

# Efek Culture dan Motivasi Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Desa Wisata Dinas Pariwisata Kabupaten Pesawaran Provinsi Lampung

Indra Jaya<sup>1)\*</sup>, Muhamad Junaidi<sup>2)</sup>

<sup>1)</sup>Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya

<sup>2)</sup>Institut Bakti Nusantara

Jalan Z.A. Pagar Alam, No.93 Kedaton, Bandar Lampung Lampung, Indonesia

<sup>1)</sup>[indrajaya@darmajaya.ac.id](mailto:indrajaya@darmajaya.ac.id)

<sup>2)</sup>[mjunaidi0844@gmail.com](mailto:mjunaidi0844@gmail.com)

Rekam jejak artikel:

## Abstrak

Terima 14 Juni 2023;  
Perbaikan 17 Juni 2023;  
Diterima 19 Juni 2023;  
Tersedia online 21 Juni 2023.

Kata kunci:

Pemerintah Pesawaran  
Culture  
Motivasi dan Kualitas Pelayanan  
Desa wisata  
Dinas Pariwisata Pesawaran

Kompleksitas kondisi pegawai di lingkungan Pemerintah Pesawaran, Dinas Pariwisata Pesawaran dalam melaksanakan tugas diharapkan peningkatan profesionalitas kerja dan komitmen kuat dalam pelaksanaan pelayanan publik. Faktor penting yang akan memperbaiki pelayanan administrasi adalah menciptakan culture yang baik sehingga menjadi faktor pendukung terciptanya pelayanan prima. Tujuan penelitian ini yaitu untuk menganalisis efek culture dan motivasi terhadap kualitas pelayanan rekomendasi izin pembentukan desa wisata di lingkungan Dinas Pariwisata Pesawaran, sehingga terciptanya peningkatan perekonomian pedesaan serta terbentuknya badan usaha milik desa (BUMDES). Metode analisis dalam penelitian ini menggunakan data kuantitatif yang relevan dengan regresi linier berganda. Temuan penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang prima dalam merekomendasikan izin pembentukan desa wisata dapat meningkatkan perekonomian pedesaan secara signifikan.

## I. PENDAHULUAN

Kabupaten pesawaran adalah salah satu kabupaten wisata andalan provinsi lampung, karena keindahan alamnya. Terdapat fakta yang menarik tentang kabupaten Pesawaran Lampung yang bisa kita jumpai. Diantaranya terdapat kekayaan pantai-pantai yang indah, pulau-pulau yang menawan, kawasan hutan, terdapat 10 air terjun, budaya, dan lainnya. Banyak hal menarik yang bisa kita jumpai tentang kabupaten Pesawaran yang memiliki luas 1.173,77 km<sup>2</sup> ini. Terdapat pantai-pantai yang sudah dikenal wisatawan antara lain; Pantai Mutun, Pantai Tembikil, Pantai Sari Ringgung, Pantai Klara, Pantai Bensam, Pantai Dewi Mandapa, Pantai Batu Mandi, dan Pantai Teluk Hantu. Selain pantai-pantai tersebut terdapat banyak pantai lain yang berada di kabupaten pesawaran. Tentunya namanya belum sepopuler dengan nama-nama pantai yang sudah disebutkan di atas. Antaranya namanya sebagai berikut Pantai Centiqi, Pantai Pancur Permata, Pantai Kucing Riang. Terdapat 37 pulau yang tersebar di Kabupaten Pesawaran adapun pulau tersebut berada di Kecamatan Padang Cermin terdapat 7 pulau dan 30 pulau lainnya berada di Kecamatan Punduh Pidada. Pulau-pulau tersebut antara lain; Pulau Kelagian, Pulau Pahawang, Pulau Legundi, Pulau Tegal, Pulau Mahitam, Pulau Lelangga. Serta ada juga Pulau Balak, Pulau Lahu, Pulau Tanjung Putus, Pulau Lok, Pulau Siuncal, dan lainnya. Kabupaten Pesawaran juga memiliki 4 hutan registrer yang luas, yaitu register 18, register 19, register 20, dan register 21. Rata-rata luas dari keseluruhan hutan register yang ada di Kabupaten Pesawaran ini mencapai 32.853 Hektar. Dari sebagian hutan tersebut terdapat destinasi wisata seperti destinasi wisata Bukit Kendeng terletak di Desa Sumber Jaya, Kecamatan Way Ratai. Kabupaten Pesawaran juga memiliki kawasan hutan mangrove yang Luas hutan mangrove Petengoran ini sekitar 113 hektar. (<https://pariwisata.pesawarankab.go.id/>). Berbagai kawasan pantai merupakan destinasi utama yang banyak dikunjungi dan mampu meningkatkan pariwisata di Provinsi Lampung (Jatiningrum et al., 2023).

