



Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Kalijati Kabupaten Subang

Tony Pathoni¹

Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Subang
topath12dos@gmail.com

Kusman Yuhana²

Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Subang
Yuhanakusman.yk67@gmail.com

Abstrak

Kualitas pelayanan disuatu organisasi publik berkaitan erat dengan Budaya organisasi. Fakta bahwa isu pelayanan publik di kecamatan masih banyak menunjukkan kualitas masih rendah, dari tahun 2018-2019 pengaduan masyarakat ke kecamatan meningkat. Tujuan penulis ini melakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Kalijati Kabupaten Subang. Permasalahan tersebut diakibatkan oleh adanya keluhan masyarakat kalijati yang dari 2 tahun terakhir malah semakin bertambah, dikarenakan pelayanan publik yang diberikan pegawai kecamatan tidak bagus dan tidak cepat. Adapun metode penelitian yang digunakan oleh penulis dengan menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Adapun sumber data yang digunakan adalah data-data primer dan skunder dari kantor kecamatan kalijati, serta data dari pegawai kecamatan dan masyarakat kalijati yang bersangkutan. Data akan dianalisa dengan metode deskriptif analisis. Analisis data dilakukan dengan metode analisis statistik deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, analisi regresi linear sederhana, uji signifikan dan uji koefisien determinasi. Berdasarkankn analisis data yang dilakukan, diperoleh kesimpulan bahwa Budaya Organisasi di Kecamatan Kalijati menunjukkan hasil 43,28, yang dimana menurut garis kontinum termasuk kedalam kategori baik dan Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Kalijati menunjukkan hasil 50,66, yang dimana menurut garis kontinum termasuk kedalam kategori cukup baik. Ada pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan, hasilnya diperoleh dari nilai signifikansi lebih dari 0,05, nilai signifikansi sebesar 4,847. Budaya Organisasi memberikan pengaruh sebesar 66,0% terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan.

Kata Kunci : Budaya Organisasi, Kualitas Pelayanan Publik



Abstract

Service quality in a public organization is closely related to organizational culture. The fact that there are still many public service issues in the sub-district shows that the quality is still low, from 2018-2019 public complaints to the sub-districts increased. The purpose of this writer doing this research is to find out how the influence of organizational culture on the quality of public services in Kalijati District, Subang Regency. This problem was caused by complaints from the Kalijati community, which in the last 2 years had even increased, because the public services provided by sub-district employees were not good and not fast. The research method used by the author uses descriptive methods with a quantitative approach. The data sources used are primary and secondary data from the Kalijati sub-district office, as well as data from district employees and the concerned Kalijati community. The data will be analyzed using descriptive analysis method. Data analysis was performed using descriptive statistical analysis method, validity test, reliability test, simple linear regression analysis, significant test and determination coefficient test. Based on the data analysis carried out, it is concluded that the Organizational Culture in Kalijati District shows the results of 43.28, which according to the continuum line is in the good category and the Quality of Public Services in Kalijati District shows the results of 50.66, which according to the continuum line is included in the category pretty good. There is an influence of organizational culture on the quality of public services in the District Office, the results are obtained from a significance value of more than 0.05, a significance value of 4.847. Organizational Culture has an influence of 66.0% on the Quality of Public Services in the District Office.

Keywords: Organizational Culture, Quality of Public Services

Pendahuluan

Pelayanan publik yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Jika kita berbicara mengenai pelayanan publik, ada banyak faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kualitas pelayanan suatu birokrasi pemerintahan baik itu yang bersifat internal organisasi seperti kewenangan diskresi, sikap yang berorientasi terhadap perubahan, budaya organisasi, etika organisasi, sistem intensif maupun semangat kerja sama. Sedangkan eksternalnya antara lain budaya politik, dinamika dan perkembangan politik, pengelolaan konflik lokal, kondisi sosial ekonomi, dan kontrol yang dilakukan oleh masyarakat dan organisasi lembaga swadaya masyarakat.

Kualitas pelayanan disuatu organisasi publik berkaitan erat dengan Budaya organisasi. Hal yang melatarbelakangi adalah nilai jasa disuatu instansi pemerintah, yakni mengadakan pelayanan publik memberikan makna bersama



didalam instansi pemerintah yang bisa memperngaruhi kualitas pelayanan salah satunya adalah budaya organisasi.

Kualitas pelayanan akan membaik seiring dengan internalisasi budaya organisasi. Ini berarti semakin kuat budaya organisasi atau nilai-nilai dasar yang telah disepakati, maka semakin baik kualitas pelayanan yang dihasilkan. Dalam kenyataannya organisasi itu lebih daripada sekedar rasionalitas, organisasi dapat memiliki keperibadian juga seperti manusia pada umumnya. Budaya organisasi mencerminkan spesifikasi suatu organisasi sehingga berbeda dengan organisasi lainnya. Budaya organisasi ini melingkupi seluruh pola perilaku anggotanya dan menjadi pegangan bagi setiap individu dalam berinteraksi, baik di dalam ruang lingkup internal maupun eksternal.

Kecamatan sebagai penyedia layanan publik mempunyai tugas pokok membantu Bupati dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan dalam wilayah kecamatan serta meningkatkan efektivitas pelayanan publik dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) serta peningkatan kualitas pelayanan dalam bentuk jasa atau perijinan melalui transparansi dan standarisasi pelayanan. Kantor kecamatan berperan sebagai penyelenggara bagi pemberian pelayanan umum daerah kepada masyarakat dalam wilayah kerjanya, sekaligus menjadi akselerator bagi penyelenggaraan fungsi-fungsi pembangunan kesejahteraan yang dilakukan pemerintah daerah. Dikaitkan dengan program-program kegiatan di tingkat Kecamatan, untuk meningkatkan Indeks Pembangunan Manusia sekaligus meningkatkan tingkat kepuasan terhadap penyelenggaraan pelayanan umum daerah kepada masyarakat secara signifikan, sehingga dalam rangka menjalankan tugas penyelenggaraan pemerintahan itu, kantor Kecamatan Kalijati dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan masyarakat di Kecamatan Kalijati.

