DECISION : Jurnal Ekonomi dan Bisnis ISSN. 2721-4907
Volume 7, Nomor 2, Oktober 2026

PENGARUH BUDAYA ORGANISASI DAN *ETHICAL LEADERSHIP* TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BAPPEDA KOTA PAREPARE

The Influence of Organizational Culture and Ethical Leadership on the Quality of Public Services at the Regional Development Planning Agency (BAPPEDA) of Parepare City

Mawar Nur Indah Sari[1], Irwan[2], Sudirman[3], Muh. Alwi[4], Rusmin Nuryadin[5]
Email: wawamniz1811@gmail.com[1], idrusiwan@yahoo.com[2], sudhyr9999@gmail.com[3], inflasi.boy@gmail.com[4], rusmin6674@gmail.com[5]
[1,2,3,5]Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Parepare
[4]Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Parepare
Jl. Jend. Ahmad Yani No.Km.6, Bukit Harapan, Kec. Soreang, Kota Parepare, Sulawesi Selatan Kode Pos 91131

Abstrak

Kualitas publik merupakan salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan organisasi sektor publik dalam memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif, efisien, transparan, dan pelayanan akuntabel. Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik tidak terlepas dari peran faktor internal organisasi, terutama budaya organisasi dan *ethical leadership*. Budaya organisasi yang kuat mampu membentuk perilaku kerja aparatur yang profesional, sedangkan *ethical leadership* diharapkan dapat menjadi teladan dalam penerapan nilai-nilai etika di lingkungan kerja. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh budaya organisasi dan *ethical leadership* terhadap kualitas pelayanan publik pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappeda) Kota Parepare.Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Populasi penelitian adalah seluruh aparatur Bappeda Kota Parepare dengan jumlah sampel sebanyak 46 responden. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner. Analisis data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi (R^2). Hasil penelitian menunjukkan bahwa budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,466 dan nilai signifikansi 0,000 (< 0,05). Sementara itu, *ethical leadership* memiliki koefisien regresi sebesar -0,035 dengan nilai signifikansi 0,856 (> 0,05), sehingga tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Secara simultan budaya organisasi dan *ethical leadership* berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik dengan nilai signifikansi 0,001 (< 0,05). Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,293 menunjukkan bahwa 29,3% variasi kualitas pelayanan publik dapat dijelaskan oleh kedua variabel tersebut. Penelitian ini menyimpulkan bahwa budaya organisasi merupakan faktor yang berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, sedangkan *ethical leadership* belum menunjukkan pengaruh yang signifikan. Oleh karena itu, penguatan budaya organisasi perlu menjadi prioritas dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di Bappeda Kota Parepare.

Kata Kunci: Budaya Organisasi, *Ethical Leadership*, Kualitas Pelayanan Publik

Abstract

Public quality is one of the important indicators in assessing the success of public sector organizations in meeting the needs of the community effectively, efficiently, transparently, and accountably. Efforts to improve the quality of public services cannot be separated from the role of internal organizational factors, especially organizational culture and ethical leadership. A strong organizational culture is able to shape the work behavior of professional apparatus, while ethical leadership is expected to be an example in the application of ethical values in the work environment. Therefore, this study aims to analyze the influence of organizational culture and ethical leadership on the quality of public services at the Regional Development Planning Agency (Bappeda) of Parepare City. This study uses a quantitative method with an associative approach. The study population is all Bappeda apparatus of Parepare City with a sample of 46 respondents. Data collection techniques are carried out through questionnaires. Data analysis uses validity tests, reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression analysis, t tests, F tests, and coefficients of determination (R^2). The results of the study indicate that organizational culture has a positive and significant effect on the quality of public services with a regression coefficient value of 0.466 and a significance value of 0.000 (<0.05). Meanwhile, ethical leadership

had a regression coefficient of -0.035 with a significance value of 0.856 (>0.05), indicating no significant effect on the quality of public services. Simultaneously, organizational culture and ethical leadership significantly influenced the quality of public services with a significance value of 0.001 (<0.05). The coefficient of determination (R^2) of 0.293 indicates that 29.3% of the variation in public service quality can be explained by these two variables. This study concludes that organizational culture is a crucial factor in improving the quality of public services, while ethical leadership has not shown a significant effect. Therefore, strengthening organizational culture needs to be a priority in efforts to improve the quality of public services at the Parepare City Regional Development Planning Agency (Bappeda).