Pegawai Negeri Sipil sebagai aparatur pemerintah yang memiliki peran strategis dalam melaksanakan dan mengembangkan tugas umum pemerintahan, perlu memiliki kemampuan dan kompetensi yang tinggi sehingga dapat dengan mudah memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Perkembangan zaman dan teknologi tentunya menuntut para pegawai negeri sipil khususnya di lingkungan dinas pariwisata kabupaten pesawaran untuk dapat berkembang dan memberikan pelayanan terbaik. Kemampuan tersebut merupakan bagian

dari kinerja yang dapat diberikan pegawai kepada organisasinya. Namun pada kenyataannya tantangan yang dihadapi aparatur negara cukup memprihatinkan terutama karena masih ada aparatur negara yang mengabaikan nilai-nilai moral dan culture. Dengan demikian perlu di kembangkan culture pegawai demi terwujudnya pelayanan masyarakat yang baik.

Banyaknya tempat wisata yang belum tereksplorasi tentunya menjadikan target layanan dalam pembentukan desa wisata di kabupaten pesawaran lampung. Nantinya ini dapat meningkatkan pendapatan perekonomian penduduk sekitar khususnya kabupaten pesawaran. Dengan kondisi ini perlu menciptakan pelayanan yang baik dengan menghindari diskriminasi dalam upaya melakukan pelayanan. Beberapa hal yang ditemui dan mencerminkan adanya indikasi diskriminasi adalah:

- 1) Lebih cepat dan mudahnya proses pelayanan yang diberikan bagi pegawai yang memiliki unsur kekerabatan dengan pejabat;
- 2) Lebih cepat dan mudahnya proses pelayanan yang diberikan bagi pegawai yang memberikan imbalan; serta
- 3) Adanya informasi yang tidak dipublikasikan secara terbuka mengenai hal-hal khusus yang berkaitan dengan pengurusan administrasi.

Guna mengatasi kondisi demikian, perlu adanya peningkatan kemampuan pegawai melalui sikap responsif, akuntabilitas profesionalisme pada pemberi pelayanan publik dalam penerapan etika pelayanan publik. Aparat birokrasi diharapkan dapat memberikan pelayanan sesuai dengan kesungguhan dan keteguhan hati tanpa adanya tindakan diskriminatif. Jika kondisi demikian diterapkan melalui penerapan variabel kualitas pelayanan yang baik dan benar kepada pegawai, maka pelayanan administrasi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata pesawaran dapat berjalan sesuai dengan visi dan misi yang telah ditetapkan dan akan dicapai.

Sejalan dengan tuntutan tersebut, dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Provinsi Lampung merupakan langkah pertama yang dapat dilakukan adalah menganalisis serta mengukur tingkat kualitas pelayanan yang telah dilakukan, untuk selanjutnya dijadikan dasar dalam menganalisis sekaligus memutuskan apa saja yang perlu diubah; dan mengembangkan serta mengimplementasikan strategi perubahan tersebut (Gumanti et al., 2022). Dekonstruksi kualitas pelayanan tersebut dapat terbentuk jika seluruh komponen di Dinas Pariwisata pesawaran bersedia mengubah dirinya dalam konstruk culture yang kondusif, serta dukungan pimpinan puncak untuk memudahkan penyebaran nilai-nilai yang diarahkan kepada terciptanya pegawai negeri sipil profesional, bermoral dan bertanggung jawab serta memiliki persepsi tepat terhadap pekerjaannya, dengan demikian kualitas pelayanan yang baik secara objektif dapat tercapai.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar efek culture atau budaya dan motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan rekomendasi izin pembentukan desa wisata di dinas pariwisata kabupaten pesawaran, yang kemudian merambah terhadap peningkatan perekonomian pedesaan dalam bentuk badan usaha milik desa (BUMDES). Berdasarkan uraian latar belakang, secara teoritis profesionalitas dan culture dapat memefeki kualitas pelayanan. Adanya persepsi yang terbentuk pada sebagian pegawai tentang prosedur pelayanan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Pesawaran yang terkesan:

- (1) Dalam pengurusan administrasi masih tergolong lamban;
- (2) Bersifat semi manual;
- (3) Adanya ketidak transparanan pelayanan;
- (4) kurangnya sarana dan prasarana yang mendukung;
- (5) di butuhkan penempatan pegawai yang sesuai dengan keahliannya.

## II. TINJAUAN PUSTAKA

Desa wisata Adalah suatu kawawan pedesaan yang memiliki antara atraksi, akomodasi, dan fasilitas pendukung yang menyatu dengan berbagai tradisi dan tatacara masyarakat lokal. Desa wisata merupakan destinasi yang mengandalkan potensi dan keunggulan suatu wilayah desa (Nyoman, I Arida & Pujani, 2017). Budaya organisasi yang diciptakan dalam suatu organisasi akan membawa dampak positif apabila budaya itu memiliki nilai positif dan tinggi penerapannya dalam proses pelaksanaan tujuan organisasi, hal ini akan membantu dan menciptakan kualitas pelayanan yang baik pada pemerintahan (Anggraeni & Muhsin, 2020). (Utama et al., 2021) menyatakan bahwa ada 7 ukuran sosial, yaitu hubungan antara manusia dan alam, kemandirian versus kolektivisme, pengenalan pembangkang, pengenalan waktu, kelonggaran, dialek dan kepercayaan. Froggatt dalam (Hutauruk, 2008) “Membatasi bahwa ada delapan standar dalam mengaktualisasikan budaya, yaitu: 1. Initiative 2. Trust 3. Individuality 4. Dialogue 5. Equality 6. Fun (Joy) 7. Connectivity 8. Work environment Pilihan” Budaya sebagai suatu pola asumsi dasar bersama yang dipelajari kelompok tertentu untuk mengatasi masalah adaptasi eksternal dan integrasi internal yang resmi dan telah bekerja dengan baik, terdapat beberapa indikator untuk mengukur dan mengetahui budaya kerja (Helvin Ruida Hasi et al., 2020).

