

## **Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Pasanggrahan Kecamatan Ujung Berung Kota Bandung**

Oleh: Erry Iriantje<sup>1</sup>, Fatmawati<sup>2</sup>, Meti Mediyastuti Sofyan<sup>3</sup>

Email: [erry.iriantie97@gmail.com](mailto:erry.iriantie97@gmail.com), [fatmawati@umbandung.ac.id](mailto:fatmawati@umbandung.ac.id),

[meti.media@umbandung.ac.id](mailto:meti.media@umbandung.ac.id)

### **Abstrak**

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kelurahan merupakan salah satu organisasi publik yang memiliki tugas dalam penyelenggara pelayanan publik. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui seberapa besar pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan publik di kantor Kelurahan Pasanggrahan Kecamatan Ujung Berung Kota Bandung. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, kuesioner dan dokumentasi. Teknik analisa data yang digunakan terdiri atas analisis deskriptif, analisis statistik inferensial dan regresi linier sederhana. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 104 orang. Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan hasil linier  $Y = 9,771 + 0,761X$ , dengan demikian budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Pasanggrahan. Besarnya pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan publik adalah 69,3%, sedangkan untuk sisanya sebesar 30,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan atau diteliti dalam penelitian ini.

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

### **Abstract**

Public service is an activity or series of activities in the context of fulfilling service needs in accordance with statutory regulations for every citizen and resident for goods, services and/or administrative services provided by public service providers. Kelurahan is one of the public organizations that has the task of administering public services. The purpose of this study was to find out how much influence organizational culture has on the quality of public services in the Pasanggrahan Village Office, Ujung Berung District, Bandung City. This type of research used is quantitative research. Data collection techniques were carried out through observation, questionnaires and documentation. The data analysis technique used consisted of descriptive analysis, inferential statistical analysis and simple linear regression. The number of samples in this study were 104 people. Based on the results of the study, it shows a linear result  $Y = 9.771 + 0.761X$ , thus organizational culture has a positive and significant effect on the quality of public services in the Pasanggrahan Village Office. The magnitude of the influence of organizational culture on the quality of public services is 69.3%, while the remaining 30.7% is influenced by other variables not explained or examined in this study.

**Keywords:** *Organizational Culture, Quality, Public Service*

## **Pendahuluan**

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pada Pasal 1 ayat 7 dijelaskan bagaimana sebaiknya pelayanan publik itu dilakukan, yaitu harus mampu memenuhi standar pelayanan atau tolok ukur dalam pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Kualitas pelayanan yang dihasilkan dalam organisasi publik memiliki kaitan yang erat dengan budaya organisasi yang dijalankan. Hal ini dilatarbelakangi karena budaya organisasi tersebut merupakan keyakinan, norma dan nilai yang ditaati bersama dan menentukan kinerja pegawai dalam berperilaku termasuk bagaimana pegawai melakukan pelayanan publik kepada masyarakat. Sehingga kualitas pelayanan akan meningkat dan membaik bersamaan dengan internalisasi atau penghayatan budaya organisasi. Maka dapat dikatakan semakin kuat keyakinan, norma dan nilai-nilai dasar yang telah disepakati, akan semakin baik pula kualitas pelayanan yang dihasilkan di organisasi publik tersebut.

Salah satu organisasi publik yang memiliki tugas dalam penyelenggara pelayanan publik adalah Kelurahan. Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2005 Tentang Kelurahan Pasal 1 ayat 5 mendefinisikan bahwa kelurahan merupakan perangkat daerah Kabupaten/Kota yang berkedudukan di wilayah kecamatan. Begitu juga dengan Kelurahan Pasanggrahan yang berada di Kecamatan Ujung Berung, Kota Bandung ini memiliki tugas sebagai penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan observasi atau pengamatan awal yang telah dilakukan, terdapat beberapa masalah yang berkaitan dengan budaya organisasi dan kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Pasanggrahan. Hal ini dapat dilihat dari pelayanan dirasakan masyarakat saat berada di kantor Kelurahan Pasanggrahan. Permasalahan yang dimaksud adalah bertentangan dengan dengan maklumat pelayanan Kelurahan Pasanggrahan yaitu terlihat masih ada indikasi pegawai

yang subjektif atau diskriminatif saat melakukan pelayanan. Permasalahan kedua ada ketidaksesuain dengan Standar Operasional Prosedur. Permasalahan ketiga berkaitan dengan waktu pelayanan yaitu masih ada beberapa pegawai yang datang terlambat dan meninggalkan kantor di saat jam kerja.

### **Metode**

Peneliti menggunakan pendekatan jenis kuantitatif dengan variabel independen (X) yaitu budaya organisasi dan variabel dependen (Y) yaitu kualitas pelayanan publik dengan tipe penelitian secara survei terhadap objek penelitian dan kemudian menggambarkan secara deskriptif. Sampel yang digunakan peneliti adalah 104 orang yang terdiri dari 24 orang pegawai Kantor Kelurahan Pasanggrahan dan 80 orang masyarakat umum sebagai pengguna layanan publik. Teknik pengambilan sampel yang digunakan untuk pegawai di Kantor Kelurahan Pasanggrahan adalah berdasarkan pada table Krejcie. Sedangkan untuk masyarakat umum menggunakan teknik sampling insidental, yaitu memilih siapa saja secara kebetulan bertemu dengan peneliti bila dipandang cocok sebagai sumber data.

