

## HUBUNGAN ANTARA BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN SUNGAI KUNJANG KOTA SAMARINDA

Isabella<sup>1</sup>, Cathas Teguh Prakoso<sup>2</sup>, Tri Susilowati<sup>3</sup>

### Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada hubungan antara budaya organisasi dengan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda. Untuk mengukur seberapa kuat hubungan antara budaya organisasi dengan kualitas pelayanan pada Kantor Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda. Metode penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian dengan pendekatan kuantitatif asosiatif penelitian yang bertujuan mengetahui hubungan kausal sebab akibat antara dua variabel atau lebih. Definisi operasional meliputi variabel independen atau budaya organisasi dan variabel dependen atau kualitas pelayanan publik. Sampel dalam penelitian ini menggunakan seluruh Pegawai Negeri Sipil di Kantor Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda yang berjumlah 20 orang dan juga 5 orang Pegawai Negeri Sipil dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Samarinda sebagai responden, sehingga sampel yang digunakan berjumlah 25 orang dengan menggunakan Teknik Sampling Jenuh. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini ialah penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan. Alat pengukur data yang digunakan ialah skala likert. Analisis data yang digunakan adalah koefisien Korelasi *Product Moment*. Kesimpulan berdasarkan dari hasil penelitian penulis menemukan bahwa terdapat tingkat hubungan yang kuat antara budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda yang ditunjukkan oleh nilai Koefisien korelasi ( $r$ ) sebesar 0,613. Kemudian besar hubungan budaya organisasi dan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda yang dilihat dari hasil uji determinasi adalah sebesar 37,57%. Artinya sebanyak 37,57% kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sungai Kunjang dipengaruhi oleh budaya organisasi dan 62,43% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak penulis teliti.

**Kata Kunci:** Budaya Organisasi, Kualitas Pelayanan Publik, Kantor Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: bella0741@gmail.com

<sup>2</sup> Dosen Pembimbing I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

<sup>3</sup> Dosen Pembimbing II Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

## **Pendahuluan**

Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang kompleks dan mewujudkan pelayanan yang optimal dan merata, maka negara membagi wilayah-wilayahnya ke dalam area administratif yang lebih kecil. Pemerintah daerah memiliki perangkat- perangkat pemerintah yang lebih kecil cakupannya, seperti kecamatan. Kecamatan merupakan perangkat daerah yang memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya belum dapat dilaksanakan pemerintahan desa atau kelurahan. Dalam penelitian ini, secara khusus penulis menetapkan wilayah penelitian yaitu pada Kantor Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda. Adapun pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Sungai Kunjang ialah meliputi berbagai macam pelayanan administratif yakni pelayanan perijinan dan pelayanan non perijinan.

Rendahnya kualitas pelayanan publik oleh Kecamatan Sungai Kunjang ditunjukkan melalui keluhan dari masyarakat seperti tidak adanya jaminan mengenai waktu penyelesaian pembuatan E- KTP. Observasi awal menunjukkan disaat pembuatan E-KTP petugas tidak memberikan estimasi waktu pasti kapan E-KTP tersebut dapat diambil serta saat masyarakat bertanya via SMS pada nomor handphone yang disediakan tidak pernah mendapat respon. Selain itu, terdapat masyarakat yang memiliki keluhan akan perlakuan petugas yang ketus dalam menjawab pertanyaan masyarakat yang sedang kebingungan. Sebagai abdi masyarakat sudah sepatutnya aparatur negara menjadikan kepentingan masyarakat sebagai prioritas dalam proses pelayanan daripada kepentingan pribadi. Kemudian saat peneliti melakukan observasi dan penelitian sering ditemui banyak masyarakat yang berdiri dan duduk di luar ruangan karena kapasitas ruangan yang terbatas.

Berbagai fenomena yang diuraikan diatas tentunya akan mempengaruhi kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Seperti yang disampaikan oleh Barata (2003:37) kualitas pelayanan publik dibagi menjadi dua bagian yaitu kualitas pelayanan internal dan eksternal.

Sebagaimana yang tertuang dalam Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 9 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang menyatakan bahwa penyelenggara wajib memiliki tata perilaku sebagai kode etik dalam memberikan pelayanan publik. Budaya organisasi sangat penting dalam hubungannya dengan efektivitas organisasi, budaya organisasi merupakan falsafah yang mendasari kerja untuk mencapai keberhasilan yang pada gilirannya akan mendorong peningkatan kinerja oleh anggota organisasi. Budaya organisasi merupakan perekat organisasi yang membentuk sebuah standar perilaku dalam organisasi sehingga dijadikan sebagai standar aturan berperilaku bagi setiap anggota organisasi. Jika pegawai pemerintahan

mendalami nilai dan norma yang berlaku tentunya ia akan melayani dengan santun dan berusaha membuat masyarakat puas dengan layanan yang diberikan karena menyadari eksistensinya sebagai pelayan publik.

