

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KETEPATAN INVESTIGASI *INCIDENT MANAGEMENT* DI PUSINTEK KEMENTERIAN KEUANGAN RI

Trisna Febriana¹

¹Information Systems Department, School of Information Systems, BINUS University
Jl.KH.Syahdan no.9 Kemanggisian Palmerah Jakarta Indonesia
trisna.febriana@gmail.com

ABSTRACT

The purpose of this research is to verify and estimate the correlation of Quality Service, that consist of Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, and Organizational Culture, that consist of Power Distance Index (PDI), Individualism Index, Masculinity Index, Uncertainty Avoidance Index (UAI) against Incident Management's Accuracy of Inconvenience Investigation, to identify dominant indicator of Quality Service variable and to identify dominant indicator of Organizational Culture Variable. This research use a quantitative descriptive approaching with the questioner as a primary data and literature comparison as a secondary data, and is a non-experimentally research. The model is developed, in this research is consist of two hypotheses that are examined by The Structural Equation Model (SEM) method using Lisrel 8.80 as an analysis tool. The sample that is used in this research is to the tune of 287 respondents from the Ministry of Finance with random sampling technique. The result of this research, based on fit model, obtain that all of the t_{value} indicator of exogen variable are greater than t_{table} ($N=287$; $\alpha=0.05$) as much as 1.97. In conclusion, this research is clearly state that H_0 is reected and H_1 is accepted, which means there is a significant correlation between Quality Service and Organizational Culture against Investigation Accuracy simultaneously. (TF).

Keywords: *Quality Service, Organizational Culture, Investigation Accuracy, SEM, Ministry Of Finance*

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji dan mengestimasi secara simultan hubungan kualitas pelayanan yang terdiri dari: tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy dan budaya organisasi yang terdiri dari Power Distance Index (PDI), individualism index, masculinity index, Uncertainty Avoidance Index (UAI) terhadap ketepatan investigasi gangguan incident management, (2) untuk mengetahui indikator yang dominan penyusun variable kualitas pelayanan, (3) untuk mengetahui indikator yang dominan penyusun variable budaya organisasi. Penelitian ini adalah penelitian non experimental dengan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan menggunakan kuesioner sebagai data primer dan perbandingan literatur sebagai data sekunder. Model yang dikembangkan dalam penelitian ini terdiri dari dua hipotesis yang diuji dengan menggunakan metode The Structural Equation Model (SEM) dari paket Lisrel 8.80 sebagai alat analisis. Sampel yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 287 responden di lingkungan kementerian keuangan dengan teknik pengambilan sampel secara acak. Hasil penelitian berdasarkan model fit didapatkan t_{hitung} semua indikator dari variabel eksogen sudah lebih besar nilainya dari t_{tabel} ($N=287$; $\alpha=0.05$) sebesar 1.97. Dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang artinya ada pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan dan Budaya Organisasi secara simultan terhadap Ketepatan Investigasi.(TF).

Kata kunci: *kualitas pelayanan, budaya organisasi, ketepatan investigasi, SEM, kemenkeu*

PENDAHULUAN

Dalam pemerintahan, jasa merupakan salah satu produk utama yang dihasilkan, sehingga harus dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi konsumennya. Seperti yang diungkapkan oleh Tjiptono (2001) di tengah kondisi persaingan pada sektor jasa yang semakin meningkat, mengharuskan perusahaan untuk terus meningkatkan pelayanan kepada konsumen. Salah satu cara yang dapat digunakan untuk memenangkan persaingan tersebut adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan menjadi ukuran seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan sehingga sesuai dengan harapan pelanggan. Menjalin hubungan baik dan melakukan berbagai macam survei atau penelitian merupakan salah satu hal yang perlu dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan dari suatu instansi pemerintahan. Menurut Parasuraman *et. al.* (1998) dimensi kualitas pelayanan dibagi menjadi lima, yaitu: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Untuk itu seluruh instansi pemerintahan ingin dapat memberikan pelayanan dan informasi yang terbaik bagi para *user* dan kemudian berdampak bagi masyarakat. Begitu pula yang terjadi di Kementerian Keuangan Republik Indonesia yang memiliki divisi Pusintek (Pusat Informasi Teknologi dan Komunikasi Keuangan) yang bertugas untuk memberikan pelayanan IT yang terbaik untuk *user*-nya.

