

Hubungan Kecerdasan Interpersonal Dan Budaya Organisasi Dengan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Cipondoh Kota Tangerang

Muhlis Cahyadi¹, Ambuy Sabur², Suhaya³, M. I. Suhifatullah^{4*}

¹²³⁴ Universitas Islam Syekh Yusuf

*E-mail Coresspondent : misuhifatullah@unis.ac.id

Abstract

This study aims to obtain data related to the relationship between interpersonal intelligence and public service quality, the relationship between organizational culture and public service quality, as well as the relationship between interpersonal intelligence and organizational culture together with the quality of public services. This research was conducted in the Cipondoh District Office, Tangerang City, using a correlational survey method. The population of this study were all employees in the Cipondoh District Office, Tangerang City, which spread across 10 urban villages. In taking the sample, the researcher used the Slovin formula with an error rate of 0.05% in order to obtain a sample of 99.81 which was rounded to 100 respondents selected by proportional random sampling. The instrument used was a questionnaire that was calibrated for validity and reliability. The results showed (1) There is a significant positive relationship between interpersonal intelligence and the quality of public services in the Cipondoh District Office, Tangerang City, (2) There is a significant positive relationship between organizational culture and the quality of public services in the Cipondoh District Office, Tangerang City. (3) There is a significant positive relationship between interpersonal intelligence and organizational culture together with the quality of public services in the Cipondoh District Office, Tangerang City.

Keywords : Interpersonal Intelligence, Organizational Culture, Quality of Public Services

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh data terkait dengan hubungan kecerdasan interpersonal dengan kualitas pelayanan publik, hubungan budaya organisasi dengan kualitas pelayanan publik, serta hubungan kecerdasan interpersonal dan budaya organisasi secara bersama-sama dengan kualitas pelayanan publik. Penelitian ini dilaksanakan di Lingkungan Kantor Kecamatan Cipondoh Kota Tangerang, dengan menggunakan metode survei model korelasional. Populasi penelitian ini adalah seluruh pegawai di Lingkungan Kantor Kecamatan Cipondoh Kota Tangerang yang menyebar di 10 kelurahan. Dalam pengambilan sampel, peneliti menggunakan rumus Slovin dengan tingkat error 0,05% sehingga diperoleh sampel 99,81 yang dibulatkan menjadi 100 responden yang dipilih secara *proporsionale random sampling*. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner yang dikalibrasi validitas dan reliabilitasnya. Hasil penelitian menunjukkan (1) Terdapat hubungan positif yang signifikan kecerdasan interpersonal dengan kualitas pelayanan publik di Lingkungan Kantor Kecamatan Cipondoh Kota Tangerang, (2) Terdapat hubungan positif yang signifikan budaya organisasi dengan kualitas pelayanan publik di lingkungan Kantor Kecamatan

Cipondoh Kota Tangerang. (3) Terdapat hubungan positif yang signifikan kecerdasan interpersonal dan budaya organisasi secara bersama-sama dengan kualitas pelayanan publik di Lingkungan Kantor Kecamatan Cipondoh Kota Tangerang.

Kata kunci: Kecerdasan Interpersonal, Budaya Organisasi, Kualitas Pelayanan Publik

A. Pendahuluan

Terdapat banyak variabel atau faktor internal maupun eksternal pegawai yang secara teoretik memiliki hubungan atau berkontribusi terhadap tinggi rendahnya kualitas pelayanan publik. Salah satu faktor internal pegawai yang teridentifikasi atau diduga kuat memiliki hubungan positif dengan kualitas pelayanan publik yaitu kecerdasan interpersonal pegawai.

William Stern dalam Purwanto (1997 : 52) mendefinisikan bahwa : “Kecerdasan ialah kesanggupan untuk menyesuaikan diri terhadap kebutuhan baru, dengan menggunakan alat-alat berpikir yang sesuai dengan tujuannya.” Sedangkan Howard Gardner dalam Efendi (2005 : 81) menyatakan bahwa : “Kecerdasan adalah kemampuan untuk memecahkan atau menciptakan sesuatu yang bernilai bagi budaya tertentu.” Salah satu kecerdasan yang sangat menunjang terhadap aktivitas kehidupan manusia adalah kecerdasan interpersonal atau sosial. Tanpa kecerdasan ini manusia akan kesulitan dalam bersosialisasi dengan lingkungan sosialnya. Tidak ada manusia yang dapat hidup menyendiri dalam waktu yang lama dan memenuhi hajat hidupnya tanpa bersosialisasi. Terkait kecerdasan interpersonal Amstrong, (2002 : 4) mengatakan : “Kecerdasan interpersonal adalah kesanggupan untuk mengerti dan bekerjasama dengan orang lain.” Ini berarti menuntut kesanggupan untuk menyerap dan responsif terhadap kondisi batiniah orang lain yang meliputi perasaan, niat, hasrat perorang setiap orang.”

