

## **PENGARUH BUDAYA KERJA PEGAWAI TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR CAMAT BONGAN KABUPATEN KUTAI BARAT**

**Zeri Maria<sup>1</sup>**

### ***Abstrak***

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh budaya kerja pegawai terhadap pelayanan publik pada Kantor Camat Bongon Kabupaten Kutai Barat. Populasi yang diambil dalam penelitian ini menggunakan penelitian populasi yaitu dengan mengambil semua data dari Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang berjumlah 28 orang. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah korelasi statistik parametris, yaitu koefisien korelasi product moment dan analisis regresi linier sederhana.*

*Berdasarkan analisis data yang pengujian hipotesis diketahui bahwa kedua variabel yaitu budaya kerja (X) dan pelayanan publik (Y) mempunyai hubungan yang positif dan cukup kuat. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis, Pengaruh Budaya kerja pegawai terhadap pelayanan publik pada Kantor Camat Bongon kabupaten Kutai Barat termasuk dalam kategori cukup. Oleh karena itu budaya kerja yang telah baik sebaiknya dipertahankan dan ditingkatkan lagi.*

**Kata Kunci:** *Budaya kerja pegawai, pelayanan publik.*

## **PENDAHULUAN**

### ***Latar Belakang***

Tuntutan perubahan sering ditujukan kepada aparatur pemerintah menyangkut pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Satu hal yang hingga saat ini seringkali masih menjadi masalah dalam hubungan antara rakyat dan pemerintah di daerah adalah dalam bidang *public service* (pelayanan umum), terutama dalam hal kualitas atau mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Tugas pokok aparatur negara sebagai abdi negara juga sebagai abdi masyarakat antara lain tercermin dalam tugas pokoknya dibidang pemerintahan umum, pembangunan dan pelayanan kepada masyarakat.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masih dirasakan belum sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat. Pelayanan publik dapat dikategorikan

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman, Zeri Maria, Email: zerry.maria@gmail.com

efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan. Keberhasilan meningkatkan efektifitas pelayanan umum ditentukan oleh faktor kemampuan pemerintah dalam meningkatkan disiplin kerja aparat pelayanan.

Hal tersebut di atas tentunya merupakan hal-hal yang menjadi keinginan dan cita-cita masyarakat selama ini, khususnya masyarakat yang ada di wilayah Kecamatan Bongan Kabupaten Kutai Barat. Masyarakat setempat sangat mengharapkan adanya pelayanan prima yang dilakukan oleh aparat Kecamatan Bongan.

Namun pada kenyataannya, berdasarkan observasi dan hasil penelitian, ditemukan beberapa masalah seperti masih adanya aparat Kecamatan yang kurang memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik, kurangnya disiplin pegawai seperti keluar kantor sebelum jam kerja selesai dan datang terlambat, letak kantor kecamatan yang jauh atau tidak strategis, dan kurangnya fasilitas yang digunakan guna penyelesaian pekerjaan pelayanan yang ada. Hal inilah yang menyebabkan penyelesaian tugas menjadi tidak efektif sesuai dengan target dan tujuan yang telah ditetapkan dari awal.

Beragam keluhan dan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik menunjukkan suatu harapan agar perubahan sumber daya manusia khususnya kinerja pegawai pemerintahan ke arah yang lebih baik. Untuk mendukung perubahan itu diperlukan adanya acuan baku yang diberlakukan oleh suatu organisasi atau perusahaan. Acuan baku tersebut adalah budaya kerja pegawai yang secara sistematis menuntun para pegawai untuk meningkatkan komitmen kerjanya pada organisasi atau perusahaan.

Budaya kerja adalah cara kerja sehari-hari yang bermutu dan selalu mendasari nilai-nilai yang penuh makna, sehingga menjadi motivasi, memberi inspirasi untuk senantiasa bekerja lebih baik, dan memuaskan bagi masyarakat yang dilayani, karena pada dasarnya tugas pokok Kecamatan adalah sebagai pelayan bagi masyarakat, tanpa adanya keluhan-keluhan atau protes dari masyarakat merupakan salah satu ciri-ciri keberhasilan budaya kerja yang baik.

Berangkat dari fenomena yang ada, penulis tertarik untuk melakukan penelitian berjudul: **“Pengaruh Budaya Kerja Pegawai terhadap Pelayanan Publik pada Kantor Camat Bongan Kabupaten Kutai Barat”**.

