

## PENGARUH BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA SEKRETARIAT DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KABUPATEN SUMBAWA

Rizky Akbar<sup>1,2</sup>, Ahmad Yamin<sup>\*1,3</sup>, Yudi Mulyanto<sup>4</sup>

<sup>1</sup>Manajemen Inovasi, Sekolah Pascasarjana, Universitas Teknologi Sumbawa, Indonesia

<sup>2</sup>DPRD Kab. Sumbawa, Indonesia

<sup>3</sup>Ilmu Hukum, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Teknologi Sumbawa, Indonesia

<sup>4</sup>Informatika, Fakultas Rekayasa Sistem, Universitas Teknologi Sumbawa, Indonesia

[ahmad.yamin@uts.ac.id](mailto:ahmad.yamin@uts.ac.id)

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk : (1). menganalisis budaya organisasi dan kualitas pelayan; (2). menganalisis pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan di Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Sumbawa. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dan asosiatif dengan pendekatan kuantitatif dan kualitatif (*Mixed Method*). Populasi penelitian ini adalah seluruh pegawai Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Kabupaten Sumbawa yang berjumlah 157 pegawai. Sampel pada penelitian ini sebanyak 32 orang dengan status ASN dan 32 orang dari masyarakat menggunakan teknik *Accidental Sampling*. Informan pada penelitian ini adalah : (1). Pegawai Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Kabupaten Sumbawa; (2). Masyarakat yang sedang atau pernah menerima pelayanan. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner dan wawancara informan. Analisis data pada penelitian ini meliputi : (1). Regresi Linear Sederhana; (2). Pengujian Hipotesis; (3). Uji Koefisien Determinasi; (4). Analisis Data Kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan untuk variabel Budaya Organisasi menunjukkan presentase sebesar 84,17% dengan kategori sangat baik, hasil tersebut diperkuat kembali berdasarkan hasil wawancara kepada informan yang menjelaskan Budaya Organisasi di Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Sumbawa sudah sangat baik, variabel Kualitas Pelayanan menunjukkan presentase sebesar 85,70% dengan kategori sangat baik, hasil tersebut diperkuat kembali berdasarkan hasil wawancara kepada informan yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan di Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Sumbawa sudah sangat baik. Hasil pengujian Hipotesis diperoleh nilai t-hitung sebesar 3.248 dan nilai t-tabel 2.042, sehingga nilai t-hitung lebih besar dari pada nilai t-tabel Hal menunjukkan bahwa budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan.

**Kata kunci:** Budaya Organisasi, Kualitas Pelayanan, *Mix Method*

### Abstract

This study aims to: (1). analyzing organizational culture and service quality; (2). analyze the influence of organizational culture on the quality of service at the Secretariat of the Regional People's Representative Council of Sumbawa Regency. This research is a descriptive and associative research with a quantitative and qualitative approach (*Mixed Method*). The population of this study were all employees of the Secretariat of the Sumbawa Regency House of Representatives, totaling 157 employees. The sample in this study were 32 people with ASN status and 32 people from the community using the *Accidental Sampling* technique. Informants in this study are: (1). Staff of the Secretariat of the Sumbawa Regency People's Representative Council; (2). People who are or have received services. Data collection was carried out using questionnaires and interviews with informants. Data analysis in this study includes: (1). Descriptive Statistical Analysis; (2). Interval Successive Method (MSI); (3). Simple Linear Regression; (4). Qualitative data analysis. The results showed that

the Organizational Culture variable showed a percentage of 84.17% in the very good category, these results were reinforced based on the results of interviews with informants who explained that the Organizational Culture at the Secretariat of the Regional People's Representative Council of Sumbawa Regency was very good, the Service Quality variable showed a percentage of 85.70% in the very good category, these results were reinforced based on the results of interviews with informants who explained that the quality of service at the Secretariat of the Regional People's Representative Council of Sumbawa Regency was very good. The results of the hypothesis testing obtained a t-count value of 3,248 and a t-table value of 2,042, so that the t-count value is greater than the t-table value. It shows that organizational culture has a positive and significant effect on service quality.

**Keywords:** organizational culture, Public Service Quality, Mix Method

## A. PENDAHULUAN

Organisasi merupakan suatu sarana yang beranggotakan orang-orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama. Keberhasilan suatu organisasi sangat erat kaitannya dengan kualitas kinerja para anggotanya, sehingga organisasi dituntut untuk selalu mengembangkan dan meningkatkan kinerja dari para anggotanya. Kinerja berarti hasil kerja yang dapat ditampilkan atau penampilan kerja seseorang pegawai. Dengan demikian, kinerja seorang karyawan dapat diukur dari hasil kerja, hasil tugas, atau hasil kegiatan dalam kurun waktu tertentu (Notoatmodjo, 2009). Kinerja pegawai yang tinggi akan mendukung produktivitas organisasi, sehingga sudah seharusnya pimpinan organisasi senantiasa memperhatikan peningkatan kinerja anggotanya demi kemajuan organisasi.

