

The Influence of Perception of Organizational Culture and Job Demands on Workplace Incivility among Employees of the Population and Civil Registration Service of Dumai City, Riau Province

Pengaruh Persepsi Budaya Organisasi dan Job Demands Terhadap Workplace Incivility pada Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai, Provinsi Riau

Desvi Emti^{*1}, Maha Suci Anugrah², Fatmawati³

^{1,2}Program Studi Manajemen, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

³Program Studi Bimbingan Konseling Islam, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim
Riau

*Corresponding author's e-mail: desvi.emty@uin-suska.ac.id

Abstract

This research was conducted on employees of the Population and Civil Registration Services Of Dumai City, Riau Province. The aim of this research is to analyze the influence of organizational culture and professionalism on work incivility among Population and Civil Registry employees in Dumai City District. The data collection technique uses a questionnaire. The type used in this research is the quantitative type regarding the influence between variables. Research data was analyzed using SPSS version 23. The sample in this study were 32 employees of the Dumai City Population and Civil Registry Service using the purposive sampling method. The data analysis used in this research is quantitative using the multiple linear regression method. Based on the research results, it shows that Organizational Culture and Job Demands influence Workplace Incivility both partially and simultaneously. The results of the Coefficient of Determination (R^2) show that the influence of the two independent variables together on the dependent variable is 53,9%. Meanwhile, the remaining 46,1% was influenced by other variables not observed in this study.

Keywords: Organizational Culture, Job Demands, Workplace Incivility.

Abstrak

Penelitian ini dilakukan pada Pegawai Disdukcapil Kota Dumai. Tujuan penelitian ini untuk menganalisa Pengaruh Budaya Organisasi Dan Job Demands Terhadap Workplace Incivility Pada Pegawai Disdukcapil Kota Dumai. Teknik Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Jenis yang digunakan pada penelitian ini adalah jenis kuantitatif tentang pengaruh antar variabel. Data penelitian dianalisis menggunakan SPSS versi 23. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah Pegawai Disdukcapil Kota Dumai berjumlah 32 orang dengan menggunakan metode purposive sampling. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini kuantitatif dengan metode regresi linier berganda. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Budaya Organisasi Dan Job Demands berpengaruh terhadap Workplace Incivility baik secara parsial maupun simultan. Hasil Koefisien Determinasi (R^2) menunjukkan bahwa besarnya pengaruh dari kedua variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya sebesar 53,9%. Sedangkan sisanya sebesar 46,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diamati dalam penelitian ini

Kata Kunci: Budaya Organisasi, Job Demands, Workplace Incivility.

PENDAHULUAN

Perilaku yang merugikan orang lain dalam dunia kerja yang dapat memberikan dampak negatif untuk organisasi masih terus terjadi. Salah satu bentuk

penyimpangan yang terjadi adalah perilaku *workplace incivility* pada bidang pelayanan. Berbagai laporan memperlihatkan bahwa fenomena ini mengalami tren peningkatan dan semakin mengkhawatirkan dalam bidang pelayanan. Perilaku *incivility* di tempat kerja khususnya pada bidang pelayanan seperti kurangnya menghargai, mengabaikan permintaan masyarakat, dan sikap tidak ramah. Sikap ini dapat merugikan orang lain terkait dengan pelayanan yang diberikan di tempat kerja. *Workplace incivility* dapat diakumulasi oleh berbagai sumber dan menjadi bagian dari kehidupan seseorang. Banyak penelitian telah mengungkapkan bahwa perilaku *workplace incivility* berhubungan langsung dengan rendahnya perilaku kewarganegaraan di dalam organisasi pada bidang pelayanan (Sao et al., 2022).

Mengacu pada penelitian terdahulu terkait *workplace incivility* di Indonesia, dijelaskan bahwa Indonesia memiliki norma-norma budaya berhubungan dengan ketidaksopanan di tempat kerja atau *workplace incivility* yang terkandung dalam norma kedua Pancasila yang berbunyi kemanusiaan yang adil dan beradab (Handoyo et al., 2018). Dalam penelitian ini dijelaskan bahwa norma budaya nilai-nilai Pancasila memberikan pandangan khusus tentang apa yang dimaksud dengan *workplace incivility* menyatakan konseptualisasi dan definisi operasional dari *workplace incivility* adalah khas dari budaya tertentu. Ditetapkan di dalam organisasi. Meskipun penelitian tentang perilaku *workplace incivility* di Indonesia sangat sedikit, sangat mungkin bahwa perilaku *workplace incivility* dapat dipengaruhi oleh budaya, perilaku *workplace incivility* dapat bervariasi di berbagai negara (Ghosh, 2017).