Menurut Anita Lie (2003:8), bahwa : “Kecerdasan interpersonal akan menunjukkan kemampuan seseorang dalam berhubungan dengan orang lain. Kecerdasan interpersonal yang tinggi membuat orang bisa bekerjasama dengan orang lain dan melakukan sinergi untuk membuahakan hasil-hasil positif.” Orang yang memiliki kecerdasan interpersonal tinggi akan mampu menjalin komunikasi yang efektif dengan orang lain, mampu berempati secara baik, mampu mengembangkan hubungan yang harmonis dengan orang lain, menyukai bekerja secara kelompok. Menurut Safaria (2005: 23), bahwa : “Kecerdasan interpersonal sama dengan kecerdasan sosial, yaitu suatu kesanggupan dan kecakapan individu dalam membuat hubungan, melakukan proses hubungan dan membina atau memelihara hubungan dengan individu lainnya dalam lingkungan sosial, sehingga tercipta situasi yang saling menguntungkan.”

Secara konseptual kecerdasan sosial dan kecerdasan interpersonal sejatinya memiliki makna yang sama, hanya berbeda istilah saja. Menurut Lwin (2008 : 197), “kecerdasan interpersonal adalah kesanggupan dalam memahami dan memprediksi emosi, style atau gaya, maksud, dan harapan orang lain lalu berusaha meresponnya secara layak.

Dari Paparan berbagai pendapat para ahli di atas menunjukkan, bahwa kecerdasan interpersonal dicirikan ;: 1) Mampu menciptakan dan membina hubungan dengan orang lain yang saling mendukung dan menyenangkan, 2) Peka terhadap masalah orang lain atau empati, 3) Senantiasa menjaga atau mempertahankan hubungan yang harmonis dengan teman atau sahabat, 4) Senantiasa berperilaku santun terhadap orang lain dengan berpijak pada norma- norma sosial yang berlaku, 5) Terampil memecahkan masalah tanpa menimbulkan masalah baru, 6) Bersemangat dalam membantu dan berbagi dengan orang lain, 7) Senang melakukan aktivitas dalam kegiatan kelompok/kemasyarakatan. 8) Mampu berkomunikasi dengan orang lain yang efektif. Selanjutnya teridentifikasi pula beberapa faktor eksternal pegawai yang diduga kuat memiliki hubungan positif dengan kualitas pelayanan publik, di antaranya yaitu faktor budaya organisasi.

Budaya organisasi merupakan serangkaian nilai-nilai dan strategi, gaya kepemimpinan, visi dan misi serta norma-norma kepercayaan dan pengertian yang dianut oleh anggota organisasi dan dianggap sebagai kebenaran bagi anggota yang baru yang menjadi sebuah tuntunan bagi setiap elemen dalam organisasi pemerintah maupun organisasi swasta. Budaya organisasi merupakan sebuah konsep sebagai salah satu kunci keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya. Menurut Harvey dan Brown (2009 : 135), bahwa : “Budaya organisasi sebagai suatu sistem nilai dan kepercayaan kolektif yang saling berinteraksi dengan orang-orang, struktur dan sistem suatu organisasi untuk menghasilkan norma-norma perilaku. Budaya organisasi berlaku sebagai pedoman berperilaku bagi orang-orang dalam perusahaan.”

Dalam rangka membangun kesamaan persepsi, sikap dan perilaku anggota dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan yang diharapkan, sangat penting adanya budaya organisasi yang berfungsi sebagai pedoman bersama dalam berinteraksi antar anggota. Terkait hal ini Mangkunegara (2005 : 113) mendefinisikan, bahwa : “Budaya organisasi adalah seperangkat asumsi atau sistem keyakinan, nilai-nilai dan norma yang dikembangkan dalam organisasi yang dijadikan pedoman tingkah laku bagi anggota-anggotanya untuk dapat mengatasi masalah adaptasi eksternal dan integrasi internal.”

