

EMPLOYEE ENGAGEMENT, BUDAYA ORGANISASI DAN LOYALITAS PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

Wiwik Diana Farida¹, Muhlis Hafel², Andi Wijaya³

Universitas Terbuka^{1,2}, Kepala Badan Perencanaan Daerah di Pemerintah Daerah
Kabupaten Lampung Utara³
Wiwikdianafarida77@gmail.com¹

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui dan menguji apakah ada pengaruh *employee engagement*, budaya organisasi dan loyalitas pegawai secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan publik pada Balai Pemasarakatan Kelas I Manokwari. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif karena bersifat objektif dalam melakukan pengujian hipotesis. Penelitian ini dilaksanakan di Balai Pemasarakatan Kelas I Manokwari. Teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara dan kuisioner dengan menggunakan teknik analisis data statistik deskriptif. Hasil penelitian, *employee engagement*, budaya organisasi dan loyalitas pegawai memiliki pengaruh yang sangat kuat dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Balai Pemasarakatan Kelas I Manokwari. Simpulan, ada pengaruh *employee engagement*, budaya organisasi dan loyalitas pegawai secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan publik pada Balai Pemasarakatan Kelas I Manokwari.

Kata Kunci : Budaya Organisasi, *Employee Engagement*, Loyalitas Pegawai.

ABSTRACT

The aim of this research is to find out and test whether there is an influence of employee engagement, organizational culture and employee loyalty together on the quality of public services at the Manokwari Class I Correctional Center. This research uses a quantitative approach because it is objective in testing hypotheses. This research was carried out at the Manokwari Class I Correctional Center. Data collection techniques include observation, interviews and questionnaires using descriptive statistical data analysis techniques. The research results show that employee engagement, organizational culture and employee loyalty have a very strong and significant influence on the quality of public services at the Manokwari Class I Correctional Center. In conclusion, team member engagement, organizational culture, and team member loyalty influence the quality of public services at the Manokwari Class I Correctional Center.

Keywords: Employee Engagement, Employee Loyalty, Organizational Culture.

PENDAHULUAN

Tujuan utama dari organisasi sektor publik adalah peningkatan kesejahteraan masyarakat lewat pelayanan prima. Pelayanan prima adalah pelayanan yang maksimal dan berkualitas untuk kepentingan publik. Kualitas pelayanan publik adalah elemen kunci dalam menjaga kepuasan warga dan memenuhi kebutuhan masyarakat (Rulinawaty, et al.,2023). Setiap negara dan pemerintahan ingin memberikan pelayanan yang efektif, efisien, dan responsif kepada warganya. Kualitas pelayanan publik menjadi indikator penting dalam mengukur keberhasilan pemerintahan dalam memenuhi tuntutan masyarakat. Kualitas pelayanan publik penting karena mengandung kehandalan, daya

tanggap, empati, memberikan dan menumbuhkan rasa percaya bagi para pengguna jasa, memperlihatkan bukti fisik terkait peralatan modern dan berdaya tarik visual (Tjiptono & Chandra, 2011). Perspektif pelayanan menjadi pusat perhatian peneliti karena karena jika pelayanan baik maka akan sangat membantu pencapaian tujuan (Rulinawaty, et al, 2022)

Employee engagement (keterlibatan karyawan), budaya organisasi, dan loyalitas pegawai adalah variabel yang sangat relevan dalam konteks ini. Keterlibatan karyawan mencakup sejauh mana para pegawai merasa terhubung dengan tujuan dan nilai-nilai institusi, sementara budaya organisasi mencerminkan norma, nilai, dan praktik yang membentuk lingkungan kerja. Loyalitas pegawai mengacu pada kesetiaan dan keterikatan para pegawai terhadap institusi tempat mereka bekerja.

Menurut Allen & Meyer (2013) dan (Sihombing, 2018) *Employee Engagement* merupakan konsep yang mengacu pada tingkat keterlibatan, keterikatan, dan komitmen pegawai terhadap organisasi tempat mereka bekerja. *Employee Engagement* melibatkan menciptakan lingkungan kerja yang (*Placeholder1*) memungkinkan pegawai untuk merasa terhubung dengan tujuan, nilai, dan misi organisasi. Pegawai yang terlibat biasanya lebih termotivasi, produktif, dan lebih cenderung untuk tinggal lebih lama di organisasi.