Peningkatan kinerja para anggota juga erat kaitannya dengan cara bagaimana organisasi mengembangkan budaya organisasi yang ada. Setiap organisasi memiliki ciri khas yang membedakannya dengan organisasi lain, ciri khas ini menjadi identitas bagi organisasi. Ciri khas inilah yang dinamakan budaya organisasi. Budaya organisasi mengacu pada hubungan yang unik dari norma-norma, nilai-nilai, kepercayaan dan cara berperilaku yang menjadi ciri bagaimana kelompok dan individu dalam menyelesaikan sesuatu. Budaya organisasi mengandung nilai-nilai yang harus dipahami, dijiwai, dan dipraktikkan bersama oleh semua individu/kelompok yang terlibat didalamnya

Dalam organisasi atau kelompok harus bekerjasama dan tidak boleh memiliki sifat ego masing-masing dalam artian memiliki sifat individualis. Secara mendasar bisa disebut bahwa munculnya suatu organisasi disebabkan oleh karena para anggotanya merasa bahwa tingkat produktivitas, kepuasan, dan kemajuan mereka menjadi lebih tinggi bila bekerja secara bersama, dibandingkan dengan bila mereka berusahaha sendiri-sendiri. Untuk itu setiap anggota rela menyerahkan sebagian kebebasannya dengan mendapat imbalan tertentu dari organisasinya. Walaupun demikian selalu saja ada perbedaan antara harapan seorang dengan kemampuan kelompok atau organisasi untuk memenuhinya.

Dalam lingkungan kelompok atau organisasi, baik yang kecil, maupun yang besar, perbedaan tersebut dapat terjadi akibat kesulitan seseorang atau beberapa untuk mengerti dan mengikuti serta melaksanakan tujuan dan norma kelompok atau organisasi. Di dalam kelompok kecil, sering terjadi konflik. Dalam kelompok atau organisasi yang lebih besar, terjadi konflik antara seseorang dengan kelompok atau malah antar kelompok dan antara kelompok dengan organisasi, dalam mencapai sebuah tujuan sebuah organisasi, maka setiap orang yang ada didalamnya bekerja dengan profesional, kualitas pelayanannya harus baik, bertanggung jawab terhadap pekerjaannya bekerja keras dan tekun. faktor dalam menentukan keberhasilan organisasi yaitu skil untuk membangun sebuah budaya yang baik.

Sangat penting bagi sebuah organisasi memiliki budaya yang kuat.

Kualitas pelayanan didalam suatu organisasi publik sangat berkaitan erat dengan Budaya organisasi. Hal yang melatarbelakangi yaitu motif dari adanya instansi atau organisasi pemerintah, yaitu mengadakan pelayanan publik sehingga kondisi didalam organisasi atau instansi pemerintah yang baik bisa mempengaruhi kualitas pelayanan salah satunya yaitu budaya organisasi.

Budaya organisasi yaitu sistem yang menembus nilai-nilai, norma dan keyakinan yang ada disetiap organisasi. Budaya kelompok bisa mendorong efektifitas tergantung dari suatu sifat norma-norma dan keyakinan yang dianut Gibson(1997). Pendapat Robbins, berpendapat bahwa semua organisasi mempunyai budaya yang bukannya tertulis, dan mengartikan standar-standar suatu perilaku yang bisa diterima dengan tidak baik ataupun baik pada pegawai/karyawan.

Susanto mendefinisikan dalam menciptakan sebuah kinerja pegawai/karyawan yang efisien dan efektif demi kemajuan suatukelompok/ organisasi. salah satu pedoman kerja yang bisa menjadi acuan karyawan untuk melakukan aktivitas organisasi. Menurut Saplin dalam Susanto Budaya organisasi merupakan suatu sitem nilai, kebiasaan dan kepercayaan dalam suatu organisasi yang saling berinteraksi dengan struktur sistem formalnya untuk menghasilkan norma-norma perilaku organisasi. Berdasarkan pendapat Gibson (1997), Robbins (1999), Susanto (2006), Saplin dalam Susanto (2006) dan Ivancevich (2006), terlihat bahwa Budaya organisasi adalah faktor yang harus dimiliki oleh pegawai atau karyawan guna untuk pencapaian tujuan organisasi.

Hasil penelitian Hikmawati (2017) dengan melakukan penelitian "Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Sekretariat Daerah Kabupaten Gowa". Dimana hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Hikmawati yaitu "Pengaruh Budaya Organisasi/kelompok Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Sekretariat Daerah Kabupaten Gowa" menunjukkan bahwa budaya organisasi yaitu hal yang sangat penting untuk

mengetahui seberapa jauh keberhasilan untuk mengelola suatu organisasi.

Sedangkan hasil penelitian Agusriadi (2016) melakukan penelitian tentang . Dimana hasil penelitiannya yaitu terlihat adanya pengaruh positif antara variabel budaya organisasi dalam variabel kualitas pelayanan pegawai pada kantor Kecamatan Tanjungpinang Timur Kota Tanjungpinang. Yaitu sebesar 0,546 yang termasuk kategori sedang. Dengan koefisien determinasi pengaruh budaya organisasi dengan kualitas pelayanan pada kantor Kecamatan Tanjungpinang Timur diperoleh oleh 28% yang diinterpretasikan dalam kategori sedang, sedangkan sisanya sebesar 70,2% yang merupakan diluar penelitian.