Manusia sebagai makhluk sosial saling membutuhkan satu sama lainnya dengan cara berinteraksi dan memberi baik itu materi maupun jasa. Pada proses pelayanan yang harus diketahui adalah etika. Etika yaitu perilaku yang layak diterima oleh seseorang salah satunya saling menghargai yang menyangkut masalah pada pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Ketika manusia memasuki dunia organisasi maka itulah awal perilaku manusia yang berada dalam organisasi itu. Karena persoalan-persoalan yang melibatkan manusia selalu berkembang seiring dengan situasi dan kondisi yang berubah, sehingga sulit untuk mengendalikan permasalahan yang terjadi di dalam organisasi, khususnya yang terkait dengan perilaku organisasi. Perilaku organisasi merujuk pada aspek-aspek psikologi yang terkait dengan perilaku tersebut (Marliani, 2018).

Di tengah tuntutan akan pelayanan publik yang semakin meningkat, kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai memiliki peran penting dalam memberikan layanan administrasi kependudukan kepada masyarakat. Namun, dalam menjalankan tugasnya, pegawai Dukcapil sering kali menghadapi berbagai tantangan, termasuk tekanan untuk menyelesaikan tugas dengan cepat, menghadapi permintaan yang kompleks, dan berinteraksi dengan beragam pemohon yang datang dengan kebutuhan yang berbeda. Pada saat yang sama, ketidaksopanan di tempat kerja (*workplace incivility*) menjadi salah satu masalah yang perlu diperhatikan dalam konteks pelayanan publik. Ketidaksopanan di tempat kerja mencakup perilaku tidak sopan, kurangnya kerjasama, hingga perilaku agresif yang dapat mengganggu hubungan interpersonal.

Budaya organisasi di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai mencakup norma-norma, nilai-nilai, dan praktik-praktik yang dianut oleh

anggota organisasi. Budaya yang mendukung kolaborasi, penghargaan terhadap pelayanan yang baik, dan komunikasi terbuka dapat mengurangi kemungkinan terjadinya *workplace incivility*. Namun, budaya yang tidak memperkuat norma-norma perilaku yang diharapkan atau tidak memberikan sanksi terhadap perilaku tidak pantas dapat memperburuk situasi dan meningkatkan risiko *workplace incivility*.

Sumber daya yang sangat penting dalam menunjang pencapaian suatu tujuan dalam organisasi/instansi pemerintah. Distribusi pegawai berdasarkan posisi pegawai dalam hierarki organisasi. Pegawai dengan tanggung jawab yang lebih besar atau yang berada dalam posisi yang lebih stres mungkin mengalami tingkat *workplace incivility* yang lebih tinggi dan distribusi tingkat pendidikan pegawai, karena pendidikan juga dapat mempengaruhi persepsi terhadap budaya organisasi dan kemampuan mengelola *job demands*, yang dapat memengaruhi tingkat *workplace incivility*.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah saat ini, bahwa pemerintah daerah mengemban tugas yang sangat besar dari seluruh aspek pemerintahan termasuk pelayanan administrasi. Penyelenggara layanan publik yang berdasarkan pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara pelayanan publik.(Maulyan, 2019)

Salah satu organisasi penyelenggara pelayanan publik yang terdapat di Kota Dumai adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu dinas yang paling banyak berinteraksi dengan masyarakat dalam bidang pelayanan karena tugas pokok Disdukcapil adalah melaksanakan berbagai urusan pemerintah daerah di Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil. Oleh sebab itu, pemberian layanan publik yang baik tentu diperlukan dan sangat diharapkan masyarakat.