Motivasi Kerja adalah kemampuan, keterampilan dan keahlian seseorang dalam mengarahkan dan mendorong orang lain agar mau bekerja lebih baik dan dengan begitu tujuan organisasi/perusahaan dapat tercapai. Pemberian motivasi yang tepat akan berdampak positif terhadap gairah dan semangat kerja karyawan hingga akhirnya berkat keseriusan dan ketekunan bekerja dapat meningkatkan produktivitas kerjanya. Definisi Motivasi Menurut (Nawawi, 2003) “Inspirasi mengandung arti suatu keadaan yang menggerakkan atau menyebabkan seseorang melakukan sesuatu (aktivitas)”. Pegangan pemuas suatu kebutuhan” Menurut (Mangkunegara, 2001) menyatakan bahwa: Motivasi bisa menjadi kondisi perwakilan yang bergerak untuk dapat mencapai tujuan dari motif mereka.

Kebutuhan yang dibutuhkan oleh individu bersifat berjenjang, artinya apabila kebutuhan tingkat pertama telah terpenuhi, maka kebutuhan tingkat saat akan menjadi yang paling banyak. Selanjutnya, jika persyaratan tingkat kedua telah terpenuhi, maka muncul kebutuhan tingkat ketiga dan seterusnya hingga tingkat kelima. Premis hipotesis ini adalah: a. Manusia adalah makhluk sosial yang memiliki banyak keinginan. b. Kebutuhan yang sudah terpenuhi tidak menjadi pertolongan bagi pelaku, karena kebutuhan yang belum terpenuhi akan menjadi motivator. c. Ada tingkatan kebutuhan manusia, yaitu:

- 1.) Kebutuhan fisiologis (physical need)
- 2.) Kebutuhan rasa aman atau security (security needs)
- 3.) Kebutuhan aliansi atau pengakuan (social needs)
- 4.) Kebutuhan penghargaan atau status (the require untuk penghargaan kemuliaan)
- 5.) Aktualisasi diri. Thoha dalam

(Sedarmayanti, 2007) Menyatakan bahwa pelayanan masyarakat adalah suatu usaha dijalankan oleh seseorang atau sekelompok orang atau instansi tertentu untuk memberi bantuan serta kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai suatu tujuan. Parasuraman dalam (Fandy Tjiptono, 1996) dan (Wulandari et al., 2018) berpendapat bahwa terdapat lima dimensi pokok yang menentukan kualitas pelayanan yaitu:

- 1) Bukti langsung (Tangibles)
- 2) Keandalan (Reliability)
- 3) Daya tanggap (Responsiveness)
- 4) Jaminan (Assurance)
- 5) Kepedulian (Empaty)

Sedangkan pelayanan menurut (Moenir, 2002) adalah” suatu proses atau tahapan pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung”. Berikut ini adalah hipotesis penelitian ini:

*H1: Adanya efek culture terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Pariwisata Pesawaran*

*H2: Adanya efek motivasi terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Pariwisata Pesawaran*

*H3: Adanya efek culture dan motivasi terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Pariwisata Pesawaran*

### III. METODE

Berikut ini adalah Tabel Variabel dan Indikator penelitian yaitu sebagai berikut:

**Tabel 1. Variabel dan Indikator Penelitian**

VARIABEL	INDIKATOR	Pertanyaan
1. Culture	2. Inisiatif 3. Kepercayaan 4. Kesenangan 5. Individualitas 6. Kesetaraan 7. Dialog 8. Hubungan Kerja 9. Pilihan Tempat Kerja	1,2,3, 4,5,6, 7,8,9, 10,11,12, 13,14,15 16,17, 18,19,20 21,22,23,24
2. Motivasi Kerja	1. Fisik dan biologis 2. Keamanan 3. Kebutuhan sosial 4. Penghargaan 5. Aktualitas diri	1,2,3, 5,6, 7,8,9, 10, 11,12, 13,14,15
3. Kualitas Pelayanan	1. Bukti langsung 2. Keandalan	1,2,3, 5,6, 7,8,9, 10, 11,12, 13,14,

	3. Daya tanggap	
	4. Jaminan	
	5. Kepedulian	

Metode pengumpulan data, teknik-teknik yang dominan dalam mengumpulkan data pada Penelitian ini adalah:

a. Kuesioner (angket)

Responden diminta untuk mengisi pertanyaan dalam skala interval berbentuk skor berdasarkan 5 (lima) kategori jawaban berikut ini:

- 1) Sangat Setuju (SS) diberi skor 5
- 2) Setuju (S) diberi skor 4
- 3) Cukup Setuju (CS) diberi skor 3
- 4) Kurang Setuju (KS) diberi skor 2
- 5) Tidak setuju (TS) diberi skor 1

Dalam menjawab kuesioner, responden di minta untuk memilih alternatif jawaban yang telah disediakan.

b. Wawancara (interview)

Metode ini digunakan dalam sistem pemikiran persiapan pada beberapa pihak yang berkompeten di pusat permasalahan, seperti unsur otoritas dan perwakilan di Dinas Pariwisata Pesawaran untuk menjumlahkan informasi yang didapat melalui survey dan mengasah permasalahan.