Selanjutnya hasil penelitian Kasmawati (2020) melakukan penelitian tentang "Hubungan Budaya Organisasi Dengan Profesionalisme Pegawai Di Kantor Kecamatan Tellulimpoe Kabupaten Sinjai" dimana hasil penelitiannya yaitu nilai r hitung lebih besar dari rtabel (0,992>0,344) demikian dengan besaran tersebut adanya hubungan yang sangat kuat terhadap budaya organisasi dengan profesionalisme pegawai di Kantor Kecamatan Tellulimpoe Kabupaten Sinjai.

Hasil observasi awal peneliti menemukan bahwa dalam pengaruh tingkat budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan masih kurang baik atau belum maksimal dalam menanggapi masyarakat yang datang ke kantor Sekretariat Dewan Perwakilan Daerah Kabupaten Sumbawa untuk dilayani. Hal ini dapat terlihat dari masih ada beberapa pegawai tidak ramah atau pegawai di kantor tersebut masih kurang ramah dalam menjawab apa yang menjadi pertanyaan dari masyarakat. Penelitian ini penting dilakukan oleh peneliti agar dapat dijadikan rekomendasi dari Sekretariat Dewan Perwakilan Daerah Kabupaten Sumbawa untuk dapat mengetahui budaya organisasi pegawainya sekaligus dapat dijadikan sebagai pedoman guna meningkatkan budaya pegawai pada Sekretariat Dewan Perwakilan Daerah Kabupaten Sumbawa. Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan yang telah dikemukakan, maka tepat kiranya jika

peneliti mengangkat judul, "Pengaruh Budaya Organisasi terhadap kualitas pelayanan publik di Sekretariat Dewan Perwakilan Daerah Kabupaten Sumbawa".

## B. LANDASAN TEORI

### 1. Budaya Organisasi

Wilkins (1983) mendefinisikan budaya sebagai suatu yang dianggap biasa dan dapat dibagi bersama yang diberikan orang terhadap lingkungan sosialnya. Lingkungan sosial dalam artian ini mungkin berupa negara, kelompok etnis tertentu, desa di daerah, atau sebuah organisasi. Arti yang dapat dibagi bersama tersebut dinyatakan sebagai kebiasaan, (seperti ucapan tertentu), slogan, legenda, (khususnya mengenai pahlawan), arsitektur, dan barang buatan simbolis. Sebagai contoh patung kemerdekaan (statue of liberty) menjadi lambang dari budaya Amerika berupa keramahan tradisional terhadap orang-orang yang mencari kesempatan yang baru.

Robbins (1990) menjelaskan budaya sebagai nilai-nilai dominan yang didukung oleh organisasi. pengertian ini merujuk pada sebuah sistem pengertian yang diterima secara bersama. Robbins mengungkapkan bahwa dalam setiap organisasi/kelompok terdapat pola tentang kepercayaan, mitos serta praktik-praktik yang berkembang sejak beberapa lama.

Sedangkan menurut Schiffman dan Kanuk (2000) mendefinisikan budaya sebagai sejumlah nilai, kepercayaan dan kebiasaan yang digunakan untuk menunjukkan atau memperlihatkan perilaku konsumen langsung dari produk masyarakat tertentu. Budaya dalam pengertian ini telah menunjukkan atau memperlihatkan bahwa adanya suatu sekelompok masyarakat yang telah memiliki karakteristik-karakteristik tertentu dan membatasi mereka dalam bertindak.

Dari beberapa pengertian diatas disimpulkan yaitu budaya adalah perilaku atau kebiasaan-kebiasaan yang harus dimiliki oleh setiap orang atau pegawai di dalam organisasi atau kelompok karena budaya adalah nilai-nilai dominan didalam organisasi untuk mencapai suatu tujuan.

Robbins mengatakan budaya organisasi adalah suatu sistem bersama dan dianut oleh anggota-anggota dalam membedakan organisasi/kelompok dengan yang lainnya.

Dari beberapa pengertian diatas, disimpulkan bahwa budaya organisasi/kelompok yaitu nilai-nilai yang akan menjadi pedoman bagi sumber daya manusia dan bertingkah laku dan berperilaku yang baik untuk di dalam suatu organisasi/kelompok dan budaya organisasi juga dapat membedakan organisasi dengan organisasi yang lain.

Menurut Edison, Anwar, dan Komariyah (2016) untuk menunjang kinerja, sangat diperlukan budaya organisasi/kelompok yang kuat, Berikut dimensi/indikator dari budaya organisasi/kelompok:

1. Kesadaran diri, Anggota organisasi/kelompok pada kesadarannya bekerja untuk mendapatkan kepuasan pada pekerjaannya, mengembangkan diri, menaati aturan, serta menawarkan layanan tinggi.
2. Keagresifan, Anggota organisasi mendapatkan tujuan yang menantang tapi realitis. Mereka rencana kerja dan strategis dalam mencapai suatu tujuan.
3. Kepribadian, Anggota bersikap saling menghormati, ramah, terbuka, dan peka terhadap kepuasan kelompok.
4. Performa, Anggota organisasi memiliki nilai kreativitas, memenuhi kuantitas, mutu dan efisien.
5. Orientasi tim, Anggota organisasi/kelompok melakukan/mengerjakan kerja sama dengan baik atau profesional dan melakukan koordinasi dan komunikasi yang efektif atau tepat.

### 2. Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah pelayanan umum, dan defenisi "pelayanan umum merupakan suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keterberhasilan" (LAN, 2004).