Tabel 1. Presentase Jumlah Pelayanan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai Provinsi Riau Tahun 2023

No	Jenis Pelayanan	Jumlah Pelayanan		
		2021	2022	2023
1	Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el)	147.856	223.181	215.187
2	Akta Kelahiran	6.000	102.235	135.235
3	Penerbitan Kartu Keluarga (KK)	97.423	94.441	91.553
4	Kartu Identitas Anak	39.453	39.281	25.978
5	Surat Keterangan Pindah WNI (SKPWNI)	9.876	8.765	8.766
6	Legalisir Dekumen Kependudukan	6.524	8.514	7.789
7	Surat Keterangan Pindah Datang WNI/Orang Asing	2.765	2.345	4.567
8	Akta Perkawinan	3.451	3.390	3.199
10	Surat Keterangan Kematian	1.345	1.529	1.529
11	Akta Kematian	2.989	3.571	3.350
12	Surat Keterangan tempat Tinggal (SKTT)	123	231	245
13	Bioedata Kependudukan	210	121	231

14	Pencatatan Pengesahan Anak	35	86	129
15	Akta Pengakuan Anak	98	136	127
16	Pencatatan Pengangkatan Anak	7	15	24
17	Pencatatan Perubahan Nama	11	9	15
18	Surat Keterangan Pindah Ke Luar Negeri	4	0	9
19	Pencatatan Status Perubahan Kewarganegaraan	0	0	2
20	Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan	0	1	2
21	Surat Keterangan Datang Ke Luar Negeri	2	4	0
22	Surat Keterangan Lahir Mati WNA	0	0	0
23	Surat Keterangan Pembatalan Perceraian	0	0	0
JUMLAH		319.172	489.355	499.524
PRESENTASE		24,40%	37,41%	39.18%

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai Tahun 2023

Berdasarkan Tabel 1 menunjukkan bahwa Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai mengalami peningkatan tekanan dan beban kerja selama periode tersebut dapat dilihat pada presentase pada tahun 2021 sebesar 24,40% mengalami kenaikan di tahun 2022 sebesar 37,41% dan tahun 2023 sebesar 39.18% . Berdasarkan keterangan diperoleh informasi dari Kasubbag Umum dan Kepegawaian beliau mengatakan bahwa pasca pandemi telah memicu perubahan pola atau tuntutan masyarakat terhadap layanan administratif yang mempengaruhi volume pelayanan yang diperlukan. Penambahan tanggung jawab ini tanpa peningkatan sumber daya dapat menyebabkan stres dan kelelahan pegawai dari tuntutan kerja yang berlebihan, yang dapat mengganggu kualitas dan kuantitas pelayanan yang mereka berikan memicu terjadinya *workplace incivility*.

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya, mengidentifikasi adanya *research gap* antara ketiga variabel yaitu budaya organisasi dan *job demands* dengan *workplace incivility*. Hasil penelitian yang dilakukan Kristianto (2017) menemukan bahwa adanya tuntutan kerja yang berhubungan positif dengan *workplace incivility*. Namun hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa *job demands* berpengaruh negatif terhadap *workplace incivility* (Sholichah, 2019). Budaya organisasi berpengaruh terhadap *workplace incivility* (Dewi et al., 2021).

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk menguji pengaruh persepsi budaya organisasi dan *job demands* terhadap *workplace incivility* pada pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai, Provinsi Riau. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai aktif pada instansi tersebut yaitu sebanyak 32 orang, dan pengambilan sampel dilakukan dengan teknik sampling jenuh, yaitu seluruh anggota populasi dijadikan sampel. Data dikumpulkan melalui kuesioner tertutup yang disusun berdasarkan indikator variabel dan diukur menggunakan skala Likert.