## **Kerangka Dasar Teori**

### ***Perilaku Organisasi***

Betapapun tingginya tingkat kompleksitas yang ada, perilaku individu dan kelompok atau perilaku organisasi harus dikelola dengan baik. Sebab pada akhirnya karya organisasi itu dicapai melalui manusia, baik secara individu ataupun kolektif. Oleh karena itu pengelolaan perilaku organisasi memiliki posisi sentral dalam tugas para pemimpin organisasi karena beberapa hal yang berkaitan dengan pencapaian tujuan organisasi itu sendiri (Nimran, 2009:19).

Budaya organisasi merupakan seperangkat nilai bersama yang mana nilai yang dimaksud di sini berkaitan dengan hakekat dari sebuah organisasi dan bagaimana anggota-anggota dalam sebuah organisasi seharusnya berperilaku. Oleh karenanya *grandtheory* pada penelitian ini adalah perilaku organisasi. Agar lebih memahami tentang perilaku organisasi, peneliti memaparkan beberapa teori mengenai perilaku organisasi.

secara rinci Duncan (dalam Thoha, 2012:5) bahwa perilaku organisasi adalah suatu studi yang menyangkut aspek-aspek tingkah laku manusia dalam suatu organisasi atau suatu kelompok tertentu. Ia meliputi aspek yang ditimbulkan dari pengaruh organisasi terhadap manusia demikian pula aspek yang ditimbulkan dari manusia terhadap organisasi. Tujuan praktis dari penelaahan studi ini adalah bagaimanakah perilaku manusia itu mempengaruhi usaha pencapaian tujuan-tujuan organisasi.

Sedangkan menurut Kelly (dalam Herlambang, 2014:3) mengemukakan bahwa perilaku organisasi dapat dirumuskan sebagai suatu sistem studi dari sifat organisasi. Misalnya: Bagaimana organisasi dimulai, tumbuh dan bagaimana pengaruhnya terhadap anggota-anggota sebagai individu, kelompok-kelompok, organisasi-organisasi lainnya dan institusi-institusi yang lebih besar.

Berdasarkan pendapat yang disampaikan oleh para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa perilaku organisasi adalah suatu sistem studi untuk mengenali perilaku manusia dan hubungannya pada sebuah organisasi secara sistematis agar membantu kita untuk memahami tentang karakteristik masing-masing individu di dalam sebuah organisasi sehingga dapat meningkatkan efektivitas organisasi.

### ***Budaya Organisasi***

Klober dan Kluchkohn (dalam Tika, 2010:2) menemukan 164 definisi budaya. Diantaranya adalah :

1. Edward Burnett, mendefinisikan budaya sebagai pengertian teknografis

yang luas meliputi ilmu pengetahuan, keyakinan, seni, moral, hukum, adat istiadat, dan berbagai kemampuan dan kebiasaan lainnya yang didapat sebagai anggota masyarakat.

2. Vijay Sathe, budaya adalah seperangkat asumsi penting yang dimiliki bersama anggota masyarakat.
3. Terence Deal dan Alan Kennedy, budaya adalah suatu sistem pembagian nilai dan kepercayaan yang berinteraksi dengan orang dalam suatu organisasi, struktur organisasi, dan sistem kontrol yang menghasilkan norma perilaku.
4. Edgar H Schein, budaya merupakan suatu pola asumsi dasar yang diciptakan, ditemukan, atau dikembangkan oleh sekelompok tertentu sebagai pembelajaran untuk mengatasi masalah adaptasi eksternal dan integrasi internal yang resmi dan terlaksanakan dengan baik dan oleh karena itu diajarkan atau diwariskan kepada

### **Metode Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian verifikatif/ kausalitas. Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Agar penelitian ini lebih terarah serta sesuai dengan tujuan yang diinginkan, maka penulis menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengolah data-data yang diperoleh dari lokasi penelitian.