Sinambela (2006) dalam bukunya yang berjudul reformasi pelayanan publik, pada dasarnya setiap manusia atau orang pasti membutuhkan suatu pelayanan. Kemudian Hardiansyah (2011) mengatakan bahwa dalam memberikan pelayanan yang lebih baik perlu ada upaya untuk memahami sikap dan perubahan kepentingan publik sendiri. Perubahan kehidupan dunia yang begitu cepat mempunyai pengaruh yang cepat pula terhadap perubahan perilaku dan sikap masyarakat secara umum.

Kualitas adalah penilaian/ukuran bagi penyedia jasa yang terkait pada sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Pemberian pelayanan yang baik merupakan upaya bagi penyedia pelayanan untuk menciptakan kepuasan bagi para penerima layanan (masyarakat). Jika layanan yang dirasakan dan diterima sesuai dengan harapan penerima layanan maka dapat disebut pemberi layanan tersebut mempunyai kualitas yang baik, sebaliknya jika layanan yang dirasakan atau diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang mereka harapkan. Jika jasa pelayanan diterima sesuai dengan harapan

Selanjutnya Gasperz (2000) mengatakan bahwa, "Pada dasarnya kualitas pelayanan yaitu ada beberapa pengertian pokok. Pengertian pokok dalam kualitas pelayanan, adalah sebagai berikut:

1. Kualitas, terdiri dari beberapa jumlah dari keistimewaan produk, baik keistimewaan atraktif maupun keistimewaan langsung dan memenuhi keinginan pelanggan/konsumen yang dengan demikian memberikan kepuasan atau penggunaan produk tersebut.
2. Kualitas, terdiri dari semua sesuatu yang bebas dari segala kerusakan/kekurangan.

Penjelasan pokok kualitas pelayanan diatas menunjukkan yaitu, kualitas pelayanan terdiri dari berbagai keistimewaan pelayanan yang memiliki

tujuan dalam memenuhi kepuasan atau pelayanan yang di terima. Berdasarkan pengertian dan penjelasan tersebut, maka ditarik kesimpulan yaitu kualitas pelayanan publik merupakan segala bentuk usaha dalam memenuhi kebutuhan dan berhubungan dengan produksi, manusia, jasa, lingkungan, dan proses dimana penilaian ditentukan pada saat terjadinya pelayanan publik serta yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen baik itu berupa jasa dan barang yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pelanggan. Penilaian pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan berasal dari persepsi atas pelayanan yang diterima masyarakat. sehingga dapat disebut bahwa suatu pelayanan yang berkualitas merupakan pelayanan yang berdasarkan pada kepuasan pelanggan. Namun demikian meskipun definisi ini berorientasi pada konsumen.

Menurut Lovelock dalam Duaji (2013), mendefinisikan kualitas pelayanan adalah penyesuaian terhadap suatu perincian-perincian dimana kualitas ini dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingin dicapai, dilakukannya kontrol terus menerus dalam mencapai suatu keunggulan tersebut dalam rangka memenuhi kebutuhan pengguna jasa.

Kualitas sering kali diartikan sebagai segala sesuatu yang memuaskan pelanggan atau sesuai dengan kebutuhan atau persyaratan. Adapun dalam definisi strategis dinyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu keinginan atau kebutuhan suatu pelanggan. Kualitas pelayanan yaitu cenderung menjadi penting dalam menjelaskan kinerja organisasi/kelompok pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik yang baik menjadi tuntutan masyarakat agar pemenuhan kebutuhan mereka baik secara individu maupun kelompok dapat terpenuhi. Oleh karena itu, pemerintah dituntut untuk meningkatkan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat

Selanjutnya Zeitham, dkk dalam Boediono (2003), ada 5 (lima) dimensi yang dapat digunakan/dilakukan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan, adalah:

1. Bukti Langsung (Tangibles), yaitu meliputi pegawai, fisik, sarana komunikasi dan perlengkapan. Fasilitas fisik yaitu seperti ruang tunggu untuk pelanggan gedung dan telepon, perkantoran, komputer, dan lain-lain.
2. Daya Tanggap (Responsiveness), merupakan suatu karakteristik kecocokan untuk pelayanan manusia/orang, mampu merupakan keinginan para staf dalam membantu suatu masyarakat dan memberikan pelayanan dengan tanggap,.
3. Keandalan (Reliability), adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan dan menyajikan secara memuaskan. Hal ini dilihat dari kecakapan aparat birokrasi dan kemampuan dalam mengerjakan tugas-tugas yang diberikan dengan cepat.
4. Jaminan (Assurance), adalah mencakup kesopanan, kemampuan, dan sifat dapat bahaya, keraguan atau resiko. Adalah seperti kepastian yang telah diberikan oleh para aparat birokrasi dalam membuat

### C. METODE

Pada penelitian ini, jenis penelitian Pada penelitian ini, jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian deskriptif dan Asosiatif, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan kualitatif (*Mix Method*). *Mixed method* merupakan suatu metode penelitian gabungan antara metode kuantitatif dan metode kualitatif secara bersama-sama dalam penelitian (Sugiyono, 2014)

Pada penelitian ini yang dijadikan populasi adalah seluruh pegawai Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Kabupaten Sumbawa yang berjumlah 157 pegawai dengan rincian 32 pegawai dengan status ASN dan 125 pegawai kontrak.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan atau memilih sampel sebanyak 32 orang dengan status ASN.

masyarakat dalam pengguna jasa merasa yakin bahwa tugas yang telah dilaksanakan akan bebas dari kekurangan.