Instrumen penelitian diuji validitas dan reliabilitasnya sebelum dianalisis lebih lanjut. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda dengan bantuan software SPSS, untuk menguji pengaruh simultan dan parsial antara variabel

bebas (persepsi budaya organisasi dan *job demands*) terhadap variabel terikat (*workplace incivility*). Selain itu, dilakukan juga uji asumsi klasik sebagai prasyarat analisis regresi, serta pengujian koefisien determinasi untuk melihat kontribusi variabel bebas terhadap *workplace incivility*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Sebelum data dianalisis, terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap instrumen penelitian. Uji validitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana instrumen mampu mengukur apa yang seharusnya diukur. Validitas diuji berdasarkan nilai *Corrected item-total correlation*, dengan kriteria bahwa suatu item dianggap valid apabila nilai koefisien korelasinya (*r*-hitung) lebih besar dari *r*-tabel (Sugiyono, 2019). Hasil pengujian validitas terlihat pada Tabel 1:

Tabel 1. Uji Validitas

Item Pernyataan	<i>Corrected item-total correlation</i>	<i>r</i> Tabel	Keterangan
<i>Workplace Incivility</i> (Y)			
Y1	0,879	0,3	Valid
Y2	0,879	0,3	Valid
Y3	0,891	0,3	Valid
Y4	0,808	0,3	Valid
Y5	0,855	0,3	Valid
Y6	0,885	0,3	Valid
Y7	0,869	0,3	Valid
Y8	0,810	0,3	Valid
Budaya Organisasi (X₁)			
X1.1	0,820	0,3	Valid
X1.2	0,866	0,3	Valid
X1.3	0,887	0,3	Valid
X1.4	0,878	0,3	Valid
X1.5	0,876	0,3	Valid
X1.6	0,839	0,3	Valid
X1.7	0,892	0,3	Valid
X1.8	0,845	0,3	Valid
<i>Job Demands</i> (X₂)			
X2.1	0,879	0,3	Valid
X2.2	0,879	0,3	Valid
X2.3	0,881	0,3	Valid
X2.4	0,865	0,3	Valid
X2.5	0,882	0,3	Valid
X2.6	0,871	0,3	Valid
X2.7	0,884	0,3	Valid
X2.8	0,824	0,3	Valid

Sumber : Data Olahan, 2024.

Berdasarkan tabel 1 hasil uji validitas *Job Demands* untuk setiap butir pernyataan dapat dilihat bahwa nilai *Corrected Item-Total Correlation* atau nilai *r*

hitung untuk masing-masing variabel berada $> 0,3$. Hal ini menunjukkan bahwa setiap butir pernyataan adalah valid.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur konsistensi internal antar item dalam instrumen. Teknik yang digunakan adalah *Cronbach's Alpha*, dengan interpretasi bahwa suatu instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai $\alpha \geq 0,70$ (Ghozali, 2018b). Hasil pengujian reliabilitas terlihat pada Tabel 2:

Tabel 2. Uji Realibilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Tanda	Nilai	Kesimpulan
Workplace Incivility (X_1)	0,948	>	0,60	Reliabel
Budaya Organisasi (X_1)	0,791	>	0,60	Reliabel
Job Demands (X_2)	0,825	>	0,60	Reliabel

Sumber : Data Olahan, 2024.

Berdasarkan Tabel 2 diketahui nilai reliabilitas persepsi harga 0,907, citra merek 0,955, *social media influencer* 0,895 dan keputusan pembelian 0,905 dimana nilai *Cronbach Alpha* seluruh variabel $> 0,60$ artinya bahwa alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini reliabel atau dapat dipercaya.

Berdasarkan Tabel 2 dapat diketahui nilai *Cronbach's Alpha* untuk variabel *workplace incivility*, budaya organisasi, *job demands* berada $> 0,6$. Ini menunjukkan bahwa seluruh variabel dalam penelitian ini reliabel dan layak diuji.

Uji Normalitas

Uji normalitas adalah salah satu tahap dalam analisis statistik untuk mengetahui apakah data dalam suatu penelitian berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas penting terutama untuk uji statistik parametrik (seperti regresi linear, t-test, ANOVA) yang mengasumsikan bahwa data residual atau variabel mengikuti distribusi normal. Pengujian normalitas menggunakan metode statistik Kolmogorov-Smirnov Test (K-S Test). Hasil uji normalitas terlihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		32
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.44223122
Most Extreme Differences	Absolute	.122
	Positive	.074
	Negative	-.122
Test Statistic		.122
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

Sumber: Data Olahan, 2024.