Namun demikian nilai-nilai atau norma-norma dalam suatu organisasi tidak sepenuhnya merupakan sesuatu yang dibangun oleh suatu kepemimpinan, tetapi juga ada nilai-nilai yang secara alami diperankan oleh anggota organisasi. Hal ini seperti diungkapkan oleh Kreitner dan Kinicki (2005 : 79), bahwa : “Budaya organisasi adalah system nilai yang terdiri dari nilai yang tampak atau perwujudan fisik, dan nilai yang tidak tampak menyangkut nilai yang diya kini dan dimiliki anggota organisasi. Nilai yang tidak tampak dibedakan ke dalam dua bagian, yaitu (1) nilai yang mendukung (expoused values), yaitu nilai dan norma yang dibuat oleh organisasi, (2) nilai yang diperankan (enacted values), yaitu nilai dan norma yang dimiliki dan diperankan oleh karyawan.” Pendapat yang sama diungkapkan oleh Colquitt, LePine dan Wesson (2011 : 546) berpendapat bahwa : “budaya organisasi adalah pengetahuan (seluk beluk) tentang keadaan sosial yang dipahami bersama oleh para anggota suatu organisasi, yang meliputi aturan, norma dan nilai, yang membentuk sikap dan perilaku

anggota organisasi.” Budaya organisasi dapat juga merupakan kristalisasi pemahaman atau persepsi karyawan tentang berbagai aturan atau pedoman yang mengikat dan mengarahkan perilakunya dalam bekerjasama mencapai tujuan. Hal ini seperti diungkapkan Gibson, Ivancevishm, Donnelly dan Konopaske (2008 : 31) bahwa : “budaya organisasi adalah apa yang dipersepsikan karyawan dan cara persepsi itu menciptakan suatu pola keyakinan, nilai dan ekspektasi.”

Budaya organisasi adalah persepsi tentang sistem keyakinan, nilai nilai dan norma yang dikembangkan dalam organisasi yang dijadikan pedoman tingkah laku bagi anggota-anggotanya sehingga dapat mewujudkan kesamaan sikap dan langkah dalam mencapai tujuan. Untuk mengukur budaya organisasi diperlukan indikator atau ciri-ciri spesifik yang melekat dalam konsep budaya organisasi. Menurut Greenberg & Baron (2003 : 132), bahwa indikator untuk mengukur budaya organisasi, meliputi: 1) Kepekaan terhadap kebutuhan pelanggan atau pegawai, 2) Minat terhadap para pegawai yang menghasilkan ide-ide baru, 3) Kesiediaan mengambil resiko, 4) Nilai yang diberikan pada orang, 5) Keterbukaan opsi komunikasi yang tersedia, 6) Persahabatan dan keramahan para anggota terhadap satu sama lain. Pendapat hampir sama tentang indikator budaya organisasi diungkapkan oleh Fred Luthans (2005 : 76) meliputi : 1) Keteraturan perilaku yang diamati, 2) Norma-norma, 3) Nilai-nilai yang dominan, 4) Filosofi 5) Aturan-aturan, 6) Iklim organisasi. Sedangkan Buchanan & Huczynski (2004 : 122) mengungkapkan indikator budaya organisasi lebih sederhana, yakni : 1) Nilai-nilai dan keyakinan, 2) Mitos, 3) Pahlawan, 4) Adanya pemaknaan yang sama bagi setiap pegawai terhadap simbol-simbol yang digunakan. Budaya organisasi dapat dikur dengan mengacu pada indikator sebagai berikut : 1) Norma, 2) Nilai-nilai 3) Keyakinan bersama, 4) Aturan, 5) Pengambilan resiko, 6) Pemahaman bersama.

Berdasarkan pada permasalahan dan kajian teoretik di atas, maka tujuan penelitian ini untuk memperoleh data terkait hubungan kecerdasan interpersonal dengan kualitas pelayanan publik, hubungan budaya organisasi dengan kualitas pelayanan publik, serta hubungan kecerdasan interpersonal dan budaya. .organisasi secara bersama-sama dengan kualitas pelayanan publik. Selanjutnya data-data yang diperoleh dipergunakan untuk menguji hipotesis sebagai berikut :

- 1) Terdapat hubungan positif yang signifikan antara kecerdasan interpersonal dengan kualitas pelayanan publik
- 2) Terdapat hubungan positif yang signifikan antara budaya organisasi dengan kualitas pelayanan publik.
- 3) Terdapat hubungan positif yang signifikan antara kecerdasan interpersonal dan budaya organisasi secara bersama-sama dengan kualitas pelayanan publik.

B. Metode

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei yang bersifat kuantitatif dengan model korelasional. Variabel penelitian ini terdiri atas dua variabel bebas (independent variable) dengan sibol X1 dan X2 yaitu kecerdasan interpersonal (X1) dan

budaya organisasi (X2). Sedangkan variabel terikat (dependent variable) dengan simbol Y yaitu kualitas pelayanan publik.

Dalam pengambilan sampel, peneliti menggunakan cara pengambilan sampel Proportionate Random Sampling. Menurut Martono (2011:76), bahwa "Proportionate Random Sampling adalah teknik pengambilan sampel yang dilakukan apabila sifat atau unsur dalam populasi homogeny dan berstrata secara proporsional.