Pusintek telah memiliki ITSM dengan menggunakan kerangka kerja ITIL sebagai *guidance*. ITSM merupakan suatu set kemampuan khusus perusahaan yang dilakukan untuk memberikan sesuatu yang bernilai kepada pelanggan dalam bentuk pelayanan. Kemampuan perusahaan ini dipengaruhi oleh kebutuhan-kebutuhan yang diperlukan oleh pelanggan, sedangkan ITIL merupakan sebuah pendekatan terhadap ITSM yang paling banyak diterima didunia. ITIL merupakan *best practice* kerangka kerja yang terpadu yang didapat dari perusahaan publik maupun perusahaan internasional. Hal tersebut salah satu yang mendorong pihak Pusintek Kementerian Keuangan RI untuk menggunakan ITIL sebagai kerangka kerja dalam ITSM agar dapat memberikan pelayanan IT yang maksimal bagi para *user*.

Di Pusintek yang telah menerapkan ITIL sejak tahun 2005 pastilah berharap dapat memperbaiki kualitas pelayanannya dan dapat memberikan kualitas pelayanan yang terbaik untuk para *user*, namun demikian tetap tidak terlepas dari masalah-masalah teknis dan non teknis. Salah satu permasalahan yang perlu diperhatikan adalah sumber daya manusia, sebab penerapan teknologi yang canggih dan sistem yang handal dalam suatu organisasi pada akhirnya karyawan dalam organisasi tersebut yang akan menjalankannya.

Keberanian menerapkan ITIL sebagai kerangka kerja untuk membantu dalam menyelesaikan dan memberikan keputusan pelayanan pada ITSM yang ada di Pusintek, tentunya hal tersebut sebagai pertimbangan besar agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik. Namun, dengan hanya menerapkan kerangka kerja yang terbaik tidak cukup, namun harus didukung dengan karyawan yang memiliki *skill* yang terbaik, serta budaya organisasi yang mendukung sangat berpengaruh besar dalam menjalankan ITSM di Pusintek.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka muncul pertanyaan apakah kualitas pelayanan dan budaya organisasi tersebut dapat menjamin ketepatan dalam investigasi gangguan pada ITSM yang dilakukan pihak pengelola ITIL di Pusintek khususnya di bagian *incident management* yang bertindak sebagai pihak yang menyelesaikan gangguan agar bisnis *user* dapat terus berjalan normal dengan gangguan seminim mungkin. Sebagai rumusan masalah, dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: Pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan budaya organisasi yang terdiri dari: *power distance index* (PDI), *individualism index*, *masculinity index*, *uncertainty avoidance index* (UAI) terhadap ketepatan investigasi gangguan *incident management* pada ITSM di Pusintek Kementerian Keuangan RI yang dalam hal ini prosesnya menggunakan ITIL sebagai *guidance*.

Adapun tujuan dari penelitian ini, yaitu: (1) Untuk menguji dan mengestimasi secara simultan hubungan antara kualitas pelayanan yang terdiri dari (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) dan budaya organisasi (Power Distance Index - PDI), *individualism index, masculinity index*, Uncertainty Avoidance Index (UAI)) terhadap ketepatan investigasi gangguan *incident management* pada *IT service management* di Pusintek Kementerian Keuangan RI. (2) Untuk mengetahui pengaruh variabel yang dominan dari kualitas pelayanan (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) terhadap ketepatan investigasi gangguan *incident management* pada *IT service management* di Pusintek Kementerian Keuangan RI. (3) Untuk mengetahui pengaruh variabel yang dominan dari budaya organisasi (Power Distance Index (PDI), *individualism index, masculinity index*, Uncertainty Avoidance Index (UAI)) terhadap ketepatan investigasi gangguan *incident management* pada *IT service management* di Pusintek Kementerian Keuangan RI.

METODE

Sesuai dengan tujuan penelitian ini yaitu untuk mengukur, meneliti dan menganalisis sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan dan budaya organisasi terhadap ketepatan investigasi gangguan *incident management* pada *IT service management* di Pusintek Kementerian Keuangan RI yang kini menggunakan kerangka kerja ITIL. Penelitian ini merupakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan menggunakan kuesioner sebagai data primer dan perbandingan literatur sebagai data sekunder.

Penelitian ini merupakan penelitian nonexperimental yang akan mengukur, meneliti dan menganalisis tentang pengaruh kualitas pelayanan dan budaya organisasi terhadap ketepatan investigasi gangguan *incident management* pada *IT Service Management* yang kini sudah menggunakan kerangka kerja ITIL di Pusintek Kementerian Keuangan RI. Model yang dikembangkan dalam penelitian ini terdiri dari dua hipotesis yang diuji dengan menggunakan metode Structural Equation Model (*SEM*) dari paket Lisrel 8.80 sebagai alat analisisnya. Pengukuran dilakukan dengan menggunakan teori SERVQUAL (*Service Quality*) yang dirumuskan oleh Parasuraman (1998) dilihat dari lima dimensi kualitas pelayanan (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) dengan cara menyebarkan kuesioner kepada *user* ITIL serta menganalisis data dari jumlah *calluser, service request* dan penanganan masalah yang terjadi dalam beberapa bulan terakhir. Sifat penelitian ini adalah penelitian penjelasan (*Explanatory Research*), yaitu penelitian yang bertujuan untuk memaparkan dan menjelaskan sifat suatu keadaan yang sedang berlangsung pada saat penelitian dilakukan dan memeriksa sebab-sebab yang muncul.