### ***Perumusan Masalah***

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan tersebut, maka penulis merumuskan masalah penelitian yang akan dilakukan sebagai berikut: “Apakah budaya kerja pegawai berpengaruh terhadap pelayanan publik pada Kantor Camat Bongan Kabupaten Kutai Barat?”

### ***Tujuan Penelitian***

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh budaya kerja pegawai terhadap pelayanan publik pada Kantor Camat Bongan Kabupaten Kutai Barat.

### ***Manfaat Penelitian***

Penelitian yang dilakukan diharapkan dapat bermanfaat yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi Kecamatan Bongan Kabupaten Kutai Barat dalam memahami dan memecahkan permasalahan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik

2. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan Ilmu Administrasi Negara, khususnya penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah.

### **KERANGKA DASAR TEORI**

#### ***Teori Penghubung Kedua Variabel***

Pelayanan publik sebagai suatu proses kinerja organisasi (birokrasi), dan pengaruh budaya organisasi sangatlah kuat. Dengan kata lain, apapun kegiatan yang dilakukan oleh aparat pelayanan publik haruslah berpedoman pada rambu-rambu aturan normatif yang telah ditentukan oleh organisasi publik sebagai perwujudan dari budaya organisasi publik.

Ada 10 karakteristik budaya organisasi yaitu: inisiatif individual, integrasi, kontrol, toleransi terhadap tindakan beresiko, pola-pola komunikasi, toleransi terhadap konflik, pengarahan, dukungan dari manajemen, identitas dan sistem imbalan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan maka kesepuluh karakteristik atau ciri dalam budaya organisasi tersebut perlu dilaksanakan secara maksimal, dengan menciptakan budaya yang berpatokan pada kesepuluh karakteristik tersebut, organisasi akan memiliki nilai-nilai yang dijadikan sebagai pedoman untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Tidak dapat dipungkiri bahwa banyak faktor yang mempengaruhi pelayanan yang berkualitas namun budaya organisasi juga secara signifikan mempengaruhi kualitas pelayanan dalam sebuah organisasi. Siregar (2009:109) mengatakan bahwa semakin besar/baik budaya organisasi yang dimiliki para pegawai maka kualitas pelayanan publik akan semakin meningkat.

#### ***Pengertian Budaya Kerja***

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2002, mendefinisikan budaya kerja adalah cara kerja sehari-hari yang bermutu dan selalu mendasari nilai-nilai yang penuh makna, sehingga menjadi motivasi, memberi inspirasi untuk senantiasa bekerja lebih baik, dan memuaskan bagi masyarakat yang dilayani

Menurut Triguno (2004:1) budaya kerja adalah nilai-nilai yang menjadi kebiasaan dan bermula dari adat istiadat, agama, norma dan kaidah yang menjadi keyakinan pada diri perilaku kerja atau organisasi.

#### ***Unsur-unsur Nilai Dasar Budaya Kerja***

Unsur-unsur nilai dasar budaya kerja yang telah ditetapkan oleh Pemerintah melalui Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor

25/KEP/M.PAN/2002 tentang Pedoman Pengembangan Budaya Kerja Aparatur Negara (PBKAN) antara lain (1) Komitmen dan Konsistensi, (2) Wewenang dan Tanggung Jawab, (3) Keikhlasan dan Kejujuran, (4) Integritas dan Profesionalisme, (5) Kreativitas dan Kepekaan, (6) Kepemimpinan dan Keteladanan, (7) Kebersamaan dan Dinamika Kelompok, (8) Ketepatan dan Kecepatan, (9) Rasionalitas dan Kecerdasan Emosi, (10) ketanggungan dan Ketegasan, (11) Disiplin dan Keteraturan Kerja, (12) Keberanian dan Kearifan, (13) Dedikasi dan Loyalitas, (14) Semangat dan Motivasi, (15) Ketekunan dan Kesabaran, (16) Keadilan dan Keterbukaan, (17) Ilmu Pengetahuan dan Teknologi.

### ***Budaya Kuat, Tepat dan Adaptif***

Budaya yang kuat namun pelaksanaannya tidak sesuai dengan situasi sesungguhnya dapat mengakibatkan orang berperilaku menghancurkan. Sehingga menurut Kotter dan Heskett hanya budaya kerja yang mendukung satuan kerja atau organisasi untuk mengantisipasi dan menyesuaikan diri dengan lingkunganlah yang dapat menunjukkan kinerja yang tinggi (Ndraha, 2003:124).