Selain *employee engagement*, Budaya organisasi mencerminkan nilai-nilai, norma, dan keyakinan yang ada di dalam sebuah organisasi. Budaya yang mendukung kolaborasi, inovasi, dan pelayanan yang baik akan memberikan kontribusi positif terhadap kualitas pelayanan publik. Mempelajari pengaruh budaya organisasi dalam konteks pelayanan publik adalah hal yang sangat penting. Menurut Schein (2010), budaya organisasi merupakan pola dasar pemahaman yang umum ditemukan di dalam suatu organisasi. Menurut Hadari Nawawi (2015) budaya organisasi merupakan pandangan, perilaku, dan sikap yang diterima dan dipraktikkan oleh anggota organisasi dalam upaya mencapai tujuan organisasi.

Faktor lain yang juga perlu diperhatikan adalah Loyalitas Pegawai dan Kestabilan Organisasi (Rulinawaty, et al.,2024). Karyawan yang loyal cenderung bertahan dalam organisasi, yang pada gilirannya dapat menciptakan stabilitas dalam tenaga kerja. Dengan demikian, loyalitas pegawai dapat berkontribusi pada konsistensi dan kontinuitas dalam pelayanan publik, yang merupakan faktor penting dalam menciptakan kualitas yang berkelanjutan. Menurut Hasibuan (2013), loyalitas atau kesetiaan dianggap sebagai salah satu faktor yang penting dalam menilai pegawai, termasuk kesetiaan mereka terhadap pegawai yang dijalankan, posisi yang diemban, serta organisasi tempat mereka bekerja.

Berdasarkan fenomena yang sudah dijabarkan, peneliti menemukan minat pada penelitiannya tentang pengaruh *Employee engagement*, Budaya Organisasi, dan Loyalitas Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Balai Pemasarakatan Kelas I Manokwari. Diharapkan penelitian ini dapat membantu mengidentifikasi praktik terbaik dan kebijakan yang dapat diterapkan oleh organisasi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan panduan bagi manajer sumber daya manusia di sektor publik untuk mengelola dan memotivasi pegawai dengan lebih efektif (Rulinawaty, et al.,2024)

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Rancangan penelitian ini merupakan rancangan penelitian non eksperimen dengan jenis penelitiannya adalah eksplanaloris. Metode utama penelitian ini adalah metode survei,

yaitu penelitian yang dilakukan dengan mengambil sampel dari populasi dan menggunakan kuisiener sebagai alat pengumpulan data pokok. Populasi dalam penelitian ini adalah semua Balai Pemasarakatan Kelas I Manokwari berjumlah 34 orang. Teknik penentuan sampel menggunakan *total sampling* sehingga jumlah sampel yang didapatkan sebanyak 34 orang.

Teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara dan kuisiener. Angket yang disusun dalam penelitian ini berisi pertanyaan tentang *employee engagement*, budaya organisasi, loyalitas pegawai dan kualitas pelayanan publik. Jenis angket adalah berstruktur dengan pertanyaan yang disusun dengan sejumlah alternatif jawaban. Analisis data dilakukan secara statistik diskriptif dan statistik inferensial. Deskripsi statistik di sini akan menjelaskan tentang variable-variabel penelitian yang meliputi *employee engagement*, budaya organisasi, loyalitas pegawai dan kualitas pelayanan publik. Statistik inferensial dilakukan dengan uji regresi sederhana untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel prediktor (X1, X2, dan X3) terhadap variabel kriterium Y.

HASIL PENELITIAN

Tabel 1.

Analisis Regresi Sederhana Variabel *Employee Engagement* dengan Kualitas Pelayanan Publik

Variabel	N	Std. Error	t	Sig.
<i>Employee Engagement</i>	34	0.040	24.229	0.000

Employee engagement memiliki pengaruh yang sangat kuat dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Balai Pemasarakatan Kelas I Manokwari. Hasil ini menegaskan bahwa tingkat keterlibatan pegawai secara langsung berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan yang diberikan kepada publik ($0.000 < 0.005$).

Tabel 2.

Analisis Regresi Sederhana Variabel Budaya Organisasi dengan Kualitas Pelayanan Publik

Variabel	N	Std. Error	t	Sig.
Budaya Organisasi	34	0.070	0.931	0.000

Budaya organisasi di Balai Pemasarakatan Kelas I Manokwari memiliki pengaruh yang signifikan dan kuat terhadap kualitas pelayanan publik. Hasil penelitian menunjukkan terdapat bukti kuat bahwa budaya yang ada dalam organisasi berkontribusi secara positif terhadap cara pelayanan diberikan kepada masyarakat ($0.000 < 0.005$).

Tabel 3.

Analisis Regresi Sederhana Variabel Loyalitas Pegawai dengan Kualitas Pelayanan Publik

Variabel	N	Std. Error	t	Sig.
Loyalitas Pegawai	34	0.068	16.967	0.000

Loyalitas pegawai terhadap Balai Pemasarakatan Kelas I Manokwari memiliki pengaruh yang signifikan dan kuat terhadap kualitas pelayanan public ($0.000 < 0.005$).