Uji Validitas, menurut (Umar, 2001) legitimasi menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mengukur apa yang hendak diukur derajatnya. Jenis legitimasi yang digunakan adalah mengembangkan legitimasi dimana analisis mencari definisi yang dikemukakan oleh ahli yang ditulis dalam tulisan.

Metode pengujian validitas instrumen penelitian yang digunakan korelasi product moment dengan rumus sebagai berikut:

$$r = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n\sum x^2 - (\sum x)^2][n\sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Kriteria keputusan:

$r_{hitung} > r_{tabel}$  dan  $sig. < 0,05$  maka instrumen yang digunakan adalah valid.

$r_{hitung} < r_{tabel}$  dan  $sig. > 0,05$  maka instrumen yang digunakan adalah tidak valid.

Uji reliabilitas menggunakan rumus korelasi alpha conbach (Uyanto, 2006) dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\alpha_{cronbach} = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_p^2} \right)$$

Instrumen dapat dikatakan reliabel bila memiliki koefisien kehandalan reliabilitas sebesar 0,6 atau lebih. (Uyanto, 2006). Perhitungan instrumen penelitian (validitas dan reliabilitas) menggunakan alat bantu program statistik SPSS (Statistical Product Solution Service) version 17.

Analisis data penelitian ini sebagai berikut:

- 1) Untuk mengetahui efek Culture(X1) terhadap kualitas pelayanan(Y) dalam penelitian ini menggunakan persamaan regresi sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + e$$

Keterangan :

Y = Kualitas pelayanan

a = konstanta

b1 = koefisien regresi X1

X1= culture

e = faktor kesalahan

- 2) Untuk mengetahui efek motivasi kerja(X2) terhadap kualitas pelayanan(Y) dalam penelitian ini menggunakan persamaan regresi sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + b_2 X_2 + e$$

Keterangan :

Y = Kualitas pelayanan

a = konstanta

b2 = koefisien regresi X2

X2= culture

e = faktor kesalahan

- 3) Untuk mengetahui efek culture kerja (X1) dan motivasi kerja (X2) terhadap kualitas pelayanan(Y) dalam penelitian ini menggunakan persamaan regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan :

Y = Kualitas pelayanan

a = konstanta

b1 = koefisien regresi X1

b2 = koefisien regresi X2

X1= culture

X2= motivasi kerja

e = faktor kesalahan

Pengujian Hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut:

- 1) Uji t

Untuk pengujian hipotesis secara parsial digunakan uji t dengan rumus:

$$t_{hitung} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

(Sugiyono, 2008)

Kriteria uji adalah sebagai berikut:

Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak. Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_a$  ditolak dan  $H_o$  diterima. Taraf signifikan dalam penelitian ini digunakan  $\alpha=0,05$  atau 5%.

- 2) Uji F

Untuk menguji apakah variabel bebas secara bersama-sama memiliki efek terhadap variabel terikat digunakan uji F dengan menggunakan rumus:

$$F_{hit} = \frac{R^2 / k}{(1 - R^2) / (n - k - 1)}$$

Dalam hal ini  $F_{hitung}$ , dibandingkan dengan  $F_{tabel}$  dengan syarat yaitu, jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  Maka  $H_o$  ditolak dan terima  $H_a$ . Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , maka  $H_o$  diterima dan tolak  $H_a$ . Hasil pengujian signifikasi dapat juga dilihat dari besarnya nilai signifikasi yang diperoleh yaitu : Jika nilai signifikasi < dari 0,05 maka  $H_o$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Jika nilai signifikasi > dari 0,05 maka  $H_o$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

#### IV. HASIL

Berdasarkan hasil uji validitas untuk setiap variabel, maka berikut ini adalah uraian table untuk Nilai Korelasi dan hasil validitas untuk setiap variabel.

**Tabel 2. Hasil Uji Validitas Vriabel Culture**

Faktor	Item Pertanyaan	Nilai Korelasi	Kesimp ulan
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>6</b>
Inisiatif	X <sub>2.1</sub>	0,885	Valid
	X <sub>2.2</sub>	0,844	
	X <sub>2.3</sub>	0,844	
Kepercayaan	X <sub>2.4</sub>	0,881	Valid
	X <sub>2.5</sub>	0,874	
	X <sub>2.6</sub>	0,766	
Kesenangan	X <sub>2.7</sub>	0,959	Valid
	X <sub>2.8</sub>	0,860	
	X <sub>2.9</sub>	0,942	
Individualitas	X <sub>2.10</sub>	0,850	Valid
	X <sub>2.11</sub>	0,840	
	X <sub>2.12</sub>	0,835	
Kesetaraan	X <sub>2.13</sub>	0,843	Valid
	X <sub>2.14</sub>	0,797	