Adapun cara penentuan besar sampel dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan rumus Slovin dalam Riduwan (2004:65) sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = ukuran sampel keseluruhan

N = ukuran populasi

e = persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan

$$n = \frac{133}{1 + (133) (0.05)^2} \qquad n = \frac{133}{1,3325}$$

n = 99,81 dibulatkan menjadi 100

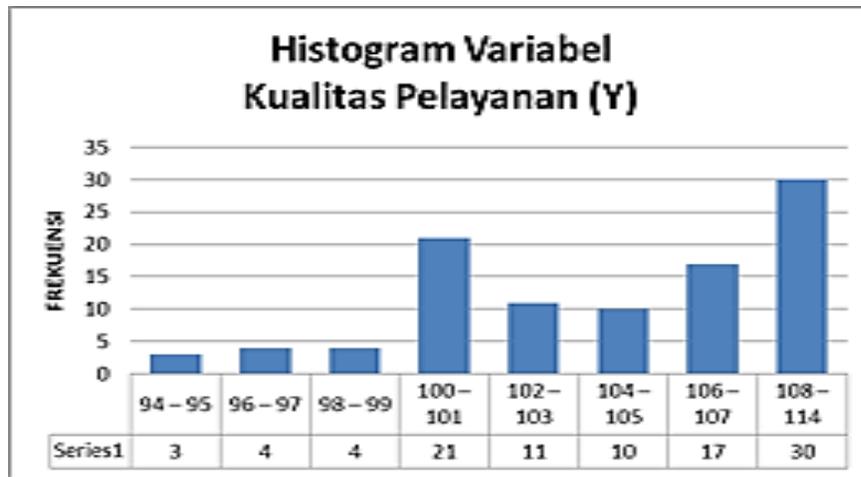
Teknik pengumpulan data primer terkait ke-3 (ketiga) variable di atas digunakan kuesioner dengan skala Likert, dengan skor penilaian terendah 1 dan skor tertinggi 5, yaitu dengan nilai 5,4,3,2,1. Instumen disusun dan dikembangkan berdasarkan pada indikator-indikator ke-3 (ketiga) vaiabel di atas. Sebelum instrumen kuesioner digunakan, terlebih dahulu dilakukan uji coba instrumen agar memiliki nilai validitas dan reliabilitas.

Dalam analisis data digunakan rumus-rumus sebagai berikut: (1) rumus Product Moment (Pearson), ini untuk menghitung nilai koefisien korelasi antara variabel X dengan variabel Y, (2) rumus koefisien determinasi (R²), ini untuk mengukur kadar kontribusi dari variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat serta akan menunjukan proporsi variabilitas total pada variabel terikat yang dijelaskan oleh model regresi, (3) rumus Uji F-test, ini digunakan untuk menguji hubungan dua variabel bebas secara bersamaan, signifikansi atau tidak terhadap satu variabel terikat.

C. Hasil dan Pembahasan

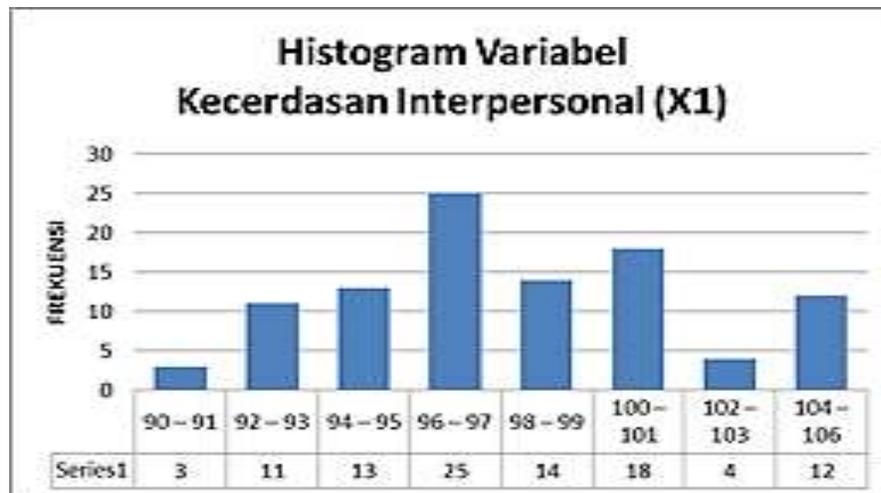
Berdasarkan hasil penelitian terkait dengan variable kualitas pelayanan publik (Y), diperoleh skor tertinggi skor tertinggi adalah (114) dan skor terendah (94). Rata-rata skor (*mean*) (104,6). dan simpangan baku (standar deviasi) (4,94). Kemudian setelah dihitung melalui tabel distribusi frekuensi, bahwa frekuensi relatif yang paling tinggi ada pada kelas interval 104-114 dengan perolehan 57%, sedangkan frekuensi relatif yang paling kecil atau

rendah ada pada kelas interval 94-99 sebesar 11 % dan frekuensi relatif sedang ada pada interval 100-103 sebesar 32%. Hal tersebut dapat dilihat seperti pada gambar 1 sebagai berikut