Masalah penelitian yang akan dibahas meliputi Pusintek Kementerian Keuangan RI telah menggunakan kerangka kerja ITIL sebagai strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada *IT Service Management*, namun dalam prosesnya masih dijalankan oleh manusia yang memiliki perbedaan pemikiran, perasaan dan tindakan yang dipengaruhi oleh lingkungan sekitar maka budaya organisasi juga merupakan salah satu faktor yang harus diperhatikan. Penelitian memiliki Variabel Eksogen dan Variabel Endogen dimana variabel eksogen yaitu kualitas pelayanan (X) dengan dimensi *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy* dan budaya organisasi (X) dengan dimensi Power Distance Index (PDI), *individualism index, masculinity index*, Uncertainty Avoidance Index (UAI) serta variabel endogen yaitu ketepatan investigasi (Y).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Sekretariat Jenderal Kementerian Keuangan RI. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu, *Random Sampling* yaitu pengambilan sampel responden diambil acak dari populasi yang sudah ditentukan.

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai data primer dan *study literature* sebagai data sekunder. Kuesioner dibagi menjadi tiga bagian, bagian pertama kuesioner mengadaptasi dari kuesioner asli metode SERVQUAL rumusan Parasuraman (1998), bagian kedua berisi pertanyaan dari indikator budaya organisasi yang mengadaptasi dari survey IBM (Hofstede: 2010) dan bagian terakhir berisi dari indikator ketepatan investigasi gangguan. Skala yang digunakan adalah skala likert dengan skor: 1, sangat tidak setuju, 2, tidak setuju, 3, netral, 4, setuju, 5, sangat setuju.

Variabel Penelitian

Penelitian memiliki Variabel Eksogen dan Variabel Endogen. Variable eksogen yaitu pertama, kualitas pelayanan (X) dengan dimensi *Tangibles* (X₁), *Reliability* (X₂), *Responsiveness* (X₃), *Assurance* (X₄) dan *Empathy* (X₅). Kedua, budaya organisasi (X) dengan dimensi *Power Distance Index* (PDI) (X₆), *Individualism Index* (X₇), *Masculinity Index* (X₈) dan *Uncertainty Avoidance Index* (UAI) (X₉). Sementara, variabel endogen yaitu ketepatan investigasi (Y).

Pada penelitian ini dilakukan Uji validitas menunjukkan suatu ukuran tingkat validitas atau ketepatan suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid mempunyai validitas tinggi, sebaliknya instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan korelasi Pearson. Pengujian validitas tiap butir digunakan analisis item, yaitu mengkorelasikan skor tiap butir dengan skor total, yang merupakan jumlah skor tiap butir. Serta dilakukan uji reabilitas berguna untuk menetapkan instrumen yang dalam hal ini kuesioner dapat digunakan lebih dari satu kali, paling tidak oleh responden yang sama akan menghasilkan data yang konsisten. Dengan kata lain, reabilitas instrumen merincikan tingkat konsistensi. Nilai koefisien reabilitas yang baik adalah diatas 0.7 (cukup baik), diatas 0.8 (baik).

Model analisis data pada penelitian ini dengan menganalisis hubungan antar variabel secara keseluruhan. Model yang dikembangkan dalam penelitian ini terdiri dari dua hipotesis yang diuji dengan menggunakan metode *Structural Equation Model (SEM)* dari paket Lisrel 8.80 sebagai alat analisisnya. Model pengukuran yang digunakan untuk menganalisis hubungan antar variabel laten secara keseluruhan yang terdiri dari *measurement model* dan *structural model*, dengan menggunakan persamaan:

Persamaan untuk Model Struktural

$$\eta = \Gamma\xi + \beta\eta + \zeta$$

Persamaan untuk Model Pengukuran

Untuk Konstruk Eksogen

$$X = \lambda(x)\xi + \delta$$

Untuk Konstruk Endogen

$$Y = \lambda(y)\eta + \varepsilon$$

Keterangan:

- η = menyatakan variabel endogen terdiri dari: η_1 = Variabel Y1, η_2 = Variabel Y2, dan η_3 = Variabel Y3
- ξ_1 = adalah variabel laten eksogen: Variabel X
- $\Gamma = (\gamma_{11}, \gamma_{21}, \gamma_{31})$ = adalah matrik yang elemen-elemennya adalah koefisien jalur dari variabel eksogen ke variabel endogen: dari ξ_1 ke ε_1 sebesar γ_{11} dan dari ξ_1 ke ε_2 sebesar γ_{21} serta dari ξ_1 ke ε_3 sebesar γ_{31}