### ***Aspek-aspek Budaya Kerja***

Robbins dalam Sembiring (2012:68) mengemukakan tujuh dimensi budaya organisasi sebagai berikut (1) Inovasi dan Pengambilan Resiko, (2) Perhatian Terhadap Detail, (3) Orientasi Hasil, (4) Orientasi Orang, (5) Orientasi Tim, (6) Keagresifan, (7) Kemantapan.

### ***Pengertian Pelayanan Publik***

Dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, telah dijelaskan bahwa pengertian pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan kebutuhan perundang-undangan. Sedangkan menurut Kurniawan dalam Pasolong (2007:135) pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan peraturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

### ***Prinsip-prinsip Pelayanan Publik***

Di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut: kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan, keramahan dan kenyamanan.

### ***Kualitas Pelayanan Publik***

Zeithaml dalam Agung Kurniawan (2005:52), mengemukakan bahwa dalam mendukung hal tersebut, ada sepuluh dimensi yang harus diperhatikan untuk melihat tolak ukur kualitas pelayanan publik, yaitu (1) *Tangible*, (2) *Reliable*, (3)

*Responsiveness, (4) Competence, (5) Courtesy, (6) Credibility, (7) Security, (8) Access, (9) Communication, (10) Understanding the Costumer.*

### ***Pengukuran Pelayanan Publik***

Dalam Sinambela (2010:6), secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari (1) Transparansi, (2) Akuntabilitas, (3) Kondisional, (4) Partisipatif, (5) Kesamaan Hak, (6) Keseimbangan Hak dan kewajiban.

### ***Hipotesis***

erdasarkan perumusan masalah yang dikemukakan, maka penulis menarik hipotesis penelitian yaitu:

$H_1$  = Budaya kerja pegawai berpengaruh terhadap pelayanan publik pada Kantor Camat Bongan Kabupaten Kutai Barat

$H_0$  = Budaya kerja pegawai tidak berpengaruh terhadap pelayanan publik pada Kantor Camat Bongan Kabupaten Kutai Barat.

### ***Definisi Konsepsional***

Definisi konsepsional dalam penelitian ini adalah:

1. Budaya kerja adalah sistem atau pola nilai-nilai, kepercayaan-kepercayaan, asumsi-asumsi, sikap-sikap, dan kebiasaan-kebiasaan seseorang atau kelompok orang yang mempengaruhi perilaku kerja dan tata cara kerja mereka dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.
2. Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### ***Definisi Operasional***

Adapun definisi operasional dari Budaya Kerja diukur melalui indikator sebagai berikut:

1. Inovasi dan Pengambilan Resiko
2. Perhatian Terhadap Detail
3. Orientasi Hasil
4. Orientasi Orang
5. Orientasi Tim
6. Keagresifan
7. Kemantapan.

Sedangkan definisi operasional dari pelayanan publik diukur melalui indikator sebagai berikut:

1. Transparansi
2. Akuntabilitas
3. Kondisional

4. Partisipatif
5. Kesamaan Hak,
6. Keseimbangan Hak dan kewajiban.

## **METODE PENELITIAN**

### ***Jenis Penelitian***

Sesuai dengan rumusan masalah pada penelitian ini, maka jenis penelitian ini merupakan penelitian dengan pendekatan kuantitatif, dan diukur menurut eksplanasinya merupakan penelitian asosiatif. Penelitian asosiatif/hubungan merupakan penelitian yang bertujuan mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih.

### ***Populasi***

Menurut Sugiyono (2008:61) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk mempelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Pegawai Negeri Sipil (PNS) pada Kantor Camat Bongan Kabupaten Kutai Barat yang berjumlah 28 orang.

### ***Teknik Pengumpulan Data***

1. Observasi yaitu kegiatan mengamati langsung obyek penelitian dengan mencatat gejala-gejala yang ditemukan di lapangan untuk melengkapi data-data yang diperlukan sebagai acuan yang berkenaan dengan topik penelitian.
2. Angket yaitu teknik pengumpulan data yang dilaksanakan dengan cara menyebarkan daftar pertanyaan yang dilengkapi dengan alternatif jawaban yang tersedia kepada responden.
3. Studi kepustakaan, yaitu pengumpulan data yang diperoleh dari buku-buku, karya ilmiah, pendapat para ahli yang memiliki relevansi dengan masalah yang diteliti
4. Studi dokumentasi yaitu pengumpulan data yang diperoleh dengan menggunakan catatan-catatan tertulis yang ada di lokasi penelitian serta sumber-sumber lain yang menyangkut masalah yang diteliti dengan instansi terkait.