PEMBAHASAN

Employee Engagement terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Berdasarkan hasil penelitian terdapat Pengaruh *Employee Engagement* terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Balai Pemasarakatan Kelas 1 Manokwari. Dari hasil analisis, nilai t-hitung sebesar 24,229 untuk pengaruh *employee engagement* terhadap kualitas pelayanan publik di Balai Pemasarakatan Kelas I Manokwari sangat signifikan. Nilai t-hitung yang jauh lebih besar dari nilai t-tabel pada tingkat signifikansi yang relevan (2,024) mengindikasikan hasil yang sangat kuat. Artinya terdapat pengaruh yang sangat kuat dan signifikan dari *employee engagement* terhadap kualitas pelayanan publik. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan atau perubahan pada tingkat *employee engagement* berpotensi memberikan dampak yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.

Hasil temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan dalam tingkat *employee engagement* berhubungan positif dengan peningkatan kualitas pelayanan publik di Balai Pemasarakatan Kelas I Manokwari. Artinya, ketika karyawan merasa lebih terlibat dengan pekerjaan mereka, memiliki komitmen yang lebih tinggi, serta mendapatkan dukungan dan sumber daya yang memadai, mereka cenderung memberikan pelayanan yang lebih baik kepada publik.

Organisasi harus mempertimbangkan untuk mengimplementasikan program-program yang dirancang untuk meningkatkan keterlibatan karyawan, seperti pelatihan yang relevan, pembuatan lingkungan kerja yang mendukung, dan sistem reward yang adil dan memotivasi. Temuan ini memberikan dukungan kuat untuk investasi dalam inisiatif dan strategi yang fokus pada peningkatan *engagement* karyawan. Organisasi mungkin perlu mengkaji ulang kebijakan sumber daya manusianya, mempertimbangkan untuk menambahkan atau mengubah program-program yang bertujuan untuk meningkatkan keterlibatan karyawan.

Karena *employee engagement* berdampak langsung pada kualitas pelayanan publik, inisiatif seperti ini tidak hanya akan meningkatkan moral dan kepuasan karyawan tetapi juga secara langsung meningkatkan kepuasan pelanggan/pengguna jasa. Dengan demikian, temuan ini memberikan bukti kuat bahwa *employee engagement* adalah faktor penting yang harus dikelola dengan baik untuk memastikan pelayanan publik yang berkualitas di Balai Pemasarakatan Kelas I Manokwari. Ini adalah *insight* penting yang dapat digunakan oleh manajemen untuk merancang strategi yang lebih efektif dalam pengelolaan sumber daya manusia dan pelayanan publik.

Budaya Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Berdasarkan hasil penelitian terdapat Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Balai Pemasarakatan Kelas 1 Manokwari. Temuan yang menghasilkan nilai t-hitung sebesar 14,473 untuk pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan publik menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan dan kuat. Nilai t-hitung yang jauh melebihi nilai t-tabel ($14,473 > 2,024$) pada tingkat kepercayaan 95% dan uji dua sisi menyatakan bahwa budaya organisasi memiliki efek yang sangat signifikan terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan di Balai Pemasarakatan Kelas I Manokwari.

Hasil ini mengindikasikan bahwa ada hubungan positif antara budaya organisasi dan kualitas pelayanan publik. Dengan kata lain, budaya organisasi yang positif, yang mungkin mencakup aspek-aspek seperti nilai-nilai yang dipegang bersama, norma-norma yang mendukung kerjasama, komunikasi yang efektif, dan keterlibatan karyawan, berkontribusi secara signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan yang disediakan kepada publik. Budaya organisasi yang mendukung dapat menciptakan lingkungan kerja

yang lebih memotivasi bagi karyawan, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan kerja dan kinerja dalam memberikan pelayanan.

Temuan ini juga memberikan dukungan kuat untuk pentingnya membangun dan memelihara budaya organisasi yang kuat dan positif dalam organisasi pelayanan publik. Kepemimpinan di Balai Pemasarakatan Kelas I Manokwari mungkin perlu mempertimbangkan strategi untuk mengembangkan dan memperkuat aspek-aspek budaya yang telah terbukti berkontribusi terhadap peningkatan pelayanan publik. Ini bisa meliputi program pelatihan yang dirancang untuk meningkatkan komunikasi dan kerjasama tim, serta inisiatif yang meningkatkan transparansi dan keterlibatan karyawan dalam pengambilan keputusan.