$\beta = (\beta_{21}, \beta_{31}, \beta_{32})$	= adalah matrik yang elemen-elemennya adalah koefisien jalur dari variabel endogen ke variabel endogen: dari ϵ_1 ke ϵ_2 sebesar β_{21} dan dari ϵ_1 ke ϵ_3 sebesar β_{31} serta dari ϵ_2 ke ϵ_3 sebesar β_{32}
$\lambda^{(x)}$	= adalah matrik yang elemen-elemennya adalah koefisien korelasi dari indikator-indikator variabel eksogen
$\lambda^{(y)}$	= adalah matrik yang elemen-elemennya adalah koefisien korelasi dari indikator-indikator variabel endogen $X = (X_1, X_2 \text{ dan } X_3)$ adalah indikator-indikator untuk variabel eksogen
$Y = (Y_1, Y_2, \dots, Y_{15})$	= adalah indikator-indikator untuk variabel endogen
ζ	= menyatakan kekeliruan prediksi terhadap variabel endogen
δ	= Menyatakan kekeliruan prediksi terhadap indikator-indikator variabel eksogen
ϵ	= menyatakan kekeliruan prediksi terhadap indikator-indikator variabel endogen

Penelitian sejenis dilakukan oleh Rahmulyo (2008) yang ditujukan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dengan menggunakan variabel dimensi kualitas jasa yang terdiri dari: *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*. Hipotesis yang dikembangkan pada penelitian ini adalah H0: Tidak ada pengaruh signifikan antara dimensi kualitas pelayanan *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy* terhadap kepuasan pasien/pelanggan Puskesmas Depok I Sleman. Ha: Ada pengaruh signifikan antara dimensi kualitas pelayanan *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy* terhadap kepuasan pasien/pelanggan Puskesmas Depok I Sleman. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dengan dimensi *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy* bersama-sama memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Depok I Sleman sebesar 46.4%.

Penelitian lain yang sejenis dilakukan oleh Mannulang (2008) bertujuan untuk mencari pengaruh kualitas pelayanan dengan dimensi *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy* secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan pelanggan jasa penerbangan Garuda Indonesia Airlines di Bandara Polonia Medan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang dilihat dari lima dimensi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan jasa penerbangan PT.Garuda Indonesia Airlines di Bandara Polonia Medan secara simultan maupun parsial, dimana variabel yang dominan berpengaruh secara signifikan adalah *reliability*

HASIL DAN PEMBAHASAN

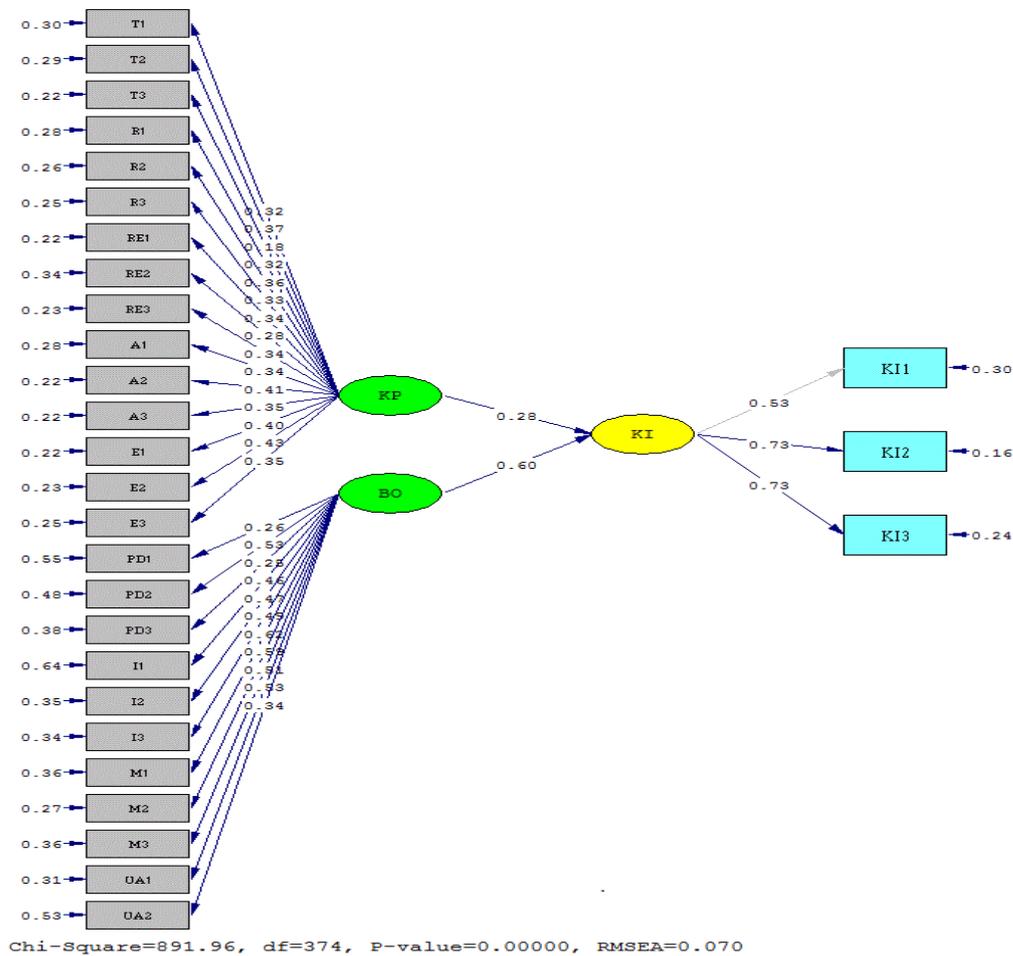
Berdasarkan pengujian instrumen yang dilakukan, diperoleh koefisien korelasi pada semua pertanyaan lebih besar dari dari r-table dengan nilai 0.116 ($df = 287; \alpha=0.05$), sehingga dapat dinyatakan valid. Hasil pengujian reabilitas diperoleh koefisien Cronbach's Alpha lebih dari 0.7 pada semua dimensi, sehingga dapat dinyatakan *reliable* dan layak untuk digunakan. Uji validitas dilakukan untuk mengetahui ketepatan instrumen dengan menggunakan metode korelasi Pearson dengan *software* SPSS 17. Pengujian validitas ini digunakan untuk mengkorelasikan skor setiap butir dengan skor total, dimana jumlah sampel yang digunakan adalah 287 responden.