Keywords: Organizational Culture, Ethical Leadership, Public Service Quality

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Kualitas publik menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan, karena pelayanan yang berkualitas akan meningkatkan kepuasan masyarakat, kepercayaan publik, serta mendukung terciptanya pelayanan tata *kelola* pemerintahan yang baik (*good governance*). Dalam era reformasi birokrasi saat ini, instansi pemerintah dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kebu.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh tersedianya sarana dan prasarana, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor internal organisasi. Salah satu faktor yang memiliki peran penting adalah budaya organisasi. Budaya organisasi merupakan sistem nilai, keyakinan, norma, dan pola perilaku yang dianut bersama oleh anggota organisasi dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya (Robbins & Judge, 2022). Budaya organisasi yang kuat dapat membentuk perilaku aparatur yang disiplin, profesional, bertanggung jawab, serta berorientasi pada pelayanan masyarakat. Sebaliknya, budaya organisasi yang lemah dapat menyebabkan rendahnya kinerja aparatur dan menurunkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Faktor kepemimpinan juga mempunyai peranan penting dalam menentukan keberhasilan organisasi sektor publik selain budaya organisasi. Salah satu konsep kepemimpinan yang banyak mendapat perhatian dalam kajian manajemen publik adalah *ethical leadership*. *Ethical leadership* merupakan gaya kepemimpinan yang menekankan nilai-nilai etika seperti integritas, kejujuran, keadilan, tanggung jawab, dan transparansi dalam setiap tindakan maupun pengambilan keputusan (Brown & Treviño, 2021). Pemimpin yang menerapkan prinsip-prinsip etika diharapkan mampu menjadi teladan bagi bawahan, membangun lingkungan kerja yang sehat, serta mendorong aparatur untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.

Budaya organisasi dan *ethical leadership* dalam konteks organisasi publik, merupakan dua faktor yang saling berkaitan. Budaya organisasi memberikan pedoman perilaku bagi aparatur, sedangkan pemimpin berperan dalam menginternalisasikan dan memperkuat nilai-nilai tersebut melalui keteladanan dan kebijakan yang diterapkan. Sinergi antara budaya organisasi yang kuat dan kepemimpinan yang beretika diyakini mampu menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, meningkatkan motivasi kerja, serta mendorong aparatur untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappeda) Kota Parepare merupakan perangkat daerah yang memiliki tugas strategis dalam perencanaan perencanaan pembangunan daerah, pengoordinasian program pembangunan, serta pelayanan administrasi kepada berbagai pemangku kepentingan. Sebagai organisasi masyarakat yang berinteraksi langsung dengan masyarakat maupun instansi lainnya, Bappeda dituntut untuk memberikan pelayanan yang profesional, efektif, dan akuntabel. Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik menjadi aspek yang sangat penting dalam mendukung keberhasilan pelaksanaan tugas dan fungsi organisasi.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa budaya organisasi memiliki pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik. Penelitian yang dilakukan oleh Iswanti dkk. (2023) menemukan bahwa budaya organisasi yang kuat mampu meningkatkan kinerja aparatur dan kualitas pelayanan publik. Hasil serupa juga ditemukan oleh Rahmawati dan Setiawan (2023) yang menyatakan bahwa nilai-nilai organisasi yang berorientasi pada pelayanan berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan masyarakat. Selain itu, penelitian Suryani dan Rachman (2024) menunjukkan bahwa budaya organisasi yang adaptif dan inovatif mampu meningkatkan efektivitas pelayanan pada instansi pemerintah daerah.

Penelitian mengenai *ethical leadership* juga menunjukkan hasil yang beragam. Penelitian oleh Hassan dkk. (2022) menemukan bahwa kepemimpinan berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai dan kualitas pelayanan organisasi. Demikian pula penelitian Yang et al. (2023) yang menunjukkan bahwa pemimpin yang berintegritas mampu meningkatkan kepercayaan pegawai dan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Namun beberapa penelitian juga menunjukkan

bahwa implementasi kepemimpinan tidak selalu memberikan dampak yang sama pada setiap organisasi, karena dipengaruhi oleh karakteristik organisasi, budaya kerja, serta persepsi pegawai terhadap perilaku pemimpin.