Gambar 1. Histogram Variabel Y

Selanjutnya hasil penelitian terkait dengan variable kecerdasan interpersonal (X1), diperoleh skor tertinggi (106) dan skor terendah (90) serta rata-rata skor (*mean*) (97,9), dan simpangan baku (standar deviasi) (3,72). Kemudian setelah dihitung melalui tabel distribusi frekuensi, bahwa frekuensi relatif yang paling tinggi ada pada kelas interval 100-106 dengan perolehan 34%, sedangkan frekuensi relatif yang paling kecil atau rendah ada pada kelas interval 90-95 sebesar 27% dan frekuensi relatif sedang ada pada interval 96-99 sebesar 61%. Hal tersebut dapat dilihat pada gambar 2 sebagai berikut :



Gambar 2. Histogram Variabel X1

Sedangkan hasil penelitian terkait dengan variabel budaya organisasi (X2) diperoleh skor tertinggi (94) dan skor terendah (78) serta rata-rata skor (*mean*) (83,67), dan simpangan baku

(*standard deviasi*) (4,22). Kemudian setelah dihitung melalui tabel distribusi frekuensi, bahwa frekuensi relatif yang paling tinggi ada pada kelas interval 88-94 dengan perolehan 17%, sedangkan frekuensi relatif yang paling kecil atau rendah ada pada kelas interval 78-83 sebesar 40% dan frekuensi relatif sedang ada pada interval 84-87 sebesar 43%. Hal tersebut dapat dilihat pada gambar 3 sebagai berikut :



Gambar 3. Histogram Variabel X2

Setelah dilakukan serangkaian uji Normalitas dengan bantuan program SPSS, 21 dan Uji Homogenitas, diperoleh keterangan bahwa data berasal dari distribusi normal dan variable tersebut homogen, dengan kata lain populasinya homogen.

Berdasarkan pada data-data di atas selanjutnya dilakukan pengujian terhadap ketiga hipotesis sebagai berikut :

1. Sesuai dengan hipotesis statistik maka hubungan antara kecerdasan interpersonal dengan kualitas pelayanan publik dengan menggunakan teknik korelasi product moment diperoleh koefisien korelasi $r_{y.1} = 0,530 > r_{tabel}$ ($r_{tabel} = 0,195$ pada $\alpha = 0,05$ dan $r_{tabel} = 0,256$ pada $\alpha = 0,01$). Dengan demikian H_0 ditolak dan H_1 terima, berarti terdapat hubungan positif yang signifikan antara kecerdasan interpersonal (X_1) dengan kualitas pelayanan publik (Y). Kontribusi kecerdasan interpersonal (X_1) terhadap kualitas pelayanan publik (Y) dihitung berdasarkan koefisien determinasi yaitu $r^2 = (r_{y.1})^2 = 0,281$. Berarti variabel kecerdasan interpersonal memberi kontribusi sebesar 28,1% terhadap kualitas pelayanan publik. Hubungan fungsional antara kecerdasan interpersonal dengan Kualitas pelayanan publik dihitung menggunakan teknik analisis regresi $\hat{Y} = 35,646 + 0,704X_1$. Pengujian signifikan persamaan regresi diperoleh kesimpulan bahwa $F_{hitung} = 38,366 > F_{tabel}$ ($F_{tabel} = 3,09$ pada $\alpha = 0,05$ dan $F_{tabel} = 4,82$ pada $\alpha = 0,01$). Berarti persamaan regresi tersebut sangat signifikan, dengan demikian variabel kecerdasan interpersonal dapat digunakan untuk memprediksi kualitas pelayanan public.