	X <sub>2.15</sub>	0,831	
Dialog	X <sub>2.16</sub>	0,928	Valid
	X <sub>2.17</sub>	0,825	
	X <sub>2.18</sub>	0,963	
	X <sub>2.19</sub>	0,951	
Hubungan Kerja	X <sub>2.20</sub>	0,874	Valid
	X <sub>2.21</sub>	0,886	
	X <sub>2.22</sub>	0,850	
Pilihan Tempat Kerja	X <sub>2.23</sub>	0,790	Valid
	X <sub>2.24</sub>	0,865	

**Tabel 3. Hasil Uji Validitas Variabel Motivasi Kerja**

Butir Pertanyaan	r hitung	r tabel	Status
1	0.565	0,297	Valid
2	0.623	0,297	Valid
3	0.534	0,297	Valid
4	0.659	0,297	Valid
5	0.685	0,297	Valid
6	0.774	0,297	Valid
7	0.672	0,297	Valid
8	0.715	0,297	Valid
9	0.525	0,297	Valid
10	0.565	0,297	Valid
11	0.647	0,297	Valid
12	0.705	0,297	Valid
13	0.596	0,297	Valid
14	0.559	0,297	Valid
15	0.642	0,297	Valid

**Tabel 4. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas pelayanan**

Faktor	Item Pertanyaan	Nilai Korelasi	Kesimpulan
1	2	3	6
Bukti Langsung	Y.1	0,876	Valid
	Y.2	0,860	
	Y.3	0,947	
Kehandalan	Y.4	0,922	Valid
	Y.5	0,841	
	Y.6	0,802	
Daya Tanggap	Y.7	0,943	Valid
	Y.8	0,835	
	Y.9	0,863	
Jaminan	Y.10	0,835	Valid
	Y.11	0,798	
	Y.12	0,861	
Kepedulian	Y.13	0,820	Valid
	Y.14	0,768	
	Y.15	0,764	

Uji Reliabilitas, berikut ini adalah hasil uji Reabilitas Hasil Uji Reliabilitas untuk setiap variabel.

**Tabel 5. Hasil Uji Realibitas Variabel Culture**

Faktor	Item Pertanyaan	Nilai Croncbach's Alpha	Kesimpulan
1	2	3	6
Inisiatif	X <sub>2.1</sub>	0,867	Reliabel

	X <sub>2.2</sub>	0,854	Reliabel
	X <sub>2.3</sub>	0,854	Reliabel
Kepercayaan	X <sub>2.4</sub>	0,760	Reliabel
	X <sub>2.5</sub>	0,759	Reliabel
	X <sub>2.6</sub>	0,857	Reliabel
Kesenangan	X <sub>2.7</sub>	0,781	Reliabel
	X <sub>2.8</sub>	0,812	Reliabel
	X <sub>2.9</sub>	0,794	Reliabel
Individu alitas	X <sub>2.10</sub>	0,851	Reliabel
	X <sub>2.11</sub>	0,781	Reliabel
	X <sub>2.12</sub>	0,883	Reliabel
Kesetaraan	X <sub>2.13</sub>	0,877	Reliabel
	X <sub>2.14</sub>	0,861	Reliabel
	X <sub>2.15</sub>	0,750	Reliabel
Dialog	X <sub>2.16</sub>	0,728	Reliabel
	X <sub>2.17</sub>	0,722	Reliabel
	X <sub>2.18</sub>	0,845	Reliabel
Hubungan Kerja	X <sub>2.19</sub>	0,760	Reliabel
	X <sub>2.20</sub>	0,759	Reliabel
	X <sub>2.21</sub>	0,857	Reliabel
Pilihan Tempat Kerja	X <sub>2.22</sub>	0,811	Reliabel
	X <sub>2.23</sub>	0,831	Reliabel
	X <sub>2.24</sub>	0,783	Reliabel

**Tabel 6. Hasil Uji Reliability Statistics Motivasi Kerja**

Cronbach's Alpha	N of Items
.879	15

Sumber: Ouput SPSS

*Cronbach's Alpha* insentif non material kerja sebesar 87% dan total pertanyaan berjumlah 15. Menurut uyanto standar Cronbach's Alpha diatas 60% di nyatakan reliabel, hal ini artinya setiap pertanyaan indikator motivasi kerja telah reliabel.

**Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan**

Faktor	Item Pertanyaan	Nilai Cronbach's Alpha	Kesimpulan
1	2	3	6
Bukti Langsung	Y.1	0,770	Reliabel
	Y.2	0,869	Reliabel
	Y.3	0,780	Reliabel
Kehandalan	Y.4	0,860	Reliabel
	Y.5	0,764	Reliabel
	Y.6	0,839	Reliabel
Daya Tanggap	Y.7	0,780	Reliabel
	Y.8	0,756	Reliabel
	Y.9	0,870	Reliabel
Jaminan	Y.10	0,948	Reliabel
	Y.11	0,744	Reliabel
	Y.12	0,832	Reliabel
Kepedulian	Y.13	0,841	Reliabel
	Y.14	0,780	Reliabel
	Y.15	0,741	Reliabel

Berdasarkan data hasil pengujian reabilitas pada tabel di atas di ketahui nilai Cronbach's Alpha rata-rata di atas 0,6 sehingga dapat di simpulkan bahwa alat ukur dalam penelitian ini dapat di katakan reliabel.