### **Hasil Penelitian**

#### ***Budaya Organisasi***

Dari 25 responden diketahui sebagian besar responden yaitu sebanyak 14 orang menyatakan setuju bahwa mereka melakukan terobosan terbaru dalam menjalankan tugas, 6 orang responden menjawab sangat setuju dan terdapat 5 orang responden menyatakan ragu-ragu. Total skor jawaban responden yang didapatkan adalah 101 yang termasuk dalam kategori baik sehingga dapat dikatakan para pegawai telah berusaha menciptakan terobosan terbaru dalam menjalankan tugas. Kemudian pendapat responden mengenai kebebasan dalam mengemukakan ide dan gagasan yang dapat dilihat pada tabel 4.4. Sebagian besar responden yaitu sebanyak 17 orang responden menyatakan setuju, 7 orang responden menyatakan sangat setuju, dan terdapat 1 orang responden menyatakan ragu-ragu dalam pemberian kebebasan mengemukakan ide dan gagasan. Total skor jawaban responden yang didapatkan adalah 106 yang termasuk dalam kategori baik. Selanjutnya pendapat responden mengenai rasa saling membantu dalam penyelesaian tugas antar sesama pegawai 4.5.

Sebagian besar responden yaitu 18 orang menyatakan setuju dan 7 orang menyatakan sangat setuju bahwa mereka selalu saling membantu dalam

penyelesaian tugas jika diantara pegawai mengalami kesulitan. Dalam pernyataan ini diperoleh skor sebesar 107 yang termasuk dalam kategori baik. Total skor jawaban yang diperoleh dari seluruh item pernyataan indikator inisiatif individu adalah sebesar 314 yang dapat dilihat pada tabel 4.6 sehingga skor rata-rata yang diperoleh dari 3 item pernyataan indikator inisiatif individu adalah 105 yang termasuk dalam kategori baik. Namun masih terdapat 5 orang responden yang menyatakan ragu-ragu dalam melakukan terobosan terbaru dalam menjalankan tugas dan 1 orang responden yang menyatakan ragu-ragu mengenai kebebasan dalam mengemukakan ide dan gagasan.

Terdapat 3 item pernyataan yang digunakan untuk mengukur indikator pengarahan, yang pertama adalah pendapat responden mengenai pemahaman visi dan misi organisasi. Sebagian besar responden yaitu 15 orang menyatakan setuju bahwa mereka memahami visi dan misi organisasi sedangkan sebanyak 10 orang responden menyatakan sangat setuju yang artinya mereka sangat memahami visi dan misi Kantor Kecamatan Sungai Kunjang. Dalam item pernyataan ini skor yang diperoleh adalah 110 yang termasuk dalam kategori sangat baik. Selanjutnya pendapat responden mengenai pengadaan rapat di Kantor Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda dalam merumuskan program kegiatan yang akan dilaksanakan yang dapat dilihat pada tabel 4.8. Dalam item pernyataan ini sebagian besar pegawai yaitu 13 orang responden menyatakan sangat setuju bahwa di Kantor Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda selalu mengadakan rapat dalam merumuskan suatu tujuan dari program kegiatan yang akan dilakukan sedangkan 12 orang responden menyatakan setuju terhadap pernyataan tersebut. Skor jawaban yang diperoleh adalah sebesar 113. Kemudian penilaian selanjutnya mengenai pendapat responden tentang keutamaan pelayanan prima yang terkoordinasi yang dapat dilihat pada tabel 4.9. Diketahui sebagian besar responden yaitu sebesar 16 orang menyatakan sangat setuju bahwa mereka selalu memberikan pelayanan prima yang terkoordinasi dan 9 orang menyatakan setuju bahwa mereka telah memberikan pelayanan yang terkoordinasi. Skor jawaban yang diperoleh adalah 116 yang termasuk dalam kategori sangat baik. Hasil rekapitulasi untuk seluruh item pengarahan adalah sebesar 339 sehingga rata-rata skor untuk indikator pengarahan adalah 113 yang termasuk dalam kategori sangat baik.

Terdapat 3 item pernyataan yang digunakan untuk mengukur indikator integrasi, yang pertama mengenai pendapat responden tentang nilai-nilai integrasi atau persatuan pada Kantor Kecamatan Sungai Kunjang. Diketahui 13 orang responden menyatakan setuju dan 12 orang responden menyatakan sangat setuju bahwa mereka sangat menjunjung tinggi nilai-nilai integrasi atau persatuan. Skor jawaban yang diperoleh adalah 112 yang termasuk dalam kategori sangat baik. Selanjutnya mengenai pendapat responden tentang hubungan kerjasama dengan