Uji reabilitas digunakan untuk menetapkan bahwa kuesioner konsisten dan dapat digunakan lebih dari satu kali. Perhitungan yang digunakan pada penelitian ini menggunakan analisis *Cronbach's Alpha*, dimana nilai koefisien reabilitas yang baik jika alpha hitung lebih besar dari 0.7 (cukup baik) dan lebih besar dari 0.80 (baik). Hasil uji reabilitas yang dihitung dengan menggunakan *software* SPSS 17 menghasilkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,89, Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa instrument penelitian *reliable*.



Gambar 1 Model penelitian merupakan modifikasi dari kerangka pikir

Adapun struktur model penelitian yang diolah menggunakan software Lisrel 8.80 adalah sebagai berikut:



Gambar 2 Struktur Model Penelitian

Gambar 2 dapat dinyatakan dengan rumusan sebagai berikut:

$$KI = \gamma_1 KP + \gamma_2 BO + \zeta$$

Keterangan:

- KP₁₋₁ - KP_{1.15} : Variabel kualitas layanan
- BO_{2.1} - BO_{2.11} : Variabel budaya organisasi
- KI₁ - KI₃ : Variabel ketepatan investigasi
- γ : Besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variable terikat
- ζ : Besarnya vektor kekeliruan (error) dalam hubungan struktural antar variabel

Berdasarkan tahap identifikasi, dimana keseluruhan data telah *just identified* dan dapat dilanjutkan ke tahap estimasi. Estimasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *Maximum Likelihood Estimator*. Penggunaan estimasi ini dikarenakan jumlah sampel yang terbatas, yaitu sebesar 287 sampel.

Evaluasi model bertujuan untuk mengevaluasi model secara keseluruhan, apakah model mempunyai fit yang baik atau tidak. Berdasarkan hasil evaluasi model yang dilakukan didapat data seperti tercantum pada tabel 1:

Tabel 1 Hasil Evaluasi Model

No.	Goodness of Fit	Value	Cut-off Value	Evaluasi Model
1	Goodness of Fit Indices (GFI)	0.823	> 0.90	Belum Fit
2	Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA)	0.0696	RMSEA ≤ 0.08 (Good Fit)	Good Fit
3	Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI)	0.794	RMSEA ≤ 0.05 (Close-Fit) ≥ 0.90	Belum Fit
4	Normed Fit Index (NFI)	0.897	> 0.90; > 0.95	Belum Fit
5	Comparative Fit Index (CFI)	0.941	> 0.90; > 0.95	Fit
6	Expected Cross Validation Index (ECVI)	ECVI = 3.545 ECVI for Saturated Model = 3.042 ECVI for Independence Model = 27.809	< ECVI Saturated Model dan Independence Model	Belum Fit
7	Parsimonious Goodness of Fit Index (PGFI)	0.708	> 0.60	Fit