2. Sesuai dengan hipotesis statistik maka hubungan antara budaya organisasi dengan kualitas pelayanan publik dengan menggunakan teknik korelasi product moment diperoleh koefisien korelasi $r_{y.2} = 0,587 > r_{tabel}$ ($r_{tabel} = 0,195$ pada $\alpha = 0,05$ dan $r_{tabel} = 0,256$ pada $\alpha = 0,01$). Dengan demikian H_0 ditolak dan H_1 diterima, berarti terdapat hubungan positif yang signifikan antara budaya organisasi (X_2) dengan kualitas pelayanan publik (Y). Kontribusi budaya organisasi (X_2) terhadap kualitas pelayanan publik (Y) dihitung berdasarkan koefisien determinasi yaitu $r^2 = (r_{y.2})^2 = 0,345$. Berarti variabel budaya organisasi memberi kontribusi sebesar 34,5% terhadap kualitas pelayanan publik (Y). Hubungan fungsional budaya organisasi dengan kualitas pelayanan publik dihitung menggunakan teknik analisis regresi $\hat{Y} = 47,054 + 0,688 X_2$. Pengujian signifikan persamaan regresi diperoleh kesimpulan bahwa $F_{hitung} = 51,634 > F_{tabel}$ ($F_{tabel} = 3,09$ pada $\alpha = 0,05$ dan $F_{tabel} = 4,82$ pada $\alpha = 0,01$). Berarti persamaan regresi tersebut sangat signifikan dengan demikian variabel budaya organisasi dapat digunakan untuk memprediksi kualitas pelayanan publik.
3. Sesuai dengan hipotesis statistik maka hubungan antara kecerdasan interpersonal (X_1) dan budaya organisasi (X_2) secara bersama-sama dengan kualitas pelayanan publik (Y) dengan menggunakan teknik korelasi product moment diperoleh koefisien korelasi $r_{y.1.2} = 0,614 > r_{tabel}$ ($r_{tabel} = 0,195$ pada $\alpha = 0,05$ dan $r_{tabel} = 0,256$ pada $\alpha = 0,01$). Kontribusi variabel kecerdasan interpersonal (X_1) dan Budaya organisasi (X_2) secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan publik (Y) dihitung berdasarkan koefisien determinasi yaitu $r^2 = (r_{y.1.2})^2 = 0,376$. Berarti variabel kecerdasan interpersonal dan budaya organisasi memberi kontribusi sebesar 37,6 % terhadap kualitas pelayanan publik (Y). Hubungan fungsional antara kecerdasan interpersonal (X_1) dan budaya organisasi (X_2) secara bersama-sama dengan kualitas pelayanan publik (Y) dihitung menggunakan teknik analisis regresi $\hat{Y} = 35,746 + 0,322X_1 + 0,494X_2$. Pengujian signifikan persamaan regresi diperoleh kesimpulan bahwa $F_{hitung} = 29,284 > F_{tabel}$ ($F_{tabel} = 3,09$ pada $\alpha = 0,05$ dan $F_{tabel} = 4,82$ pada $\alpha = 0,01$). Berarti persamaan regresi tersebut sangat signifikan dengan demikian variabel kecerdasan interpersonal (X_1) dan budaya organisasi (X_2) dapat digunakan untuk mempengaruhi Kualitas pelayanan publik (Y).

Kecerdasan atau intelligence adalah suatu taraf atau kondisi, kemampuan dan/atau kecakapan jasmaniah dan ruhaniah yang dimiliki seseorang dalam mengatasi masalah atau persoalan hidupnya. Hal ini seperti diungkapkan Purwanto (1994 : 52) bahwa : “intelijensi ialah kemampuan yang dibawa sejak lahir, yang memungkinkan seseorang berbuat sesuatu dengan cara yang tertentu. William Stern dalam Purwanto (1994 : 52) mendefinisikan, “kecerdasan ialah suatu kesanggupan untuk menyesuaikan diri terhadap berbagai kebutuhan/masalah baru, dengan menggunakan alat-alat berpikir yang sesuai dengan tujuannya. Jadi, kecerdasan adalah kesanggupan atau kemampuan mental seseorang dalam mengatasi suatu persoalan yang dihadapi. Pada awalnya orang menganggap bahwa manusia hanya memiliki satu kecerdasan, yakni kecerdasan intelektual. Namun belakangan ini

diyakini bahwa manusia memiliki berbagai kecerdasan yang berpengaruh terhadap kualitas hidupnya, salah satunya adalah kecerdasan sosial.

Setiap manusia sebagai makhluk sosial sejatinya membutuhkan kecerdasan interpersonal, karena sebagai makhluk sosial manusia tidak dapat hidup sendiri dalam mengatasi berbagai kebutuhan hidupnya baik lahir maupun batin, melainkan selalu melibatkan orang lain. Kecerdasan sosial tumbuh kembang melalui interaksi dengan orang lain dalam aktivitas sosial. Salah satu yang terdapat dalam kecerdasan interpersonal adalah kemampuan bersosialisasi dengan baik dan efektif dalam kehidupan bermasyarakat. Menurut Anita Lie (2003 : 8), bahwa : “Kecerdasan interpersonal senantiasa ditandai dengan adanya kemampuan seseorang dalam melakukan hubungan dengan orang lain. Seseorang memiliki kecerdasan interpersonal yang tinggi akan mampu bekerjasama dengan orang lain dan melakukan kerjasama untuk mencapai tujuan yang positif.”