atasan dan/atau bawahan dalam menjalankan tugas. Berdasarkan tabel 4.12 diketahui sebagian besar responden yaitu 16 orang menyatakan setuju dan 9 orang responden lainnya menyatakan sangat setuju bahwa mereka menjalin hubungan kerjasama yang baik dengan atasan dan/atau bawahan dalam menjalankan tugas. Skor yang diperoleh dalam pernyataan ini adalah 109 yang termasuk dalam kategori sangat baik. Selain mengenai hubungan kerjasama dengan atasan dan/atau bawahan, hubungan kerjasama antarsesama pegawai juga menjadi salah satu item untuk mengukur indikator integrasi. Diketahui sebanyak 15 orang responden menyatakan setuju dan 10 orang responden menyatakan sangat setuju bahwa para pegawai di Kantor Kecamatan Sungai Kunjang menjalin hubungan kerjasama yang baik. Skor yang diperoleh pada tabel ini adalah 110 yang termasuk dalam kategori sangat baik. Kemudian hasil rekapitulasi skor jawaban seluruh item pada indikator integrasi adalah 329 sehingga diperoleh rata-rata sebesar 110 yang termasuk dalam kategori sangat baik.

Terdapat 3 bentuk pernyataan untuk mengukur indikator kontrol dalam penelitian ini, yang pertama adalah mengenai adanya peraturan baku dan tertulis untuk mengawasi dan mengendalikan perilaku pegawai. 19 orang menyatakan setuju bahwa terdapat aturan baku dan tertulis pada Kantor Kecamatan Sungai Kunjang. Kemudian 3 orang responden menyatakan setuju dan juga 3 orang responden menyatakan ragu-ragu tentang adanya aturan baku dan tertulis yang digunakan untuk mengawasi dan mengendalikan perilaku pegawai. Skor yang diperoleh adalah sebesar 100 yang artinya pemahaman pegawai mengenai adanya aturan baku dan tertulis yang digunakan untuk mengawasi dan mengendalikan perilaku pegawai termasuk dalam kategori baik. Kemudian pernyataan mengenai tindakan yang sesuai norma-norma yang berlaku. Sebanyak 17 orang responden menyatakan setuju, 4 orang menyatakan sangat setuju sedangkan 4 orang menyatakan ragu-ragu bahwa mereka bertindak sesuai dengan norma-norma yang berlaku. Skor jawaban responden pada pernyataan ini adalah 100 yang termasuk dalam kategori baik. Selanjutnya pernyataan mengenai pengawasan dan kontrol dari pimpinan. Diketahui sebagian besar responden yaitu sebanyak 20 responden menyatakan setuju bahwa mereka mendapatkan pengawasan dan kontrol dari pimpinan. Kemudian 3 orang menyatakan sangat setuju sedangkan 2 orang responden menyatakan ragu-ragu bahwa mereka selalu mendapatkan pengawasan dan kontrol dari pimpinan. Skor yang diperoleh adalah sebesar 101 yang termasuk dalam kategori baik. Dari hasil jawaban tersebut artinya pengawasan dan kontrol di Kantor Kecamatan Sungai Kunjang dijalankan dengan baik. Hasil rekapitulasi seluruh item indikator kontrol yaitu sebesar 301, sehingga rata-rata yang diperoleh untuk indikator kontrol adalah 100 yang termasuk dalam kategori baik.

Indikator terakhir dalam mengukur variabel budaya organisasi pada penelitian ini adalah indikator identitas. Menurut Robbins (dalam Tika, 2010:10) menyatakan bahwa identitas dimaksudkan sejauh mana para anggota organisasi dapat mengidentifikasi dirinya sebagai satu kesatuan dalam organisasi dan bukan sebagai kelompok kerja tertentu. Terdapat 3 pernyataan yang digunakan untuk mengukur indikator identitas dalam penelitian ini, yang pertama adalah kesadaran pegawai sebagai bagian dari organisasi sehingga mereka harus memberikan citra yang baik untuk organisasi. Diketahui sebagian besar responden yaitu 15 responden menyatakan setuju, 8 orang responden menyatakan sangat setuju namun terdapat 1 responden yang menyatakan ragu-ragu. Skor jawaban responden yang diperoleh adalah 105 yang termasuk dalam kategori baik artinya kesadaran pegawai mengenai identitasnya sebagai bagian dari organisasi termasuk dalam kategori baik sehingga mereka akan berusaha untuk membangun citra yang baik untuk organisasi. Kemudian mengenai usaha yang maksimal dalam mencapai tujuan organisasi. Sebanyak 15 orang responden menyatakan setuju, 8 orang menyatakan sangat setuju, dan terdapat orang yang menyatakan ragu-ragu dalam usaha pencapaian tujuan organisasi. Selanjutnya mengenai rasa tolong menolong bila ada yang kesulitan dalam menjalankan tugas. Diketahui sebagian besar responden yaitu 16 orang menyatakan setuju, 7 orang menyatakan sangat setuju sedangkan 2 orang menyatakan ragu-ragu. Skor jawaban responden pada pernyataan ini adalah 105 yang termasuk dalam kategori baik. Berdasarkan hasil rekapitulasi skor seluruh item pada indikator identitas adalah 316 sehingga skor rata-rata yang diperoleh adalah 105 yang termasuk dalam kategori baik.