### Analisis Regresi Linier Berganda

Dalam Pengujian dua variabel yaitu culture (X<sub>1</sub>) dan motivasi kerja (X<sub>2</sub>) terhadap kualitas pelayanan (Y) dari hasil olah data dapat di rumuskan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2$$

$$Y = 14,373 + 0,417 X_1 + 0,326 X_2$$

a = 14,373 artinya jika X<sub>1</sub> dan X<sub>2</sub> Nilainya 0, maka Y nilainya adalah 14,373 koefisien regresi variabel X<sub>1</sub> sebesar 0,417 artinya jika nilai X<sub>1</sub> mengalami kenaikan sebesar 1% maka Y akan mengalami kenaikan sebesar 0,417 dengan asumsi variabel lainnya tetap. Koefisien regresi X<sub>2</sub> sebesar 0,326 artinya nilai X<sub>2</sub> mengalami kenaikan 1% maka Y mengalami kenaikan sebesar 0,326 dengan asumsi variabel independen lain nilainya tetap.

Dari Tabel *Model Summary* memperlihatkan nilai koefisien R sebesar 0,654 dan terletak antara  $\geq 0,400 - < 0,600$ , memberikan arti bahwa hubungan yang terjadi antara variabel culture (X<sub>1</sub>) dan motivasi kerja (X<sub>2</sub>) secara bersama-sama terkategori positif terhadap kualitas pelayanan (Y) pada Dinas Pariwisata Pesawaran. Sedangkan nilai R<sup>2</sup> sebesar 0,417 menunjukkan kontribusi secara bersama-sama variabel bebas profesionalitas (X<sub>1</sub>) dan culture (X<sub>2</sub>) yang digunakan dalam model mampu menjelaskan kualitas pelayanan (Y) sebesar 31,8%, sedangkan sisanya 58,2% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak masuk dalam model regresi.

### Pengujian Keberartian Besaran Regresi Secara Parsial (Uji-t)

Perhitungan besaran efek variabel culture (X<sub>1</sub>) dan motivasi kerja (X<sub>2</sub>) terhadap kualitas pelayanan (Y) pada Dinas kebudayaan dan Pariwisata Pesawaran secara sendiri-sendiri atau parsial digunakan uji t-test. Pengujian efek masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat digunakan uji statistik t (*t-test*) dengan pengujian dua arah pada tingkat kepercayaan 95 persen ( $\alpha/2 = 0,025$ ) dan derajat kebebasan  $df = n - k = 40 - 3 = 37$  Hasil  $t_{hitung}$  variabel culture (X<sub>1</sub>) sebesar 2,376 lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  sebesar 2,040, dan nilai signifikansi sebesar 0,022 yang lebih kecil dari 0,025 membuktikan variabel culture (X<sub>1</sub>) secara parsial berefek signifikan terhadap kualitas pelayanan (Y) pada Dinas Pariwisata Pesawaran, dengan asumsi variabel motivasi kerja (X<sub>2</sub>) tetap. Dengan demikian disimpulkan hipotesis Ho di tolak dan H<sub>1</sub> "di terima". Hasil  $t_{hitung}$  penelitian untuk variabel motivasi kerja (X<sub>2</sub>) sebesar 3,073 lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  sebesar 2,040, dan nilai signifikansi sebesar 0,004 lebih kecil dari 0,025 membuktikan motivasi kerja (X<sub>2</sub>) secara parsial berefek signifikan terhadap kualitas pelayanan (Y) pada Dinas Pariwisata Pesawaran, dengan asumsi variabel profesionalitas (X<sub>1</sub>) tetap. Dengan demikian disimpulkan hipotesis Ho di tolak dan H<sub>2</sub> "di terima".

### Pengujian Keberartian Besaran Secara Bersama-Sama (Uji - F)

Pengujian efek variabel bebas culture (X<sub>1</sub>) dan motivasi kerja (X<sub>2</sub>) secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan pegawai (Y) pada Dinas Pariwisata Pesawaran, menggunakan uji-F dengan tingkat kepercayaan 95 persen ( $\alpha = 0,05$ ) dan derajat kebebasan untuk pembilang  $k - 1 = 3 - 1 = 2$ , serta derajat kebebasan untuk penyebut  $n - k = 40 - 3 = 37$ . Dengan uji-F atau pengujian secara bersama-sama, diperoleh hasil dari 2 (dua) variabel bebas yang terdiri dari X<sub>1</sub> dan X<sub>2</sub> tersebut nilai  $F_{hitung}$  pada *Tabel Anova* sebesar 8,653. Sedangkan nilai  $F_{tabel}$  dengan dk pembilang  $k = 2$  dan dk penyebut  $n - k - 1 = 40 - 2 - 1 = 37$ , tingkat kepercayaan 95% ( $\alpha = 0,05$ ) diperoleh nilai  $F_{tabel} = 3,265$ . Hasil perhitungan dengan dua arah yang menggunakan tingkat kepercayaan 95% ( $\alpha/2 = 0,025$ ), derajat kebebasan untuk pembilang ( $df_1 = 2$ ), dan derajat kebebasan untuk pembagi ( $df_2 = 37$ ) diperoleh nilai  $F_{hitung}$  adalah 8,653 lebih besar dibandingkan dengan nilai  $F_{tabel}$  sebesar 3,265, serta hasil uji signifikansi menunjukkan nilai Sig hitung sebesar 0,001 lebih kecil dari 0,025, maka disimpulkan Ho di tolak dan H<sub>3</sub> "di terima". Dengan demikian culture (X<sub>1</sub>) dan motivasi kerja (X<sub>2</sub>) secara bersama-sama memberikan efek signifikan terhadap kualitas pelayanan (Y) pada Dinas Pariwisata Pesawaran.