5. Empati (Emphaty), adalah meliputi kemudahan untuk melakukan hubungan komunikasi dngan baik dalam memahami kebutuhan oleh para pelanggan. Hal ini yaitu sebagaimana aparat birokrasi yang menciptakan komunikasi eksternal untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

### 3. Hipotesis Penelitian

Secara statistik hipotesis diartikan sebagai suatu pernyataan tentang keadaan permeter (populasi) yang akan diuji dengan melalui statistik sampel. Berdasarkan kerangka berpikir, yang telah dijelaskan diatas, maka penulis membuat hipotesa yang akan diuji yaitu sebagai berikut:

1. H1 : Adanya pengaruh Budaya organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik.
2. H0 : Tidak adanya pengaruh Budaya organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik.

Selanjutnya peneliti menggunakan Accidental Sampling merupakan teknik dalam menentukan suatu sampel dan berdasarkan kebetulan, adalah konsumen dan secara bertemu dalam peneliti dan bisa dilaksanakan sebagai suatu sampel, bila di pandang orang dan kebetulan di temui itu cocok untuk dalam sumber data , dalam menentukan suatu sampel dan akan telah dilakukan sebagai suatu sampel untuk menganalisis Variabel Kualitas Pelayanan Publik maka peneliti menetapkan jumlah sampel dan digunakan dalam masyarakat adalah 32 orang .

Penentuan informan ini dilakukan dengan teknik purposive sampling. Informan pada penelitian ini adalah : (1). Pegawai Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Kabupaten Sumbawa; (2). Masyarakat yang sedang atau pernah menerima pelayanan dari Pegawai Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Kabupaten Sumbawa.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah : (1). Regresi Linear Sederhana; (2). Pengujian

#### **D. HASIL DAN PEMBAHASAN**

##### **1. Budaya Organisasi di Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Sumbawa**

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah dijelaskan diatas, dari jawaban responden tentang indikator variabel budaya organisasi (X) Dapat terlihat dari 5 indikator budaya organisasi mendapatkan rata-rata skor 84,17% dan masuk dengan kategori sangat baik.

Hasil analisis data secara kuantitatif tersebut diatas diperkuat kembali berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan penelitian bapak Arfandi selaku kepala bagian umum Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Sumbawa berpendapat bahwa :

"Seluruh pegawai di Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Sumbawa ini sudah ditekankan agar bekerja dengan baik dalam melayani masyarakat, karena kita sifatnya public service atau pelayanan public. Kerja sesuai SOP, menyelesaikan pekerjaan tepat waktu, efisiensi waktu menyelesaikan pekerjaan, tepat waktu dalam bekerja terutama terkait surat menyurat". (Wawancara pada hari Rabu, tanggal 15 Februari 2023 pukul 09.25 di kantor Sekretariat Dewan)

Pernyataan tersebut diatas diperkuat kembali berdasarkan hasil wawancara peneliti bersama bapak Syahabuddin selaku kepala bagian rapat dan perundang-undangan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Sumbawa berpendapat bahwa :

"Dalam bekerja sehari terutama memfasilitasi masyarakat diperlukan kecepatan dan ketepatan, serta kerja sama tim dalam menyelesaikan seluruh pekerjaan, terutama bila ada permintaan hearing yang sifatnya mendesak, tentunya dibutukan kerja sama tim agar dapat selesai dengan baik dan tepat waktu. Pekerjaan yang mendesak dan segera ini terkadang masih ada kesalahan-kesalahan yang harus di revisi kembali".

Hipotesis; (3). Uji Koefisien Determinasi; (4). Analisis Data Kualitatif

(Wawancara pada hari Senin, tanggal 20 Februari 2023 pukul 10.15 di kantor Sekretariat Dewan)

Hal yang sama juga diperoleh peneliti berdasarkan hasil wawancara peneliti bersama bapak Usman selaku kepala bagian perencanaan dan keuangan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Sumbawa berpendapat bahwa :

"Setiap pekerjaan harus terselesaikan dengan cepat dan benar, baik yang sudah terjadwal maupun yang bersifat urgent dan segera, dalam kondisi pekerjaan yang mendesak dan urgent dibutuhkan kerja sama koordinasi masing-masing unit/bagian. Karena dituntut cepat dan tepat terkadang ada juga kesalahpahaman atau mist komunikasi di masing-masing unit ini yang menyebabkan harus di revisi kembali". (Wawancara pada hari Kamis, tanggal 2 Maret 2023 pukul 14.10 di kantor Sekretariat Dewan)

Hal tersebut diatas dipertegas berdasarkan hasil wawancara peneliti bersama bapak Alwi selaku kepala bagian hubungan masyarakat dan protokol Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Sumbawa menyatakan bahwa :

" Pekerjaan di Setwan ini banyak terutama kami di bagian hubungan masyarakat, terutama yang berkaitan dengan kegiatan hearing masyarakat, sehingga dibutuhkan kegesitan dan kreativitas setiap pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan, seluruh pegawai mampu mengoperasikan computer, kerja sama dibutuhkan dalam menyelesaikan pekerjaan. Tentunya kami semua bekerja sesuai aturan dan SOP yang ada". (Wawancara pada hari Rabu, tanggal 23 Maret 2023 pukul 09.50 di kantor Sekretariat Dewan)