Dapat dilihat bahwa lima indikator pada budaya organisasi sudah termasuk dalam kategori baik dengan perolehan skor rata-rata sebesar 107, namun rata-rata terendah ada pada indikator kontrol yang mana terdapat 4 orang responden menyatakan ragu-ragu mengenai adanya aturan baku yang terdapat pada Kantor Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda. Kemudian pada pernyataan mengenai tindakan sesuai norma-norma yang berlaku juga terdapat 4 orang responden yang menyatakan ragu-ragu dan 2 orang pada pernyataan mengenai pengawasan dan kontrol dari pimpinan menyatakan ragu-ragu. Sebagaimana yang dikemukakan Lunthas (dalam Riani, 2011:6) budaya organisasi merupakan norma-norma dan nilai-nilai yang mengarahkan perilaku anggota organisasi. Setiap anggota akan berperilaku sesuai dengan budaya yang berlaku agar diterima oleh lingkungannya. Maka budaya organisasi dapat dikatakan efektif apabila masing-masing anggota dapat memahami dan bertindak sesuai dengan nilai-nilai dan norma-norma yang berlaku pada organisasi.

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

Kemudian variabel dependen dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan publik yang diukur melalui 5 indikator, yang pertama *tangible* (bentuk fisik). Terdapat 3 item pernyataan yang digunakan untuk mengukur indikator *tangible* (bentuk fisik), yang pertama mengenai standar teknologi dan peralatan yang digunakan. Dari 25 responden, diketahui sebagian besar responden yaitu sebanyak 21 orang responden menyatakan setuju dan terdapat 4 orang responden menjawab sangat setuju. Total skor jawaban responden yang didapatkan adalah 104 yang termasuk dalam kategori baik sehingga dapat dikatakan bahwa teknologi dan peralatan yang digunakan di Kantor Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda sudah memenuhi standar. Sebagian besar responden yaitu sebanyak 21 orang responden menyatakan setuju dan 2 orang responden menyatakan sangat setuju. Total skor jawaban responden yang didapatkan adalah 100 yang termasuk dalam kategori baik sehingga dapat dikatakan bahwa Kantor Kecamatan Sungai Kunjang memiliki sarana dan prasarana yang memenuhi kebutuhan masyarakat. Selanjutnya pendapat responden mengenai kenyamanan dan kebersihan di lingkungan kerja yang dapat dilihat pada tabel 4.25. Diketahui sebagian besar responden yaitu 14 orang responden menyatakan setuju, 10 orang responden dan terdapat 1 orang responden mengatakan ragu-ragu. Skor yang diperoleh adalah 109 yang termasuk dalam kategori sangat baik yang artinya nyaman dan kebersihan di lingkungan kerja Kantor Kecamatan Sungai Kunjang dikategorikan sangat baik. Berdasarkan pada tabel 4.26, total skor jawaban yang diperoleh dari seluruh item pernyataan indikator *tangible* (bentuk fisik) adalah sebesar 313 sehingga skor rata-rata yang diperoleh adalah 104 yang termasuk dalam kategori baik.

Selanjutnya, indikator kedua dalam mengukur kualitas pelayanan publik pada penelitian ini adalah *reliable* (kehandalan). Menurut Zeithaml dkk (dalam Pasolong, 2010:135) menyatakan bahwa *reliable* merupakan kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan layanan yang terpercaya. Terdapat 3 item pernyataan yang digunakan untuk mengukur indikator *reliable* (kehandalan), yang pertama mengenai kehandalan dalam menggunakan teknologi dan peralatan penunjang pelayanan dan melayani masyarakat yang dapat dilihat pada tabel 4.27. Dari 25 responden, diketahui sebagian besar responden yaitu sebanyak 16 orang menyatakan setuju, 6 orang responden menjawab sangat setuju sedangkan 3 responden lainnya menyatakan ragu-ragu. Total skor jawaban responden yang didapatkan adalah 103 yang termasuk dalam kategori baik sehingga dapat dikatakan bahwa para pegawai handal dan mampu dalam menggunakan teknologi dan peralatan penunjang dan melayani masyarakat dengan baik. Sebagian besar responden yaitu sebanyak 21 orang responden menyatakan setuju, 2 orang responden menyatakan sangat setuju dan terdapat 1 orang responden yang