Hasil observasi awal di Bappeda Kota Parepare, masih ditemukan beberapa tantangan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik, seperti koordinasi kerja yang belum optimal, perbedaan persepsi dalam pelaksanaan tugas, serta perlunya peningkatan konsistensi dalam penerapan nilai-nilai organisasi dan kepemimpinan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa budaya organisasi dan *ethical leadership* menjadi faktor yang penting untuk diteliti dalam kaitannya dengan kualitas pelayanan publik.

Penelitian ini berdasarkan uraian tersebut, bertujuan untuk menganalisis pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan publik, menganalisis pengaruh ethical leadership terhadap kualitas pelayanan publik, serta menganalisis pengaruh budaya organisasi dan *ethical leadership* secara simultan terhadap kualitas pelayanan publik pada Bappeda Kota Parepare. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia serta menjadi bahan masukan bagi Bappeda Kota Parepare dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk menguji hubungan dan pengaruh antara variabel budaya organisasi dan *ethical leadership* terhadap kualitas pelayanan publik. Penelitian dilaksanakan pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappeda) Kota Parepare, Sulawesi Selatan. Objek penelitian meliputi budaya organisasi sebagai variabel independen pertama (X_1), *ethical leadership* sebagai variabel independen kedua (X_2), dan kualitas pelayanan publik sebagai variabel dependen (Y).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh aparatur yang bekerja di Bappeda Kota Parepare sebanyak 46 orang. Karena jumlah populasi yang relatif kecil, penelitian ini menggunakan teknik sampling jenuh (*sensus*), sehingga seluruh anggota populasi dijadikan responden penelitian. Dengan demikian, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 46 responden. Penggunaan sampling jenuh dilakukan agar data yang diperoleh dapat menggambarkan kondisi organisasi secara menyeluruh.

Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner yang disusun berdasarkan indikator masing-masing variabel penelitian. Variabel budaya organisasi diukur melalui 14 item pernyataan yang mencerminkan nilai-nilai organisasi, kerja sama, komitmen, disiplin, dan orientasi pelayanan. Variabel *ethical leadership* diukur menggunakan 10 item pernyataan yang menggambarkan integritas, kejujuran, keadilan, transparansi, dan tanggung jawab pemimpin. Sementara itu, variabel kualitas pelayanan publik diukur melalui 10 item pernyataan yang mencerminkan aspek kecepatan, presisi, responsivitas, dan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Seluruh item pernyataan menggunakan Skala Likert lima tingkat, mulai dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju.

Sebelum dilakukan analisis data, instrumen penelitian terlebih dahulu diuji validitas dan reliabilitasnya untuk memastikan bahwa setiap item pernyataan mampu mengukur variabel yang diteliti secara tepat dan konsisten. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item memiliki nilai korelasi lebih besar dari nilai r tabel (0,291) dengan tingkat signifikansi di bawah 0,05, sehingga seluruh item dinyatakan valid. Selanjutnya, hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,959 untuk variabel budaya organisasi, 0,969 untuk etika kepemimpinan, dan 0,943 untuk kualitas pelayanan publik, yang berarti seluruh instrumen penelitian tergolong sangat reliabel.

Analisis data dilakukan dengan menggunakan bantuan program Statistical Package for the Social Sciences (SPSS). Tahapan analisis meliputi analisis statistik deskriptif, uji asumsi klasik yang terdiri atas uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas, serta analisis regresi berganda linier. Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji t untuk mengetahui pengaruh parsial masing-masing variabel independen terhadap kualitas pelayanan publik dan uji F untuk mengetahui pengaruh simultan kedua variabel independen terhadap variabel dependen. Selain itu, koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui besarnya kontribusi budaya organisasi dan *ethical leadership* dalam menjelaskan variasi kualitas pelayanan publik pada Bappeda Kota Parepare. Tingkat signifikansi yang digunakan dalam penelitian ini adalah 5% ($\alpha = 0,05$).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh budaya organisasi dan *ethical leadership* terhadap kualitas pelayanan publik pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah

(Bappeda) Kota Parepare. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linier berganda dengan program SPSS versi 26. Sebelum melakukan pengujian hipotesis, instrumen penelitian telah diuji validitas dan reliabilitas serta memenuhi asumsi klasik berupa normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan pada variabel budaya organisasi, *ethical leadership*, dan kualitas pelayanan publik memiliki nilai korelasi (r hitung) lebih besar dari rtabel (0,291) dengan tingkat signifikansi 0,000 < 0,05. Dengan demikian seluruh item pernyataan dinyatakan valid.