Berdasarkan SOTK (Struktur Organisasi Tata Kerja), peraturan pemerintah Bupati Subang Nomor 34 Tahun 2016, tentang susunan Organisasi Perangkat Daerah. Kecamatan Kalijati merupakan salah satu Kecamatan di Kabupaten Subang yang melaksanakan pelayanan publik di bidang Administrasi. Petugas yang melaksanakan Pelayanan Publik di bidang Administrasi adalah Seksi Pelayanan Umum. Seksi Pelayanan Umum memberikan Pelayanan seperti :

1. Perekaman e-KTP (Kartu Tanda Penduduk Elektronik)
2. Surat Rekomendasi Pembuatan Kartu Keluarga (KK).

Seksi Pelayanan Umum mempunyai tugas melakukan pengumpulan dan penyusunan bahan dalam rangka pelaksanaan administrasi pelayanan umum tingkat Kecamatan. Dalam hal pelayanan di Kecamatan Kalijati ditemukan beberapa keluhan dari masyarakat mengenai kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pegawai Kecamatan. Yang dimana angka keluhan masyarakat dari tahun 2018-2019 meningkat sebesar 14 %. Keluhan-keluhan tersebut berasal dari masyarakat berkaitan dengan pelayan publik yang mereka terima yang disampaikan melalui media telephone, social media, dan datang langsung ke Kantor Kecamatan. tidak ada keluhan yang didapatkan pegawai Kecamatan dari masyarakat.



Berdasarkan fenomena diatas terdapat permasalahan dalam pelayanan publik masih rendah di Kecamatan memunculkan gejala-gejala indikator sebagai berikut:

1. Dalam pelayanan Perekaman e-KTP dan Surat Rekomendasi Pembuatan Kartu Keluarga. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan masih belum memadai.
2. Mengenai ketepatan waktu, waktu Perekaman e-KTP dan Surat rekomendasi pembuatan Kartu Keluarga (KK) yang seharusnya hanya sampai 1 hari namun pada kenyataannya bisa sampai 3 hari, dari presentase 100% ketepatan pelayanan Pegawai Kecamatan hanya bisa mencapai presentase 30%.
3. Pegawai Kecamatan tidak cepat dalam merespon masyarakat yang ingin ,melakukan pelayanan dan menanyakan prosedur mengenai Perekaman eKTP dan Surat rekomendasi pembuatan Kartu Keluarga (KK) Masyarakat yang mengerti mengenai prosedur pembuatan Kartu Keluarga (KK) hanya 40% itu disebabkan karna masih rendahnya sosialisasi yang pegawai berikan terhadap masyarakat.

Kerangka Teori

Teori Budaya Organisasi

Budaya organisasi merupakan bagian dari manajemen sumber daya manusia (MSDM) dan Teori Organisasi. Budaya Organisasi dilihat dari aspek perilaku, sedangkan Teori organisasi dilihat dari aspek sekelompok individu yang bekerjasama untuk mencapai tujuan, atau organisasi sebagai wadah tempat individu bekerja sama secara rasional dan sistematis untuk mencapai tujuan.

Robbins (2000:74) mendefinisikan budaya organisasi (*organizational culture*) Sebagai suatu sistem makna bersama yang dianut oleh anggota-anggota yang membedakan organisasi tersebut dengan organisasi yang lain. Lebihlanjut, Robbins Menyatakan bahwa sebuah sistem pemaknaan bersama dibentuk oleh warganya yang sekaligus menjadi pembeda dengan organisasi lain. Sistem pemaknaan bersama merupakan seperangkat karakter kunci dari nilai-nilai organisasi (*"a sistem of shared meaning held by members that distinguishes the organization from other organization. This sistem of shared meaning is, on closer examination, a set key characteristics that the organization values"*).

Pengaruh budaya organisasi mempunyai arti penting bagi individu yang bekerja di dalamnya, karena budaya organisasi ini akan mempengaruhi baik secara langsung atau tidak langsung terhadap kinerja karyawan. Budaya organisasi yang kuat akan meningkatkan kinerja individu secara keseluruhan dan berpengaruh positif terhadap perilaku pegawai, sehingga menimbulkan kinerja yang baik dan merangsang disiplin kerja yang tinggi.

Teori yang dipakai dalam penelitian ini adalah teori dari Denison dalam Achmad Sobirin (2007:7194) ada 4 (empat) karakteristik Budaya Organisasi yaitu:

1. Keterlibatan (*Involvement*) : Sebuah budaya organisasi memiliki karakter *"Highly Involved"* dalam mendorong karyawan untuk terlibat serta menciptakan rasa memiliki dan bertanggung jawab. Hal ini dilakukan secara informal dan implisit, eksplisit dan melalui birokrasi.



2. Konsistensi (*Consistency*) : organisasi juga akan lebih efektif apabila budaya organisasi lebih konsisten, terkordinasi dengan baik dan lebih terintegrasi. Konsistensi merupakan sumber utama dari integrasi, kordinasi, dan control.
3. Adaptasi (*Adaptability*) : organisasi memegang norma-norma dan kepercayaan yang mendukung kapasitas organisasi dalam menerima, menginterpretasi dan menerjemahkan tanda-tanda dari lingkungan ke dalam perubahan perilaku internal.
4. Misi (*Mission*) : organisasi yang sukses memiliki arah dan sasaran yang jelas dalam mendefinisikan tujuan organisasi, sebuah rencana strategis yang mengekspresikan visi bagaimana organisasi di masa mendatang.

Schein (1985) mengatakan bahwa budaya lemah adalah budaya yang tidak mampu menjalankan fungsi utamanya, yaitu mampu mendukung organisasi dalam beradaptasi dengan faktor-faktor internal dan eksternal. Persoalan ini merupakan persoalan yang terkait satu sama lain dan biasanya muncul secara bersamaan, oleh karena itu untuk menghadapinya dan untuk menjaga kelangsungan hidup organisasi, maka dalam hal ini budaya organisasi merupakan faktor yang signifikan.

Teori Pelayanan Publik

Menurut Kurniawan (dalam Sinambela, 2006:5-6) pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis dan komprehensif yang dikenal dengan konsep pelayanan prima. Kualitas pelayanan public merupakan mutu/kualitas pelayanan birokrat terhadap masyarakat yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan masyarakat (*meeting the needs of customers*).

Wykcof sebagaimana dikutip Tjiptono (1996 : 59), menjelaskan konsep kualitas pelayanan umum terkait dengan upaya untuk memenuhi atau bahkan melebihi harapan yang dituntut atau yang diinginkan oleh peminta layanan atau masyarakat. Semakin tinggi tingkat pemenuhan harapan tersebut, semakin tinggi pula tingkat kualitas pelayanan yang diberikan, dan sebaliknya semakin tidak memenuhi harapan pelanggan atau pemohon layanan, berarti semakin tidak berkualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh pemberi layanan tersebut.

Pengukuran kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan menggunakan instrument kualitas pelayanan yang telah dikembangkan oleh Fitzsimmons dalam Zaenal Mukarom & Muhibudin (2015:108):

1. Bukti Fisik (*Tangibles*), penyediaan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya yang memadai.
2. Keandalan (*Reliability*), pemberian pelayanan yang tepat dan benar.
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*), adanya keinginan untuk melayani konsumen dengan cepat.
4. Kepastian/Jaminan (*Assurance*), adanya perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan.
5. Empati (*Empathy*), adanya kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan masyarakat.

Hipotesis

Hipotesis merupakan pernyataan sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana dirumuskan Hipotesis sebagai berikut :

H0 : Tidak ada pengaruh yang signifikan (nyata) antara variabel Budaya

Organisasi terhadap variabel Kualitas pelayanan

H1 : ada pengaruh yang signifikan (nyata) antara variabel Budaya Organisasi terhadap variabel Kualitas pelayanan.

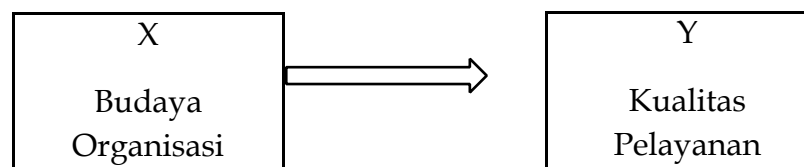
Metode Penelitian

Metode penelitian yang dipakai adalah metode penelitian kuantitatif. Sedangkan yang dimaksud pendekatan kuantitatif adalah pendekatan yang digunakan dalam penelitian dengan cara mengukur indikator-indikator variabel penelitian kuantitatif. Metode penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan pendekatan penelitian deskriptif. Tujuan dari metode deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, factual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki. Dilakukan dengan menempuh langkah-langkah pengumpulan, klasifikasi analisis atau pengolahan data, membuat kesimpulan dan laporan dengan tujuan utama membuat penggambaran tentang suatu keadaan secara objektif dalam suatu deskriptif.

Metode ini digunakan untuk meneliti pada populasi suatu sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya *random*, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah diterapkan. Dalam penelitian ini, analisis deskriptif digunakan untuk mengetahui pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Kalijati.

Adapun objek penelitian yang ditetapkan penulis sesuai dengan permasalahan yang akan diteliti adalah mengenai pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Kalijati dengan model penelitian maka model penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut ini:

Gambar 1
Model Penelitian



Pengukuran Variabel

Untuk mengukur variabel ini menggunakan instrument kuesioner (angket) dengan mengajukan sejumlah pernyataan kepada responden. Variabel ini menggunakan skala likert. Skala Likert diartikan sebagai kategorisasi kemungkinan jawaban pada setiap pertanyaan yang mengandung



perbedaan nilai antara yang satu dengan yang lainnya. Perbedaan tersebut akan nampak dalam pemberian bobot 1-5.

Populasi dalam penelitian ini berjumlah 203 orang. Peneliti mengambil sampel sebanyak 50 responden. 50 responden tersebut diantaranya 20 orang orang dan masyarakat yang pernah berurusan langsung dalam menerima pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kalijati berjumlah 30 orang.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui pengamatan langsung, angket/kuesioner, dan observasi untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan dalam rangka mendapatkan gambaran yang lebih jelas dan memberikan petunjuk untuk mendukung data yang diolah lebih lanjut, seperti dengan mengamati secara langsung budaya organisasi di Kantor Kecamatan Kalijati.

Analisa uji dilakukan melalui uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas digunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu kuisisioner. Suatu kuisisioner dikatakan valid apabila pertanyaan pada kuisisioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisisioner tersebut. Untuk menguji validitas pada tiap item, yaitu dengan mengkorelasikan skor tiap butir. Jika koefisien korelasinya sama atau di atas 0,30 maka item tersebut dinyatakan valid. Untuk menghitung validitas alat ukur digunakan rumus *Pearson Product Moment* yang dirumuskan sebagai berikut:

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

Keterangan:

- r = koefisien korelasi
- X = variabel independen (variabel bebas)
- Y = variabel dependen (variabel terikat)
- n = jumlah responden (sampel)

Uji reliabilitas dilakukan dengan maksud untuk mengetahui tingkat konsistensi terhadap instrumen-instrumen yang mengukur konsep. Teknik pengujian reliabilitas yang dilakukan yaitu dengan menggunakan nilai Cronbach's Alpha. Adapun rumus Alpha tersebut adalah sebagai berikut:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Dimana:

- R_{11} = reliabilitas instrumen
- k = banyaknya butir pertanyaan atau soal
- $\sum \sigma_b^2$ = jumlah varian butir
- σ_t^2 = varian total



Teknik Analisis Data

Setelah data dikumpulkan, kemudian data tersebut dianalisis dengan menggunakan teknik pengelolaan data. Analisis data merupakan salah satu kegiatan penelitian yang berupa penyusunan dan pengelolaan data guna menafsirkan data yang diperoleh. Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum generalisasi.

Apabila data terkumpul, kemudian dilakukan pengolahan data, disajikan dan dianalisis. Dalam penelitian ini penulis menggunakan uji statistik, untuk menilai variabel X dan Y maka analisis yang digunakan berdasarkan rata-rata (*mean*) dari masing-masing variabel. Nilai rata-rata (*mean*) ini diperoleh dengan menjumlahkan data keseluruhan dalam setiap variabel, kemudian dibagi dengan jumlah responden. Untuk rumus rata-rata digunakan sebagai berikut:

$$\text{Untuk Variabel X}$$
$$Me = \frac{\sum X_i}{n}$$

$$\text{Untuk Variabel Y}$$
$$Me = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Keterangan:

Me = Rata-rata

\sum = Jumlah nilai X ke-i sampai ke-n

$\sum Y_i$ = Jumlah nilai Y ke-i sampai ke-n

n = Jumlah responden yang akan dirata-rata

Setelah diperoleh rata-rata masing-masing variabel kemudian dibandingkan dengan kriteria yang peneliti tentukan berdasarkan nilai terendah dan nilai tertinggi dari hasil kuisioner. Nilai terendah dan nilai tertinggi itu masing-masing peneliti ambil dari banyaknya pernyataan dalam kuisioner dikalikan dengan nilai terendah (1) dan nilai tertinggi (5) yang telah ditetapkan.

Analisis Statistik Deskriptif

Teknik analisis statistik deskriptif merupakan jenis analisis data yang dimaksudkan untuk mengungkapkan atau mendeskripsikan keadaan atau karakteristik masing-masing variabel penelitian secara tunggal dengan menggunakan analisis distribusi frekuensi, presentase, uji validitas dan uji realibilitas.

a. Analisis Distribusi Frekuensi

Untuk menginterpretasikan hasil analisis pada tiap-tiap dimensi dan untuk menunjukkan kategori tiap variabel dibuat distribusi frekuensi, perhitungan interval kelasnya sebagai berikut:

$$\text{Interval Kelas} = \frac{\text{skor ideal max} - \text{skor ideal min}}{\text{jumlah kelas}}$$



$$\text{Interval Kelas} = \frac{(5 \times 3) - (1 \times 3)}{5} = \frac{12}{5} = 2,4 \approx 3$$

Sehingga diperoleh distribusi frekuensi seperti tabel dibawah:

Tabel 1
Distribusi Frekuensi

Interval Kelas	Kategori Jawaban
15-17	Sangat Setuju
12-14	Setuju
9-11	Ragu-ragu
6-8	Tidak setuju
3-5	Sangat tidak setuju

b. Presentase

Menurut Sudijono (2003: 40) untuk mengukur presentasi maka digunakan rumus sebagai berikut :

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Keterangan :

P = Presentase

F = Frekuensi

N = Jumlah responden

Analisis presentase dilakukan terhadap parameter dengan mengadopsi kategorisasi yang dikemukakan oleh Arikunto (1998) sebagai berikut:

86% - 100% Dikategorikan sangat baik

71% - 85% Dikategorikan baik

56% - 70% Dikategorikan cukup

baik 40% - 50% Dikategorikan

kurang baik <40% Dikategorikan

tidak baik.

Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana ini digunakan untuk menguji bagaimana pengaruh masing-masing variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) yang dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Menurut penjelasan rumus diatas peneliti hanya menggunakan 2 variabel dengan keterangan sebagai berikut: Y= Variabel Dependent

a= Bagian Konstanta b= Koefisien arah regresi

Uji Signifikan (uji t)

Uji statistic t menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Pengujian dilakukan dengan menggunakan significane level 0,05 (a= 5%).

Penerima atau penolakan hipotesis dilakukan dengan kriteria sebagai berikut:



1. Bila nilai signifikan $t < 0,05$ maka H_0 ditolak, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara satu variabel independen terhadap variabel dependen.
2. Bila nilai signifikan $t > 0,05$ maka H_0 diterima, artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara satu variabel independen terhadap variabel dependen.

Uji Koefisien Determinasi

Nilai koefisien Determinasi (R^2) menunjukkan presentase pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen baik secara parsial maupun simultan, koefisien determinasi dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$KD = R^2 \times 100\%$$

Keterangan:

KD : Koefisien Determinasi

R^2 : Koefisien Korelasi yang dikuadratkan

Lokasi Penelitian dan Jadwal Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Kalijati Alun-alun (Jl. Tugu Timur), Kabupaten Subang, Jawa Barat. Alasan pemilihan Kantor Kecamatan Kalijati ini menjadi subjek penelitian karena tertarik ingin mengetahui Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik dalam Perekaman Kartu Keluarga (KK) di Kantor Kecamatan Kalijati. Dengan lama penelitian 8 bulan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas Instrumen

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur yang telah dirancang dalam bentuk kuesioner benar-benar dapat menjalankan fungsinya. Hasil nilai koefisien korelasi (r) setiap butir pernyataan lebih besar dari nilai kritis 0,279 dan dinyatakan valid. Dengan demikian seluruh butir pernyataan kuesioner budaya organisasi dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

Uji Reliabilitas Instrumen

Hasil uji reliabilitas instrument budaya organisasi menunjukkan

1. Uji reliabilitas kuesioner budaya organisasi

Tabel 2

Hasil uji reliabilitas kuesioner budaya organisasi

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,921	12

Pada tabel 2 dapat dilihat nilai reliabilitas kuesioner budaya organisasi sebesar 0,921 (*Cronbach's Alpha*) dan lebih besar dari nilai kritis 0,8. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa butir pernyataan yang digunakan untuk

mengukur variabel budaya organisasi sudah reliabel atau memiliki kekonsistenan. Uji reliabilitas kuesioner kualitas pelayanan publik

Tabel 3
Hasil uji reliabilitas kuesioner kualitas pelayanan publik
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,940	15

Pada tabel 3 dapat dilihat nilai reliabilitas kuesioner kualitas pelayanan publik sebesar 0,940 (*Cronbach's Alpha*) dan lebih besar dari nilai kritis 0,8. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa butir pernyataan yang digunakan untuk mengukur variabel kualitas pelayanan publik sudah reliabel atau memiliki kekonsistenan.

Teknik Analisis Data

Varibel penelitian ini terdiri dari dua variabel, yaitu variabel Budaya Organisasi sebagai variabel bebas yang diberi simbol X, dan variabel Kualitas Pelayanan Publik sebagai variabel terikat yang diberi simbol Y. Pada penelitian ini yang dijadikan sebagai unit analisis adalah para pegawai kecamatan dan masyarakat yang pernah mendapatkan pelayanan publik perekaman e-KTP dan surat rekomendasi pembuatan KK, berjumlah 50 orang yang terdiri dari 20 pegawai dan 30 masyarakat yang relevan. Selanjutnya kepada responden tersebut diajukan pernyataan-pernyataan dalam bentuk kuesioner merupakan penjabaran dari indikator-indikator variabel Budaya Organisasi dan variabel Kualitas Pelayanan Publik.

Indikator-indikator dalam setiap variabel penelitian dituangkan kedalam pernyataan, dimana setiap pernyataan kuesioner memiliki lima alternative jawaban yang dapat dipilih oleh responden. Alternative tersebut diberi skor dari 5-1 sesuai dengan skala likert sehingga diperoleh data ordinal. Data ordinal tersebut kemudian ditransformasi kedalam interval melalui MSI.

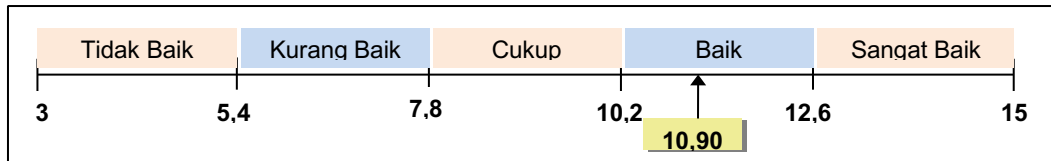
Analisis Deskriptif

Budaya Organisasi

Budaya Organisasi sendiri diukur menggunakan 4 dimensi dan dioperasionalkan menjadi 12 butir pernyataan. Berikut ini akan disajikan distribusi tanggapan responden mengenai budaya organisasi di kantor kecamatan Kalijati kabupaten Subang pada masing-masing dimensi.

Dimensi Keterlibatan

Gambaran tentang dimensi ini tergambar dalam garis kontinum berikut ini :



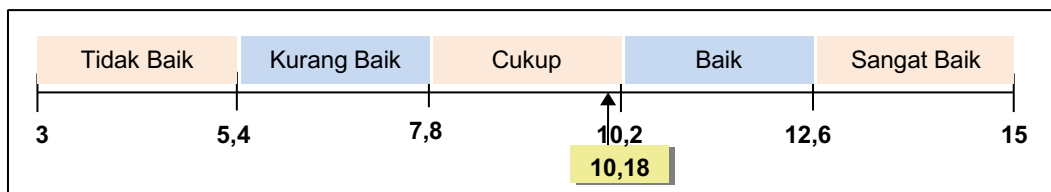
Gambar 1
Garis Kontinum Kategorisasi Dimensi Keterlibatan

Pada gambar 1 dapat dilihat rata-rata total skor tanggapan skor jawaban responden mengenai keterlibatan pegawai (10,90) jatuh pada rentang kategori baik. Data ini menunjukkan bahwa pegawai di Kantor Kecamatan Kalijati Kabupaten Subang secara personal sering terlibat dalam pelayanan publik. Mayoritas responden sependapat bahwa secara personal pegawai sangat terlibat dalam melaksanakan pelayanan publik.

Kemudian sebagian responden sependapat pegawai Kecamatan saling membantu dalam melaksanakan pelayanan publik kepada masyarakat sehingga pelayanan publik yang diberikan diselesaikan dengan tepat waktu. Namun lebih dari sebagian responden merasa bahwa informasi mengenai segala prosedur pelayanan publik di kecamatan masih kurang disebarluaskan, sehingga banyak masyarakat belum mengetahui dan memahaminya. Mengenai dimensi keterlibatan pegawai, pegawai bekerjasama antar pegawai lainnya demi memperlancar pelayanan publik.

Dimensi Konsistensi

Konsistensi artinya sistem kepercayaan, nilai, dan simbol yang dihayati dan dipahami (diinternalisasi) oleh para anggota organisasi agar terbentuk tindakan atau perilaku terkoordinasi berdasarkan dukungan konsesus. Gambaran tentang dimensi ini dapat dilihat pada tabel berikut:

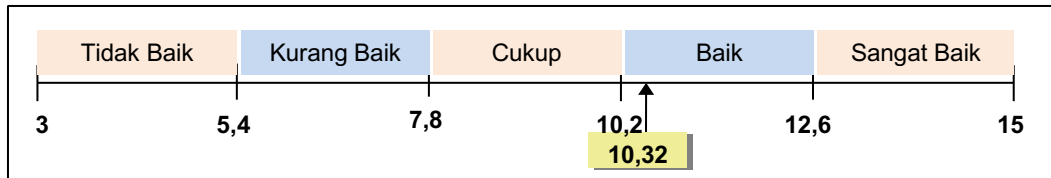


Gambar 2
Garis Kontinum Kategorisasi Dimensi Konsistensi

Pada gambar 2 dapat dilihat rata-rata total skor tanggapan skor jawaban responden mengenai konsistensi pegawai (10,18) jatuh pada rentang kategori cukup. Pimpinan kecamatan belum memperhatikan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Namun banyak responden merasa pimpinan masih kurang memberi teguran kepada pegawai kecamatan yang melanggar aturan, maupun pegawai yang tidak serius melayani masyarakat. Para pegawai mempunyai tujuan yang sama untuk memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas. Dan pegawai yang melanggar aturan akan di beri teguran oleh pimpinan.

Dimensi Adaptabilitas

Adaptabilitas artinya organisasi memegang norma-norma dan kepercayaan yang mendukung kapasitas organisasi dalam menerima, menginterpretasi dan menerjemahkan tanda-tanda dari lingkungan ke dalam perubahan perilaku internal. Kategor dimensi ini tergambar melalui garis kontinum berikut.



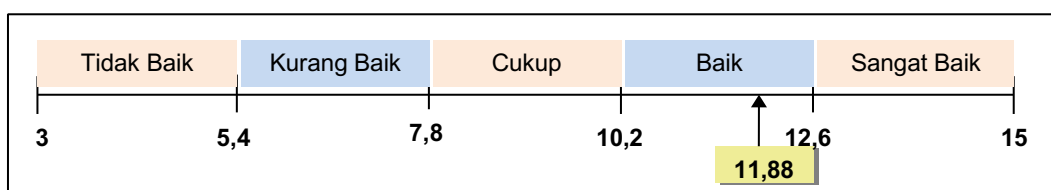
Gambar 3
Garis Kontinum Kategorisasi Dimensi Adaptabilitas

Pada gambar 3 dapat dilihat rata-rata total skor tanggapan skor jawaban responden mengenai kemampuan beradaptasi pegawai (10,32) jatuh pada rentang kategori baik. Pegawai kecamatan telah berupaya untuk meningkatkan pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat agar lebih baik dari sebelumnya. Pegawai kecamatan senantiasa memperbaiki pelayanan publik, sehingga masyarakat merasa lebih puas saat menerima pelayanan. Pegawai fokus dalam menjalankan tugasnya dan pegawai memperbaiki kinerjanya agar lebih dalam memberikan pelayanan.

Dimensi Misi

Misi artinya organisasi yang sukses memiliki arah dan sasaran yang jelas dalam mendefinisikan tujuan organisasi, sebuah rencana strategis yang mengekspresikan visi bagaimana organisasi di masa mendatang.

Selanjutnya rata-rata skor tanggapan responden atas ketiga butir pernyataan yang terdapat pada gambar kategori garis kontinum berikut:



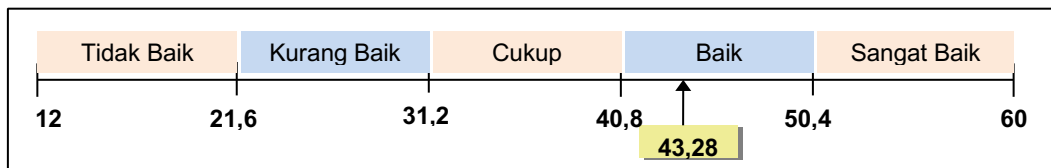
Gambar 4
Garis Kontinum Kategorisasi Dimensi Misi

Pada gambar 4 dapat dilihat rata-rata total skor tanggapan skor jawaban responden mengenai misi kecamatan (11,88) jatuh pada rentang kategori baik. Kecamatan mempunyai perencanaan kedepan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Kecamatan juga mempunyai rancangan jangka pendek yang dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan publik dimasa mendatang. Untuk melaksanakan misi tersebut, pegawai kecamatan bersungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Kecamatan

mempunyai perencanaan dan rancangan jangka pendek yang dimiliki kecamatan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dari sebelumnya.

Setelah disajikan gambaran tanggapan responden pada masing-masing dimensi, selanjutnya guna mengetahui bagaimana tanggapan responden mengenai budaya organisasi secara keseluruhan, maka penulis melakukan kategorisasi terhadap akumulasi rata-rata skor jawaban responden atas keempat dimensi budaya organisasi. Berikut disajikan data akumulasi skor jawaban responden atas keempat dimensi pada variabel budaya organisasi.

Hasil jawaban responden terhadap ke 12 butir pernyataan yang terdapat dikategorikan kedalam kriteria Sangat Baik, Baik, Cukup, Kurang Baik dan Tidak Baik.



Gambar 5
Garis Kontinum Kategorisasi Variabel Budaya Organisasi

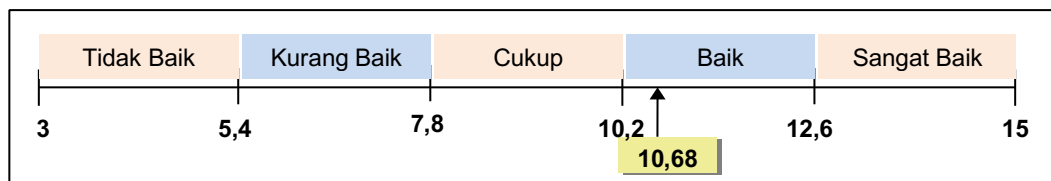
Berdasarkan hasil kategorisasi tersebut dapat dilihat rata-rata skor tanggapan responden atas ke 12 butir pernyataan sebesar **43,28** jatuh pada rentang kategori Baik. Data ini menunjukkan bahwa budaya organisasi di kantor kecamatan Kalijati kabupaten Subang sudah baik.

Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik diukur menggunakan 5 dimensi dan dioperasionalkan menjadi 15 butir pernyataan. Berikut ini akan disajikan distribusi tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan Kalijati kabupaten Subang pada masing-masing dimensi.

Kualitas Pelayanan Pada Dimensi Bukti Fisik

Bukti fisik artinya penyediaan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya yang memadai. Seperti Sumber Daya Manusia dan peralatan penunjang pelayanan public tergambar melalui garis Kontinum berikut.



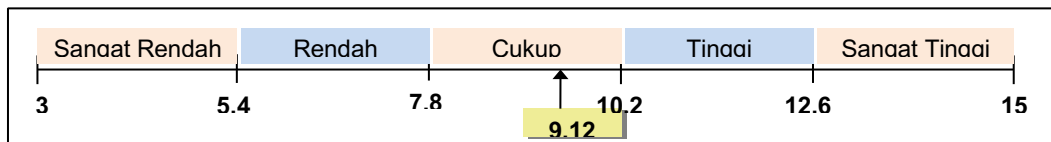
Gambar 6
Garis Kontinum Kategorisasi Dimensi Bukti Fisik

Pada gambar 6 dapat dilihat rata-rata total skor tanggapan skor jawaban responden mengenai bukti fisik (10,68) jatuh pada rentang kategori baik. Data ini menunjukkan bahwa fasilitas fisik yang terdapat di Kantor Kecamatan Kalijati sudah memadai. Proses pelayanan yang diberikan oleh pegawai kecamatan tidak

sulit. Kecamatan mempunyai jaringan internet yang bagus, guna membantu pelaksanaan perekaman e-ktip.

Kualitas Pelayanan Pada Dimensi Kehandalan

Keandalan artinya pemberian pelayanan yang tepat dan benar yang dilakukan pegawai dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Hasil dari observasi, keramahan pegawai masih jauh dari kata bagus. Saat ada masyarakat yang membutuhkan pelayanan, pegawai menanyakannya dengan sikap tidak ramah. Selanjutnya rata-rata skor tanggapan responden atas ketiga butir pernyataan yang terdapat dikategorikan melalui garis kontinum berikut.



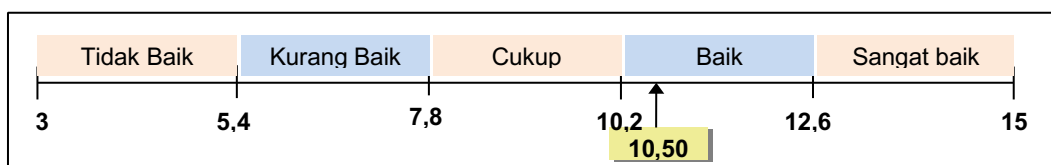
Gambar 7
Garis Kontinum Kategorisasi Dimensi Kehandalan

Pada gambar 7 dapat dilihat rata-rata total skor tanggapan skor jawaban responden mengenai kehandalan pelayanan (9,12) jatuh pada rentang kategori cukup. Pegawai kecamatan juga melakukan tugasnya dengan cukup baik dan pegawai cukup bersikap ramah saat melayani masyarakat. Pegawai mempunyai kemampuan yang memadai dalam memberikan pelayanan dan mengoperasikan computer dengan baik.

Kualitas Pelayanan Pada Dimensi Daya Tanggap

Daya tanggap artinya tanggap memberikan pelayanan yang cepat atau responsive serta diiringi dengan cara penyampaian yang jelas dan mudah dimengerti. Hasil dari observasi, kemampuan pegawai dalam merespon kebutuhan masyarakat memang sudah terlihat dari cepatnya respon pegawai saat ada masyarakat yang kurang paham apa saja yang diperlukan dalam persyaratan untuk perekaman e-ktip ataupun untuk surat rekomendasi kartu keluarga.

Menurut salah satu staff pelayanan umum menyatakan bahwa, "pegawai selalu siap menjawab pertanyaan dari masyarakat yang ingin menanyakan perihal prosedur pelayanan publik di kecamatan. Para pegawai disini selalu cepat merespon saat ada masyarakat yang membutuhkan pelayanan dan sejauh ini pegawai sangat bisa meluangkan waktunya dengan baik saat ada masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Rata-rata skor tanggapan responden atas ketiga butir pernyataan dapat dikategorikan melalui garis kontinum berikut.

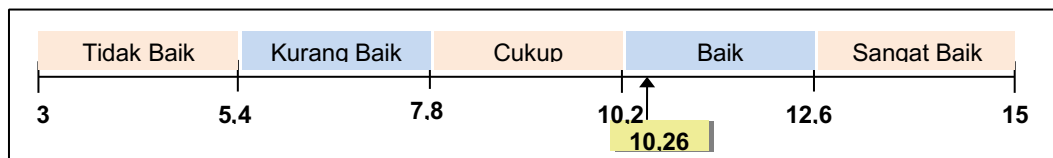


Gambar 8
Garis Kontinum Kategorisasi Dimensi Ketanggapan

Pada gambar 8 dapat dilihat rata-rata total skor tanggapan skor jawaban responden mengenai ketanggapan pelayanan (10,50) jatuh pada rentang kategori baik. Pegawai kecamatan senantiasa membantu masyarakat yang belum paham mengenai prosedur pelayanan publik menjadi paham. Ketika ada masyarakat yang membutuhkan pelayanan publik, pegawai kecamatan dengan cepat meresponnya. Namun banyak pegawai kecamatan hanya kadang-kadang meluangkan waktu dalam melayani masyarakat. Pegawai bisa menjawab pertanyaan dari masyarakat mengenai pelayanan publik dengan baik, dan bisa meluangkan waktu dengan baik demi melayani masyarakat.

Kualitas Pelayanan Pada Dimensi Jaminan

Jaminan berkaitan dengan kepastian, tepatnya kepastian yang didapatkan masyarakat dari pegawai. Jaminan ini bisa didapat misalnya, dari komunikasi yang baik, pengetahuan yang luas, hingga sikap sopan santun kepada masyarakat. Selanjutnya rata-rata skor tanggapan responden atas ketiga butir pernyataan yang terdapat dikategorikan melalui garis kontinum berikut:



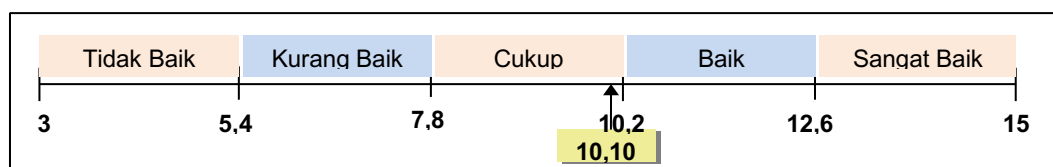
Gambar 9
Garis Kontinum Kategorisasi Dimensi Jaminan

Pada gambar 9 dapat dilihat rata-rata total skor tanggapan skor jawaban responden mengenai jaminan pelayanan (10,26) jatuh pada rentang kategori baik. Pegawai mempunyai sikap telaten dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.

Kualitas Pelayanan Pada Dimensi Empati

Empati adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada masyarakat, hal ini dilakukan untuk mengetahui keinginan masyarakat secara akurat dan spesifik. Kualitas pelayanan pada dimensi empati dioperasionalkan menjadi 3 butir pernyataan, rekapitulasi tanggapan responden mengenai empati dapat dilihat pada tabel berikut.

Pada gambar 11 berikut, dapat dilihat rata-rata total skor tanggapan responden atas ke 3 butir pernyataan di dimensi empati sebesar 10,10. Hasil tersebut diperoleh dari 20 pegawai dan 30 masyarakat, setiap harinya ada 2-3 masyarakat yang datang ke kecamatan untuk meminta pelayanan. Rata-rata skor tanggapan responden atas ketiga butir pernyataan yang terdapat pada tabel 4,19 dapat dikategorikan melalui garis kontinum berikut.

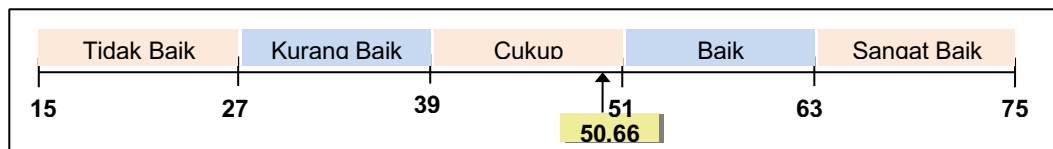


Gambar 11

Garis Kontinum Kategorisasi Dimensi Empati

Pada gambar 11 dapat dilihat rata-rata total skor tanggapan skor jawaban responden mengenai empati dalam pelayanan (10,10) jatuh pada rentang kategori cukup. Data ini menunjukkan bahwa pegawai cukup berempati kepada masyarakat ketika memberikan pelayanan. Pegawai cukup bersungguh-sungguh dalam memperhatikan kenyamanan masyarakat dalam menerima pelayanan publik. Pegawai selalu mengutamakan kepentingan masyarakat dalam memberikan pelayanan publik.

Hasil jawaban responden terhadap ke 15 butir pernyataan yang dapat dikategorikan kedalam kriteria Cukup. Dengan panjang kelas interval untuk setiap kategori sebesar 12,0 maka interval skor untuk setiap kategori ditetapkan sebagai berikut.



Gambar 12

Garis Kontinum Kategorisasi Variabel Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil kategorisasi tersebut dapat dilihat rata-rata skor tanggapan responden atas ke 15 butir pernyataan sebesar **50,66** jatuh pada rentang kategori Cukup. Data ini menunjukkan bahwa pelayanan di kantor kecamatan Kalijati kabupaten Subang cukup berkualitas.

Analisis Regresi Linier Sederhana

Guna mengetahui bentuk hubungan fungsional antara budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan publik digunakan analisis regresi linier sederhana. Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan software SPSS 22 for windows, diperoleh hasil regresi sebagai berikut.

Tabel 5
 Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,274	,441		2,885	,006
	Budaya Organisasi	,583	,120	,573	4,847	,000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil pengolahan data seperti disajikan maka dapat dibentuk persamaan regresi variabel budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan publik sebagai berikut.

$$Y = 1,274 + 0,583 X$$

Pada persamaan tersebut dapat dilihat bahwa koefisien regresi budaya organisasi (X) memiliki tanda positif yang berarti semakin baik budaya organisasi akan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Kemudian nilai konstanta juga memiliki tanda positif sebesar 1,274 menunjukkan kualitas pelayanan publik apabila tidak ada budaya organisasi.

Uji Signifikansi (uji t)

Selanjutnya untuk membuktikan apakah budaya organisasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik maka dilakukan pengujian dengan hipotesis statistik sebagai berikut:

Ho: $\rho = 0$ Budaya organisasi tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan Kalijati kabupaten Subang

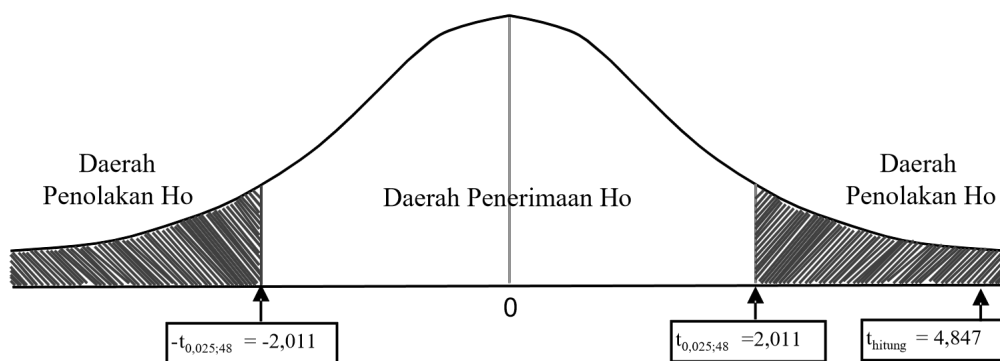
Ha: $\rho \neq 0$ Budaya organisasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan Kalijati kabupaten Subang

Statistik uji yang digunakan untuk menguji hipotesis diatas adalah uji t, nilai tabel yang digunakan sebagai nilai kritis sebesar 2,011 yang diperoleh dari tabel t pada $\alpha = 0.05$ dan derajat bebas 48 untuk pengujian dua arah. Kriteria uji yang digunakan adalah sebagai berikut.

Jika nilai absolut $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak (signifikan)

Jika nilai absolut $t_{hitung} \leq t_{tabel}$, maka H_0 diterima (tidak signifikan)

Berdasarkan hasil pengolahan seperti disajikan dapat dilihat nilai t_{hitung} pengaruh budaya organisasi adalah sebesar 4,847 dengan nilai signifikansi mendekati nol. Karena nilai t_{hitung} pengaruh budaya organisasi lebih besar dari nilai t_{tabel} (2,011), maka pada tingkat kekeliruan 5% diputuskan untuk menolak H_0 sehingga H_a diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bawa terdapat pengaruh yang signifikan dari budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan Kalijati kabupaten Subang. Secara visual grafik daerah penolakan dan penerimaan H_0 pada uji pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan publik dapat dilihat pada gambar berikut.



Grafik Daerah Penerimaan dan Penolakan H_0

(Pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan publik) Pada grafik diatas dapat dilihat nilai t_{hitung} (4,847) jatuh pada daerah penolakan H_0 , sehingga disimpulkan bahwa budaya organisasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan Kalijati kabupaten Subang. Hasil

penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa semakin baik budaya organisasi akan membuat pelayanan publik semakin berkualitas.

Uji Koefisien Determinasi

Setelah diuji dan terbukti bahwa budaya organisasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.

Tabel 6
Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.813 ^a	.660	.651	4.98047
a. Predictors: (Constant), Budaya Organisasi				
b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan				

Pada tabel 6 di atas dapat dilihat R-square sebesar 0,660 yang dikenal dengan istilah koefisien determinasi (KD). Koefisien determinasi sebesar 0,660 menunjukkan bahwa 66,0% kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan Kalijati kabupaten Subang disebabkan oleh budaya organisasi. Dengan kata lain budaya organisasi memberikan pengaruh sebesar 66,0% terhadap kualitas pelayanan publik. Sedangkan sisanya yaitu sebesar 34,0% merupakan pengaruh faktor lain di luar budaya organisasi.

Kesimpulan Dan Saran

Kesimpulan

Berdasarkan hasil perhitungan koefisien determinasi menunjukkan bahwa variabel independen (Budaya Organisasi) mempengaruhi variabel dependen (Kualitas Pelayanan Publik) sebesar 66,0% dan sisanya sebesar 34,0% yang diperkirakan dipengaruhi oleh faktor lain. Berdasarkan hasil regresi menunjukkan bahwa hipotesis pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Kalijati bersifat positif. Artinya Budaya organisasi berpengaruh terhadap Kualitas pelayanan publik, hal ini berarti semakin baik budaya organisasi yang dilakukan pegawai maka semakin meningkat pula kualitas pelayanan publik yang diberikan pegawai kepada masyarakat.

Saran-Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dikemukakan oleh penulis, dapat diberikan saran sebagai bahan pertimbangan bagi pihak yang terkait dengan penelitian, dalam hal ini pada Kantor Kecamatan Kalijati Kabupaten Subang dan untuk penelitian selanjutnya.

1. Masih perlu diperhatikan dimensi yang sekiranya berada pada kategori yang cukup baik. Dalam dimensi konsistensi, Penulis berharap pimpinan kecamatan diharapkan agar lebih konsisten dalam memberikan teguran kepada pegawai yang tidak serius dalam memberikan pelayanan ataupun yang melanggar aturan.



2. Masih perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan yang lebih lagi bagi pegawai di dalam aspek kehandalan, pegawai diharapkan bisa bersikap ramah kepada setiap masyarakat yang meminta pelayanan, agar masyarakat merasakan kenyamanan.
3. Pegawai juga harus lebih meningkatkan empati kepada masyarakat, dari mulai lebih mengutamakan kepentingan masyarakat ketimbang kepentingan sendiri dan juga harus lebih cepat memahami kebutuhan masyarakat.

Referensi

- Achmad, Sobirin (2007). *Budaya Organisasi Pengertian, Makna dan Aplikasinya Dalam Kehidupan Organisasi*. Yogyakarta: IBPP STIM YKPN.
- Basuki, Johannes. 2018. *Administrasi Publik*. Depok: PT. Raja Grafindo Persada.
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hikmawati, 2017: *Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Sekretariat Daerah Kabupaten Gowa*. Jurnal Skripsi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Semarang.
<https://core.ac.uk/download/pdf/145228167.pdf>
- Janet, et al. 2013. *Pelayanan Publik Baru: dari manajemen steering ke serving*. Bantul: Kreasi Wacana.
- Kusdi. 2011. *Budaya Organisasi : Teori, Penelitian, Dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2008. *Perilaku dan budaya organisasi*. Bandung: Refika aditama.
- Maryadi, 2014: *Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Rumah Sakit Ibu dan Anak Pemerintahan Aceh*. Universitas Terbuka Pascasarjana Magister Administrasi Publik.
- Nawawi, Ismail. 2013. *Budaya Organisasi Kepemimpinan & Kinerja: Proses Terbentuk, Tumbuh Kembang, Dinamika, dan Kinerja Organisasi*. Jakarta: Kencana.
- Ndraha, Taliziduhu. 2005. *Teori Budaya Organisasi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Peraturan pemerintahan Bupati Subang No 34 Tahun 2016, tentang susunan Organisasi Perangkat Daerah.
- Permendagri No 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Riani Asri Laksmi. 2011. *Budaya Organisasi*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Graha



- Sobrin, Masana. 2012. Budaya & Kinerja Organisasi (perspektif Organisasi Pemerintah). Bandung: Fokusmedia.
- Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Administrasi. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno, Edy. 2010. Budaya Organisasi. Jakarta: Kencana
- Taliziduhu Ndraha. 2003. Teori Budaya Organisasi. Rineka Cipta. Jakarta.
- Tika, Pabundu, 2006. Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Wibowo. 2016. Budaya Organisasi: Sebuah Kebutuhan Untuk Meningkatkan Kinerja Jangka Panjang. Jakarta: Rajawali Pers.