menyatakan ragu- ragu. Total skor jawaban responden yang didapatkan adalah 108 yang termasuk dalam kategori baik sehingga dapat dikatakan bahwa para pegawai di Kantor Kecamatan Sungai Kunjang memiliki ketelitian dan kehandalan dalam menjalankan tugas dan melayani masyarakat. Diketahui sebagian besar responden yaitu 21 orang responden menyatakan setuju dan 4 orang responden menyatakan ragu-ragu. Skor yang diperoleh adalah 104 yang termasuk dalam kategori baik yang artinya para pegawai Kantor Kecamatan Sungai Kunjang menjalankan tugas berdasarkan prosedur yang ditetapkan. Total skor jawaban yang diperoleh dari seluruh item pernyataan indikator *realible* (kehandalan) adalah sebesar 315 sehingga skor rata-rata yang diperoleh adalah 105 yang termasuk dalam kategori baik.

Terdapat 3 item pernyataan yang digunakan untuk mengukur indikator *responsiviness* (ketanggapan) yang pertama mengenai penyampaian keluhan masyarakat. Dari 25 responden, diketahui sebagian besar responden yaitu sebanyak 19 orang responden menyatakan setuju dan terdapat 6 orang responden menyatakan sangat setuju. Total skor jawaban responden yang didapatkan adalah 106 yang termasuk dalam kategori baik sehingga dapat dikatakan bahwa para pegawai di Kantor Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda terbuka terhadap keluhan yang disampaikan oleh masyarakat. Kemudian mengenai kecepatan dan ketepatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sebanyak 17 orang responden menyatakan setuju, 2 orang responden menyatakan sangat setuju dan terdapat 2 orang responden yang menyatakan ragu- ragu. Total skor jawaban responden yang didapatkan adalah 104 yang termasuk dalam kategori baik sehingga dapat dikatakan bahwa kecepatan dan ketepatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat dikatakan baik. Selanjutnya mengenai profesionalisme dalam memberikan pelayanan. Sebanyak 18 orang responden menyatakan setuju dan 7 orang responden menyatakan sangat setuju. Skor yang diperoleh adalah 107 yang termasuk dalam kategori baik yang artinya para pegawai Kantor Kecamatan Sungai Kunjang melayani masyarakat dengan profesional. Total skor jawaban yang diperoleh dari seluruh item pernyataan indikator *responsiviness* (ketanggapan) adalah sebesar 317 sehingga skor rata-rata yang diperoleh adalah 106 yang termasuk dalam kategori baik.

Selanjutnya pada indikator *assurance* (jaminan). Menurut Zeithaml dkk (dalam Hardiansyah, 2011:46) *assurance* meliputi atas jaminan tepat waktu pelayanan dan kepastian biaya dalam pelayanan. Terdapat 3 item pernyataan yang digunakan untuk mengukur indikator *assurance* (jaminan), yang pertama mengenai ketepatan waktu dalam memberikan pelayanaannya. Dari 25 responden, diketahui sebagian besar responden yaitu sebanyak 19 orang responden menyatakan setuju, 3 orang responden menyatakan sangat setuju dan terdapat 3 orang responden yang menyatakan ragu-ragu. Total skor jawaban

responden yang didapatkan adalah 100 yang termasuk dalam kategori baik sehingga dapat dikatakan bahwa para pegawai di Kantor Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda melakukan pelayanan dengan tepat waktu. Kemudian mengenai kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Sebanyak 18 orang menyatakan setuju, 4 orang responden menyatakan sangat setuju dan terdapat 3 orang yang menyatakan ragu-ragu. Total skor jawaban responden yang didapatkan adalah 101 yang termasuk dalam kategori baik sehingga dapat dikatakan bahwa para pegawai sudah berusaha dengan baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Selanjutnya mengenai tanggung jawab dalam memberikan pelayanan. Sebagian besar responden yaitu 15 orang responden menyatakan setuju dan 10 orang responden menyatakan sangat setuju. Skor yang diperoleh adalah 110 yang termasuk dalam kategori sangat baik yang artinya para pegawai Kantor Kecamatan Sungai Kunjang sangat bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Total skor jawaban yang diperoleh dari seluruh item pernyataan indikator *assurance* (jaminan) adalah sebesar 311 sehingga skor rata-rata yang diperoleh adalah 103 yang termasuk dalam kategori baik.