Sementara itu, hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa variabel budaya organisasi memperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,959, etika kepemimpinan sebesar 0,969, dan kualitas pelayanan publik sebesar 0,943. Seluruh nilai tersebut lebih besar dari 0,70 sehingga seluruh instrumen penelitian dinyatakan reliabel.

Uji Asumsi Klasik

Hasil uji normalitas menggunakan Kolmogorov-Smirnov menunjukkan nilai Asymp. tanda tangan. sebesar 0,159 > 0,05 sehingga data berdistribusi normal. Uji multikolinearitas menunjukkan nilai Tolerance sebesar 0,832 (>0,10) dan VIF sebesar 1,201 (<10), sehingga tidak terjadi multikolinearitas. Selanjutnya hasil uji heteroskedastisitas metode Glejser menunjukkan nilai signifikansi budaya organisasi sebesar 0,448 dan *ethical leadership* sebesar 0,518 (>0,05), sehingga tidak terjadi heteroskedastisitas.

Analisis Regresi Linier Berganda

Hasil analisis regresi linier berganda disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Variabel	B	t	Sig.
Konstanta	17,970	2,185	0,034
Budaya Organisasi (X_1)	0,466	3,918	0,000
Ethical Leadership (X_2)	-0,035	-0,183	0,856

Sumber: Data diolah, 2026

Berdasarkan hasil analisis diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 17.970 + 0{,}466X_1 - 0{,}035X_2$$

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa budaya organisasi memiliki arah pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik, sedangkan *ethical leadership* memiliki arah pengaruh negatif.

Uji Parsial (Uji t)

Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel budaya organisasi memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000 (<0,05), sehingga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Sebaliknya, variabel *ethical leadership* memiliki nilai signifikansi sebesar 0,856 (>0,05), sehingga tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.

Uji Simultan (Uji F)

Hasil uji simultan disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Hasil Uji F

Model	F Hitung	Sig.
Regresi	8,889	0,001

Sumber: Data diolah, 2026

Nilai signifikansi sebesar 0,001 < 0,05 menunjukkan bahwa budaya organisasi dan *ethical leadership* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.

Koefisien Penentuan

Hasil analisis koefisien determinasi menunjukkan nilai R sebesar 0,541 dan R Square sebesar 0,293**.** Nilai R Square sebesar 0,293 menunjukkan bahwa budaya organisasi dan *ethical leadership* secara bersama-sama mampu menjelaskan 29,3% variasi kualitas pelayanan publik. Sisanya sebesar 70,7% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.

Pembahasan

Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat

Hasil penelitian menunjukkan bahwa budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik pada Bappeda Kota Parepare. Hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,466 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 (<0,05). Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik budaya organisasi yang diterapkan, maka semakin tinggi pula kualitas pelayanan publik yang diberikan. Budaya organisasi yang kuat mampu membentuk perilaku aparatur yang disiplin, profesional, bertanggung jawab, dan berorientasi pada pelayanan masyarakat.

Dalam konteks Bappeda Kota Parepare, budaya organisasi tercermin melalui kerja sama antarpegawai, komitmen terhadap tugas, kepatuhan terhadap aturan, serta orientasi pelayanan yang menjadi pedoman dalam pelaksanaan pekerjaan. Nilai-nilai tersebut mendorong aparatur untuk bekerja secara efektif dan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Hasil penelitian ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Robbins dan Judge (2022) yang menyatakan bahwa budaya organisasi merupakan sistem nilai bersama yang membentuk perilaku anggota organisasi dan berpengaruh terhadap efektivitas organisasi. Semakin kuat budaya organisasi, semakin tinggi pula kualitas kinerja yang dihasilkan. Temuan ini juga didukung oleh penelitian Rahmawati dan Setiawan (2023) yang menemukan bahwa budaya organisasi berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik pada instansi pemerintah daerah. Penelitian Iswanti dkk. (2024) juga menunjukkan bahwa budaya organisasi yang kuat mampu meningkatkan kinerja aparatur yang berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan. Dengan demikian, budaya organisasi merupakan faktor penting yang perlu terus diperkuat dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di Bappeda Kota Parepare.