Dari tabel hasil evaluasi model diatas, dapat dilihat bahwa model penelitian belum sepenuhnya memenuhi syarat – syarat kesesuaian model. Untuk nilai CFI sudah memenuhi syarat fit $CFI > 0.9$ dengan nilai yang didapat yaitu 0.941, kemudian RMSEA juga sudah memenuhi syarat good fit, PGFI juga sudah memenuhi syarat fit dengan nilai 0.708 dengan syarat fit > 0.60 . Namun dari penelitian ini masih ada hasil evaluasi model yang belum memenuhi syarat tingkat kecocokan yang dapat diterima, antara lain nilai GFI yang belum memenuhi syarat fit $GFI > 0.90$ dengan nilai yang didapat 0.823. nilai lain yang belum memenuhi syarat fit yaitu AGFI, NFI, dan ECVI.

Berdasarkan tahapan penggunaan metode SEM, maka tahap selanjutnya yang akan dilakukan adalah respesifikasi model. Dalam penelitian ini akan dilakukan penghapusan jalur koefisien yang tidak memiliki pengaruh signifikan, yaitu indikator yang memiliki nilai lamda (validitas) yang rendah dan nilai error yang tinggi (Srirezeki, 2012).

Proses penghapusan jalur koefisien ini dilakukan dalam tahapan respirasi yaitu.

Latent Variables: KL BO KI

Relationships:

T2 A2 E1 E2

PD2 I1 I2 I3 M1 M2 M3 UA1

KI1 KI2 KI3

Indikator yang dihapus:

T1 - T3 - R1 - R2 - R3 - RE1 - RE2 - RE3 - A1 - A3 - E3 - PD1 - PD3 - UA2

Setelah dilakukan penghapusan beberapa indikator, maka dihasilkan hasil respesifikasi seperti tercantum pada tabel 2.

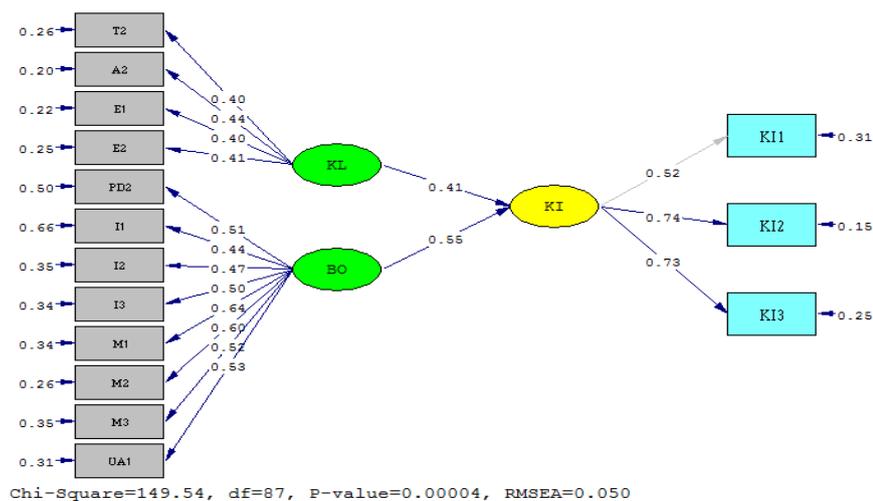
Tabel 2 Hasil Respesifikasi

No.	Goodness of Fit	Value	Cut-off Value	Evaluasi Model
1	Goodness of Fit Indices (GFI)	0.93	> 0.90	Fit
2	Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA)	0.050	RMSEA ≤ 0.08 (Good Fit)	Close Fit
3	Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI)	0.91	RMSEA ≤ 0.05 (Close-Fit)	Fit
4	Normed Fit Index (NFI)	0.96	> 0.90; > 0.95	Fit
5	Comparative Fit Index (CFI)	0.98	> 0.90; > 0.95	Good Fit
6	Expected Cross Validation Index (ECVI)	ECVI = 0.75 ECVI for Saturated Model = 0.84 ECVI for Independence Model = 12.05	< ECVI Saturated Model dan Independence Model	Fit
7	Parsimonious Goodness of Fit Index (PGFI)	0.68	> 0.60	Fit

Setelah dilakukan respesifikasi yang sebelumnya masih ada beberapa hasil evaluasi model yang belum memenuhi syarat fit, didapat tabel hasil evaluasi model yang baru. Respesifikasi yang dilakukan dengan penghapusan jalur koefisien yang tidak memiliki pengaruh signifikan. Beberapa indikator yang dihapus yaitu yang memiliki nilai lamda (validitas) rendah dan error tinggi, antara lain: T1 - T3 - R1 - R2 - R3 - RE1 - RE2 - RE3 - A1 - A3 - E3 - PD1 - PD3 - UA2.