### ***Teknik Pengukur Data***

Dalam penelitian teknik pengukur data menggunakan skala likert yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2009:93). Dengan menggunakan formula dalam Riduwan (2003:155) seperti berikut:

$$T_i = 50 + 10 \frac{X_i - \bar{x}}{s}$$

### **Uji Reliabilitas**

Arikunto (2002: 154) menyatakan Reliabilitas adalah sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Dalam penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan tehnik Formula Alpha Cronbach, rumus :

$$\alpha = \left( \frac{k}{k - 1} \right) \left( 1 - \frac{\sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$$

### **Uji Validitas**

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan sesuatu instrumen (Arikunto, 2002: 144). Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang validitas yang dimaksud. Rumus korelasi product moment yang dikemukakan oleh Pearson dalam Sugiono (2008:274) sebagai berikut:

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n(\sum X^2) - (\sum X)^2\}} \sqrt{\{n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2\}}}$$

**Tabel Nilai Interpretasi Koefisien Korelasi**

<b>Interval Koefisien</b>	<b>Tingkat Hubungan</b>
0,00 - 0,199	Sangat Rendah
0,20 - 0,399	Rendah
0,40 - 0,599	Cukup
0,60 - 0,799	Kuat
0,80 - 1,000	Sangat Kuat

Sumber: Sugiyono (2008:231)

### **Analisis Data**

Menurut Sugiono (2012:206) yang dimaksud dengan analisis data adalah kegiatan setelah data dari seluruh responden. Berdasarkan tujuan dari penelitian ini, maka alat analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis Regresi. Menurut Sugiyono (2008:261) rumus untuk analisis regresi linear adalah sebagai berikut:  $Y = a + bX$

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

Kecamatan Bongan adalah salah satu pintu utama masuk ke Kabupaten Kutai Barat karena berbatasan dengan Kabupaten Kutai Kartanegara dan Kabupaten Pasir. Luas wilayah Kecamatan Bongan Kabuapten Kutai Barat adalah  $\pm 2.274,80 \text{ KM}^2$ .

Kantor Kecamatan Bongan berdiri di atas tanah seluas  $8.100 \text{ M}^2$  yang terletak di jalan trans Kalimantan kampung Jambuk makmur. Jumlah penduduk

Kecamatan Bongan Kabupaten Kutai Barat adalah sebanyak 8.872 jiwa. Pegawai Negeri Sipil Kantor Camat Bongan Kabupaten Kutai Barat adalah sebanyak 28 Orang yang terdiri dari 24 orang laki-laki dan 4 orang perempuan. Batas wilayah Kecamatan Bongan Kabupaten Kutai Barat:

1. Sebelah Timur : Kabupaten Kutai Kartanegara
2. Sebelah Selatan : Kabupaten Penajam Pasir Utara
3. Sebelah Barat : Kecamatan Jempang, Kabupaten Kutai Barat
4. Sebelah Utara : Kabupaten Kutai Kartanegara

### ***Pengujian Hipotesis dan Analisis Data***

#### ***Uji validitas***

Uji validitas dilakukan untuk mengukur sah atau tidaknya indikator atau kuesioner dari masing-masing variabel. Pengujian dilakukan dengan membandingkan  $r$  hitung dan  $r$  tabel. Adapun tahapan atas langkah untuk menghitung korelasi antara budaya kerja dengan pelayanan publik pada Kantor Camat Bongan Kabupaten Kutai Barat, yaitu:

Membuat Tabel Penolong untuk menghitung nilai korelasi. Diketahui:

$$\Sigma X : 1737 \quad \Sigma Y : 1414 \quad n : 28 \quad \Sigma X^2 : 108345 \quad \Sigma Y^2 : 71848 \quad \Sigma XY : 87966$$

Menganalisis dengan teknik Korelasi *pearson product moment* untuk mengukur validitas instrumen dengan mencari hubungan variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y), maka digunakan rumus berikut:

$$r = \frac{n(\Sigma XY) - (\Sigma X)(\Sigma Y)}{\sqrt{\{n(\Sigma X^2) - (\Sigma X)^2\} \{n(\Sigma Y^2) - (\Sigma Y)^2\}}}$$

$$r = \frac{28(87966) - (1737)(1414)}{\sqrt{\{28(108345) - (1737)^2\} \{28(71848) - (1414)^2\}}}$$

$$r = \frac{2463048 - 2456118}{\sqrt{(3033660 - 3017169)(2011744 - 1999396)}}$$

$$r = \frac{6930}{\sqrt{(16491)(12348)}}$$

$$r = \frac{6930}{\sqrt{203630868}}$$

$$r = \frac{6930}{1426.929}$$

$$r = 0.486$$

Jadi, korelasi *Pearson Product Moment* pada penelitian ini (nilai  $r$ ) adalah sebesar 0,486. Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa nilai  $r$  yakni 0,486 yang artinya cukup kuat. Hal tersebut dapat menjelaskan kepada kita bahwa korelasi antara budaya kerja terhadap pelayanan publik pada Kantor Camat Bongan Kabupaten Kutai Barat cukup kuat dengan kata lain kedua variabel tersebut memiliki keterkaitan.

