta: Jurnal Sekretari dan Manajemen*, *2*(1), 141-148.

Nina, Ruslinawati., Syarief, Gerald, Prasetya. (2021). Influence of organizational culture, leadership and decision making on employee performance at the Ministry of Defense of the Republic of Indonesia. 6(1):41-54. doi: 10.33062/MJB.V6I1.385

Nurlia, N. (2019). Pengaruh Struktur Organisasi terhadap Pengukuran Kualitas Pelayanan. *Meraja Journal*, *2*(2), 51-66.

Olanrewaju, Yemisi, Esther., Sanni, Mubaraq., Lateef, Saheed, Ademola., Aliu, Ismaila, Daudu. (2020). The Relationship between Organization Structures and Performance in the Nigerian Public Sector. 4(2):49-62. doi: 10.51263/JAMEB.V4I2.98

Rivai, Veithzal. 2008. Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi. Jakarta: Grafindo Persada.

Robbins Stephen P, 2007, Perilaku Organisasi, Jilid 1 & 2, Alih Bahasa :Hadyana Pujaatmaka, Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.

Robbins, Stephen P & Judges, Timothy A. 2010. Perilaku Organisasi Buku 2. Jakarta: Salemba Empat.

Robbins, Stephen P & Mary Coulter. 2010. Manajemen Jilid 1/ Stephen P Robbins dan Mary Coulter diterjemahkan oleh Bob Sabran, Wibi Hardani. –Ed.10, Cet13-. Jakarta: Erlangga.

Siswanto, H.B (2005). Pengantar Manajemen. Jakarta: Bumi Aksara

Sutarman. (2012). Pengantar Teknologi Informasi. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Urvashi, Pareek., Nagendra, Ambedkar, Sole. (2022). Quality of Public Services in the Era of Guaranteed Public Service Delivery. Indian Journal of Public Administration, 68(2):160-173. doi: 10.1177/00195561211072575

Yevgen, Krasnykov. (2023). Communicative approaches to support desired organizational changes in quality of public services. Aktual′nì problemi deržavnogo upravlìnnâ, 99-113. doi: 10.26565/1684-8489-2023-1-06

Yu., I., Shovkun. (2024). Principles of public service: system-activity dimension. Вісник Харківського національного університету внутрішніх справ, 105(2 (Part 2)):83-95. doi: 10.32631/v.2024.2.32