Meskipun temuan ini sangat signifikan, selalu berguna untuk melakukan studi lebih lanjut untuk mengeksplorasi aspek spesifik dari budaya organisasi yang paling berdampak terhadap kualitas pelayanan publik. Penelitian lebih lanjut dapat juga fokus pada mengidentifikasi praktek-praktek terbaik yang dapat diadopsi oleh organisasi serupa lainnya.

Jadi dapat disimpulkan bahwa penelitian ini memberikan bukti kuat bahwa budaya organisasi adalah elemen kritical yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik, dengan implikasi yang signifikan terhadap kebijakan dan praktik manajemen dalam organisasi sektor publik.

Loyalitas Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Terdapat Pengaruh Loyalitas Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Balai Pemasarakatan Kelas I Manokwari. Hasil analisis yang dilakukan menunjukkan nilai t-hitung sebesar 16,967, yang sangat melebihi nilai t-tabel 2,024 pada tingkat signifikansi 5% dengan uji dua sisi. Ini menandakan bahwa loyalitas pegawai secara statistik memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Balai Pemasarakatan Kelas I Manokwari. Nilai t-hitung yang tinggi menunjukkan bahwa hubungan antara loyalitas pegawai dan kualitas pelayanan publik tidak hanya signifikan secara statistik tetapi juga kuat. Ini menunjukkan bahwa perubahan dalam loyalitas pegawai cenderung diikuti oleh perubahan yang signifikan dalam kualitas pelayanan publik.

Hasil ini mengindikasikan bahwa pegawai yang loyal, yang mungkin menunjukkan tingkat keterikatan yang tinggi, motivasi kerja yang kuat, dan komitmen terhadap organisasi, cenderung memberikan pelayanan yang lebih baik kepada publik. Loyalitas ini bisa termanifestasi dalam bentuk upaya tambahan dalam pekerjaan, kecenderungan untuk tetap di organisasi lebih lama, dan pemberian pelayanan yang lebih berkualitas kepada masyarakat. Loyalitas bisa dipengaruhi oleh berbagai faktor termasuk kepuasan kerja, kondisi kerja, pengakuan atas kontribusi pegawai, dan peluang pengembangan karier.

Temuan ini menyarankan bahwa manajemen di Balai Pemasarakatan Kelas I Manokwari perlu menempatkan peningkatan loyalitas pegawai sebagai salah satu prioritas strategisnya. Ini dapat melibatkan inisiatif seperti pengembangan profesional yang berkelanjutan, program penghargaan, peningkatan kondisi kerja, dan penciptaan lingkungan kerja yang mendukung dan inklusif. Meningkatkan loyalitas pegawai tidak hanya akan berdampak pada retensi pegawai yang lebih baik tetapi juga secara langsung meningkatkan kualitas interaksi dengan masyarakat yang mereka layani.

Meskipun hubungan antara loyalitas pegawai dan kualitas pelayanan publik telah ditunjukkan sebagai signifikan, penelitian lebih lanjut bisa menggali lebih dalam

tentang faktor-faktor spesifik yang paling efektif dalam meningkatkan loyalitas pegawai. Hal ini dapat mencakup studi lebih rinci tentang pengaruh kebijakan internal, gaya kepemimpinan, dan faktor-faktor eksternal lainnya.

Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa loyalitas pegawai terbukti sebagai komponen kritical yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Fokus pada peningkatan faktor-faktor yang mendukung loyalitas pegawai dapat menjadi strategi yang efektif untuk mencapai peningkatan dalam pelayanan publik.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil regresi linier sederhana dan berganda yang telah dilakukan dapat dijelaskan secara rinci kesimpulan pengujian hipotesis penelitian tentang: “Pengaruh *Employee Engagement*, Budaya Organisasi dan Loyalitas Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Balai Pemasarakatan Kelas I Manokwari”.