Dapat dilihat dari tabel hasil respesifikasi model diatas bahwa semua nilai yang dihasilkan sudah memenuhi syarat fit, dimana hasil evaluasi menunjukkan status *fit* dan *close fit*.

Dengan demikian didapatkan model akhir penelitian sebagai berikut :



Gambar 3 Model Fit Penelitian

Setelah didapatkan model fit penelitian, maka penilaian variabel yang terdiri dari kualitas pelayanan, budaya organisasi, dan ketepatan investigasi dapat ditinjau dari beberapa indikator sebagai berikut:

Tabel 3 Indikator Penelitian Berdasarkan Model *Fit*

No	Kode	Indikator	Nilai Loading	Keterangan
Kualitas Pelayanan			0.41	
1	A2	Kemampuan	0.44	Max
2	E2	Kepedulian	0.41	↓
3	T2	Tempat	0.4	
4	E1	Perhatian	0.4	Min
Budaya Organisasi			0.55	
1	M1	Pendapatan	0.64	Max
2	M2	Pengakuan	0.6	↓
3	UA1	Ketenangan	0.53	
4	M3	Kemajuan	0.52	
5	PD2	Persepsi	0.51	
6	I3	Tantangan	0.5	
7	I2	Kebebasan	0.47	
8	I1	Waktu pribadi	0.44	Min
Ketepatan Investigasi				
1	KI2	Efektivitas	0.74	Max
2	KI3	Sesuai Standar	0.73	↓
3	KI1	Ketelitian	0.52	Min

Dari tabel indikator variabel penelitian berdasarkan model fit, didapat nilai loading dari masing-masing indikator dan variabel eksogen. Nilai loading menggambarkan seberapa signifikan indikator mempengaruhi suatu variabel dan seberapa pengaruh variabel eksogen terhadap endogen. Dari kedua variabel eksogen penelitian, yang paling berpengaruh terhadap ketepatan investigasi adalah budaya organisasi dengan nilai loading sebesar 0.55, sedangkan kualitas pelayanan berpengaruh dengan variabel ketepatan investigasi sebesar 0.44. Untuk variabel budaya organisasi indikator yang terbaik adalah indikator pendapatan (M1) dengan nilai loading 0.64 dan diikuti indikator pengakuan (M2) dengan nilai loading 0.6. Untuk variabel kualitas pelayanan indikator yang paling baik adalah indikator kemampuan (A2) dimana nilai loading yang didapat adalah 0.44. Sedangkan indikator terbaik untuk variabel ketepatan investigasi adalah indikator efektivitas dengan nilai loading 0.74 dan diikuti dengan indikator sesuai standar dengan nilai loading 0.73.

Tabel 4 Tabel t-hitung dan t-tabel

No	Kode	Indikator	Nilai t-hitung	Nilai t-tabel
Kualitas Pelayanan			4.88	
1	T1	Peralatan	8.65	
2	T2	Tempat	9.89	
3	T3	Komunikasi	6.01	1.97
4	R1	Ketepatan Waktu	8.92	
5	R2	Konsistensi	10	
6	R3	Dapat Dipercaya	9.54	

Tabel 4 Tabel t-hitung dan t-tabel
(lanjutan)

No	Kode	Indikator	Nilai t-hitung	Nilai t-tabel
Kualitas Pelayanan			4.88	
7	RE1	Kerelaan	10.25	
8	RE2	Ketersediaan	7.33	
9	RE3	Ketanggapan	10.19	
10	A1	Pengetahuan	9.38	1.97
11	A2	Kemampuan	11.93	
12	A3	Kesopanan	10.51	
13	E1	Perhatian	11.7	
14	E2	Kepedulian	12.25	
15	E3	Pemahaman	10.16	
Budaya Organisasi			8.15	
1	PD1	Frekuensi	5.43	
2	PD2	Persepsi	10.72	
3	PD3	Preference	6.22	
12	I1	Waktu Pribadi	8.53	
5	I2	Kebebasan	11.12	
6	I3	Tantangan	11.57	1.97
7	M1	Pendapatan	13.44	
8	M2	Pengakuan	14.26	
9	M3	Kemajuan	11.67	
10	UA1	Ketenangan	12.55	
11	UA2	Peraturan	7.16	
Ketepatan Investigasi				
1	KI1	Ketelitian	0	
2	KI2	Efektifitas	12.75	1.97
3	KI3	Sesuai Standar	12.4	

Berdasarkan tabel 10, didapat t_{hitung} semua indikator dari variabel eksogen sudah lebih besar nilainya dari t_{tabel} ($N=287$; $\alpha=0.05$) sebesar 1.97. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa semua indikator berdasarkan model fit berpengaruh terhadap masing-masing variabelnya. Begitu juga dengan variabel eksogen (kualitas pelayanan dan budaya organisasi), karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ untuk masing-masing variabel tersebut maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang artinya ada pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan dan Budaya Organisasi secara simultan terhadap Ketepatan Investigasi. Namun, dari indikator-indikator penyusun variabel ketepatan investigasi indikator ketelitian tidak berpengaruh secara signifikan.

Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Budaya Organisasi terhadap Ketepatan Investigasi dapat dilihat dalam persamaan sebagai berikut:

Structural Equations

$$KI = 0.41*KP + 0.55*BO, \text{ Errorvar.} = 0.41, R^2 = 0.59$$

(0.065)	(0.067)	(0.076)
6.38	8.15	5.38

Keterangan :

- Kualitas Pelayanan (KP) berhubungan positif dengan Ketepatan Investigasi (KI) sebesar 0.41.
- Budaya Organisasi (BO) berhubungan positif dengan Ketepatan Investigasi (KI) sebesar 0.55.
- Secara bersama-sama Kualitas Pelayanan (KP) dan Budaya Organisasi (BO) berpengaruh sebesar 0.59 (59%).

SIMPULAN

Berdasarkan hasil uji validitas dan reabilitas dapat disimpulkan bahwa instrumen yang digunakan pada penelitian valid dan layak untuk digunakan. Metode SEM digunakan untuk menguji model berdasarkan teori, dan dalam penelitian ini didapatkan model fit penelitian yang menjelaskan hubungan kualitas pelayanan dan budaya organisasi terhadap ketepatan investigasi. Berdasarkan model fit tersebut, bisa disimpulkan bahwa ada beberapa indikator dari kualitas pelayanan berdasarkan teori Parasuraman (1998) serta budaya organisasi berdasarkan teori Hofstede (2010) yang harus dihilangkan dari model awal penelitian agar sesuai dengan kriteria *goodness of fit*.

Semua indikator penyusun variabel kualitas pelayanan dan budaya organisasi sudah menunjukkan nilai yang signifikan dalam membentuk masing-masing variabel tersebut. Sedangkan pada variabel ketepatan investigasi, indikator ketelitian tidak berpengaruh secara signifikan. Keseluruhan dimensi kualitas pelayanan dan budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap ketepatan investigasi. Berdasarkan nilai t_{hitung} yang dihasilkan dari analisis SEM menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang artinya ada pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan dan Budaya Organisasi secara simultan terhadap Ketepatan Investigasi. Variabel budaya organisasi berpengaruh lebih signifikan terhadap ketepatan investigasi, yaitu sebesar 0.55, dibandingkan dengan kualitas pelayanan sebesar 0.41. Kedua variabel tersebut berpengaruh secara simultan terhadap ketepatan investigasi 59%.

Beberapa hal yang harus diperbaiki dari segi kualitas pelayanan Pusintek dilingkungan Kementerian Keuangan guna meningkatkan ketepatan investigasi gangguan *incident management* adalah: peralatan, komunikasi, ketepatan waktu, konsistensi, dapat dipercaya, kerelaan, ketersediaan, ketanggapan, pengetahuan, kesopanan, pemahaman. Beberapa hal yang harus diperbaiki dari segi budaya organisasi dilingkungan Kementerian Keuangan adalah: frekuensi, *preference*, peraturan.

Dari analisis yang dilakukan didapatkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan budaya organisasi secara simultan hanya berpengaruh sebesar 59% terhadap ketepatan investigasi yang berarti ada variabel lain yang berpengaruh sebesar 41% terhadap ketepatan investigasi gangguan *incident management* di Pusintek Kementerian Keuangan RI yang harus diteliti lebih lanjut.

DAFTAR PUSTAKA

- Hofstede, G., Minkov, M. (2010). *Cultures and Organizational*. (Revised and Expanded Third Edition). United States
- ITIL. (2012). *IT Infrastructure Library*., (<http://www.itil-officialsite.com/AboutITIL/WhatisITIL.aspx>, diakses terakhir tanggal 5 oktober 2012).
- Manullang, I. (2008). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Penerbangan PT.Garuda Indonesia Airlines di Bandara Polonia Medan*. Thesis. Medan: Universitas Sumatera Utara.
- Parasuraman. (1998). Customer Service in Business-to-Business Markets: An Agenda for Research. *Journal of Business and Industrial Marketing*: 309-321.
- Santoso, Singgih, Tjiptono, Fandy (2001). *Riset Pemasaran Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*. Jakarta: PT.Elex Media Komputindo.
- Srirezeki, D. (2012). *SEM, Structural Equation Model*. Jakarta: Didi Aldiano.