Berdasarkan hasil pada Tabel 3 diperoleh hasil bahwa nilai *Assymp Sig Kolmogrov-Smirnov* 0,200 lebih besar dari 5% (0,05). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa keseluruhan data yang digunakan dalam penelitian ini berdistribusi secara normal.

Uji Multikolinearitas

Tabel 4. Uji Multikolinearitas

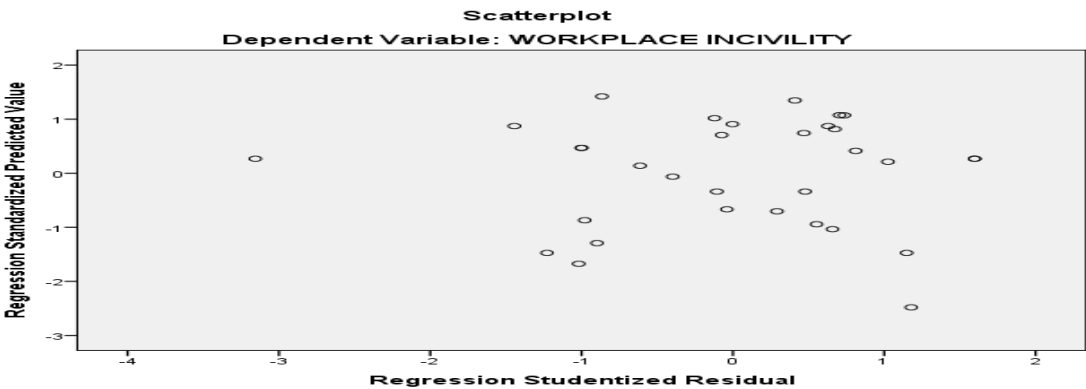
		Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
Model		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	40.460	6.391		6.331	.000		
	Budaya Organisasi	-.751	.146	-.649	-5.131	.000	.993	1.007
	Job Demands	.342	.147	.294	2.323	.027	.993	1.007

a. Dependent Variable: Workplace Incivility

Sumber : Data Olahan, 2024.

Dari Tabel 4 uji multikolineritas, maka dapat diketahui bahwa nilai *tolerance value* budaya organisasi (0,993) dan *job demands* (0,993) > 0,1 dan nilai VIF Budaya organisasi (1,007) dan *job demands* (1,007) < 10. Maka tidak terjadi gejala multikolineritas antara variabel independen pada model regresi. Hal ini dapat disimpulkan bahwa model regresi tersebut bebas dari multikolineritas.

Uji Heteroskedastisitas



Gambar 1. Uji Heteroskedastisitas dengan Scatterplot

Sumber : Data Olahan, 2024.

Dalam model regresi yang baik, biasanya tidak terjadi heteroskedastisitas. Keberadaan heteroskedastisitas dapat dikenali melalui pola tertentu pada grafik *scatterplot*. Dari Gambar 1 diketahui bahwa titik-titik tersebar secara baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi dalam penelitian ini.

Hasil Analisis Linier Berganda

Tabel 5. Analisis Linier Berganda

		Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
Model		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	40.460	6.391		6.331	.000		
	Budaya Organisasi	-.751	.146	-.649	-5.131	.000	.993	1.007
	Job Demands	.342	.147	.294	2.323	.027	.993	1.007

a. Dependent Variable: Workplace Incivility

Sumber Data Olahan, 2024.

Berdasarkan hasil perhitungan, maka diperoleh persamaan regresi linier berganda adalah:

