

Madani: Jurnal Ilmiah Multidisiplin
Volume 1, Nomor 8, September 2023, Halaman 97-106
 Licenced by CC BY-SA 4.0
 E-ISSN: [2986-6340](https://doi.org/10.5281/zenodo.8328315)
 DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.8328315>

Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Molas Kecamatan Bongomeme Kabupaten Gorontalo

Niken G. Umula¹, Fenti Prihatini Dance Tui², Rustam Tohop³

^{1,2,3}Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Gorontalo
 email: umulaniken@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Molas Kecamatan Bongomeme Kabupaten Gorontalo. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Jenis data dalam penelitian ini ialah primer. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 73 orang. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara melakukan penyebaran angket kuesioner kepada responden. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah regresi sederhana. Hasil uji analisis menunjukkan bahwa pengaruh budaya organisasi yang baik akan meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Molas Kecamatan Bongomeme Kabupaten Gorontalo. Hasil uji t hitung menunjukkan bahwa budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Molas Kecamatan Bongomeme Kabupaten Gorontalo. Dengan demikian hipotesis pertama (H_a) dapat dibuktikan dan diterima. Hasil uji koefisien determinasi diperoleh dari nilai r square sebesar 0,310 atau 31,0% dari variabel bebas X (Budaya Organisasi) memberikan kontribusi untuk variabel Y (Kualitas Pelayanan Publik), adapun sisanya sebesar 0,69 atau 69% berupa kompensasi, motivasi, komunikasi dan kepemimpinan.

Kata kunci : *Budaya Organisasi, Kualitas Pelayanan Publik*

Article Info

Received date: 20 August 2023

Revised date: 30 August 2023

Accepted date: 4 Sept. 2023

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan tanggungjawab pemerintah atas kegiatan yang ditujukan untuk kepentingan publik atau masyarakat. Kegiatan tersebut mengandung unsur-unsur perhatian dan kesediaan serta kesiapan dari pegawai pemerintah dalam menghadapi perubahan sosial dan dinamika masyarakat sebagai sasaran pelayanan.

Salah satu hal penting dalam pelayanan publik adalah kualitas pelayanan. Menurut Ibrahim dalam Hardiyansyah (2017:42), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan yang berkualitas dari pemerintah meskipun tuntutan tersebut tidak sesuai dengan harapan. Seperti yang kita lihat bahwa pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan lambat, mahal dan melelahkan. Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat diposisikan sebagai pihak melayani bukan yang dilayani. Hal ini menimbulkan dampak buruk terhadap perkembangan kualitas pelayanan publik.

Tumpuan dan harapan tersebut di tujukan kepada pegawai ataupun aparatur pemerintah mengingat mereka sebagai penyelenggara pelayanan bagi masyarakat dan juga bertanggungjawab terhadap semua fungsi pelayanan publik yang akan mengarahkan tujuannya pada seluruh masyarakat tanpa terkecuali. Tugas pokok aparatur pemerintah pada hakikatnya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan

kesejahteraan masyarakat dan kualitas pelayanan publik.

Pemerintah desa mempunyai tugas pokok sebagai penyedia pelayanan publik dan juga membantu pemerintah pusat dalam menyelenggarakan pelayanan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik serta dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Demikian pula dengan Kantor Desa Molas yang dituntut untuk dapat memberikan layanan yang baik, sehingga membuat pelayanan publik itu berkualitas dan berorientasi terhadap kepuasan masyarakat di desa tersebut. Adapun jenis pelayanan di Kantor Desa Molas Kecamatan Bongomeme Kabupaten Gorontalo yang bisa dilihat pada tabel 1.1 sebagai berikut:

Tabel 1.1 Jenis Pelayanan Dikantor Desa Molas

No.	Jenis Pelayanan	Realisasi Jumlah Penerima (Tahun)		
		2019	2020	2021
1.	Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)	85	75	76
2.	Surat Keterangan Tanah	18	15	531
3.	Surat Keterangan Pindah	52	34	38
4.	Surat Keterangan Datang	47	24	18
5.	Surat Keterangan Nikah	23	29	26
6.	Surat Keterangan Usaha	87	28	39
7.	Surat Pengantar Perpindahan Hewan Ternak	8	12	6
Total		320	217	734