### **Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah indikator atau angket yang digunakan dapat dipercaya atau handal sebagai alat ukur variabel. Realibilitas suatu indikator atau angket dapat dilihat dari nilai *cornbach's alpha* ( $\alpha$ ), yaitu apabila nilai *cornbach's alpha* ( $\alpha$ ) lebih besar ( $>$ ) 0,60 maka indikator atau angket adalah reliabel, sedangkan apabila *cornbach's alpha* ( $\alpha$ ) lebih kecil ( $<$ ) 0,60 maka indikator atau angket tidak reliabel.

Menghitung koefisien *Cronbach's Alpha* sebagai berikut:

$$\sigma_b^2 = \left( \frac{28}{28-1} \right) \left( 1 - \frac{8.13}{54.46} \right)$$

$$\sigma_b^2 = \left( \frac{28}{28-1} \right) (1 - 0,15)$$

$$\sigma_b^2 = (1.04)(0.85)$$

$$\sigma_b^2 = 0.884$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas diperoleh hasil nilai *cronbach's alpha* ( $\alpha$ ) lebih besar ( $>$ ) 0.60 atau 0.884. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa indikator atau angket yang digunakan pada penelitian ini adalah reliabel.

### **Uji Regresi Linier Sederhana**

Uji regresi sederhana digunakan untuk memprediksikan hubungan sebab akibat (kausalitas) variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Uji regresi ini harus dibuat, persamaan regresi sederhana yakni:

$$Y = a + bX$$

Menghitung nilai b:

$$b = \frac{28(87966) - (1737)(1414)}{(28(108345)) - (1737)^2}$$

$$b = \frac{2463040 - 2456118}{3033660 - 3017169}$$

$$b = \frac{6930}{6491}$$

$$b = 0,420$$

Menghitung nilai a:

$$a = \frac{1414 - 0,420(1731)}{28}$$

$$a = \frac{1414 - 729,54}{28}$$

$$a = \frac{684,46}{29}$$

$$a = 24,45$$

Persamaan regresi sederhana dengan rumus:  $Y = 24,45 + 0,420X$

Keterangan:

1.  $a = 24,45$  konstanta  $Y$  jika nilai  $x = 0$ , yang artinya suatu konstanta yang mempengaruhi pelayanan publik pada Kantor Camat Bongan Kabupaten Kutai Barat.
2. Tanda positif (+) yang menggambarkan pengaruh positif yang artinya bahwa perkembangan budaya kerja pegawai akan meningkatkan pelayanan publik pada Kantor Camat Bongan Kabupaten Kutai Barat.
3.  $b = 0,420$  koefisien regresi yang mempengaruhi pelayanan publik pada Kantor Camat Bongan Kabupaten Kutai Barat, artinya bahwa setiap perubahan nilai budaya kerja pegawai, maka pelayanan publik mengalami perubahan sebesar 0,420.

### ***Pembahasan Budaya Kerja***

Kesuksesan organisasi banyak dipengaruhi oleh berbagai faktor, dimana salah satunya adalah faktor budaya organisasi yang berfungsi sebagai kekuatan, penggerak dalam mencapai tujuan, dan pembeda antara organisasi satu dengan organisasi yang lain. Budaya kerja merupakan salah satu faktor yang dibutuhkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, selama pegawai masih merasa senang dengan budaya yang diterapkan dan diyakini oleh organisasi, maka kinerja pegawai terhadap organisasi akan tetap mampu dirasakan dan peluang untuk pencapaian kesuksesan organisasi semakin besar.

Dalam penelitian ini untuk mengukur budaya kerja pada Kantor Camat Bongan Kabupaten Kutai Barat digunakan beberapa indikator yaitu indikator yang diambil dari teori dimensi budaya organisasi menurut Robbins dalam Sembiring (Inovasi dan pengambilan resiko, perhatian terhadap detail, orientasi hasil, orientasi orang, orientasi tim, keagresifan, dan kemandirian).