Berdasarkan hasil perhitungan dan uji hipotesis yang dilakukan, inti permasalahan dalam penelitian yaitu efek culture (X<sub>1</sub>) dan motivasi kerja (X<sub>2</sub>) terhadap kualitas pelayanan (Y) di Dinas Pariwisata pesawaran terjawab, dan secara umum model tersebut mampu menguji dan menjelaskan hipotesis yang diajukan. Hasil analisis dan uji hipotesis memberikan kesimpulan bahwa secara bersama-sama culture (X<sub>1</sub>) dan motivasi kerja (X<sub>2</sub>) berefek signifikan terhadap kualitas pelayanan (Y) di Dinas Pariwisata Pesawaran. Secara parsial diketahui bahwa culture (X<sub>1</sub>) maupun motivasi kerja (X<sub>2</sub>) berefek signifikan terhadap kualitas pelayanan (Y) di Dinas Pariwisata Pesawaran.

Dalam analisis data, dapat dilihat pula bahwa nilai Dari Tabel *Model Summary* memperlihatkan nilai koefisien R sebesar 0,654 dan terletak antara  $\geq 0,400 - < 0,600$ , memberikan arti bahwa hubungan yang terjadi antara variabel culture (X<sub>1</sub>) dan motivasi kerja (X<sub>2</sub>) secara bersama-sama terkategori positif terhadap kualitas pelayanan (Y) pada Dinas Pariwisata Pesawaran. Sedangkan nilai R<sup>2</sup> sebesar 0,417 menunjukkan kontribusi secara bersama-sama variabel bebas profesionalitas (X<sub>1</sub>) dan culture (X<sub>2</sub>) yang digunakan dalam model mampu menjelaskan kualitas pelayanan (Y) sebesar 31,8%, sedangkan sisanya 58,2% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak masuk dalam model regresi. Hal ini ditunjukkan dari nilai  $t_{hitung}$  variabel motivasi kerja (X<sub>2</sub>) sebesar 3,063 lebih besar dari  $t_{hitung}$



variabel motivasi kerja ( $X_1$ ) sebesar 2,396, atau nilai signifikansi variabel motivasi kerja ( $X_2$ ) sebesar 0,004 lebih kecil dari nilai signifikansi variabel culture ( $X_1$ ) sebesar 0,022. Fakta ini memberikan gambaran faktor motivasi kerja ( $X_2$ ) di Dinas Pariwisata pesawaran lebih dominan efeknya terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan penerima di lingkungan Pemerintah pesawaran yang melakukan pengurusan perizinan.

Berdasarkan hasil penelitian ini penulis berpendapat bahwa culture dan motivasi kerja memberikan efek terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Pesawaran. Hal tersebut di dukung oleh teori yang di kemukakan oleh Culture menurut Froggatt yaitu Culture yang memiliki karakteristik primer yaitu:

- (1) inisiatif;
- (2) kepercayaan;
- (3) kesenangan;
- (4) individualitas;
- (5) kesetaraan;
- (6) dialog;
- (7) hubungan kerja; dan
- (8) pilihan tempat kerja erat kaitannya dengan kualitas pelayanan.

Pendapat tersebut di dukung oleh teori Maslow dalam (Robbins, 2006) untuk mengukut variabel ini yaitu:

- (1) Kebutuhan fisik,
- (2) Kebutuhan Keselamatan,
- (3) Kebutuhan sosial,
- (4) Kebutuhan akan penghagaan prstise,
- (5) Aktualisasi diri.

Parasuraman dalam (Fandy Tjiptono, 1996) mengemukakan ada lima dimensi pokok yang menentukan kualitas pelayanan yaitu:

Bukti langsung (Tangibles), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan peralatan komunikasi.

- 1) Keandalan (Reliability), kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- 2) Daya tanggap (Responsiveness), yaitu keinginan para staf untuk membantu para masyarakat dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- 3) Jaminan (Assurance), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan.
- 4) Kepedulian (Empaty), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan masyarakat.