Pengaruh *Ethical Leadership* terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *ethical leadership* memiliki koefisien regresi negatif sebesar -0,035 dengan nilai signifikansi sebesar 0,856 (>0,05). Hasil ini menunjukkan bahwa *ethical leadership* tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik pada Bappeda Kota Parepare. Temuan ini mengindikasikan bahwa penerapan kebijakan etis yang ada saat ini belum memberikan dampak nyata terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Meskipun secara teoritis *ethical leadership* mampu membentuk perilaku aparatur yang lebih bertanggung jawab, hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh tersebut belum terlihat secara signifikan dalam konteks organisasi yang diteliti.

Secara teoritis, *ethical leadership* merupakan gaya kepemimpinan yang menekankan nilai integritas, kejujuran, keadilan, transparansi, dan akuntabilitas (Brown et al., 2005). Pemimpin yang etis diharapkan mampu menjadi teladan bagi bawahannya sehingga tercipta lingkungan kerja yang positif dan mendukung peningkatan pelayanan masyarakat. Tidak signifikannya pengaruh *ethical leadership* dalam penelitian ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor. Pertama, aparatur mungkin lebih dipengaruhi oleh sistem kerja dan budaya organisasi dibandingkan gaya kepemimpinan. Kedua, penerapan nilai-nilai etika dalam kepemimpinan belum sepenuhnya dirasakan oleh seluruh aparatur. Ketiga, terdapat faktor-faktor lain seperti kompetensi pegawai, motivasi kerja, fasilitas pelayanan, dan sistem birokrasi yang lebih dominan mempengaruhi kualitas pelayanan publik.

Hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian Putri dkk. (2023) dan Riyadi dkk. (2024) yang menemukan bahwa *ethical leadership* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Perbedaan hasil tersebut menunjukkan bahwa pengaruh *ethical leadership* sangat bergantung pada karakteristik organisasi dan kondisi lingkungan kerja.

Pengaruh Budaya Organisasi dan *Ethical Leadership* terhadap Kualitas Pelayanan Publik Secara Simultan

Hasil uji simultan menunjukkan nilai F hitung sebesar 8,889 dengan tingkat signifikansi 0,001 (<0,05). Hal ini membuktikan bahwa budaya organisasi dan *ethical leadership* secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik pada Bappeda Kota Parepare. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh satu faktor, tetapi merupakan hasil dari kombinasi berbagai faktor internal organisasi. Budaya organisasi berfungsi sebagai pedoman perilaku aparatur, sedangkan kepemimpinan memberikan arah dan pengaruh terhadap pelaksanaan tugas organisasi. Meskipun secara parsial *ethical leadership* tidak berpengaruh signifikan, keberadaannya tetap berkontribusi dalam model ketika dikombinasikan dengan budaya organisasi. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik akan lebih optimal apabila organisasi memiliki budaya kerja yang kuat serta didukung oleh kepemimpinan yang mampu mengarahkan aparatur menuju tujuan organisasi.

Nilai koefisien determinasi sebesar 29,3% menunjukkan bahwa kedua variabel memiliki kontribusi yang cukup dalam menjelaskan kualitas pelayanan publik, meskipun masih terdapat