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

$$Y = 40,460 - 0,751X_1 + 0,342X_2 + e$$

Persamaan regresi linier berganda penelitian ini menunjukkan bahwa nilai konstanta (a) sebesar 40.460 Artinya jika variabel budaya organisasi dan *job demands* pada Pegawai Disdukcapil Kota Dumai diasumsikan nol (0), maka *Workplace Incivility* Pada Pegawai Disdukcapil Kota Dumai sebesar 40.460. Nilai koefisien (b₁) sebesar -0,751 Jika variabel budaya organisasi mengalami peningkatan 1 satuan, maka *Workplace Incivility* mengalami penurunan sebesar 0,751. Begitu sebaliknya, jika variabel budaya organisasi menurun sebesar 1 satuan, maka *Workplace Incivility* akan meningkat sebesar 0,751. Koefesien bernilai negatif artinya terjadi hubungan negatif budaya organisasi dengan *workplace incivility*. Nilai koefisien (b₂) sebesar 0,342. Jika variabel *job demands* mengalami peningkatan 1 satuan, maka *workplace incivility* mengalami peningkatan sebesar 0,342. Begitu sebaliknya, jika variabel *job demands* kerja menurun sebesar 1 satuan, maka *workplace incivility* akan menurun sebesar 0,342. Standar error (e) merupakan variabel acak dan mempunyai distribusi probabilitas yang mewakili semua faktor yang mempunyai pengaruh terhadap Y tetapi tidak dimasukkan dalam persamaan.

Uji Signifikan Parsial (Uji Statistik t)

Uji T digunakan untuk menguji apakah variabel independen mempunyai pengaruh individual terhadap hubungan signifikan terhadap variabel dependen. Pengujian ini dilakukan untuk mengukur tingkat signifikansi masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat dalam model regresi dengan ketentuan menggunakan tingkat signifikan 5% dengan uji 2 sisi 0,05 (Ghozali, 2018a).

Adapun kriteria pengambilan keputusan yang digunakan dalam pengujian ini adalah apabila t hitung > t tabel atau t value < α maka H₀ di tolak, H_a diterima, artinya terdapat pengaruh secara parsial antara budaya organisasi dan *job demands* terhadap *workplace incivility* pada pegawai Disdukcapil Kota Dumai. Kemudian apabila t hitung < t tabel atau t value > α maka H₀ diterima, H_a ditolak, artinya tidak terdapat pengaruh secara parsial antara budaya organisasi dan *job demands* terhadap *workplace incivility* pada pegawai Disdukcapil Kota Dumai.

Tabel 6. Uji Parsial (Uji Statistik t)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1 (Constant)	40.460	6.391		6.331	.000
Budaya Organisasi	-.751	.146	-.649	-5.131	.000
Job Demands	.342	.147	.294	2.323	.027

a. Dependent Variable: WORKPLACE INCIVILITY

Sumber Data Olahan, 2024.

Dengan demikian berdasarkan Tabel 6 diketahui variabel budaya organisasi memiliki nilai t hitung 5,131 > t tabel 2,045 dan Sig 0,000 < 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa H_a diterima dan H₀ ditolak. Artinya budaya organisasi berpengaruh terhadap *workplace incivility* pada Pegawai Disdukcapil Kota Dumai. Kemudian untuk variabel

job demands diperoleh nilai t hitung $2,323 > t$ tabel $2,045$ dan $\text{Sig } 0,027 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa H_a diterima dan H_o ditolak. Artinya *job demands* berpengaruh terhadap *workplace incivility* pada pegawai Disdukcapil Kota Dumai.

Uji Signifikasi Simultan (Uji Statistik F)

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh secara simultan variabel bebas terhadap variabel terganggunya. Jika variabel bebas memiliki pengaruh secara simultan terhadap variabel terganggunya maka model persamaan regresi masuk dalam kriteria cocok atau *fiit*. Analisis uji F dilakukan dengan membandingkan F hitung dan F tabel.

Tabel 7. Uji Simultan (Uji F)
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	430.182	2	215.091	16.982	.000 ^b
	Residual	367.318	29	12.666		
	Total	797.500	31			

a. Dependent Variable: WORKPLACE INCIVILITY

b. Predictors: (Constant), BUDAYA ORGANISASI, JOB DEMANDS

Sumber Data Olahan, 2024.

Hasil pada Tabel 7 diketahui F hitung $16.982 > F$ tabel $3,33$ dengan $\text{Sig. } 0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa H_a diterima karena F hitung lebih besar dari F tabel dimana terdapat pengaruh yang signifikan dan H_o ditolak karena F value lebih kecil dari pada α dimana terdapat pengaruh yang signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa variabel budaya organisasi dan *job demands* berpengaruh terhadap *workplace incivility* Pada pegawai Disdukcapil Kota Dumai.

Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) mengukur seberapa jauh suatu model menjelaskan variasi variabel terikat. Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui proporsi variabel independen yang secara bersama-sama menjelaskan variabel dependen (Ghozali, 2018b). Koefisien determinasi (R^2) menentukan seberapa besar suatu variabel independen mampu menjelaskan variabel dependen. Besarnya nilai R berkisar 0-1, semakin mendekati angka 1 maka semakin besar pula variabel bebas mampu menjelaskan variabel terikat (Sugiyono, 2021).

Tabel 8. Analisis Koefisien Determinasi
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.734a	.539	.508	3.55895

a. Predictors: (Constant), BUDAYA ORGANISASI, JOB DEMANDS

b. Dependent Variable: WORKPLACE INCIVILITY (Y)

Sumber Data Olahan, 2024.

Berdasarkan Tabel 8 diketahui bahwa nilai R Square sebesar 0,539 atau 53,9%. Ini menunjukkan bahwa *workplace incivility* pada pegawai Disdukcapil Kota Dumai dipengaruhi oleh budaya organisasi dan *job demands* sebesar 53,9%. Sedangkan

sisanya sebesar 46,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diamati dalam penelitian ini.

Pembahasan

Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap *Workplace Incivility*

Budaya organisasi yang sehat, terbuka, dan suportif biasanya mendorong komunikasi yang baik, toleransi, dan penghargaan terhadap sesama. Sebaliknya, budaya organisasi yang permisif terhadap perilaku negatif, hierarkis kaku, atau kompetitif secara tidak sehat, cenderung memfasilitasi atau membiarkan *workplace incivility* tumbuh.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa budaya organisasi berpengaruh terhadap *workplace incivility* yang terlihat dari nilai t hitung 5,131, $> t$ tabel 2,045 dan $\text{Sig } 0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa Budaya organisasi berpengaruh terhadap *workplace incivility* pada Pegawai Disdukcapil Kota Dumai.

Studi penelitian terdahulu menyatakan bahwa budaya organisasi yang tidak adaptif, misalnya yang tidak responsif terhadap kebutuhan pegawai atau tidak konsisten dalam menerapkan nilai, dapat memfasilitasi terjadinya perilaku tidak sopan di tempat kerja (Bijalwan et al., 2024). Budaya seperti ini menciptakan ambiguitas nilai yang menyebabkan toleransi terhadap perilaku negatif meningkat. Dalam konteks ini, *workplace incivility* berperan sebagai perantara antara lemahnya budaya organisasi dengan penurunan produktivitas karyawan. Selanjutnya, Jelavić et al. menemukan bahwa budaya menentukan persepsi dan pengalaman seseorang terhadap ketidaksopanan lebih kuat daripada ciri-ciri kepribadian saja (Jelavić et al., 2021).

Pengaruh *Job Demands* Terhadap *Workplace Incivility*

Organisasi dengan *job demands* tinggi sebaiknya bekerja mengurangi beban ini dan memperkuat dukungan organisasi agar mencegah kelelahan emosional yang berujung pada perilaku tidak sopan. Beban kerja yang berlebihan dapat menyebabkan kelelahan fisik, mental, dan emosional (Emti & Adilla, 2024). Hasil pengujian menunjukkan bahwa *job demands* berpengaruh terhadap *workplace incivility* yang dibuktikan dengan nilai t hitung 2,323 $> t$ tabel 2,045 dan $\text{Sig } 0,027 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa *job demands* berpengaruh terhadap *workplace incivility* pada pegawai Disdukcapil Kota Dumai.

Hasil penelitian Hughes & Jex menggunakan pendekatan *Job Demands-Resources* pada pekerja pelayanan pelanggan dan menemukan bahwa *workload* (aspek utama *job demands*) memperkuat hubungan antara *experienced incivility* dan *instigated incivility* seperti *gossip* atau *hostility* (Hughes & Jex, 2022). Temuan ini mengindikasikan bahwa saat tuntutan kerja tinggi, individu lebih rentan merespon ketidaksopanan dengan perilaku *uncivil*.