Berdasarkan hasil wawancara dan penjelasan dari informan tersebut diatas peneliti dapat menyimpulkan bahwa budaya organisasi di Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Sumbawa sudah sangat baik. Seluruh

pegawai memahami tugasnya masing-masing dalam melayani masyarakat, bekerja sesuai aturan dan SOP yang berlaku, dalam bekerja selalu menutamakan kecepatan dan ketepatan waktu. Perlu ditingkatkan kembali terkait kualitas pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai yang berkaitan dengan masih ada dokumen yang salah dan perlu di revisi kembali. Hasil tersebut sejalan dengan apa yang dikemukakan oleh Robbins mengatakan yaitu budaya organisasi adalah suatu sistem bersama dan dianut oleh anggota-anggota dalam membedakan organisasi/kelompok

## **2. Kualitas Pelayanan Publik di Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Sumbawa**

Berdasarkan hasil analisis data kuantitatif yang dilakukan peneliti dari jawaban responden tentang indikator variabel kualitas pelayanan dapat dilihat dari 5 indikator kualitas pelayanan mendapatkan presentase 85,70% masuk dengan kategori sangat baik. Artinya pada kantor Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Sumbawa sudah sangat baik.

Hasil analisis data secara kuantitatif tersebut diatas diperkuat kembali berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan penelitian bapak Syamsuddin selaku masyarakat atau ketua paguyuban pedagang kaki lima yang sedang berurusan di Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Sumbawa mengatakan bahwa :

“Selama saya berurusan di seluruh OPD yang ada di Kabupaten Sumbawa ini, kantor ini paling nyaman mulai dari pegawainya yang ramah-ramah, kantor ini terlihat bersih, fasilitas lengkap, semua orang di sini saya lihat bekerja di depan computer masing-masing”. (Wawancara pada hari Selasa, tanggal 7 Maret 2023 pukul 10.40 di kantor Sekretariat Dewan)

Pernyataan tersebut diatas diperkuat kembali berdasarkan hasil wawancara peneliti bersama bapak Adrian Hernanto selaku masyarakat yang pernah berurusan

dengan yang lainnya. Walter R. Freytag mengatakan bahwa budaya organisasi yaitu nilai-nilai atau asumsi-asumsi yang disadari atau tidak disadari yang mampu mengikat kepaduan suatu organisasi. Nilai dan asumsi tersebut menentukan pola perilaku para anggota di dalam suatu organisasi. Beberapa hal yang dikemukakan oleh ahli tersebut diatas memperkuat bahwa hasil penelitian ini menunjukkan budaya organisasi di Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Sumbawa masuk dalam kategori Sangat Baik

di Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Sumbawa mengemukakan bahwa :

“Setiap kali berurusan di kantor Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Sumbawa saya merasa seperti di Bank, kenapa saya bilang begitu karena pelayanannya. Begitu datang di sambut dengan senyum sapa oleh pegawainya, menunggu di ruang tunggu yang bersih sambil membaca SOP pelayanan yang berada di ruang tunggu”. (Wawancara pada hari Senin, tanggal 27 Maret 2023 pukul 09.15 di kantor Sekretariat Dewan)

Hal yang sama juga diperoleh peneliti berdasarkan hasil wawancara peneliti bersama ibu Sudarmi selaku masyarakat atau pemerhati pendidikan yang sedang berurusan di sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Sumbawa mengatakan bahwa :

“Saya ke sini terkait rencana hearing bersama anggota dewan, saya di persilahkan menunggu di ruang tunggu ini, tidak lama menunggu saya di layani dengan baik, bahkan ada juga yang menunggu salah satu keluarga pegawai tetapi saya tetap duluan di layani karena saya yang datang lebih awal”. (Wawancara pada hari Selasa, tanggal 4 April 2023 pukul 11.10 di kantor Sekretariat Dewan)

Hal tersebut diatas dipertegas berdasarkan hasil wawancara peneliti bersama bapak Rian selaku masyarakat atau ketua kelompok tani yang pernah berurusan di Sekretariat Dewan



Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Sumbawa menyatakan bahwa :

“Ke kantor Setwan saya biasanya mengurus permohonan hearing kami sebagai kelompok tani permasalahan jagung. Saat itu saya di layani dengan baik, murah senyum semua pegawai kantor itu. Prosesnya tidak lama saat itu kami dijanjikan akan diinformasikan paling telat 1 minggu sudah ada kabar, sekitar 3 hari sudah ada kepastian jadwal untuk kami hearing bersama anggota dewan”. (Wawancara pada hari Rabu, tanggal 29 April 2023 pukul 12.35 di kantor Sekretariat Dewan)

Hal tersebut diatas sejalan dengan yang dikemukakan oleh Tjiptono (2007) kualitas pelayanan adalah suatu kondisi yang dinamis yang sangat berpengaruh pada jasa, produk, proses, lingkungan dan manusia yang memenuhi harapan, sehingga kualitas pelayanan dapat dikatakan sebagai upaya dalam memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen serta ketetapan penyampainnya dalam mengimbangi persepsi para konsumen.

Hasil tersebut diperkuat dan dipertegas kembali sesuai dengan pendapat Hardiansah (2018) dalam buku kualitas pelayanan publik, mengemukakan bahwa dalam konteks pelayanan publik, pelayanan publik adalah mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik.