Dari hasil penelitian yang diperoleh, untuk indikator inovasi dan pengambilan resiko, pegawai Kecamatan Bongan Kabupaten Kutai Barat yang memberikan pernyataan mempunyai keinginan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat Bongan yaitu sebanyak 28 responden, pegawai Kecamatan yang memiliki pandangan yang jauh kedepan yaitu sebanyak 23 responden, pegawai kecamatan yang memiliki kemampuan dalam melakukan hal-hal baru yaitu sebanyak 18 responden pegawai kecamatan yang mampu mengkomunikasikan gagasan mereka secara efektif yaitu sebanyak 26 responden, dan pegawai kecamatan yang siap mengambil resiko pekerjaan yaitu sebanyak 23 responden.

Dari hasil penelitian yang diperoleh untuk indikator perhatian terhadap detail, pegawai kecamatan yang mempunyai kemampuan menganalisis pekerjaan dengan cermat yaitu sebanyak 24 responden dan pegawai kecamatan yang mudah memahami uraian tugas atau pekerjaan yaitu sebanyak 24 responden.

Sedangkan untuk indikator orientasi hasil, berdasarkan hasil penelitian dieperoleh bahwa, pegawai kecamatan yang memiliki kemampuan memfokuskan diri untuk mencapai hasil yaitu sebanyak 23 responden. Pegawai kecamatan yang bekerja dengan menekankan hasil yaitu sebanyak 24 responden dan 21 responden

menyatakan bahwa pegawai kecamatan menyelesaikan pekerjaan dengan cepat dan dengan hasil yang baik.

Dari hasil penelitian yang diperoleh untuk indikator orientasi orang, pegawai kecamatan yang memberi pernyataan bahwa instansi mempertimbangkan kebutuhan pegawai kecamatan yaitu sebanyak 28 responden dan 26 responden menyatakan bahwa pegawai dilibatkan dalam pengambilan keputusan yang ada di Kantor Camat Bongan Kabupaten Kutai Barat.

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh untuk indikator orientasi tim, pegawai kecamatan yang memberi pernyataan bahwa pegawai kecamatan mampu bekerja dalam tim/kelompok yaitu sebanyak 28 responden, pegawai kecamatan yang memberi pernyataan bahwa instansi membentuk tim/kelompok kerja yang baik yaitu sebanyak 27 responden dan pegawai kecamatan yang memberi pernyataan bahwa pegawai kecamatan menjalin kerjasama dalam meningkatkan hasil kerja yang baik yaitu sebanyak 23 responden.

Dari hasil penelitian yang diperoleh untuk indikator keagresifan, pegawai kecamatan yang melakukan pekerjaan dengan semangat atau memiliki semangat kerja yang tinggi yaitu sebanyak 20 responden. 21 responden menyatakan bahwa instansi memberi motivasi kepada pegawai dalam memaksimalkan kemampuan kerja pegawai. 24 responden menyatakan bahwa pegawai kecamatan bertanggung jawab atas pekerjaan yang ada, dan pegawai kecamatan yang memberi pernyataan bahwa pegawai kecamatan memiliki disiplin kerja yang baik yaitu sebanyak 20 responden. Pegawai kecamatan yang memberi pernyataan bahwa pegawai kecamatan memiliki kemampuan dalam mencapai target kerja yaitu sebanyak 23 responden.

Dari hasil penelitian diperoleh pegawai kecamatan yang memberi pernyataan bahwa pekerjaan yang dilakukan pegawai kecamatan mengalami peningkatan atau perkembangan yaitu sebanyak 19 responden dan 28 responden menyatakan bahwa pegawai kecamatan dihargai dan bukan hanya sebagai alat untuk memperoleh keuntungan.

### ***Pelayanan Publik***

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah daerah sebab jika komponen pelayanan terjadi stagnasi maka hampir dipastikan semua sektor akan berdampak kemacetan oleh sebab itu perlu ada perencanaan yang baik dan bahkan perlu diformulasikan standar pelayanan pada masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat pada pemerintah daerah. Perbaikan kinerja birokrasi pelayanan publik akan mempunyai implikasi luas terutama dalam tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah sedangkan kurang baiknya kinerja birokrasi selama ini menjadi salah satu faktor penting yang mendorong munculnya krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Dalam penelitian ini untuk mengukur kualitas pelayanan publik pada Kantor Camat Bongan Kabupaten Kutai Barat digunakan beberapa indikator yaitu indikator yang diambil dari teori kualitas pelayanan prima menurut Sinambela (transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, dan keseimbangan hak dan kewajiban).