Indikator terakhir dalam mengukur variabel budaya organisasi pada penelitian ini adalah indikator *emphaty* (empati). Menurut Zeithaml dkk (dalam Pasolong, 2010:135) mengemukakan bahwa *emphaty* adalah sikap tegas penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen. Terdapat 3 item pernyataan yang digunakan untuk mengukur indikator *emphaty* (empati), yang pertama mengenai pelayanan dengan sopan dan ramah. Dari 25 responden, diketahui sebagian besar responden yaitu sebanyak 14 orang menyatakan setuju dan terdapat 11 orang responden menyatakan sangat setuju. Total skor jawaban responden yang didapatkan adalah 111 yang termasuk dalam kategori sangat baik sehingga dapat dikatakan bahwa para pegawai di Kantor Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda selalu melayani masyarakat dengan sopan dan ramah. Kemudian mengenai sikap menghargai kepada masyarakat. Sebanyak 15 orang responden menyatakan setuju dan 10 orang responden menyatakan sangat setuju. Total skor jawaban responden yang didapatkan adalah 110 yang termasuk dalam kategori sangat baik sehingga dapat dikatakan bahwa para pegawai di Kantor Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda sangat menghargai masyarakat yang mereka layani. Selanjutnya mengenai keadilan dalam memberikan pelayanan. Sebanyak 19 orang responden menyatakan setuju dan 6 orang responden menyatakan sangat setuju. Skor yang diperoleh adalah 106 yang termasuk dalam kategori baik yang artinya para pegawai Kantor Kecamatan Sungai Kunjang melayani masyarakat dengan adil. Total skor jawaban yang diperoleh dari seluruh item pernyataan indikator *emphaty* (empati) adalah sebesar 327 sehingga skor rata-rata yang diperoleh adalah 109 yang termasuk dalam kategori sangat baik.

Dapat dilihat bahwa lima indikator pada kualitas pelayanan publik sudah termasuk dalam kategori baik dengan perolehan skor rata-rata sebesar 105, Namun, dari kelima indikator tersebut, indikator *assurance* (jaminan) yang mendapat perolehan skor rata-rata terendah. Sebagaimana menurut Zeithaml dkk (dalam Hardiansyah, 2011:46) *assurance* meliputi atas jaminan tepat waktu pelayanan dan kepastian biaya dalam pelayanan. Serta salah satu unsur yang harus ada untuk dasar pengukuran IKM yang ditetapkan oleh Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 yaitu tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.

Berdasarkan dari hasil penelitian penulis menemukan bahwa terdapat hubungan antara budaya organisasi dengan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda. Hasil uji korelasi yang diperoleh adalah 0,615 yang menunjukkan kedua variabel tersebut berada pada hubungan positif dan kuat. Budaya organisasi dapat memengaruhi cara berpikir dan cara bertindak individu dalam organisasi sehingga jika individu dalam sebuah organisasi telah mampu memahami dirinya sebagai bagian dari organisasi maka ia akan memiliki komitmen terhadap pencapaian organisasi. Sejalan dengan hal itu, menurut Indiahono (2009:93) budaya birokrasi menunjuk nilai-nilai yang dianggap mulia dan baik yang dikembangkan oleh organisasi untuk mencapai pelayanan yang lebih berkualitas. Budaya tidak berdiri sendiri melainkan include dalam komitmen elit, pengembangan sistem pelayanan publik yang baik, peningkatan kualitas sumber daya manusia dan pemanfaatan teknologi. Budaya amat dipengaruhi oleh mindset para elit dan aparat pemerintah, namun budaya juga dapat mempengaruhi elit dan aparat pemerintah dalam melakukan aktivitasnya sebagai pelayan masyarakat. Budaya birokrasi yang baik akan menciptakan pelayanan yang berkualitas, begitupun sebaliknya, budaya birokrasi yang buruk akan menciptakan pelayanan yang buruk pula.

Selanjutnya berdasarkan dari hasil uji determinasi besar hubungan antara *budaya organisasi* dengan *kualitas pelayanan publik* pada Kantor Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda adalah 37,82% artinya terdapat hubungan positif antara budaya organisasi dengan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sungai Kunjang.