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan instrumen berupa observasi, kuesioner dan dokumentasi. Untuk menguji kevalidan instrument penelitian digunakan uji validitas dan reliabilitas, sedangkan untuk uji hipotesis menggunakan uji regresi linear sederhana, uji determinan dan uji t.

### **Hasil**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Pasanggrahan. Selaras dengan rumusan masalah penelitian ini yaitu menguji apakah terdapat pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Pasanggrahan. Sehingga pada penelitian ini, terdapat dua variabel yang diuji validitasnya yaitu variabel kualitas pelayanan publik dan budaya organisasi. Tabel hasil uji validitas menyajikan data bahwa instrumen penelitian pada variabel

kualitas pelayanan publik dan budaya organisasi semuanya valid. Hal ini disebabkan karena nilai *Corrected Item Total Correlation* lebih besar dari r tabel (r hitung > r tabel).

Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan teknik *Cronbach Alpha*. Reliabilitas suatu variabel dikatakan reliabel jika memiliki nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60 Siregar (2012, p. 57) Artinya jika koefisien reliabilitas > 0,60 maka kuesioner penelitian dapat digunakan.

Tabel 4.1 Uji Reliabilitas Variabel X  
**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.913	10

Sumber: Diolah Oleh Peneliti

Tabel 4.7 Uji Reliabilitas Variabel y  
**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.909	10

Sumber: Diolah Oleh Peneliti

Hasil uji reliabilitas tersebut menunjukkan bahwa semua variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60 sehingga item-item pertanyaan dari kuesioner variabel kualitas pelayanan publik dan budaya organisasi dinyatakan reliabel atau teruji sebagai alat ukur.

Dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas dapat dilakukan dengan metode one sampel *Kolmogorov Smirnov*. Jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka sampel berdistribusi normal. Tetapi jika nilai signifikansi kurang dari 0,05 maka sampel tersebut berdistribusi tidak normal.

Tabel 4.2 Uji Normalitas  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

	Unstandardized Residual
N	104

Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.1273264
	Std. Deviation	245.688326
Most Extreme Differences	Absolute	.061
	Positive	.056
	Negative	-.061
Test Statistic		.061
Asymp. Sig. (2-tailed) <sup>c</sup>		.200 <sup>d</sup>
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		
e. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 329836257.		

Sumber: Diolah Oleh Peneliti

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,200, yang memiliki arti bahwa nilai signifikansi lebih besar dari 0,05. Sehingga dapat dikatakan bahwa data yang ada berdistribusi normal.

Tabel 4.3 Uji Hipotesis (T)  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.771	1.962		4.981	.000
	BUDAYA ORGANISASI	.761	.050	.833	15.190	.000
a. <i>Dependent Variable</i> : KUALITAS PELAYANAN PUBLIK						

Sumber: Diolah Oleh Peneliti

Hasil uji hipotesis berdasarkan tabel coefficients di atas, diperoleh nilai signifikansi ( *Sig* ) sebesar 0,000. Sehingga dapat dikatakan bahwa variabel budaya organisasi (X) berpengaruh terhadap variabel kualitas pelayanan publik karena nilai signifikansi ( *Sig* )  $0,000 < 0,05$ .

Sedangkan untuk hasil analisis regresi linear sederhana yang disajikan pada tabel di atas dapat dibuat persamaan sebagai berikut:  $Y = 9,771 + 0,761X$ . Konstanta (a) sebesar 9,771 menjelaskan bahwa jika semua variabel bebas dalam hal ini variabel budaya organisasi yang terdiri dari indikator iman dan taqwa, profesionalisme, orientasi masyarakat, orientasi kinerja dan kesejahteraan pegawai diasumsikan bernilai nol (tidak ada nilai), maka nilai kualitas pelayanan publik tersebut sebesar 9,771 atau berada dalam kategori ada pengaruh. Hal ini menunjukkan bahwa dengan adanya pengaruh lima indikator di atas maka kualitas pelayanan publik akan meningkat. Sehingga kelima indikator tersebut harus diperhatikan demi meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Pasanggrahan. Koefisien regresi X bernilai positif artinya terjadi hubungan positif atau searah antara budaya organisasi dengan kualitas pelayanan publik. Sehingga koefisien regresi X sebesar 0761 memiliki arti bahwa jika terjadi penambahan dalam hal ini budaya organisasi meningkat 1 (satu) nilai maka akan berakibat pada meningkatnya nilai kualitas pelayanan publik bertambah sebesar 0,761.