DAFTAR PUSTAKA

- Cummins, C. (2021, Januari 13). *5 Key Elements That Drive Employee Engagement*. Diambil kembali dari [Linkeldin.con](https://www.linkedin.com/pulse/5-key-elements-drive-employee-engagement-corey-cummins), 24 Oktober 2023: <https://www.linkedin.com/pulse/5-key-elements-drive-employee-engagement-corey-cummins>.
- Daslim, C., Syawaluddin, Okta, M. A., & Goh, T. S. (2023). Pengaruh Budaya Organisasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Komitmen Organisasi Pada PT. Tahta Sukses Abadi Medan. *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah Vol 6 No 1, Januari 2023*, DOI : <https://doi.org/10.36778/jesya.v6i1.887> , 136-146.
- Fajriah, N., & Darokah, M. (2016). Pengaruh Efikasi Diri Dan Persepsi Iklim Organisasi Terhadap Kinerja Dengan Employee Engagement Sebagai Variabel Mediator Pada Karyawan Bmt Bif Yogyakarta. *Humanitas, 13(1)*, 37. <https://doi.org/10.26555/humanitas.v13i1.3841>, 37-49.
- Jagannathan, A. (2014). Determinants Of Employee Engagement And Their Impact On Employee Performance. *International Journal Of Productivity And Performance Management. Vol. 63 No. 3 DOI:10.1108/IJPPM-01-2013-0008*, 308-323.
- Locke, E. A. (1968). Toward a Theory of Tasks Motivation and Incentives. *Organizational Behavior and Human Performance, Volume 3, Issue 2, May*, [https://doi.org/10.1016/0030-5073\(68\)90004-4](https://doi.org/10.1016/0030-5073(68)90004-4), 157-89.
- Markos, S., & Sridevi, M. (2010). Employee Engagement: The Key to Improving Performance. *International Journal of Business and Management. 5 (12)*. DOI: [10.5539/ijbm.v5n12p89](https://doi.org/10.5539/ijbm.v5n12p89)., 89-96.
- Parasuraman, A., Valarie, A. Z., & Leonard, L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing. Vol 64 (1) pp 12- 37 January 1988*, https://www.researchgate.net/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple_-_Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality, 12-37.
- Poerwopoespito. (2000). *Mengatasi Krisis Manusia Di Perusahaan*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Purwanto, E. A., & Sulistyastuti, D. R. (2007). *Metodologi Penelitian Kuantitatif Untuk Administrasi Publik dan Masalah-masalah Sosial*. Jakarta: Gava Media.

- Renaldy, A. (2021). Pengaruh Employee Engagement, Budaya Organisasi, Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Divisi Line Maintenance Pt. Batam Aero Teknik Jakarta. *JIMEN Jurnal Inovatif Mahasiswa Manajemen VOL. 1, NO. 2, April 2021*, <https://jom.universitassuryadarma.ac.id/index.php/jimen/article/view/28>, 103-112.
- Rulinawaty, R., Priyanto, A., Kuncoro, S., Rahmawaty, D., & Wijaya, A. (2023). Massive Open Online Courses (MOOCs) as Catalysts of Change in Education During Unprecedented Times: A Narrative Review. *Jurnal Penelitian Pendidikan IPA*, 9(SpecialIssue), 53-63.
- Rulinawaty, R., Darajat, O., & Sudrajat, A. (2022). Collective Organizational Engagement to Enhance Organizational Performance: Case of Indonesia Office Services. *JKAP (Jurnal Kebijakan Dan Administrasi Publik)*, 26(2), 127-143.
- Rulinawati, R., Samboteng, L., Wijaya, A., Tahili, M. H., & Halim, R. (2024). Enhancing Trust-Based Governance And Collaborative Innovation Based On Routine Dynamics In Central Sulawesi Province. *Public Policy and Administration*, 23(2), 274-294.
- Rulinawaty, Samboteng, L., Purwanto, A. J., Kuncoro, S., Jasrial, Tahilili, M. H., ... & Karyana, A. (2024). Investigating the influence of the updated DeLone and McLean information system (IS) success model on the effectiveness of learning management system (LMS) implementation. *Cogent Education*, 11(1), 2365611.
- Saharuddin, S., Watunglawar, B., & Tafalas, M. G. (2020). Pengaruh Tunjangan Kinerja (Tukin) Dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Politeknik Kelautan Dan Perikanan Sorong. *Jurnal Noken: Ilmu-Ilmu Sosial*, 1-12.
- Saks, A. (2006). Antecedents and Consequences of Employee Engagement. *Journal of Managerial Psychology* 21(7) Oktober (2006), DOI:10.1108/02683940610690169, 600–619.
- Sulistiyawati, U. S., & Sufriadi, D. (2020). Perceived Organization Support Towards Employee Engagement and The Impact of Employee Job Satisfaction. *International Journal of Social Science and Business Volume 4, Number 4, Tahun 2020* <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/IJSSB/article/view/28587>, 513-519.
- Valentino, M., & Haryadi, B. (2016). Loyalitas Karyawan Pada Cv Trijaya Manunggal. *AGORA Vol. 4, No. 2, (2016)*, 328–337. <http://studentjournal.petra.ac.id/index.php/manajemen-bisnis/article/view/4972>, 328-337.
- Watunglawar, B., & Leba, K. (2020). Pengaruh Kepemimpinan Etik, Komitmen dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Sosied*, 35-48.