## V. KESIMPULAN

Penelitian ini menguji efek culture dan motivasi terhadap kualitas pelayanan pembuatan rekomendasi perizinan desa wisata guna peningkatan perekonomian masyarakat desa serta meningkatkan pendapatan daerah. Hasil dari perhitungan dan uji hipotesis, maka disimpulkan beberapa hal yaitu,

- 1) Perhitungan besaran efek variabel culture ( $X_1$ ) dan motivasi kerja ( $X_2$ ) terhadap kualitas pelayanan (Y) pada Dinas kebudayaan dan Pariwisata Pesawaran secara parsial berefek signifikan terhadap kualitas pelayanan (Y) pada Dinas Pariwisata Pesawaran, dengan asumsi variabel motivasi kerja ( $X_2$ ) tetap.
- 2) Hasil pengujian untuk variabel motivasi kerja ( $X_2$ ) membuktikan motivasi kerja ( $X_2$ ) secara parsial berefek signifikan terhadap kualitas pelayanan (Y) pada Dinas Pariwisata Pesawaran, dengan asumsi variabel profesionalitas ( $X_1$ ) tetap.
- 3) Hasil uji signifikansi menunjukkan culture ( $X_1$ ) dan motivasi kerja ( $X_2$ ) secara bersama-sama memberikan efek signifikan terhadap kualitas pelayanan (Y) pada Dinas Pariwisata Pesawaran. Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka hipotesis  $H_1$ ,  $H_2$ , dan  $H_3$  yang diajukan yaitu terdapat efek signifikan antara culture ( $X_1$ ) dan motivasi kerja ( $X_2$ ) secara parsial maupun bersama-sama terhadap kualitas pelayanan (Y) pada Dinas Pariwisata Pesawaran berpengaruh secara signifikan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeni, M. H., & Muhsin. (2020). Pengaruh Budaya Organisasi, Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja, dan Kompetensi Terhadap Kualitas Pelayanan KTP-el. *Economic Education Analysis Journal*, 9(2), 634–649. <https://doi.org/10.15294/EEAJ.V9I2.39478>
- Fandy Tjiptono. (1996). Manajemen Jasa. In *Cv. Andi*. Cv. Andi, Yogyakarta.
- Gumanti, M., Fauzi, F., & Jatiningrum, C. (2022). The Analysis of Regional Income on Economic Growth Lampung Province. *IJEED (International Journal of Entrepreneurship and Business Development)*, 5(6), 1036–1047. <https://doi.org/10.29138/IJEED.V5I6.2010>
- Helvin Ruida Hasi, Sjahril Effendy, & Muis Fauzi Rambe. (2020). Pengaruh Lingkungan Kerja, Budaya Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai di Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Labuhanbatu Utara. *Jurnal AKMAMI (Akuntansi Manajemen Ekonomi)*, 1(3), 209–219. <https://doi.org/10.53695/JA.V1I3.89>
- Hutauruk, R. (2008). *Modul Budaya Kerja Organisasi Pemerintah*. <https://www.bppk.depkeu.go.id/>

- <http://www.bppk.depkeu.go.id/>
- Jatiningrum, C., Marantika, A., Taufik, E. R., & Rengganis, M. (2023). Membangun Aplikasi E-Tourism Ekowisata Berbasis Android di Kabupaten Pringsewu. *NEAR: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(2), 163–168. <https://doi.org/10.32877/NR.V2I2.750>
- Mangkunegara, A. P. (2001). Performance Management. In *Sun* (p. 93). Sun. Jakarta.
- Moenir, H. A. S. (2002). Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. In *Bumi Aksara*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Nawawi, H. (2003). Organisasi Perilaku, Struktur dan Proses. In *Binarupa Aksara* (Delapan). Binarupa Aksara, Jakarta.
- Nyoman, I Arida, S., & Pujani, L. K. (2017). KAJIAN PENYUSUNAN KRITERIA-KRITERIA DESA WISATA SEBAGAI INSTRUMEN DASAR PENGEMBANGAN DESAWISATA. *Jurnal Analisis Pariwisata*, 17(1), 1–9. <https://ojs.unud.ac.id/index.php/jap/article/view/36389>
- Robbins. (2006). Prinsip-Prinsip Perilaku Organisasi. In *Erlangga* (5th ed.). Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Sedarmayanti. (2007). Manajemen Sumber Daya Manusia. In *Refika Aditama*. Refika Aditama, Bandung.
- Sugiyono. (2008). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. In *Alfabeta*. Bandung: Alfabeta.
- Umar, H. (2001). Riset Manajemen Sumberdaya Manusia. In *Raja Grafindo Persada*. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Utama, I. G. B. R., Laba, I. N., Junaedi, I. W. R., Krismawintari, N. P. D., Turker, S. B., & Juliana, J. (2021). Exploring Key Indicators of Community Involvement in Ecotourism Management. *Journal of Environmental Management and Tourism*, 12(3), 808–817. [https://doi.org/10.14505/JEMT.12.3\(51\).20](https://doi.org/10.14505/JEMT.12.3(51).20)
- Uyanto, S. S. (2006). Pedoman Analisis Data dengan SPSS. In *Graha Ilmu*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Wulandari, M., Susanto, P. C., Andityawan, I. M., Sinlae, J. B., Wiryadikara, R. P., & Adiada, A. A. K. (2018). PENDAMPINGAN KELOMPOK SADAR WISATA DESA CATUR KINTAMANI MENUJU DESA WISATA YANG KEKINIAN. *Seminar Nasional Aplikasi Iptek (SINAPTEK)*, 1. <https://doi.org/10.36002/SPTK.V0I0.459>