Beberapa hal yang dikemukakan oleh ahli tersebut diatas memperkuat hasil

Berdasarkan hasil wawancara dan penjelasan dari informan tersebut diatas peneliti dapat menyimpulkan bahwa Kualitas pelayanan di Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Sumbawa sudah sangat baik. Seluruh pegawai ramah, sopan santun dalam melayani masyarakat, memiliki fasilitas yang lengkap, kantor yang bersih, ruang tunggu yang cukup, pegawai memiliki kemampuan dalam mengoperasikan computer karena tersedianya computer di meja masing-masing pegawai, adanya jaminan ketepatan waktu dalam layanan diberikan terlihat dari informasi yang dijanjikan satu minggu ternyata dapat terselesaikan dalam tiga hari.

penelitian ini yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Sumbawa masuk dalam kategori Sangat Baik.

### 3. Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Sumbawa

Regresi linier sederhana bertujuan untuk mengetahui hubungan fungsional antara variabel independen terhadap variabel dependen. Analisis regresi sederhana dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar perubahan yang terjadi pada variabel kualitas pelayanan disebabkan oleh adanya perubahan pada variabel budaya organisasi.

Berdasarkan hasil pengujian koefisien regresi dengan bantuan aplikasi SPSS, diperoleh hasil yang disajikan pada tabel berikut.

Tabel 1. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana & Uji Hipotesis

Model	Coefficients <sup>a</sup>			t	Sig.
	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients			
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	7.358	1.458		5.048	.000
Budaya Organisasi	.745	.229	.363	3.248	.002

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Berdasarkan tabel 1. tersebut, maka dapat dirumuskan persamaan regresi linear sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + \beta X + e$$

$$\text{Kualitas Pelayanan} = 7.358 + 0.745 (\text{Budaya Organisasi}) + e$$

Persamaan regresi linear sederhana tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- Nilai constanta (a) sebesar 7.358, hal ini menunjukkan bahwa apabila variabel Budaya Organisasi (X) bernilai konstan (0), maka nilai konsisten Kualitas Pelayanan (Y) adalah sebesar 7.358.
- Nilai  $\beta$  sebesar 0.745 dan bernilai positif. Nilai positif menunjukkan hubungan searah. Artinya, jika nilai variabel Budaya Organisasi (X) mengalami kenaikan sebesar satu

satuan, maka nilai variabel Kualitas Pelayanan (Y) juga akan mengalami peningkatan sebesar 0.745. Demikian pula sebaliknya, jika nilai variabel Budaya Organisasi (X) mengalami penurunan sebesar satu satuan, maka nilai variabel Kualitas Pelayanan (Y) juga akan mengalami penurunan sebesar 0.745.

Berdasarkan hasil pengujian yang disajikan pada tabel 1, diperoleh nilai thitung sebesar 3.248 dan nilai ttabel pada derajat kebebasan ( $df=n-k=32-2=30$ ) dan  $\alpha = 5\%$  (0,05) adalah sebesar 2.042, sehingga nilai thitung lebih besar dari pada nilai ttabel ( $3.248 > 2.042$ ) dan nilai signifikan yang dihasilkan adalah sebesar 0.002 lebih kecil dari 0.05 ( $0.002 < 0.05$ ). Hal ini berarti bahwa budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan

Tabel 2. Hasil Pengujian Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.800 <sup>a</sup>	.641	.619	1.211

a. Predictors: (Constant), Budaya Organisasi  
b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil pengujian koefisien determinasi ( $R^2$ ) yang disajikan pada tabel 2., diketahui nilai *R-Square* pengaruh Budaya Organisasi (X) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) adalah sebesar 0.641. Hal ini berarti bahwa kemampuan variabel budaya organisasi dalam mempengaruhi variasi perubahan variabel kualitas pelayanan adalah sebesar 64,1% atau berada pada kategori moderat. Sedangkan sisanya sebesar 35,9% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model penelitian ini, seperti kompetensi dan motivasi kerja karyawan serta kelengkapan sarana dan prasarana yang dapat mendukung pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

Budaya Organisasi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan public artinya semakin baik budaya organisasi, maka kualitas pelayanan public pun juga akan semakin meningkat, hal dapat terlihat berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah dijelaskan sebelumnya, dari jawaban responden tentang indikator variabel budaya organisasi (X) Dapat terlihat dari 5 indikator budaya organisasi mendapatkan rata-rata skor 84,17% dan masuk dengan kategori sangat baik. Sedangkan hasil analisis data dari jawaban responden tentang indikator variabel kualitas pelayanan dapat dilihat dari 5 indikator kualitas pelayanan mendapatkan presentase 85,70% masuk

dengan kategori sangat baik. Artinya pada kantor Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Sumbawa sudah sangat baik.

. Hasil ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Bayu Siswanto (2020) yang mengemukakan bahwa budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada PT. Matahari Store, Dengan hal ini bisa dilihat pada pendapat Gibson (1997) adalah budaya organisasi/kelompok yaitu sistem yang menembus nilai-nilai, keyakinan dan norma yang ada disetiap organisasi. Budaya organisasi/kelompok bisa mendorong/meningkatkan efektivitas tergantung dari sifat norma-norma dan keyakinan. Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat disimpulkan yaitu kualitas pelayanan dapat diukur dari seberapa baik budaya organisasi/kelompok dandimiliki oleh pegawai atau karyawan.