Dari hasil penelitian yang diperoleh mengenai indikator transparansi yaitu, pegawai kecamatan yang telah melakukan transparansi mengenai biaya pelayanan kepada masyarakat yaitu sebanyak 14 responden, pegawai kecamatan yang telah melakukan transparansi mengenai prosedur pelayanan kepada masyarakat yaitu sebanyak 19 responden. Dan pegawai kecamatan yang memberikan pernyataan bahwa pegawai kecamatan telah melayani pengaduan dari masyarakat dengan efektif yaitu sebanyak 23 responden.

Dari hasil penelitian yang diperoleh mengenai indikator akuntabilitas, pegawai kecamatan yang mematuhi peraturan/kebijakan yang telah ditetapkan yaitu sebanyak 22 responden. Pegawai kecamatan yang memegang teguh komitmen kerja yaitu sebanyak 23 responden dan 23 responden yang memiliki tanggung jawab dalam bekerja.

Dari hasil penelitian yang diperoleh mengenai indikator kondisional, pegawai kecamatan yang memberikan pernyataan bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sudah sesuai dengan yang di harapkan masyarakat yaitu sebanyak 25 responden. Pegawai kecamatan yang memberikan pernyataan bahwa pegawai telah memberikan pelayanan yang tepat dan cepat yaitu sebanyak 23 responden.

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh untuk indikator partisipatif diperoleh bahwa pegawai kecamatan yang mampu berkomunikasi secara formal terhadap masyarakat yaitu sebanyak 24 responden dan 23 responden yang menyatakan bahwa pegawai kecamatan mampu berkomunikasi secara informal terhadap masyarakat.

Dari hasil penelitian yang diperoleh untuk indikator kesamaan hak, diperoleh bahwa pegawai kecamatan yang memberikan pelayanan tanpa membedakan suku masyarakat yaitu sebanyak 25 responden, 28 responden menyatakan pegawai kecamatan memberikan pelayanan tanpa membedakan tingkat penghasilan masyarakat, 28 responden menyatakan pegawai kecamatan memberikan pelayanan tanpa membedakan tingkat pendidikan masyarakat, 25 responden menyatakan bahwa pegawai kecamatan memberikan pelayanan tanpa membedakan agama masyarakat, dan 25 responden menyatakan pegawai kecamatan memberikan pelayanan kepada masyarakat tanpa membedakan status sosial masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh untuk indikator kesamaan hak dan kewajiban diperoleh, 28 responden menyatakan bahwa masyarakat telah memenuhi persyaratan pengurusan keperluan secara baik pada Kantor Camat Bongan dan 28 responden menyatakan bahwa pegawai telah memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan hak masyarakat.

### ***Pengaruh Budaya Kerja Pegawai Terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Bongan Kabupaten Kutai Barat***

Hasil penelitian melalui analisis regresi sederhana menunjukkan bahwa budaya kerja pegawai sangat berpengaruh terhadap pelayanan publik pada Kantor Camat Bongan Kabupaten Kutai Barat. Hal ini dapat dilihat dari persamaan hasil regresi berikut:

$$Y = 24,45 + 0,420X$$

Dimana:

a = 24,45 angka tersebut menunjukkan pelayanan publik bila budaya kerja diabaikan.

b = 0,420 artinya jika budaya kerja mengalami peningkatan sebesar 1, maka nilai pelayanan publik pada Kantor Camat Bongan akan mengalami peningkatan sebesar 0,420. Ini berarti semakin baik budaya kerja pegawai maka semakin baik pula pelayanan publik pada Kantor Camat Bongan Kabupaten Kutai Barat. Dengan kata lain apabila budaya kerja mengalami peningkatan, maka akan meningkatkan pula kualitas pelayanan publik dan begitu pun sebaliknya, apabila budaya kerja mengalami penurunan, maka kualitas pelayanan publik pun akan mengalami penurunan.

## **PENUTUP**

### ***Kesimpulan***

Dari hasil penelitian yang dilakukan pada Pegawai Pada Kantor Camat Bongan Kabupaten Kutai Barat, dapat di tarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Budaya Kerja pegawai mempunyai hubungan (korelasi) yang positif terhadap pelayanan publik pada Kantor Camat Bongan Kabupaten Kutai Barat, hal itu berarti bahwa semakin baik budaya kerja pegawai maka semakin baik pula pelayanan publik yang ada.
2. Dari hasil analisis regresi sederhana, diperoleh hasil bahwa budaya kerja (Inovatif dan Pengambilan Resiko, Perhatian terhadap detail, Orientasi hasil, Orientasi orang, Orientasi tim, Keagresifan, dan Kemantapan) memberikan pengaruh yang signifikan terhadap pelayanan publik.
3. Berdasarkan analisis data yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa budaya kerja pegawai berpengaruh positif terhadap pelayanan publik, atau dapat dikatakan apabila terjadi peningkatan budaya kerja pegawai, maka akan terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik pada Kantor Camat Bongan Kabupaten Kutai Barat.