Pelayanan publik merupakan aktivitas yang selalu berhubungan dengan orang lain atau masyarakat. Karena itu kecerdasan interpersonal atau kecerdasan sosial sangat dibutuhkan dalam kegiatan pelayanan publik. Seorang pegawai yang cerdas interpersonalnya akan lebih mudah dalam beradaptasi dengan situasi sosial sehingga dalam berinteraksi dengan orang lain akan berlangsung lebih menyenangkan atau saling menguntungkan. Seperti diungkapkan Safaria (2005: 23), bahwa :” “Kecerdasan interpersonal sama dengan kecerdasan sosial, yaitu suatu kesanggupan dan kecakapan individu dalam membuat hubungan, melakukan proses hubungan dan membina atau memelihara hubungan dengan individu lainnya dalam lingkungan sosial, sehingga tercipta situasi yang saling menguntungkan.”

Temuan penelitian di atas yang menunjukkan adanya hubungan positif dan signifikan antara kecerdasan interpersonal dengan kualitas pelayanan publik menguatkan teori, bahwa kecerdasan interpersonal pegawai turut menentukan tingkat kualitas pelayanan publik. Ini berarti semakin tinggi tingkat kecerdasan interpersonal pegawai, maka semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pegawai.

Budaya organisasi merupakan serangkaian nilai-nilai dan strategi, gaya kepemimpinan, visi dan misi serta norma-norma kepercayaan dan pengertian yang dianut oleh anggota organisasi dan dianggap sebagai kebenaran bagi anggota yang baru yang menjadi sebuah tuntunan bagi setiap elemen dalam organisasi pemerintah maupun organisasi swasta. Budaya organisasi merupakan sebuah konsep sebagai salah satu kunci keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya. Menurut Harvey dan Brown (2009 : 135), bahwa : “Budaya organisasi sebagai suatu sistem nilai dan kepercayaan dan acuan bersama yang berinteraksi dengan orang-orang, struktur dan sistem suatu organisasi untuk menghasilkan norma-norma perilaku. Budaya organisasi sebagai pedoman berperilaku bagi orang-orang dalam perusahaan.”

Namun demikian nilai-nilai atau norma-norma dalam suatu organisasi tidak sepenuhnya merupakan sesuatu yang dibangun oleh suatu kepemimpinan, tetapi juga ada nilai-nilai yang secara alami diperankan oleh anggota organisasi. Hal ini seperti diungkapkan oleh Kreitner dan Kinicki (2005 : 79), bahwa : “Budaya organisasi adalah system nilai yang terdiri dari nilai

yang tampak atau perwujudan fisik, dan nilai yang tidak tampak menyangkut nilai yang diyakini dan dimiliki anggota organisasi. Nilai yang tidak tampak dibedakan ke dalam dua bagian, yaitu (1) nilai yang mendukung (*expoused values*), yaitu nilai dan norma yang dibuat oleh organisasi, (2) nilai yang diperankan (*enacted values*), yaitu nilai dan norma yang dimiliki dan diperankan oleh karyawan.”

Paparan di atas menunjukkan, bahwa budaya organisasi suatu sistem nilai yang terdiri dari nilai yang tampak atau perwujudan fisik, dan nilai yang tidak tampak menyangkut nilai yang diyakini dan dimiliki anggota organisasi. Karena itu budaya organisasi merupakan pedoman berperilaku bagi orang-orang dalam suatu institusi kerja. Ini berarti bahwa semakin baik budaya organisasi pada suatu institusi kerja dan mengikat perilaku pegawainya, maka akan berdampak pada kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pegawai.

Temuan penelitian di atas yang menunjukkan adanya hubungan positif dan signifikan antara budaya organisasi dengan kualitas pelayanan publik menguatkan teori, bahwa budaya organisasi pegawai turut menentukan tingkat kualitas pelayanan publik. Karena itu untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam suatu institusi kerja perlu membangun/mengembangkan budaya organisasi yang dapat dijadikan pedoman berperilaku pegawai dalam memberi pelayanan kepada publik.