#### **D. PENUTUP**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis di kantor Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Sumbawa dengan judul "Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan di Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Sumbawa" maka penulis memberikan kesimpulan adalah sebagai berikut:

Hasil penelitian menunjukkan untuk variabel Budaya Organisasi menunjukkan presentase sebesar 84,17% dengan kategori sangat baik, hasil tersebut diperkuat kembali berdasarkan hasil wawancara kepada informan yang menjelaskan Budaya Organisasi di Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Sumbawa sudah sangat baik. Variabel Kualitas Pelayanan menunjukkan presentase sebesar 85,70% dengan kategori sangat baik, hasil tersebut diperkuat kembali berdasarkan hasil wawancara kepada informan yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan di Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Sumbawa sudah sangat baik. Hasil pengujian Hipotesis diperoleh nilai t-hitung sebesar 3.248 dan

nilai t-tabel 2.042, sehingga nilai t-hitung lebih besar dari pada nilai t-tabel Dapat disimpulkan bahwa H1 atau hipotesis pertama diterima artinya hal ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan.

Budaya organisasi pada kantor Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Sumbawa berada dalam kategori sangat baik meskipun demikian, masih perlu diperhatikan untuk mempertahankan Budaya organisasi yang sudah ada. Kualitas pelayanan berada dalam kategori sangat baik namun demikian perlu adanya upaya dalam mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah ada dalam melayani masyarakat. Selanjutnya bagi peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian dengan menggunakan variable penelitian lainnya di luar model penelitian ini seperti kompetensi pegawai dan motivasi kerja pegawai

#### **E. UCAPAN TERIMAKASIH**

Ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada Sekretaris DPRD Kabupaten Sumbawa yang telah memberikan ijin untuk penelitian ini. Terima kasih tak terhingga penulis ucapkan karena telah banyak mendapat bantuan, petunjuk dan arahan dari berbagai pihak terutama kepada Dr. Muhamad Yamih, SH., MH dan Yudi Mulyanto, M. Kom, semoga tulisan ini dapat menjadi sumbangan yang bermanfaat dan mendorong lahirnya karya ilmiah yang lebih baik dikemudian hari. Terimakasih pula tidak lupa penulis sampaikan kepada para pengunjung Sekretariat DPRD Sumbawa dan Pegawai Sekretariat DPRD Sumbawa yang telah berpartisipasi menjadi responden serta semua pihak yang telah membantu penyelesaian penelitian ini.

#### **DAFTAR RUJUKAN**

Agusriadi. (2016). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Pada Kantor Kecamatan Tanjungpinang Timur Kota Tanjungpinang. Thesis.

- Universitas Maritim Raja Ali Haji Tanjungpinang.
- Arikanto, S. (2020). *Hipotesis Penelitian*. Bandung: PT Rosda.
- Bryson, M, J. (2007). *Perencanaan Strategis Bagi Organisasi Sosial*. Yogyakarta:Puataka Pelajar.
- Crosby, P. P. (2009). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan*.Semarang: PT Graha Ilmu.
- Dessler, G. (2010). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: PT Graha Ilmu.
- Dwiyanto, A.(2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Hasibuan, M. (2011). *Kualitas Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi.
- Hikmawati. (2017). *Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Sekretariat Daerah Kabupaten Gowa*. Thesis. Universitas Negeri Makasar.
- Hollenback, N. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Ibrahim, A. I. (2010). *Teori, Perilaku dan Budaya Organisasi*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Isabella. Parakoso, Teguh Cathas. Susilowati, Tri. 2020. Hubungan Antara Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda. *Jurnal Administrasi Publik*. 8(3): 9249-9261.
- Ishak Windiyani. Dama, Hais. Asi, L Lisda. 2022. Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Samsat Kabupaten Gorontalo. *Jurnal Administrasi Publik*. 8(3): 9249-9261. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*. 5(2): 819-824
- Jiptono, T, F. (2010). *Manajemen Dan Strategis*. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.
- Kasmawati. (2020). Hubungan Budaya Organisasi Dengan Profesionalisme Pegawai Di Kantor Kecamatan Tellulimpoe Kabupaten Sinjai. *Jurnal Administrasi Negara*. 1(2): 355-365
- Kasmir. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Raja.
- K.D, Meira Nugrahani. (2010). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Probolinggo. Thesis. Universitas Negeri Jember.
- Laksmi, R. (2011). *Budaya Organisasi*. Yogyakarta. Graha Ilmu.
- Mangkunegara, A. P. (2005). *Perilaku Budaya Organisasi*. Bandung : PT.Rafika Aditama.
- Mathis, M. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sianipar, H. G. (1999). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: LAN Sinambela.
- Schuler, S. R. (1999). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Stuart, H. (2001). *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT Raja GrafindoPersada.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method)*. Bandung: Alfabeta.,
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung :Alfabeta.
- Yuniarti, Andi Yuli. Malik, Ihyani. Mustari Nuriyanti. (2021). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pealyanan Surat Tanda Nomor Kendaraan Di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kabupaten Soppeng. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik*. 2(2): 546-559.
- Zeithml, P. A & Berry, L. (1990). *Delivery Quality Service*. New York: The Free Press.