Sedangkan saran-saran yang penulis kemukakan adalah sebagai berikut: Berdasarkan penelitian ini, ternyata budaya kerja pegawai pada Kantor Camat Bongan Kabupaten Kutai Barat dinyatakan cukup, maka hendaknya kondisi seperti ini terus ditingkatkan dengan cara selalu menjalin komunikasi antar pegawai dan juga pimpinan.

1. Agar budaya kerja benar-benar berdampak positif terhadap pelayanan publik maka hendaklah Kantor Camat Bongan Kabupaten Kutai Barat menciptakan suasana yang mendukung contohnya lebih memanfaatkan potensi sumber daya manusia yang ada di Kantor Camat Bongan Kabupaten Kutai Barat, memperbaiki pola komunikasi antar pegawai dengan pegawai dan pegawai dengan atasan, meningkatkan rasa tanggung jawab dalam menjalankan tugas untuk mendukung budaya kerja tersebut, sehingga para pegawai tidak menganggap budaya kerja merupakan beban tetapi merupakan keyakinan dan kebiasaan yang dilakukan dengan sepenuh hati dalam bekerja.
2. Hendaknya sarana dan prasarana dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Camat Bongan Kabupaten Kutai Barat lebih dilengkapi, seperti alat kerja kantor, komputer, meja, kursi, dan lain-lain guna terselenggaranya pelayanan publik yang dapat memuaskan masyarakat Kecamatan Bongan.

**Daftar Pustaka**

- Anonim, 2003, *Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia (SANKRI)*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara
- Arinkunto, Suharsimi. 1993. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- \_\_\_\_\_ . 2002. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta
- Azwar, Saifuddin. 2003. *Sikap Manusia: Teori dan Pengukurannya. Edisi Kedua*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Joko, Widodo. 2001. *Etika Birokrasi dalam Pelayanan Publik*. Malang: CV. CITRA
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Lukman, Sampara. (2000). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Moenir, A.S. 2006. *Manajemen Pelaynan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Ndraha, Taliziduhu. 2003. *Budaya Organisasi, Edisi 2*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta .
- Prasetyo, Bambang & Lina Miftahul Jannah. 2005. *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Ratminto & Atik Septi. W. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pusaka Pelajar.
- Schein, Edgar H. 2002. *Organizational Culture and Leadershif*. San Fransisco : Josseybass Publ
- Sebiring, Masana. 2012. *Budaya & Kinerja Organisasi (perspektif Organisasi Pemerintah)*. Bandung: Fokusmedia
- Sekaran, Umar. 2000. *Research Methods For Business, A Skill-Building Approach ,Third-Edition*.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi, Cetakan kelima*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Siregar, Dora Erna. 2009 *Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan (Studi tentang Pelayanan STNK di kantor Bersama Samsat Pematang Siantar)*. Skripsi.
- Sobirin, Achmad. 2007. *Budaya Organisasi*. Yogyakarta: UPP, STIM YKPN.
- Sumaryadi, I Nyoman. 2010. *Efektifitas Implementasi Otonomi Daerah*. Jakarta: Citra Utama
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta
- \_\_\_\_\_ . 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Supartono, 2004. *Ilmu Budaya Dasar*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Supriyadi, Gering dan Triguno. 2003. *Budaya Kerja Organisasi Pemerintah*. Jakarta: LAN
- Triguno. 2004. *Budaya Kerja: Menciptakan Lingkungan Yang Kondusif Untuk Meningkatkan Produktifitas Kerja, Edisi 6*. Jakarta: PT. Golden Terayon Press.

- Usman, Husaini dan Purnomo setiady Akbar. 2004. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara
- Widyosiswoyo, Supartono. 2004. *Ilmu Budaya Dasar*. Bogor Selatan: Ghalia Indonesia.

**Perundang-undangan:**

Undang-undang Nomor 21 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undnag-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara RI Nomor 25/KEP/M.PAN/04/2002 tentang Pedoman Pengembangan Budaya Kerja Aparatur Negara. Jakarta

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum penyelenggaraan Pelayanan Publik.