## **Kesimpulan dan Saran**

### ***Kesimpulan***

1. Terdapat tingkat hubungan yang kuat dan positif antara budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda yang ditunjukkan oleh nilai Koefisien korelasi ( $r$ ) sebesar 0,613. Budaya organisasi yang terdapat di Kantor Kecamatan Sungai Kunjang dikategorikan baik. Hal ini dapat dilihat dari hasil penelitian yang

menunjukkan bahwa Kantor Kecamatan Sungai Kunjang sudah memiliki inisiatif individu, pengarahan, integrasi, kontrol dan indikator identitas yang baik. Hal ini dibuktikan oleh hasil analisis statistik deskriptif jawaban responden yang positif, di mana yang paling dominan adalah menjawab setuju yaitu sebesar 61,3 %. Budaya organisasi yang ada pada Kantor Kecamatan Sungai Kunjang juga sejalan dengan baiknya kualitas pelayanan publik yang sudah dalam kondisi baik. Hal ini ditunjukkan oleh sarana dan prasarana yang telah memenuhi standar, kehandalan dan ketanggapan pegawai dalam memberikan pelayanan, jaminan yang diberikan untuk masyarakat, serta empati yang diberikan dalam melayani masyarakat sudah dalam kategori baik. Hal ini dibuktikan oleh hasil analisis statistik deskriptif jawaban dominan responden adalah setuju yaitu sebesar 69,8%.

2. Kontribusi ( $r/KD$ ) budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sungai Kunjang sebesar 37,57%. Artinya, Kualitas Pelayanan Publik sebanyak 37,57% ditentukan oleh Budaya Organisasi, dan 62,43% oleh faktor lain yang tidak penulis teliti. Untuk itu dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik diperlukan adanya budaya organisasi yang mendukung.

### **Saran**

1. Dari beberapa indikator yang diteliti, skor rata-rata terendah terdapat pada indikator kontrol. Diharapkan bagi pimpinan organisasi hendaknya meningkatkan kontrol melalui pengawasan langsung maupun tidak langsung mengenai kedisiplinan dan etika pegawai yang bisa dilakukan melalui masing-masing kepala bagian agar sistem pengawasan tetap berjalan meskipun pimpinan sedang tidak berada di kantor. Salah satunya dengan mengevaluasi keikutsertaan pegawai dalam melaksanakan apel. Kontrol yang dapat dilakukan oleh pimpinan dapat berupa absensi khusus untuk pelaksanaan apel. Diperlukan adanya aturan yang jelas dan tertulis bila perlu tentukan *reward* (penghargaan) bagi pegawai yang melaksanakan kewajiban dan pekerjaannya dengan baik bisa berupa bonus, kesempatan mengikuti diklat, dan promosi. Selain itu bagi pegawai yang lalai akan kewajiban dan tanggung jawabnya pimpinan dapat menetapkan *punishment* (sanksi/hukuman) baik berupa pemotongan gaji, kehilangan kesempatan mengikuti diklat sebagai hukuman kedisiplinan. Dan bagi para pegawai hendaknya dapat lebih disiplin dan dapat mengaplikasikan budaya organisasi dalam kehidupan kerja. Penanaman budaya organisasi dapat melalui pembelajaran, pengarahan, pemahaman visi dan misi organisasi bahkan cerita baik itu melalui apel, seminar, maupun forum diskusi formal dan non-formal secara berkala.

2. Penelitian ini menunjukkan bahwa indikator pada variabel kualitas pelayanan publik yang memiliki skor terendah adalah indikator *assurance* (jaminan). Diharapkan agar petugas pelayanan dapat memberikan estimasi waktu yang tepat dan tanggap untuk merespon masyarakat agar masyarakat diberikan estimasi waktu yang tepat dalam proses pembuatan berkas sehingga masyarakat tidak bolak-balik dan sering kali tidak membuahkan hasil. Hendaknya petugas pelayanan datang lebih awal untuk mempersiapkan diri dan keperluan yang dibutuhkan sebelum jam pelayanan dimulai sehingga saat pelayanan dibuka petugas sudah siap untuk melayani masyarakat.

#### **Daftar Pustaka**

- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media
- Herlambang, Susatyo. 2014. *Perilaku Organisasi: Cara Mudah Mempelajari Perilaku Manusia dalam Sebuah Organisasi*. Yogyakarta : Gosyen Publishing.
- Indiahono, Dwiyanto. 2009. *Perbandingan Administrasi Publik: Model, Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta : Gava Media.
- Nimran, Umar. 2009. *Perilaku Organisasi*. Malang : Laros.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Makassar : Alfabeta.
- Riani, Asri Laksmi. 2011. *Budaya Organisasi*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Thoha, Mifta. 2012. *Perilaku Organisasi : konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Tika, Moh. Pabundu. 2005. *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.

#### **Dokumen**

- Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 9 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 yaitu tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.