70,7% faktor lain yang mempengaruhi. Faktor-faktor tersebut dapat berupa kompetensi aparatur, motivasi kerja, kepuasan masyarakat, sistem pelayanan, sarana dan prasarana, serta pemanfaatan teknologi informasi. Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menegaskan bahwa budaya organisasi merupakan faktor dominan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, sedangkan *ethical leadership* belum menunjukkan pengaruh yang signifikan secara parsial. Namun kedua variabel tersebut secara simultan tetap memberikan kontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik pada Bappeda Kota Parepare.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh budaya organisasi dan *ethical leadership* terhadap kualitas pelayanan publik pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappeda) Kota Parepare, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. **Budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik pada Bappeda Kota Parepare.** Hasil penelitian menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000 (< 0,05) dengan koefisien regresi sebesar 0,466. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik budaya organisasi yang diterapkan, maka semakin meningkat kualitas pelayanan publik yang diberikan.
2. ***Ethical leadership* tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik pada Bappeda Kota Parepare.** Hal ini ditunjukkan oleh nilai signifikansi sebesar 0,856 (> 0,05) dengan koefisien regresi sebesar -0,035. Hasil tersebut menunjukkan bahwa *ethical leadership* belum
3. **Budaya organisasi dan *ethical leadership* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik pada Bappeda Kota Parepare.** Hasil uji F menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,001 (< 0,05) dengan nilai F hitung sebesar 8,889. Selain itu, nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,293 menunjukkan bahwa budaya organisasi dan *ethical leadership* secara bersama-sama mampu menjelaskan kualitas pelayanan publik sebesar 29,3%, sedangkan sisanya sebesar 70,7% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar penelitian.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menambahkan variabel lain yang relevan serta menggunakan cakupan responden yang lebih luas agar diperoleh hasil penelitian yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik.
2. Bagi penelitian selanjutnya, dapat menggunakan pendekatan kualitatif atau metode campuran (*mixed method)* untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai pengaruh *ethical leadership* terhadap kualitas pelayanan publik dalam organisasi sektor publik.

DAFTAR PUSTAKA

Robbins, Stephen P., SP, & Judge, Timothy A., TA (2022). *Perilaku organisasi* (edisi ke-19). Pearson Education.

Iswanti, D., Ujianto, & Riyadi, S. (2024). Budaya organisasi, *ethical leadership* dan kinerja pelayanan publik: Bukti dari organisasi publik Indonesia. *Jurnal Manajemen dan Organisasi, 15* (1), 34–47.

Rachman, A., & Suryani, E. (2024). Peran budaya organisasi dan *ethical leadership* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. *Jurnal Internasional Manajemen Sektor Publik, 37* (2), 188–203.

Hidayat, M., Rahman, R., & Putri, S. (2023). Pengaruh *ethical leadership* terhadap kualitas pelayanan publik pada organisasi pemerintah daerah. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara, 11* (2), 87–99.

Creswell, John W., JW,Creswell, J. David, JD (2023). *Desain penelitian: Pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan metode campuran* (edisi ke-6). Sage Publications.

Ghozali, Imam. (2021). *Aplikasi analisis multivariat dengan program IBM SPSS 26* (edisi ke-10). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Hasibuan, Malayu SP. (2022). *Manajemen sumber daya manusia* (Revisi). PT Bumi Aksara.

Kasmir. (2022). *Manajemen sumber daya manusia (teori dan praktik)* . PT RajaGrafindo Persada.

Luthans, Fred. (2021). *Perilaku organisasi: Pendekatan berbasis bukti* (edisi ke-14). McGraw-Hill Education.

Northouse, Peter G. (2022). *Kepemimpinan: Teori dan praktik* (edisi ke-9). Sage Publications.

Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (edisi ke-2). Alfabet.

Yukl, Gary. (2021). *Kepemimpinan dalam organisasi* (edisi ke-9). Pearson.

Abdullah, R., & Hasanuddin, M. (2023). Pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan publik pada instansi pemerintah daerah. *Jurnal Administrasi Publik Indonesia, 9* (2), 115–126.

Andriani, N., & Putra, AR (2024). Budaya organisasi dan kualitas pelayanan publik pada lembaga pemerintah daerah. *Jurnal Manajemen dan Kebijakan Publik, 12* (1), 45–57.

Fauziah, S., & Rahman, A. (2023). *Ethical leadership* dan kinerja karyawan di organisasi sektor publik. *Jurnal Studi Administrasi Publik, 8* (3), 210–221.

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2023). *Pedoman penyelenggaraan pelayanan publik yang prima* . Kementerian PANRB.

Mahsyar, A. (2022). Kualitas pelayanan publik dalam perspektif administrasi publik. *Jurnal Administrasi Negara, 28* (1), 1–15.

Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Masyarakat* . Sekretariat Negara Republik Indonesia.

Schein, EH, & Schein, PA (2021). *Budaya organisasi dan kepemimpinan* (edisi ke-6). Wiley.

Sedarmayanti. (2023). *Manajemen sumber daya manusia reformasi birokrasi dan manajemen pegawai negeri sipil* . PT Refika Aditama.