Tabel 4.4 Uji Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.833 <sup>a</sup>	.693	.690	278.188
a. Predictors: (Constant), BUDAYA ORGANISASI				

Sumber: Diolah Oleh Peneliti

Berdasarkan tabel di atas dijelaskan bahwa nilai korelas ( $R$ ) yaitu sebesar 0,833 dan dijelaskan juga besarnya presentase pengaruh variabel budaya organisasi (*independent*) terhadap variabel kualitas pelayanan publik (*dependent*) yang disebut koefisien determinasi merupakan hasil dari pengkuadratan  $R$ . Dari tabel output tersebut diperoleh koefisien determinasi sebesar 0,693 yang mengandung pengertian bahwa variabel budaya organisasi (*independent*) memiliki pengaruh sebesar 69,3% terhadap variabel kualitas pelayanan publik (*dependent*), sedangkan sisanya untuk 30,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan atau diteliti dalam penelitian ini.

### **Kesimpulan**

Keberhasilan sebuah organisasi dapat dilihat dari bagaimana budaya organisasi yang dijalankannya. Berdasarkan hasil penelitian telah dilakukan, budaya organisasi dan pelayanan publik yang berada di Kelurahan Pasanggrahan sudah cukup baik, namun masih ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan lagi. Budaya organisasi di Kantor Kelurahan Pasanggrahan berada pada kategori cukup baik dengan tingkat capaian responden sebesar 77,58%. Tingkat kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Pasanggrahan berada pada kategori cukup baik dengan tingkat capaian responden sebesar 78,56%. Terdapat pengaruh antara budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Pasanggrahan. dengan uji regresi antara budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan publik diperoleh koefisien determinasi sebesar 0,693 yang mengandung pengertian bahwa variabel budaya organisasi (*independent*) memiliki pengaruh sebesar 69,3% terhadap variabel kualitas pelayanan publik (*dependent*), sedangkan sisanya untuk 30,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan atau diteliti dalam penelitian ini.

### **Ucapan Terima Kasih**

Terimakasih kepada Allah Swt atas segala limpahan nikmat dan karunianya, dan terimakasih kepada kedua orang tua kami yang telah berperan dalam memberikan semangat, doa dan dukungan yang tiada henti, serta terimakasih

Journal Homepage: <https://ejournal.umbandung.ac.id/index.php/identitas>

kepada seluruh pihak yang telah memberikan nasehat serta bimbingannya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini.

## Daftar Pustaka

### Buku:

- Dwiyanto, A. (2006) *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Effendhie, M. (2011) 'Pengantar Organisasi', *Organisasi Tata Laksana dan Lembaga Kearsipan*, pp. 1-90. Available at: <http://www.pustaka.ut.ac.id/lib/wp-content/uploads/pdfmk/ASIP420902-M1.pdf>.
- Harahap, P. (2011) 'Budaya Organisasi-Organizational Culture'. Semarang: Semarang Univercity Press, pp. 1-133.
- Hardiyansyah (2018a) *Kualitas Pelayanan Publik - Konsep Dimensi Indikator dan Implementasinya, Book*. Yogyakarta: Gava Media.
- Mubarok and Suparman, N. (2019) *Pelayanan Publik Kontemporer*. Ban: Administrasi Publik FISIP UIN Sunan Gunung Djati Bandung.
- Nurdin, D. D. I. (2018) *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia. doi: 10.31219/osf.io/hk394.
- Nuryadi (2017) *Dasar-Dasar Statistika Penelitian*. Yogyakarta: Sibuku Media. Available at: [http://lppm.mercubuana-yogya.ac.id/wp-content/uploads/2017/05/Buku-Ajar\\_Dasar-Dasar-Statistik-Penelitian.pdf](http://lppm.mercubuana-yogya.ac.id/wp-content/uploads/2017/05/Buku-Ajar_Dasar-Dasar-Statistik-Penelitian.pdf).
- Ruhana, D. H. . F. (2018) *Teori Organisasi dan Implementasinya Dalam Penataan Organisasi Pada Perangkat Daerah*. Jatinangor: IPDN.
- Siregar, S. (2012) *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual dan SPSS*. Jakarta: Prenadamedia Group.

Sugiyono (2013) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.

Wibowo (2018) 'Budaya Organisasi Sebuah Kebutuhan Untuk Meningkatkan Kinerja Jangka Panjang', in. Depok: Rajawali Pers, p. 438.

**Jurnal:**

Agusriadi (2016) *Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Pada Kantor Kecamatan Tanjungpinang Timur Kota Tanjungpinang*. p. 17.

Hikmawati (2017) *Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Sekretariat Daerah Kabupaten Gowa*. (8.5.2017), p. 105.

**Undang-Undang dan Peraturan Pemerintah:**

KMPAN (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara) Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2018 Tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian

Peraturan Walikota Bandung Nomor 767 Tahun 2011 Tentang Kode Etik Pegawai Negeri Sipil Di Lingkungan Pemerintah Kota Bandung

Peraturan Walikota Bandung Nomor 677 Tahun 2016 Tentang Disiplin Kehadiran Aparatur Sipil Negara Di Lingkungan Pemerintah Kota Bandung

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik