

ISSN 2830-6015 (online)
vol.2 no.2 (2023)

JURNAL ILMIAH ADMINISTRASI PUBLIK [JIMAP]

2023
DESEMBER



*Program Pascasarjana
Magister
Administrasi Publik*

<https://ejurnal.unikarta.ac.id/index.php/jimap>

Diterbitkan oleh Program Pascasarjana
Universitas Kutai Kartanegara Tenggarong



Daftar Isi

Artikel

- EFEKTIFITAS BANTUAN PANGAN NON TUNAI (BPNT) BAGI MASYARAKAT MISKIN DI
 DESA SUNGAI PAYANG KECAMATAN LOA KULU KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA
Fajar Husbi, Ida Bagus Made Agung Dwijatenaya, Musmuliadi 176-183
- PENGARUH BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
 PADA BAGIAN KESEJAHTERAAN SOSIAL SETKAB KABUPATEN KUTAI BARAT
Paulus, Ida Bagus Made Agung Dwijatenaya, Musmuliadi 184-199
- IMPLEMENTASI KEBIJAKAN KETAHANAN PANGAN DI KABUPATEN KUTAI BARAT
Petrus Husen, Yonathan Palinggi, Ida Bagus Made Agung Dwijatenaya 200-212
- PELAKSANAAN KEWENANGAN KECAMATAN DALAM PEMBANGUNAN
 INFRASTRUKTUR SKALA KECIL DI KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA
Muhammad Subandi, Sahrizal, Oktavia Nuraini 213-222
- EVALUASI PERENCANAAN PEMBANGUNAN JANGKA MENENGAH (RPJM) DAN
 RENCANA KERJA PEMERINTAH (RKP) DESA DI KECAMATAN MUARA KAMAN
 KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA
Muhammad Subandi, Novira Cahya Wulan Sari, Almi Iljab Akim 223-240

JIMAP
JURNAL ILMIAH ADMINISTRASI PUBLIK

Penerbit:

Program Magister Pascasarja (S2)
Universitas Kutai Kartanegara Tenggarong

Pelindung:

Rektor Universitas Kutai Kartanegara Tenggarong

Chief in Editor:

Dr. Ir. Ida Bagus Made Agung Dwijatenaya, M.Si

Editorial boards:

Dr. Gaspar Pera, SE., M.Si.
Dr. Bambang Arwanto, A.P., M.Si.
Dr. Achmad Zais, SE., M.Si.
Rusman, S.Sos., M.Si.

Reviewers:

Prof. Dr. Iskandar, SE., M.Si, Universitas Kutai Kartanegara Tenggarong, Indonesia
Dr. Sudirman, SIP., M.Si, Universitas Kutai Kartanegara Tenggarong, Indonesia
Dr. Sabran, SE., M.Si., Universitas Kutai Kartanegara Tenggarong, Indonesia
Dr. Marjoni Rachman, M.Si, Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda, Indonesia
Dr. Yana Ulfah, SE., M.Si., Ak., CA., CSRS., Universitas Mulawarman, Indonesia
Dr. I Made Suidharma, SE., MM., Universitas Pendidikan Nasional Denpasar, Indonesia
Dr. Drs. I Nyoman Subanda, M.Si, Universitas Pendidikan Nasional Denpasar, Indonesia
Agus Fredy Maradona, S.E., M.S.A., Ph.D., Ak., Universitas Pendidikan Nasional, Indonesia

Administration and Technical Editor:

Mulyati; Darwin; Endang Wahyuni; Fahririzal; Rossidah; Handayani Miar

Alamat Redaksi:

Universitas Kutai Kartanegara Tenggarong, Magister Administrasi Publik
Jl. Gunung Kombeng No.27 Kel.Melayu Tenggarong, Kab. Kutai Kartanegara, Kalimantan Timur 75512,
e-mail: mapunikarta@unikarta.ac.id; HP: 081350321841; 08115544443; 085247358365
JIMAP diterbitkan pertama kali tahun 2022, Terbit 2 kali dalam setahun yaitu bulan Juni dan Desember

**PENGARUH BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
PADA BAGIAN KESEJAHTERAAN SOSIAL SETKAB KABUPATEN KUTAI BARAT**

**THE INFLUENCE OF ORGANIZATIONAL CULTURE ON THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES
IN THE SECTION OF SOCIAL WELFARE OF THE REGENCY OF KUTAI BARAT REGENCY**

**Paulus¹, Ida Bagus Made Agung Dwijatenaya², Musmuliadi³
UNIVERSITAS KUTAI KARTANEGARA TENGGARONG**

paulus1112976@gmail.com, tenaya@unikarta.ac.id, musmuliadi250473@gmail.com

This study aims to determine the influence of organizational culture on the quality of public services. This type of research is descriptive research with quantitative research design. 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 population in this study were employees at the Regional Secretariat office of West Kutai Regency, amounting to 149 people, so the sample used was 108. The results showed that the influence of organizational culture on the quality of public services in the Social Welfare Section of the regional secretariat of West Kutai Regency was in the good category according to the results of research in the field based on 8 indicators that became the focus of research, namely 1) Individual Initiatives, 2) Directions, 3) Integration, 4) Management Support, 5) Communication Patterns, 6) Conflict Tolerance, 7) Control, and 8) Reward System. Based on the results of research from 8 indicators, it shows the results of linear regression $Y = 23.8 + 0.383X$ thus organizational culture has a positive and significant effect on the quality of public services in the Social Welfare Section of the regional secretariat of West Kutai Regency. Suggestions for employees at the regional secretariat office of West Kutai Regency so that they can be disciplined in carrying out their work so that the work that is the responsibility of employees can be well organized.

Keywords: Organizational Culture, Service Quality.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan desain penelitian kuantitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, kuesioner dan dokumentasi. Teknik analisa datayang digunakan terdiri atas analisis deskriptif, analisis statistik inferensial dan regresi linier sederhana. Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai di kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Kutai Barat yang berjumlah 149 orang maka sampel yang digunakan sebanyak 108. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan Publik Pada Bagian Kesejahteraan Sosial sekretariat daerah kabupaten Kutai Barat ada pada kategori baik sesuai dengan hasil penelitian di lapangan yang didasarkan pada 8 indikator yang menjadi fokus penelitan peneliti yaitu 1) Inisiatif Individual, 2) Pengarahan, 3)Integrasi, 4) Dukungan Dari Manajemen, 5) Pola-Pola Komunikasi, 6) Toleransi Terhadap Konflik, 7) Kontrol, dan 8) Sistem Imbalan. Berdasarkan hasil penelitian dari 8 indikator, menunjukkan hasil regresi linier $Y = 23,8 + 0,383X$ dengan demikian budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan Publik Pada Bagian Kesejahteraan Sosial sekretariat daerah Kabupaten Kutai Barat. Saran pegawai di kantor sekretariat daerah Kabupaten Kutai Barat agar kiranya dapat disiplin dalam melaksanakan pekerjaannya supaya pekerjaan yang menjadi tanggung jawab pegawai dapat terorganisir dengan baik.

Kata Kunci: Budaya Organisasi, Kualitas Pelayanan.

PENDAHULUAN

Instansi pemerintah adalah organisasi yang merupakan kumpulan orang-orang yang dipilih secara khusus untuk melaksanakan tugas negara sebagai bentuk pelayanan kepada masyarakat karena instansi pemerintah mempunyai tugas salah satunya ialah abdi masyarakat. Menurut Robbins dalam Sembiring (2012:13) "organisasi adalah kesatuan (*entity*) sosial yang dikoordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang relatif dapat diidentifikasi, yang bekerja atas dasar yang relatif terus-menerus untuk mencapai tujuan bersama atau sekelompok tujuan."

"Undang-Undang Pelayanan Publik (secara resmi bernama Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik) adalah undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri.¹ Sebagaimana tercantum pada Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2004, kode etik Pegawai Negeri Sipil adalah pedoman sikap, tingkah laku, dan perbuatan Pegawai Negeri Sipil di dalam melaksanakan tugasnya dan dalam pergaulan sehari-hari."

Kualitas pelayanan disuatu organisasi publik berkaitan erat dengan Budaya organisasi. Hal yang melatarbelakangi adalah motif

dari adanya instansi pemerintah, yakni mengadakan pelayanan publik sehingga kondisi didalam instansi pemerintah yang bisa mempengaruhi kualitas pelayanan salah satunya adalah budaya organisasi.

Budaya organisasi merupakan perekat organisasi yang mengikat anggota organisasi melalui nilai-nilai yang ditaati bersama. Budaya organisasi tercermin dalam perilaku keseharian anggotanya, berarti pula merupakan praktek sehari-hari di tempat kerja. Kualitas pelayanan akan membaik seiring dengan internalisasi budaya organisasi. Ini berarti semakin kuat budaya organisasi atau nilai-nilai dasarnya telah disepakati, maka semakin baik kualitas pelayanan yang dihasilkan.

Bagi Sekretariat Daerah sebagai organisasi yang mengemban fungsi koordinasi dan pelayanan teknis administrasi kepada seluruh perangkat/instansi vertikal pemerintah daerah maka penilaian kinerja bagi aparatur organisasi memiliki arti yang sangat penting terutama dalam upaya melakukan perbaikan-perbaikan pada masa yang akan datang. Penilaian kinerja bagi aparatur berguna untuk menilai kuantitas, kualitas secara deskriptif dan efisien pelayanan, motivasi, dan guna penyesuaian anggaran organisasi.

Sekretariat Daerah sebagai organisasi publik yang memiliki tugas pokok dan fungsi koordinasi dan memberikan pelayanan

administrasi memerlukan informasi mengenai kinerja aparatur yang ada di dalam organisasi, sehingga dapat dilakukan penilaian seberapa jauh pelayanan yang diberikan oleh organisasi dapat memenuhi harapan dan memuaskan pengguna jasa.

Dalam kaitannya dengan budaya organisasi sebagai salah satu faktor internal dalam meningkatkan kinerja organisasi dalam hal ini menyangkut pelayanan yang diharapkan sesuai kebutuhan masyarakat, Victor Tan (2002:20) memberikan karakteristik budaya organisasi sebagai berikut: (1) Inisiatif individual, (2) Integrasi, (3) Kontrol, (4) Toleransi terhadap konflik, (5) Pola-pola komunikasi, (6) Toleransi terhadap tindakan berisiko, (7) Pengarahan (8) Dukungan dari manajemen (9) Identitas (10) Sistem imbalan.

Berdasarkan hasil pengamatan pada Bagian Kesejahteraan Sosial Setkab Kabupaten Kutai Barat, ditemukan beberapa masalah dalam kaitannya dengan budaya organisasi dan pelayanan antara lain: Dalam pemberian pelayanan, aparat terkesan acuh tak acuh sehingga pelayanan yang diterima terasa tidak maksimal. Masih adanya diskriminasi dalam pelayanan yang mempunyai hubungan kekerabatan (keluarga/kolega), cenderung lebih diutamakan. Masih terdapat pegawai yang bersantai dan keluar tanpa ijin saat jam kerja sehingga waktu luang terbuang percuma dapat menyebabkan pekerjaan yang dihasilkan tidak maksimal.

Mencermati uraian pada latar belakang di atas, maka penulis ingin mengadakan penelitian dengan judul "Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Bagian Kesejahteraan Sosial Setkab Kabupaten Kutai Barat".

Alasan Pemilihan judul tersebut di atas, karena terdorong oleh keinginan penulis untuk berusaha mengkaji masalah budaya organisasi yang nampak pada Sekretariat Daerah Kabupaten Kutai Barat dan secara langsung berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dan memberikan rekomendasi untuk memperbaikinya.

Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang dirumuskan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana budaya organisasi pada kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Kutai Barat?
2. Bagaimana kualitas pelayanan pada kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Kutai Barat?
3. Bagaimana pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan pada kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Kutai Barat?

Tujuan Penelitian

Hasil penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui budaya organisasi pada kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Kutai Barat.
2. Mengetahui kualitas pelayanan pada kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Kutai Barat.
3. Mengetahui pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan pada kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Kutai Barat.

METODELOGI PENELITIAN

Variabel Penelitian

Variabel menurut Sugiyono (2014: 38) merupakan "atribut seseorang, atau obyek yang mempunyai variasi dan berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut. Variabel adalah fenomena yang bervariasi dalam bentuk, kualitas, kuantitas, mutu dan standar. kemudian ditarik kesimpulannya". Dalam hal ini adalah "budaya organisasi

terhadap kualitas pelayanan". Variabel budaya organisasi mempengaruhi variabel kualitas pelayanan. Apabila budaya organisasi pada Sekretariat Daerah Kabupaten Kutai Barat baik maka, kualitas pelayanan akan tercipta. Jadi budaya yang baik menciptakan kualitas pelayanan bagi masyarakat. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- 1) Variabel (X) adalah variabel budaya organisasi yang merupakan variabel independen atau bisa juga disebut sebagai variabel bebas, dimana variabel ini yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen.
- 2) Variabel (Y) adalah variabel kualitas pelayanan yang merupakan variabel dependen, dimana variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.

Desain Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif, dimana peneliti menjelaskan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen yaitu pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan publik pada Bagian Kesejahteraan Sosial Set.kab Kabupaten Kutai Barat.



Gambar 3.1: Desain Penelitian

Dimana :

X = budaya organisasi

Y = kualitas pelayanan

Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran Variabel

Untuk menjelaskan konsep-konsep penting yang digunakan dalam penelitian ini, berikut akan diuraikan definisi operasional dari konsep-konsep penelitian ini agar lebih mempermudah analisa lebih lanjut.

Definisi operasional penelitian yang dilakukan adalah:

Budaya Organisasi mengacu ke suatu sistem makna bersama, dianut oleh anggota-anggota yang membedakan organisasi itu terhadap organisasi lain. Oleh karena itu budaya organisasi akan menentukan apa yang boleh dan tidak boleh dilakukan oleh para anggota organisasi, menentukan batas-batas normatif perilaku anggota organisasi; menentukan sifat dan bentuk-bentuk pengendalian dan pengawasan organisasi, menentukan gaya manajerial yang dapat diterima oleh para anggota organisasi, menentukan cara-cara kerja yang tepat, dan sebagainya.

Victor Tan memberikan karakteristik budaya organisasi sebagai berikut :

1. Inisiatif individual : yang dimaksud dengan inisiatif individual adalah tingkat tanggung jawab, kebebasan atau *independensi* yang dipunyai setiap individu dalam mengemukakan pendapat. Inisiatif individual tersebut

- perlu dihargai oleh kelompok atau pimpinan suatu organisasi sepanjang menyangkut ide untuk memajukan dan mengembangkan organisasi.
2. Pengarahan : pengarahan dimaksudkan sejauh mana suatu organisasi dapat menciptakan dengan jelas sasaran dan harapan yang diinginkan. Sasaran dan harapan tersebut jelas tercantum dalam visi, misi dan tujuan organisasi. Kondisi ini dapat berpengaruh terhadap kinerja organisasi.
 3. Integrasi: yaitu tingkat sejauh mana suatu organisasi dapat mendorong unit-unit organisasi untuk dapat bekerja sama dengan cara yang terkoordinasi. Kekompakan unit-unit organisasi dalam bekerja dapat mendorong kualitas dan kuantitas pekerjaan yang dihasilkan.
 4. Dukungan dari manajemen, yaitu tingkat sejauh mana para manager memberikan komunikasi atau arahan, bantuan serta dukungan yang jelas terhadap bawahan. Perhatian manajemen terhadap bawahan/pegawai sangat membantu kelancaran kinerja suatu organisasi.
 5. Pola-pola komunikasi : sejauh mana komunikasi dibatasi oleh hirarki kewenangan yang formal. Kadang-kadang hirarki kewenangan dapat menghambat terjadinya pola komunikasi antara atasan dan bawahan atau antar karyawan itu sendiri.
 6. Toleransi terhadap konflik : sejauh mana para pegawai didorong untuk mengemukakan pendapat dan kritik secara terbuka. Perbedaan pendapat atau kritik merupakan fenomena yang sering terjadi namun bisa dijadikan sebagai media untuk melakukan perbaikan atau perubahan strategi untuk mencapai tujuan organisasi.
 7. Kontrol : alat kontrol yang dipakai adalah peraturan-peraturan atau norma-norma yang berlaku dalam suatu organisasi. Untuk itu diperlukan sejumlah peraturan dan tenaga pengawas (atasan langsung) yang dapat digunakan untuk mengawasi dan mengendalikan perilaku pegawai dalam suatu organisasi.
 8. Sistem imbalan : tingkat sejauh mana alokasi imbalan didasarkan atas kriteria prestasi pegawai sebagai kebalikan dari senioritas, sikap pilih kasih.

Kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan Zeithaml, Berry dan pasuraman (dalam Tjiptono : 2001). mengemukakan lima dimensi yang berkaitan dengan kualitas pelayanan yaitu : bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

Pengukuran Variabel

Untuk mengukur variabel ini menggunakan instrument kuesioner (angket) dengan mengajukan sejumlah pertanyaan ataupun pernyataan kepada

responden. Variabel ini menggunakan skala likert. Menurut Siregar (2013: 25) skala likert adalah skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang tentang suatu objek atau fenomena tertentu. Variabel ini menggunakan skala likert yang disusun berdasarkan indikator variabel. Skala Likert berisi pernyataan yang sistematis untuk menunjukkan sikap seorang responden terhadap pernyataan itu. 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 yaitu:

1. Sangat berpengaruh diberikan bobot 5
2. Berpengaruh diberikan bobot 4
3. Kurang berpengaruh diberikan bobot 3
4. Tidak berpengaruh diberikan 2
5. Sangat tidak berpengaruh diberikan bobot 1

Populasi

Kata populasi amat populer untuk menyebutkan serumpun atau sekelompok objek yang menjadi sasaran penelitian.

Menurut Sugiyono (2014: 80) “populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”.

Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai di kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Kutai Barat yang berjumlah 149 orang.

Sampel

Menurut Siregar (2013: 30) sampel adalah “suatu prosedur pengambilan data dimana hanya sebagian populasi saja yang diambil dan dipergunakan untuk menentukan sifat serta ciri yang dikehendaki dari suatu populasi”, sedangkan, menurut Sugiyono (2014: 81) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Menurut Sugiyono (2003: 62), dalam menentukan besarnya sampel yaitu menggunakan tabel *Krejcie*. *Krejcie* dalam melakukan perhitungan ukuran sampel didasarkan atas kesalahan 5%. Jadi sampel yang diperoleh itu mempunyai kepercayaan 95% terhadap populasi. Maka pengambilan jumlah sampel mengacu berdasarkan pada tabel *Krejcie*, yaitu dengan jumlah populasi 149 maka sampel yang digunakan sebanyak 108. Sehingga dalam penelitian ini dengan jumlah populasi sebanyak 149, maka sampel yang akan diambil sebanyak 108 orang. Pengambilan sampel berdasarkan tabel *Krejcie* berikut ini :

Tabel 3.1. Pengambilan sampel (Tabel *Krejcie*)

N	S	N	S	N	S
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297

20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

Ket:

N = Jumlah populasi

S = Sampel

Teknik Observasi

Melakukan pengamatan langsung ke objek penelitian 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 pada Bagian Kesejahteraan Sosial Setkab Kabupaten Kutai Barat.

Teknik Kuesioner atau angket

Teknik kuesioner ini dilakukan dengan penyebaran angket yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang tertulis yang akan diberikan kepada responden terpilih untuk memberikan respon terhadap pertanyaan yang diajukan mengenai pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan publik pada Bagian Kesejahteraan Sosial Setkab Kabupaten Kutai Barat.

Teknik Dokumentasi

Pengumpulan data yang diperoleh melalui data yang tertulis yang berasal dari Sekretariat Daerah Kabupaten Kutai Barat yaitu dengan mencatat data-data yang bersifat tertulis yang memiliki hubungan relevan dengan masalah

yang akan diteliti, seperti jumlah karyawan pada Bagian Kesejahteraan Sosial Setkab Kabupaten Kutai Barat.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis statistik deskriptif dan teknik analisis statistik inferensial yang bertujuan untuk mengkaji variabel penelitian.

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.

Analisis Distribusi Frekuensi

Penentuan kategorisasi dari indikator dilakukan dengan menggunakan daftar distribusi frekuensi. Variabel Budaya Organisasi memiliki 8 indikator dengan masing-masing 3 item pernyataan. Indikatornya antara lain yaitu inisiatif individual, pengarahan,, Integrasi, dukungan dari manajemen, pola-pola komunikasi, toleransi terhadap konflik, kontrol dan system imbalan, .Untuk variable Kualitas pelayanan memiliki mempunyai 5 indikator, tiap indikator memiliki 3 item pernyataan juga. Adapun indikator dari variabel kualitas pelayanan adalah bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

Selanjutnya untuk menginterpretasikan hasil analisis pada tiap-tiap indikator 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 3.2 dibawah :

Tabel 3.2 distribus 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

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.

Uji Validitas

Uji Validitas dimaksudkan untuk mengetahui validitas instrumen/kuesioner. Menurut Sugiono (2014: 121) "hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti". Teknik yang digunakan yaitu korelasi *Pearson Product Moment*, yaitu cara melakukan korelasi antar skor masing-masing variabel dengan skor totalnya. Suatu variabel/pertanyaan dikatakan valid bila skor variabel/pertanyaan tersebut berkorelasi secara signifikan dengan skor total.

Uji Realibilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan maksud untuk mengetahui tingkat konsistensi terhadap instrumen-instrumen yang mengukur konsep. Reliabilitas merupakan syarat untuk tercapainya validitas kuesioner dengan tujuan penelitian. Teknik pengujian reliabilitas yang dilakukan yaitu dengan menggunakan nilai Cronbach's Alpha.

Uji Normalitas Data

Untuk mengetahui kenormalan suatu data tentang budaya organisasi (variabel X) dan kualitas pelayanan publik (variabel Y) yang telah dikumpulkan, maka dilakukan suatu uji normalitas data. Uji normalitas data ini menggunakan rumus Chi Kuadrat oleh Sugiyono (2014 : 172) yaitu:

$$\chi^2 = \frac{(f_o - f_h)^2}{f_h}$$

Dimana : χ^2 = Harga Chi Kuadrat

f_o = Frekuensi yang diobservasi

f^h = Frekuensi yang diharapkan

Kriteria pengujian ini dilakukan dengan membandingkan harga Chi Kuadrat hitung dengan Chi Kuadrat Tabel. Bila harga Chi kuadrat hitung lebih kecil atau sama dengan harga Chi kuadrat tabel ($\chi^2 \leq \chi^2$), maka distribusi dinyatakan normal, dan apabila lebih besar ($>$) dinyatakan tidak normal.

Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan publik pada Bagian Kesejahteraan Sosial Setkab Kabupaten Kutai Barat. Menurut Sugiyono (2014: 188), rumus analisis regresi sederhana sebagai berikut:

$$\hat{Y} = a + bX$$

Dimana :

\hat{Y} = Subjek/ nilai variabel kualitas pelayanan

X = Subjek/ nilai variabel budaya organisasi

a = Konstanta

b = Angka arah atau koefisien regresi yang menunjukkan angka peningkatan atau penurunan variabel dependen yang didasarkan pada pengaruh nilai variabel independen.

Untuk keperluan regresi linear sederhana digunakan Uji-F melalui tabel Anava. Hipotesis yang diterima adalah:

Ho : $\beta = 0$, melawan

Hi : $\beta \neq 0$

Kriteria pengujian adalah bilamana Fhitung lebih besar dari Ftabel pada taraf signifikan 5%, maka Ho ditolak. Jadi ada pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan publik di Sekretariat Daerah, dan ini berarti Hi diterima. Begitupula sebaliknya apabila Fhitung lebih kecil dari Ftabel pada taraf signifikan 5%, maka Ho diterima yang menyatakan bahwa budaya organisasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Sekretariat Daerah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kabupaten Kutai Barat dengan Ibukota Sendawar merupakan kabupaten pemekaran dari wilayah Kabupaten Kutai (sekarang Kabupaten Kutai Kertanegara) yang telah ditetapkan berdasarkan Undang-Undang Nomor 47 Tahun 1999. Terbentuknya Kabupaten Kutai Barat sesungguhnya sudah lama, sebab sejarah mencatat bahwa di Barong Tongkok pernah dibentuk kewedanan pada 5 November 1952. Kemudian pada tahun 1964 telah menjadi Penghubung Bupati dari Tenggarong di Barong Tongkok. Sampai pada 4 Oktober 1999, dengan lahirnya Undang-Undang Nomor 47 yang secara kongkret bersama-sama Kabupaten-Kota lainnya, maka dibentuklah Kabupaten Kutai Barat oleh Menteri Dalam Negeri dan Otonomi Daerah, dengan melantik Pejabat Bupati pada 12 Oktober 1999 di Jakarta. Dengan pertimbangan sejarah, tanggal 5 November dipilih sebagai Hari Jadi Kabupaten Kutai Barat dan dikukuhkan dengan Peraturan Daerah Nomor 17 Tahun 2002.

Kabupaten Kutai Barat memiliki luas wilayah 31.628,70 km² atau kurang lebih 15% dari luas Provinsi Kalimantan Timur. Secara geografis, Kabupaten initerletak antara 113°31'05" - 116°31'19" Bujur Timur dan 1°31'35" Lintang Utara 1°10'10" Lintang Selatan. Batas-batas wilayah Kabupaten ini meliputi Kabupaten Malinau dan Malaysia Timur pada sebelah Utara, Kabupaten Kutai Kertanegara pada sebelah Timur, Kabupaten Pasir pada sebelah Selatan

serta Provinsi Kalimantan Tengah dan Kalimantan Barat pada sebelah Barat.

Penyajian Data Hasil Penelitian

Untuk mengetahui bagaimana pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan Publik Pada Bagian Kesejahteraan Sosial sekretariat daerah Kabupaten Kutai Barat, digunakan instrumen kuesioner atau angket sebagai teknik pengumpulan data, selanjutnya, dalam hal penyajian hipotesis, maka dilakukan uji kuantitatif menggunakan rumus-rumus statistik serta perangkat lunak komputer dengan proses *Statistical Predict Standard Solution* (SPSS) yang dianggap relevan untuk analisis data dengan tujuan mengetahui bagaimana tingkat pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan Publik Pada Bagian Kesejahteraan Sosial sekretariat daerah Kabupaten Kutai Barat, dilihat hasil perhitungan di bawah ini:

Uji Validitas

Pada analisis SPSS Untuk melihat valid tidaknya item pertanyaan dilakukan dengan melihat angka-angka yang terletak pada kolom "*Corrected Item Total Correlation*". Jika angka pada kolom tersebut lebih besar dari 0,1891 maka item pertanyaan tersebut valid. Berikut adalah hasil perhitungan SPSS 18 item pertanyaan dari variabel budaya organisasi:

Tabel 4.1. Item-Total Statistics Variabel X

No. Item	Corrected Item-Total Correlation	rtabel	KET
1	0,416	0,1891	Valid
2	0,398	0,1891	Valid
3	0,193	0,1891	Valid
4	.341	0,1891	Valid
5	.190	0,1891	Valid
6	.331	0,1891	Valid
7	.214	0,1891	Valid
8	.225	0,1891	Valid
9	.377	0,1891	Valid
10	.250	0,1891	Valid
11	.297	0,1891	Valid
12	.234	0,1891	Valid
13	.281	0,1891	Valid
14	.263	0,1891	Valid
15	.349	0,1891	Valid
16	.369	0,1891	Valid
17	.316	0,1891	Valid
18	.333	0,1891	Valid
19	.202	0,1891	Valid
20	.221	0,1891	Valid

21	.237	0,1891	Valid
22	.212	0,1891	Valid
23	.233	0,1891	Valid
24	.197	0,1891	Valid
25	.416	0,1891	Valid

Sumber: Hasil Olah Data Spss

Dari kolom "*Corrected Item Total Correlation*" pada table diatas terlihat bahwa semua item pertanyaan lebih besar dari 0,1891 dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan pada variabel x (budaya organisasi) valid.

Untuk hasil analisis validitas variabel Y (kualitas) dapat dilihat pada table berikut:

Tabel 4.2. Item-Total Statistics variabel Y

No. Item	Corrected Item-Total Correlation	r tabel	KET
25	.219	0,1891	Valid
26	.218	0,1891	Valid
27	.192	0,1891	Valid
28	.242	0,1891	Valid
29	.253	0,1891	Valid
30	.364	0,1891	Valid
31	.255	0,1891	Valid
32	.407	0,1891	Valid
33	.467	0,1891	Valid
34	.284	0,1891	Valid
35	.220	0,1891	Valid
36	.226	0,1891	Valid
37	.429	0,1891	Valid
38	.198	0,1891	Valid
39	.263	0,1891	Valid

Sumber: Hasil Olah Data Spss

Pada tabel di atas, kolom "*Corrected Item Total Correlation*" terlihat semua item pertanyaan lebih besar dari 0,1891 dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan pada variabel Y (kualitas pelayanan) valid.

Setelah menguji validitas, selanjutnya dilakukan pengujian reliabilitas. Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Dalam program SPSS metode yang sering digunakan adalah dengan menggunakan metode *Alpha Cronbach's*.

Hasil dari uji realibilitas variable X (Budaya organisasi) sebagai berikut :

Tabel 4.3. Reliability Variable X (Budaya Organisasi)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.780	24

Sumber: Hasil Olah Data Spss

Untuk variable Y :

Tabel 4.4. Reliability variable Y (Kepuasan pasien) Reliability

Statistics Cronbach's Alpha	N of Items

Sumber: Hasil Olah Data Spss

Hasil pengujian untuk variable Y juga menunjukkan koefcronbach alpha sebesar 0,789 lebih besar standar koefcronbach Alpha yaitu sebesar 0,7. Dengan demikian baik variable X dan Y sama-sama reliable, yang berarti item-item dari pernyataan yang dibuat dalam angket dapat digunakan.

Budaya Organisasi

Budaya organisasi di Sekretariat Daerah Kabupaten Kutai Barat, diukur berdasarkan 8 indikator, yaitu inisiatif individu, pengarahan, integrasi, dukungan dari manajemen, pola-pola komunikasi, toleransi terhadap konflik, kontrol dan sistem imbalan. Untuk mengetahui distribusi jawaban responden mengenai masing-masing indikator tersebut, akan dilakukan analisis sebagai berikut:

Inisiatif individu

yang dimaksud dengan inisiatif individual adalah tingkat tanggung jawab, kebebasan atau *independensi* yang dimiliki setiap individu dalam mengemukakan pendapat. Untuk mengetahui tanggapan responden tentang indikator inisiatif individu diukur dengan menggunakan angket dengan jumlah pernyataan sebanyak 3 item yang diberikan kepada pegawai atau responden yang dijadikan sampel sebanyak 108. Untuk lebih jelasnya dapat di lihat pada tabel 4.5.

Tabel 4.5. Distribusi Jawaban Responden terhadap Indikator inisiatif individual

Interval Kelas	Kategori Jawaban	Frekuensi	Persentase
15 – 17	Sangat Setuju	3	2.77
12 – 14	Setuju	68	62.96
9 – 11	Ragu-ragu	37	34.26
6 – 8	Tidak Setuju	0	0.00
3 - 5	Sangat Tidak Setuju	0	0.00
	Jumlah	108	100.00

Sumber: Hasil Olah Data Angket Nomor 1-3

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan

menggunakan SPSS, dapat diketahui bahwa indikator inisiatif individu, mayoritas responden menjawab dengan jawaban setuju pada inisiatif individu di Sekretariat Daerah Kabupaten Kutai Barat sebesar 80,494 persen.

inisiatif individual dalam bekerja sudah maksimal, hal ini terlihat dalam penyelesaian pekerjaan oleh pegawai yang tepat pada waktunya dan tingkat kedisiplinan yang tergolong baik tapi kadang-kadang pegawai sering masuk dan keluar kantor tidak tepat waktu, bahkan sering meninggalkan kantor pada saat jamkerja.

Pengarahan

Pengarahan dimaksudkan pada sasaran dan harapan yang tercantum dalam visi, misi dan tujuan organisasi. Untuk mengetahui tanggapan responden tentang indikator pengarahan, diukur dengan menggunakan metode angket dengan jumlah pernyataan sebanyak 3 item yang diberikan kepada pegawai atau responden yang dijadikan sampel sebanyak 108. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.6.

Tabel 4.6. Distribusi Jawaban Responden terhadap Indikator pengarahan

Interval Kelas	Kategori Jawaban	Frekuensi	Persentase
15 – 17	Sangat Setuju	1	0.93
12 – 14	Setuju	82	75.90
9 – 11	Ragu-ragu	25	23.10
6 – 8	Tidak Setuju	0	0.00
3 - 5	Sangat Tidak Setuju	0	0.00
	Jumlah	108	100.00

Sumber: Hasil Olah Data Angket Nomor 4-6

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS, dapat diketahui bahwa indikator pengarahan, mayoritas responden menjawab dengan jawaban setuju akan pengarahan yang mereka lihat dan rasakan di Sekretariat Daerah Kabupaten Kutai Barat sebesar 81,852 persen.

pegawai telah memahami dan bekerja sesuai visi, misi dan tujuan organisasi, hal ini karena adanya pengarahan dari pimpinan agar selalu mengedepankan pencapaian visi, misi dan tujuan organisasi demi reputasi instansi tersebut di mata publik.

Integrasi

Integrasi ialah dorongan agar unit dalam organisasi dapat bekerja sama dengan cara yang terkoordinasi. Untuk mengetahui tanggapan responden tentang

indikator integrasi, diukur menggunakan metode angket dengan jumlah pertanyaan sebanyak 3 item yang diberikan kepada pegawai atau responden yang dijadikan sampel

sebanyak 108. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.7.

Tabel 4.7. Distribusi Jawaban Responden terhadap Indikator integrasi

Interval Kelas	Kategori Jawaban	Frekuensi	Persentase
15 –17	Sangat Setuju	2	1.85
12 –14	Setuju	30	27.80
9 –11	Ragu-ragu	49	45.40
6 – 8	Tidak Setuju	27	25.00
3 - 5	Sangat Tidak Setuju	0	0.00
Jumlah		108	100.00

Sumber: Hasil Olah Data Angket Nomor 7-9

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS, dapat diketahui bahwa indikator integrasi, mayoritas responden menjawab dengan jawaban ragu-ragu akan integrasi di Sekretariat Daerah Kabupaten Kutai Barat sebesar 67,16 persen.

Berdasarkan pengamatan integrasi di Sekretariat Daerah Kabupaten Kutai Barat, integrasi atau koordinasi antar unit-unit dalam organisasi dan kerjasama antar individu dalam organisasi belum berjalan dengan baik. Koordinasi diperlukan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan lebih mudah, cepat dan tepat. Dengan saling berkoordinasi tentunya dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

Dukungan dari manajemen

Dukungan dari manajemen merupakan pemberian komunikasi atau arahan, bantuan serta dukungan yang jelas dari pimpinan terhadap bawahan. Untuk mengetahui tanggapan responden tentang indikator dukungan dari manajemen, diukur menggunakan metode angket dengan jumlah pertanyaan sebanyak 3 item yang diberikan kepada pegawai atau responden yang di jadikan sampel sebanyak 108. Untuk lebih jelasnya dapat di lihat pada tabel 4.8.

Tabel 4.8. Distribusi Jawaban Responden terhadap Indikator dukungan dari manajemen

Interval Kelas	Kategori Jawaban	Frekuensi	Persentase
15 –17	Sangat Setuju	0	0.00
12 –14	Setuju	76	70.40
9 –11	Ragu-ragu	29	26.90
6 – 8	Tidak Setuju	3	2.78
3 - 5	Sangat Tidak Setuju	0	0.00
Jumlah		108	100.00

Sumber: Hasil Olah Data Angket Nomor 10-12

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS, dapat diketahui bahwa indikator dukungan dari manajemen, mayoritas responden menjawab dengan jawaban setuju akan dukungan dari manajemen yang mereka lihat dan rasakan di Sekretariat Daerah Kabupaten Kutai Barat sebesar 77,284 persen.

pimpinan sepenuhnya memperhatikan karyawannya dengan baik, dalam hal ini menyangkut pemberian dukungan dan bimbingan serta memperhatikan keadaan dan kebutuhan karyawan.

Pola-pola komunikasi

Pola-pola komunikasi yaitu komunikasi yang baik antar pimpinan dengan karyawan dan sesama karyawan. Untuk mengetahui tanggapan responden tentang indikator pola-pola komunikasi, diukur menggunakan metode angket dengan jumlah pertanyaan sebanyak 3 item yang diberikan kepada pegawai atau responden yang dijadikan sampel sebanyak 108. Untuk lebih jelasnya dapat di lihat pada tabel 4.9.

Tabel 4.9. Distribusi Jawaban Responden terhadap Indikator pola-pola komunikasi

Interval Kelas	Kategori Jawaban	Frekuensi	Persentase
15 –17	Sangat Setuju	0	0.00
12 –14	Setuju	77	71.30
9 –11	Ragu-ragu	28	25.90
6 – 8	Tidak Setuju	3	2.78
3 - 5	Sangat Tidak Setuju	0	0.00
Jumlah		108	100.00

Sumber: Hasil Olah Data Angket Nomor 13-15

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS, dapat diketahui bahwa indikator pola-pola komunikasi, mayoritas responden menjawab dengan jawaban setuju akan pola-pola komunikasi yang mereka lihat dan rasakan di Sekretariat Daerah Kabupaten Kutai Barat sebesar 78,827 persen.

komunikasi dalam organisasi antar pegawai dengan pimpinan dan sesama pegawai telah berjalan dengan baik, demikian halnya antara sesama pegawai.

Toleransi terhadap konflik

Toleransi terhadap konflik adalah kebebasan mengeluarkan kritik, kebebasan mengeluarkan saran dan ide serta mau menerima masukan dan kritik. Untuk mengetahui tanggapan responden tentang indikator

toleransi terhadap konflik, diukur menggunakan metode angket dengan jumlah pertanyaan sebanyak 3 item yang diberikan kepada pegawai atau responden yang dijadikan sampel sebanyak 108. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.10.

Tabel 4.10. Distribusi Jawaban Responden terhadap Indikator toleransi terhadap konflik

Interval Kelas	Kategori Jawaban	Frekuensi	Persentase
15 –17	Sangat Setuju	0	0.00
12 –14	Setuju	25	23.15
9 –11	Ragu-ragu	49	45.37
6 – 8	Tidak Setuju	32	29.63
3 - 5	Sangat Tidak Setuju	2	1.85
Jumlah		108	100.00

Sumber: Hasil Olah Data Angket Nomor 16-18

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS, dapat diketahui bahwa indikator toleransi terhadap konflik, mayoritas responden menjawab dengan jawaban ragu-ragu akan toleransi terhadap konflik yang mereka lihat dan rasakan di Sekretariat Daerah Kabupaten Kutai Barat sebesar 64,691 persen.

Berdasarkan pengamatan toleransi terhadap konflik di Sekretariat Daerah Kabupaten Kutai Barat. Pegawai belum begitu bebas dalam menyampaikan kritik, ide dan saran kepada pimpinan. Hal ini disebabkan karena masih adanya rasa canggung terhadap pimpinan bahkan cenderung takut terhadap pimpinan. Demikian juga dengan keterbukaan dalam menerima kritik, saran maupun ide tersebut, belum sepenuhnya ide, saran dan kritik itu diterima dengan baik, khususnya yang berasal dari masyarakat, kalau pun diterima namun tidak dijalankan atau dilaksanakan bahkan cenderung diabaikan.

Kontrol

Kontrol ialah berupa peraturan-peraturan yang berlaku dalam suatu organisasi serta pengawasan dari pimpinan terhadap bawahan. Untuk mengetahui tanggapan responden tentang indikator kontrol, diukur menggunakan metode angket dengan jumlah pertanyaan sebanyak 3 item yang diberikan kepada pegawai atau responden yang dijadikan sampel sebanyak 108. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.11.

Tabel 4.11. Distribusi Jawaban Responden terhadap Indikator kontrol

Interval Kelas	Kategori Jawaban	Frekuensi	Persentase
15 –17	Sangat Setuju	0	0.00

12 –14	Setuju	65	60.00
9 –11	Ragu-ragu	43	40.00
6 – 8	Tidak Setuju	0	0.00
3 - 5	Sangat Tidak Setuju	0	0.00
Jumlah		108	100.00

Sumber: Hasil Olah Data Angket Nomor 19-21

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS, dapat diketahui bahwa indikator kontrol, mayoritas responden menjawab dengan jawaban setuju akan kontrol yang mereka lihat dan rasakan di Sekretariat Daerah Kabupaten Kutai Barat sebesar 78,21 persen.

Pelaksanaan kontrol baik melalui peraturan maupun pengawasan dari pimpinan sepenuhnya berjalan dengan baik. Berdasarkan jawaban responden, pemimpin sering mengadakan pengawasan terhadap jalannya pekerjaan atau kegiatan dalam organisasi. Demikian halnya dengan peraturan-peraturan mampu mengendalikan perilaku individu, tapi kadang-kadang terlihat dari masih seringnya pegawai melanggar peraturan yang ada. Seperti tidak tepat waktu masuk dan keluar kantor, serta meninggalkan kantor pada jam-jam kerja.

Sistem imbalan

Sistem imbalan yaitu pemberian penghargaan serta pengadaan pelatihan dan pengembangan sebagai imbalan terhadap kriteria prestasi pegawai. Untuk mengetahui tanggapan responden tentang indikator sistem imbalan, diukur menggunakan metode angket dengan jumlah pertanyaan sebanyak 3 item yang diberikan kepada pegawai atau responden yang dijadikan sampel sebanyak 108. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.12.

Tabel 4.12. Distribusi Jawaban Responden terhadap Indikator sistem imbalan

Interval Kelas	Kategori Jawaban	Frekuensi	Persentase
15 –17	Sangat Setuju	0	0.00
12 –14	Setuju	80	74.10
9 –11	Ragu-ragu	26	24.10
6 – 8	Tidak Setuju	2	1.85
3 - 5	Sangat Tidak Setuju	0	0.00
Jumlah		108	100.00

Sumber: Hasil Olah Data Angket Nomor 22-24

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS, dapat diketahui bahwa indikator sistem imbalan, mayoritas responden menjawab dengan jawaban setuju akan sistem imbalan yang mereka lihat dan rasakan

di Sekretariat Daerah Kabupaten Kutai Barat sebesar 79,63 persen.

Setiap karyawan sepenuhnya mendapatkan kesempatan yang sama untuk mengikuti pelatihan dan pengembangan, demikian halnya dengan promosi kenaikan jabatan, sudah sesuai dengan kriteria prestasi atau kriteria lain yang sudah ditentukan.

Tabel 4.13 Tingkat Pencapaian Skor Variabel Budaya Organisasi

Indikator budaya organisasi	Jumlah Item	Skor Dicapai	Skor Ideal	Pencapaian %	Kategori
Inisiatif individu	3	1304	1620	80.494	Baik
pengarahan	3	1326	1620	81.852	Baik
Integrasi	3	1088	1620	67.160	Cukup Baik
Dukungan	3	1252	1620	77.284	Baik
Pola-ola komunikasi	3	1277	1620	78.827	Baik
Toleransi terhadap konflik	3	1048	1620	64.691	Cukup Baik
Kontrol	3	1267	1620	78.210	Baik
Sistem imbalan	3	1290	1620	79.630	Baik
Jumlah	24	9852	12960	76.019	Baik

Sumber: Hasil Olah Data Angket 1-24

Berdasarkan tabel 4.13 dapat diketahui bahwa, tingkat pencapaian presentase budaya organisasi berada pada kategori baik (76,019 persen). Dilihat dari hasil pengukuran karakteristik budaya organisasi melalui indikatornya menunjukkan bahwa semua indikator mendukung budaya organisasi variable tersebut. Dilihat dari tabel di atas bahwa 8 indikator berada pada kategori baik.

Kualitas Pelayanan

Mengetahui tingkat kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan melalui distribusi jawaban responden yang disajikan dalam tabel frekuensi dan presentase. Mengukur variable tersebut dilakukan dengan berdasarkan 5 indikator yaitu, bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Untuk mengetahui distribusi jawaban responden mengenai masing-masing indikator tersebut, akan dilakukan analisis sebagai berikut.

Bukti langsung

Bukti langsung ialah fasilitas fisik, perlengkapan

pegawai, sarana komunikasi. Untuk mengetahui tanggapan responden tentang indikator bukti langsung, diukur menggunakan metode angket dengan jumlah pertanyaan sebanyak 3 item yang diberikan kepada pegawai atau responden yang dijadikan sampel sebanyak 108. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.14.

Tabel 4.14. Distribusi Jawaban Responden terhadap Indikator Bukti Langsung

Interval Kelas	Kategori Jawaban	Frekuensi	Persentase
15 –17	Sangat Setuju	4	3.70
12 –14	Setuju	81	75.00
9 –11	Ragu-ragu	22	20.37
6 – 8	Tidak Setuju	1	0.92
3 - 5	Sangat Tidak Setuju	0	0.00
Jumlah		108	100.00

Sumber: Hasil Olah Data Angket Nomor 25-27

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS, dapat diketahui bahwa indikator bukti langsung, mayoritas responden menjawab dengan jawaban setuju akan bukti langsung yang mereka lihat dan rasakan di Sekretariat Daerah Kabupaten Kutai Barat sebesar 78,333 persen.

Keandalan

Keandalan yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Untuk mengetahui tanggapan responden tentang indikator keandalan, diukur menggunakan metode angket dengan jumlah pertanyaan sebanyak 3 item yang diberikan kepada pegawai atau responden yang dijadikan sampel sebanyak 108. Untuk lebih jelasnya dapat di lihat pada tabel 4.15.

Tabel 4.15. Distribusi Jawaban Responden terhadap Indikator keandalan

Interval Kelas	Kategori Jawaban	Frekuensi	Persentase
15 –17	Sangat Setuju	4	3.70
12 –14	Setuju	81	75.00
9 –11	Ragu-ragu	22	20.37
6 – 8	Tidak Setuju	1	0.92
3 – 5	Sangat Tidak Setuju	0	0.00
Jumlah		108	100.00

Sumber: Hasil Olah Data Angket Nomor 28-30

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS, dapat diketahui bahwa indikator keandalan, mayoritas responden menjawab dengan jawaban setuju akan keandalan yang mereka lihat dan rasakan di

Sekretariat Daerah Kabupaten Kutai Barat sebesar 81,79 persen.

Daya tanggap

Daya tanggap merupakan keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Untuk mengetahui tanggapan responden tentang indikator daya tanggap, diukur menggunakan metode angket dengan jumlah pertanyaan sebanyak 3 item yang diberikan kepada pegawai atau responden yang dijadikan sampel sebanyak 108. Untuk lebih jelasnya dapat di lihat pada tabel 4.16.

Tabel 4.16. Distribusi Jawaban Responden terhadap Indikator Daya Tanggap

Interval Kelas	Kategori Jawaban	Frekuensi	Persentase
15 –17	Sangat Setuju	3	2.78
12 –14	Setuju	65	60.20
9 –11	Ragu-ragu	38	35.20
6 – 8	Tidak Setuju	2	1.85
3 - 5	Sangat Tidak Setuju	0	0.00
Jumlah		108	100.00

Sumber: Hasil Olah Data Angket Nomor 31-33

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS, dapat di ketahui bahwa indikator daya tanggap, mayoritas responden menjawab dengan jawaban setuju akan daya tanggap yang mereka lihat dan rasakan di Sekretariat Daerah Kabupaten Kutai Barat sebesar 79,321 persen.

Jaminan

Jaminan adalah yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya resiko, atau keragu-raguan. Untuk mengetahui tanggapan responden tentang indikator jaminan, diukur menggunakan metode angket dengan jumlah pertanyaan sebanyak 3 item yang diberikan kepada pegawai atau responden yang dijadikan sampel sebanyak 108. Untuk lebih jelasnya dapat di lihat pada tabel 4.17.

Distribusi Jawaban Responden terhadap Indikator Jaminan

Interval Kelas	Kategori Jawaban	Frekuensi	Persentase
15 –17	Sangat Setuju	3	4.63
12 –14	Setuju	70	80.56
9 –11	Ragu-ragu	32	14.81
6 – 8	Tidak Setuju	3	0.00
3 - 5	Sangat Tidak Setuju	0	0.00

Jumlah	108	100.00
--------	-----	--------

Sumber: Hasil Olah Data Angket Nomor 34-36

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS, dapat di ketahui bahwa indikator jaminan, mayoritas responden menjawab dengan jawaban setuju akan jaminan yang mereka lihat dan rasakan di Sekretariat Daerah Kabupaten Kutai Barat sebesar 83,272 persen.

Empati

Empati yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memenuhi kebutuhan para pelanggan. Untuk mengetahui tanggapan responden tentang indikator empati, diukur menggunakan metode angket dengan jumlah pertanyaan sebanyak 3 item yang diberikan kepada pegawai atau responden yang dijadikan sampel sebanyak 108. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.18.

Tabel 4.18. Distribusi Jawaban Responden terhadap Indikator Empati

Interval Kelas	Kategori Jawaban	Frekuensi	Persentase
15 –17	Sangat Setuju	1	0.92
12 –14	Setuju	29	26.85
9 –11	Ragu-ragu	48	44.44
6 – 8	Tidak Setuju	30	27.78
3 - 5	Sangat Tidak Setuju	0	0.00
Jumlah		108	100.00

Sumber: Hasil Olah Data Angket Nomor 37-39

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS, dapat di ketahui bahwa indikator jaminan, mayoritas responden menjawab dengan jawaban ragu-ragu akan empati yang mereka lihat dan rasakan di Sekretariat Daerah Kabupaten Kutai Barat sebesar 66,975 persen.

Berdasarkan pengamatan empati di Sekretariat Daerah Kabupaten Kutai Barat. tidak mudah menghubungi pegawai selama jam kerja untuk pelayanan ke masyarakat, banyak pegawai masih ragu dalam bersikap profesional dalam melayani masyarakat.

Tabel 4.19. Tingkat Pencapaian Skor Variabel Kualitas Pelayanan

Indikator	Jumlah	Skor	Skor Ideal	Pencapaian	Kategori
Kualitas	Item	Dicapai		%	
Pelayanan					
Kehandalan	3	1325	1620	81.79	Baik
BuktiLangsung	3	1269	1620	78.33	Baik

DayaTanggap	3	1285	1620	79.32	Baik
Jaminan	3	1349	1620	83.27	Baik
Empati	3	1085	1620	66.97	Cukup Baik
Jumlah	15	6313	8100	77.93	Baik

Sumber: Hasil Olah Data Angket 25-39

Berdasarkan tabel 4.19 dapat diketahui bahwa, tingkat pencapaian presentase kualitas pelayanan berada pada kategori baik (77,938 persen). Dilihat dari hasil pengukuran karakteristik kualitas pelayanan melalui indikatornya menunjukkan bahwa semua indikator mendukung kualitas variable tersebut. Dilihat dari tabel di atas bahwa 5 indikator berada pada kategori baik.

Analisis Statistik Inferensial

Uji Normalitas Data

Uji normalitas data dimaksudkan untuk mengetahui kenormalan data budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan Publik Pada Bagian Kesejahteraan Sosial sekretariat daerah Kabupaten Kutai Barat, sehingga dilanjutkan dengan analisis dengan penggunaan statistik. Uji ini bertujuan menguji apakah dalam model regresi, variabel residu memiliki distribusi normal atau tidak.

Dasar Pengambilan Keputusan Uji Normalitas:

- Data berdistribusi normal, jika nilai sig (signifikansi) > 0,05.
- Data berdistribusi tidak normal, jika nilai sig (signifikansi) < 0,05.

Tabel 4.20. Normalitas data

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		108
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
Std. Deviation		4.00415175
Most	Extreme Absolute	.109
Differences	Positive	.059
Negative		-.109
Kolmogorov-Smirnov Z		1.131

Tabel 4.21. Linear antara variabel X dan variabel YANOVA Table

	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
--	----------------	----	-------------	---	------

Asymp. Sig. (2-tailed)	.155
------------------------	------

a. Test distribution is Normal.

Tabel 4.20. Normalitas data

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		108
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
Std. Deviation		4.00415175
Most	Extreme Absolute	.109
Differences	Positive	.059
Negative		-.109
Kolmogorov-Smirnov Z		1.131
Asymp. Sig. (2-tailed)		.155

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Hasil Olah Data Spss

Dari hasil pengujian diperoleh nilai signifikansinya adalah 0,155 ini berarti signifikansi tersebut lebih besar dari 0,05. Berdasarkan data tersebut dapat dikatakan bahwa data yang ada berdistribusi normal.

Analisis Regresi Linear Sederhana

Untuk menguji hipotesis penelitian ini tentang pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan Publik Pada Bagian Kesejahteraan Sosial sekretariat daerah Kabupaten Kutai Barat, maka digunakan regresi linear sederhana.

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Uji ini digunakan sebagai prasyarat dalam analisis korelasi atau regresi linear. Dasar pengambilan keputusan dalam uji linearitas adalah:

- Jika nilai probabilitas > 0,05, maka hubungan antara variabel X dengan Y adalah linear.
- Jika nilai probabilitas < 0,05, maka hubungan antara variabel X dengan Y adalah tidak linear.

Kualitas	Between	(Combined)	1077.187	24	44.883	2.991	.000
Pelayanan	* Groups	Linearity	607.213	1	607.213	40.462	.000
Budaya		Deviation from	469.974	23	20.434	1.362	.156
Organisasi		Linearity					
Within Groups			1245.582	83	15.007		
Total			2322.769	107			

Sumber: Hasil Olah Data Spss

Berdasarkan hasil uji linearitas pada output tabel "Anova Tabel" diatas, di ketahui bahwa nilai Sig. Deviation from linearity sebesar 0,156 karena nilai sig. 0,156 >0,05 maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan linear

antara variabel budaya organisasi dengan kualitas pelayanan. Untuk melihat model regresi, dapat di lihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.22. Regresi ANOVA^b

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	607.213	1	607.213	37.518	.000 ^a
	Residual	1715.556	106	16.184		
	Total	2322.769	107			

a. Predictors: (Constant), BudayaOrganisasi

b. Dependent Variable: KualitasPelayanan

Sumber: Hasil Olah Data Spss

Dari output tersebut terlihat bahwa F hitung = 37,518 dengan tingkat signifikansi / Probabilitas 0,000 < 0,05, maka model regresi dapat dipakai untuk memprediksi variabel kualitas pelayanan.

Untuk nilai F table dengan df : k - 1 ; n - k dan α : 5% keterangan :

df (degree of freedom)n= jumlah sampel

k= jumlah variable

jadi df:1;106 maka F tabel = 3,93

jika dibandingkan dengan F hitung dan F tabel, maka F hitung (37,518) >Ftabel (3,93), yang berarti Budaya Organisasi berpengaruh terhadap Kualitas pelayanan.

Tabel.4.23. KoefisienCoefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	23.487	5.722		4.105	.000
		.383	.063	.511	6.125	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber: Hasil Olah Data Spss

Output selanjutnya pada tabel coefficients, pada kolom B pada Constant adalah sebesar 23,48, sedang nilai Budaya organisasi sebesar 0,383 sehingga persamaan regresinya dapat di tulis :

$$Y = a + bX$$

$$Y = 23,48 + 0,383X$$

Koefisien b dinamakan koefisien arah regresi dan

menyatakan perubahan rata-rata variabel Y untuk setiap perubahan variabel X sebesar satu-satuan. Perubahan ini merupakan pertambahan nilai b bertanda positif dan penurunan bila b bertanda negatif.

Sehingga dari persamaan tersebut dapat diterjemahkan.

1. Konstanta (a) sebesar 23,48 menjelaskan bahwa jika semua variabel bebas dalam hal ini variabel budaya

organisasi terdiri dari inisiatif individual, pengarahan, integrasi, dukungan dari manajemen, pola-pola komunikasi, toleransi terhadap konflik, kontrol dan sistem imbalan diasumsikan bernilai nol (tidak ada nilai), maka nilai kualitas pelayanan tersebut sebesar 23,48 atau berada dalam kategori ada pengaruh. Hal ini menunjukkan bahwa dengan adanya pengaruh 8 variabel tersebut di atas maka kualitas pelayanan akan meningkat. kedelapan variabel tersebut harus diperhatikan demi meningkatkan kualitas pelayanan di Sekretariat Daerah Kabupaten Kutai Barat.

2. Koefisien regresi X sebesar 0,383 memiliki arti bahwa jika terjadi penambahan dalam hal ini budaya organisasi meningkat sebesar 1 (satu) nilai maka akan berakibat pada meningkatnya nilai kualitas pelayanan bertambah sebesar 0,383.

Pembahasan

Pada Bagian ini akan dikemukakan pembahasan hasil penelitian pengaruh kualitas pelayanan Publik Pada Bagian Kesejahteraan Sosial sekretariat daerah Kabupaten Kutai Barat. Pembahasan ini akan memberikan jawaban atas perumusan masalah penelitian yang dijabarkan sebagai berikut:

Budaya Organisasi

Untuk menganalisis budaya organisasi di sekretariat daerah Kabupaten Kutai Barat penulis menggunakan teori Victor Tan (2006) yang mengemukakan karakteristik atau ciri budaya organisasi yaitu inisiatif individual, integrasi, kontrol, toleransi terhadap konflik, pola-pola komunikasi, dan sistem imbalan. Agar suatu organisasi dapat mencapai apa yang ditujukannya maka perlu memperhatikan karakteristik tersebut. Dengan memperbaiki atau meningkatkan karakteristik di atas maka suatu organisasi dikatakan telah mempunyai budaya organisasi yang baik yang dapat menjadi nilai-nilai dasar sebagai pedoman untuk berperiku.

Budaya organisasi di sekretariat daerah Kabupaten Kutai Barat apabila dilihat dari 8 indikator yang mendukung yaitu: inisiatif individual, pengarahan, integrasi, dukungan dari manajemen, pola-pola komunikasi, toleransi terhadap konflik, kontrol dan sistem imbalan. secara keseluruhan budaya organisasi di sekretariat daerah Kabupaten Kutai Barat berada pada kategori baik dengan tingkat pencapaian presentase yakni 76,019 persen. Dilihat dari hasil pengukuran persentase, indikator inisiatif individual berada pada tingkat presentase sebesar 80,494 persen, pengarahan 81,852 persen, integrasi 67,16 persen, dukungan dari manajemen 77,284 persen, pola-pola komunikasi 78,827 persen, toleransi terhadap konflik 64,691, kontrol 78,21 persen dan sistem imbalan 79,63 persen

Dari kedelapan indikator tersebut yakni, inisiatif

individual, pengarahan, integrasi, dukungan dari manajemen, pola-pola komunikasi, toleransi terhadap konflik, kontrol, dan sistem imbalan berada dalam kategori baik, dan mayoritas masyarakat atau responden menunjukkan setuju dengan unsur-unsur atau yang mencakup dari pada indikator tersebut, sedangkan pada indikator toleransi terhadap konflik mendapat nilai terendah hanya dengan 64,691 persen, mayoritas pegawai belum begitu bebas dalam menyampaikan kritik, ide dan saran kepada pimpinan. Hal ini disebabkan karena masih adanya rasa canggung terhadap pimpinan bahkan cenderung takut terhadap pimpinan. Demikian juga dengan keterbukaan dalam menerima kritik, saran maupun ide tersebut, belum sepenuhnya ide, saran dan kritik itu diterima dengan baik, khususnya yang berasal dari masyarakat, kalau pun diterima namun tidak dijalankan atau dilaksanakan bahkan cenderung diabaikan. Indikator integrasi merupakan terendah kedua sebesar 67,16 persen integrasi atau koordinasi antar unit-unit dalam organisasi dan kerjasama antar individu dalam organisasi belum berjalan dengan baik. Koordinasi diperlukan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan lebih mudah, cepat dan tepat. Dengan saling berkoordinasi tentunya dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Dalam konteks pelayanan publik dapat digaris bawahi bahwa keberhasilan proses pelayanan publik sangat tergantung pada dua pihak yaitu birokrasi (pelayan) dan masyarakat (yang dilayani).

Pelayanan publik yang berkualitas dan profesional, artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya bukti langsung yang kelihatan berupa aspek- aspek yang dapat dilihat dan dijangkau, keandalan atau kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan akurat, responsibilitas atau pemberian pelayanan dengan tanggap, adanya jaminan yaitu berupa kemampuan pemberi pelayanan, kesopanan, sifat dapat dipercaya dan bebas dari bahaya resiko serta empati atau kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi antara konsumen dan pemberi pelayanan. Berikutnya adalah efektifitas, lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran, Sederhana mengandung arti prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit serta tidak dapat disimpan dalam Inventori melainkan langsung dapat dikonsumsi pada saat produksi.

Tingkat kualitas pelayanan terhadap budaya organisasi di sekretariat daerah Kabupaten Kutai Barat. Dilihat dari hasil pengukuran persentase, indikator bukti langsung berada pada tingkat presentase sebesar 78,333 persen, kehandalan 81,79 persen, daya tanggap 77,938 persen, jaminan 83,272 persen, dan empati 66,975 persen.

Dapat diketahui berada pada kategori cukup baik dengan presentase sebesar 72, 71 persen. Ini berarti pelayanan pegawai sekretariat daerah Kabupaten Kutai Barat telah menunjukkan suatu kualitas pelayanan yang baik.

Pengaruh budaya organisasi terhadap Kualitas pelayanan publik

Hasil penelitian menunjukkan bahwa budaya organisasi dapat memberi pengaruh terhadap kualitas pelayanan. Data output SPSS dengan uji regresi antara budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan diperoleh Konstanta (a) sebesar 23,48 menjelaskan bahwa jika budaya organisasi diasumsikan bernilai nol (tidak ada nilai) maka nilai kualitas pelayanan sebesar 23,48 atau berada dalam kategori ada pengaruh. Koefisien regresi X sebesar 0,383 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 nilai budaya organisasi, maka nilai kualitas pelayanan mengalami peningkatan sebesar 0,383.

Kualitas pelayanan disuatu organisasi publik berkaitan erat dengan Budaya organisasi. Hal yang melatarbelakangi adalah motif dari adanya instansi pemerintah, yakni mengadakan pelayanan publik sehingga kondisi didalam instansi pemerintah yang bisa mempengaruhi kualitas pelayanan salah satunya adalah budaya organisasi. Semakin kuat budaya organisasi semakin besar dorongan para karyawan untuk mengoptimalkan pelayanan kepada semua pelanggannya. Budaya organisasi merupakan perekat organisasi yang mengikat anggota organisasi melalui nilai-nilai yang ditaati bersama. Budaya organisasi tercermin dalam perilaku keseharian anggotanya, berarti pula merupakan praktek sehari-hari di tempat kerja. 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.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa budaya organisasi dapat memberi pengaruh terhadap kualitas pelayanan. Data output SPSS dengan uji regresi antara budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan diperoleh Konstanta (a) sebesar 23,48 menjelaskan bahwa jika budaya organisasi diasumsikan bernilai nol (tidak ada nilai) maka nilai kualitas pelayanan sebesar 23,48 atau berada dalam kategori ada pengaruh. Koefisien regresi X sebesar 0,383 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 nilai budaya organisasi, maka nilai kualitas pelayanan mengalami peningkatan sebesar 0,383.

Kualitas pelayanan disuatu organisasi publik berkaitan erat dengan Budaya organisasi. Hal yang melatarbelakangi adalah motif dari adanya instansi pemerintah, yakni mengadakan pelayanan publik sehingga kondisi didalam instansi pemerintah yang bisa mempengaruhi kualitas pelayanan salah satunya adalah budaya organisasi. Semakin kuat budaya organisasi semakin besar dorongan para karyawan untuk mengoptimalkan

pelayanan kepada semua pelanggannya. Budaya organisasi merupakan perekat organisasi yang mengikat anggota organisasi melalui nilai-nilai yang ditaati bersama. Budaya organisasi tercermin dalam perilaku keseharian anggotanya, berarti pula merupakan praktek sehari-hari di tempat kerja. 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 di hasilkan.

KESIMPULAN

Budaya organisasi merupakan hal yang penting untuk mengetahui seberapa jauh keberhasilan dalam mengelola organisasi. Berdasarkan hasil penelitian terhadap pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan Publik Pada Bagian Kesejahteraan Sosial sekretariat daerah Kabupaten Kutai Barat dapat dikatakan bahwa mampu melaksanakan tugas yang dioptimalan oleh pimpinan akan tetapi masih ada yang cukup mampu dan perlu ditingkatkan lagi.

1. Budaya organisasi di sekretariat daerah Kabupaten Kutai Barat berada pada kategori baik (76,019 persen). Hal ini dapat ditinjau dari indikator yang digunakan inisiatif individual berada pada tingkat presentase sebesar 80,494 persen, pengarahan 81,852 persen, integrasi 67,16 persen, dukungan dari manajemen 77,284 persen, pola-pola komunikasi 78,827 persen, toleransi terhadap konflik 64,691, kontrol 78,21 persen dan sistem imbalan 79,63 persen, memperlihatkan dukungan terhadap variabel budaya organisasi.
2. Tingkat kualitas pelayanan terhadap budaya organisasi di sekretariat daerah Kabupaten Kutai Barat. Dilihat dari hasil pengukuran persentase, indikator bukti langsung berada pada tingkat presentase sebesar 78,333 persen, kehandalan 81,79 persen, daya tanggap 77,938 persen, jaminan 83,272 persen, dan empati 66,975 persen. Dapat diketahui berada pada kategori cukup baik dengan presentase sebesar 72, 71 persen. Ini berarti pelayanan pegawai sekretariat daerah Kabupaten Kutai Barat telah menunjukkan suatu kualitas pelayanan yang baik.
3. Terdapat pengaruh antara budaya organisasi dengan kualitas pelayanan yaitu diperoleh Konstanta (a) sebesar 23,48 menjelaskan bahwa jika budaya organisasi diasumsikan bernilai nol (tidak ada nilai) maka nilai kualitas pelayanan sebesar 23,48 atau berada dalam kategori ada pengaruh. Koefisien regresi X sebesar 0,383 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 nilai budaya organisasi, maka nilai kualitas pelayanan mengalami peningkatan sebesar 0,383.

DAFTAR PUSTAKA

- Bungin, Burhan. 2005. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana.
- 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.
- 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.
- Prasetyo, Bambang; dan Jannah, Lina Miftahul. 2013. *Metode penelitian kuantitatif: teori dan aplikasi*. Jakarta: Rajawali press.
- Sugiono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno, Edy. 2010. *Budaya Organisasi Edisi Pertama*. Jakarta: Kencana.
- Wibowo. 2016. *Budaya Organisasi: Sebuah Kebutuhan Untuk Meningkatkan Kinerja Jangka Panjang*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Arikunto, Suharsimi. 1998. *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktek*. Jakarta : rineka cipta.
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Pasal 1 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2004 tentang kode etik pegawai negeri sipil
- Agusriadi. 2016. *Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai pada Kantor Kecamatan TanjungPinang Timur Kota TanjungPinang*. Skripsi tidak diterbitkan. TanjungPinang: Universitas Maritim Raja Ali Haji.
- Erna Dora Siregar. 2009. *Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (studi tentang pelayanan STNK di kantor bersama samsat pematang siantar*. Skripsi tidak diterbitkan. Medan: Universitas Sumatera Utara.
- Meira Nugrahani K. D. 2010. *Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Probolinggo*. Skripsi tidak diterbitkan. Probolinggo: Universitas Jember.
- Ejurnal Administrasi Reform, Volume 2, Nomor 2, 2014: 1226-1237 pada tanggal 24 Januari 2017 pada pukul 12: 10 WITA
- Jurnal Ilmu Politik Dan Pemerintahan Lokal, Volume I Edisi 2 , Juli-Desember 2012 Pada tanggal 24 Januari 2017 pada pukul 12:01 WITA
- Petrussamo. "pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan". 31 Desember 2016. <http://petrussamo.wordpress.com/2013/03/07/>