PENUTUP

Budaya organisasi memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat *workplace incivility*. Budaya yang mendukung kolaborasi, keterbukaan, dan etika akan menciptakan lingkungan kerja yang sehat dan produktif. Sebaliknya, budaya yang

permissif terhadap perilaku tidak sopan atau mempromosikan kompetisi destruktif akan meningkatkan *workplace incivility*. Budaya organisasi yang kurang mendukung nilai-nilai penghargaan, komunikasi terbuka, dan kolaborasi cenderung meningkatkan perilaku tidak sopan di lingkungan kerja.

Job demands juga memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Workplace Incivility. Semakin tinggi tuntutan pekerjaan yang dirasakan pegawai, semakin besar kemungkinan terjadinya perilaku *incivility* akibat stres dan kelelahan yang meningkat. Pengelolaan budaya organisasi dan penyesuaian beban kerja menjadi hal penting untuk menekan potensi terjadinya *incivility* di lingkungan kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai.

REFERENSI

- Bijalwan, P., Gupta, A., Johri, A., & Asif, M. (2024). The Mediating Role of Workplace Incivility on the Relationship Between Organizational Culture and Employee Productivity: A Systematic Review. *Cogent Social Sciences*, 10(1), 1–30. <https://doi.org/10.1080/23311886.2024.2382894>
- Dewi, N. L. P. N. S., Agustina, M. D. P., & Kusyana, D. N. B. (2021). Memaksimalkan Kinerja Karyawan Melalui Peningkatan Employee Engagement dan Budaya Organisasi. *Widya Amirta: Jurnal Manajemen, Kewirausahaan Dan Pariwisata*, 1(2), 550–560. <https://ejournal.unhi.ac.id/index.php/widyaamrita/article/view/1338>
- Emti, D., & Adilla, R. S. (2024). Pengaruh Beban Kerja dan Kondisi Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Tenaga Medis di RS Syafira Pekanbaru. *Al-Manar Journal of Economic and Social Studies*, 1(1), 51–63.
- Ghosh, R. (2017). Workplace Incivility in Asia-How do we take a Socio-Cultural Perspective? *Human Resource Development International*, 20(4), 263–267. <https://doi.org/10.1080/13678868.2017.1336692>
- Ghozali, I. (2018a). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25* (Cetakan 9). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2018b). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25 Edisi 9* (Edisi 9). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handoyo, S., Samian, Syarifah, D., & Suhariadi, F. (2018). The measurement of workplace incivility in indonesia: Evidence and construct validity. *Psychology Research and Behavior Management*, 11, 217–226. <https://doi.org/10.2147/PRBM.S163509>
- Hughes, I. M., & Jex, S. M. (2022). Individual Differences, Job Demands and Job Resources As Boundary Conditions yor Relations Between Experienced Incivility and Forms of Instigated Incivility. *International Journal of Conflict Management*, 33(5), 909–932. <https://doi.org/10.1108/IJCMA-02-2022-0045>
- Jelavić, S. R., Aleksić, A., & Braje, I. N. (2021). Behind the Curtain: Workplace Incivility—Individual Actors in Cultural Settings. *Sustainability (Switzerland)*, 13(3), 1–14. <https://doi.org/10.3390/su13031249>
- Marliani, R. (2018). Pengukuran Dalam Penelitian Psikologi. *Psymphatic : Jurnal Ilmiah Psikologi*, 3(1), 107–120. <https://doi.org/10.15575/psy.v3i1.2180>
- Maulyan, F. F. (2019). *Peran Pelatihan Guna Meningkatkan Kualitas Sumber Daya*

- Manusia dan Pengembangan Karir : Theoretical Review*. 1(1), 40–50.
- Sao, R., Chandak, S., & Bhadade, P. (2022). Study of Factors Causing Workplace Incivility. *ECS Transactions*, 107(1), 8961. <https://doi.org/10.1149/10701.8961ecst>
- Sholichah, N. (2019). Work Stress dengan Workplace Incivility Behavior pada Perawat Instalasi Gawat Darurat. In *PROGRAM STUDI PSIKOLOGI, FAKULTAS PSIKOLOGI & KESEHATAN UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL*. http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbe.co.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI
- Sugiyono. (2019). *metode penelitian pendidikan (kuantitatif, kualitatif, kombinasi, R&D dan penelitian pendidikan)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Sutopo (ed.); Edisi 2: C). Alfabeta.