Kualitas dalam pelayanan publik hakikatnya semua bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah maupun non pemerintah berupa barang ataupun jasa, baik sebagai upaya memenuhi hajat masyarakat maupun dalam rangka implementasi berbagai kebijakan atau perundang-undangan yang memiliki derajat keunggulan sehingga dapat memberi kepuasan terhadap masyarakat. Kualitas pelayanan publik pegawai Kecamatan Cipondoh Kota Tangerang adalah tingkat kesesuaian pelayanan yang diberikan oleh pegawai kecamatan yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan atau melebihi standar yang telah ditetapkan. jenis-jenis pelayanan yang diberikan oleh pegawai kecamatan cipondoh mengacu pada tupoksi. Hal tersebut tentunya tidak terwujud dengan sendirinya dilakukan oleh pegawai, melainkan banyak variabel yang turut menentukan adanya pelayanan publik yang berkualitas baik dari faktor internal maupun dari faktor eksternal pegawai. Dari faktor internal antara lain variabel kecerdasan interpersonal pegawai, sedangkan dari faktor eksternal antara lain budaya organisasi.

D. Kesimpulan

Teori terkait adanya hubungan antara kecerdasan interpersonal dengan kualitas pelayanan publik akhirnya terbukti seiring diterimanya hipotesis tentang terdapat hubungan positif yang signifikan kecerdasan interpersonal dengan kualitas pelayanan publik di Lingkungan Kantor Kecamatan Cipondoh Kota Tangerang.

Teori terkait adanya hubungan antara budaya organisasi dengan kualitas pelayanan publik akhirnya terbukti seiring diterimanya hipotesis tentang terdapat hubungan positif yang signifikan budaya organisasi dengan kualitas pelayanan publik di Lingkungan Kantor Kecamatan Cipondoh Kota Tangerang.

Teori terkait adanya hubungan kecerdasan interpersonal dan budaya organisasi secara bersama-sama dengan kualitas pelayanan publik akhirnya terbukti seiring diterimanya hipotesis tentang terdapat hubungan positif yang signifikan kecerdasan interpersonal dan budaya organisasi secara bersama-sama dengan kualitas pelayanan public di Lingkungan Kantor Kecamatan Cipondoh Kota Tangerang.

Referensi.

- Anita, Lie. (2003). *101 Cara Menumbuhkan Rasa Percaya Diri Anak*. Jakarta: PT. Elek Media Kumpulan Do Gramedi
- Buchanan, David, dan Huczynski, Andrzej. (2002). *Organizational Behavior*. New Jersey: Prentice Hall
- Colquitt, Jason A., Jeffery A. LePine, and Michael J. Wesson. (2011), *Organizational Behavior*. New York: McGraw-Hill,
- Efendi, Agus. (2005) *Revolusi Kecerdasan Abad 21*, Alfabeta, Bandung
- Gibson, James L., Donnelly Jr, James H., Ivancevich, John M., Konopaske, Robert (2012). *Organizational Behavior, Structure, Processes, Fourteenth Edition* (International Edition). 1221 Avenue of The Americas, New York, NY10020: McGraw-Hill
- Greenberg & Baron. (1993). *Behavior in Organizations (Fourth Edition)*. Boston: Allyn and Bacon.
- Harvey, D. F, D.R.Brown. (2009), *Pengantar Ilmu Administrasi Bisnis* (Terjemahan), Badan Penerbit Universitas Indonesia, Jakarta
- Kreitner, Robert; dan Kinicki, Angelo, (2005), *Perilaku Organisasi, Buku 1, Edisi Kelima, Salemba Empat, Jakarta*
- Luthans, Fred. (2003), *Organization Behaviour*, (Alih bahasa Nurdin Sobali), Erlangga Jakarta
- Lwin, May..et al. (2008). *Cara Mengembangkan Berbagai Komponen Kecerdasan*. Jakarta :PT INDEKS
- Mangkunegara, A.A Anwar Prabu. (2005). *Manajemen Sumber daya Manusia Perusahaan*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya
- Martono, Nanang. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Raya Grafindo Persada.
- Mohamad, Ismail. (2003). *Pelayanan Publik Dalam Era Desentralisasi*. Seminar Bappenas
- Parasuraman A., Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1988. "SERVQUAL: A Multiple- Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*. Vol 64 (1) pp 12-37
- Purwanto, Ngalm M., (1997), *Psikologi Pendidikan*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Riduwan. (2004). *Metode Riset*. Jakarta : Rineka Cipta

- Safaria.(2005). *Interpersonal Intelligence: Metode Pengembangan Kecerdasan Interpersonal Anak*. Yogyakarta : Amara Books,
- Saleh, Syafiuddin. (2004). *Pelayanan Publik Yang Buruk dan Upaya Perbaikan Pelayanan Serta Moral Pegawai/Pejabat Publik*. Falsafah Sains/PPS
- Sinambela, Lijan Poltak. (2007). *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, kebijakan dan implementasi)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Yaumi, Muhammad. (2012). *Pembelajaran Berbasis Multiple Intelligences*. Jakarta: Dian Rakyat