Berdasarkan tabel 1.1 menunjukkan bahwa jenis pelayanan pada tahun 2019 mencapai 320 penerima, jenis pelayanan yang paling banyak dilakukan yaitu pembuatan Surat Keterangan Usaha. Pada tahun 2020 mencapai 217 penerima, jenis pelayanan yang banyak dilakukan yaitu pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), sedangkan pada tahun 2021 pelayanan mencapai 734 penerima, jenis layanan yang banyak dilakukan yaitu Pembuatan Surat Keterangan Tanah. Dari ketiga tahun terakhir jenis pelayanan yang paling sedikit dilakukan yaitu pembuatan Surat Pengantar Perpindahan Hewan Ternak yang pada tahun 2019 berjumlah 8 penerima, tahun 2020 berjumlah 12 penerima dan pada tahun 2021 berjumlah 6 penerima.

Hasil observasi peneliti dalam kualitas pelayanan publik di Desa Molas Kecamatan Bongomeme Kabupaten Gorontalo masih belum optimal hal dapat dilihat dalam aspek:

- 1) kurangnya sarana dan prasarana yang memadai, dimana tidak adanya papan informasi dan kurang alat teknologi seperti komputer sehingga membuat pelayanan terkesan lambat,
- 2) tanggapan aparatur desa belum optimal yang dapat dilihat dari banyaknya keluhan dari masyarakat dalam menerima pelayanan publik,
- 3) rendahnya jaminan yang diberikan aparat desa kepada masyarakat yang dapat dilihat dari kurangnya jaminan ketepatan waktu dalam menyelesaikan pelayanan publik, dimana layanan yang bisa diselesaikan sehari malah butuh waktu yang berhari-hari,
- 4) empati aparatur desa rendah karena masih adanya diskriminatif dalam memberikan pelayanan dengan memandang status sosial sehingga membuat lemahnya pelayanan yang berkualitas.

KAJIAN TEORI

Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Arianto (2018:83) kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi antara seseorang dan orang lain ataumesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Dapat dipahami kualitas pelayanan berkaitan dengan ekspektasi pelanggan terhadap tingkat pelayanan dengan memenuhi harapan pelanggan.

Menurut Hayat (2017:22) mendefinisikan pelayanan publik ialah memberikan pelayanan terhadap keseluruhan aspek pada masyarakat tanpa adanya perbedaan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Layanan dikatakan berkualitas atau memuaskan ketika layanan memenuhi kebutuhan masyarakat serta harapannya. Kualitas pelayanan merupakan tolak ukur atas pelayanan terbaik yang diberikan oleh penyedia layanan, baik perorangan, serta instansi sesuai dengan harapan pengguna layanan.

Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithaml dalam Hardiyansyah (2017:95) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dari lima indikator, sebagai berikut:

- a. *Tangible* (Berwujud), terdiri atas:
 - Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
 - Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
 - Kemudahan dalam proses pelayanan
 - Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
 - Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelanggan
 - Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
- b. *Reliability* (Kehandalan), terdiri atas indikator:
 - Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
 - Memiliki standar pelayanan yang jelas
 - Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
 - Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- c. *Responsiveness* (Respon/Tanggapan), terdiri atas indikator:
 - Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
 - Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
 - Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
 - Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
 - Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
 - Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas
- d. *Assurance* (Jaminan), terdiri atas indikator:
 - Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
 - Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
 - Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
 - Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
- e. *Empathy* (Empati), terdiri atas indikator:
 - Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan
 - Petugas melayani dengan sikap ramah
 - Petugas melayani dengan sopan santun
 - Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
 - Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Yuniarti, et.all (2021:550) adapun faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu :

- a) Faktor internal meliputi sikap terhadap perubahan, budaya organisasi, etika organisasi, sistem internship maupun semangat kerja sama.
- b) Faktor eksternal meliputi budaya politik, dinamika dan perkembangan politik, pengelolaan konflik lokal, kondisi social ekonomi dan kontrol yang dilakukan oleh masyarakat serta organisasi LSM (Lembaga Swadaya Masyarakat).

Budaya Organisasi

Budaya organisasi Menurut Mangkunegara dalam Sembiring (2012:39) budaya organisasi adalah seperangkat asumsi atau system keyakinan, nilai-nilai dan norma-norma yang dikembangkan dalam organisasi yang dijadikan pedoman tingkah laku bagi anggota-anggotanya untuk mengatasi masalah adaptasi internal dan integrasi internal. Artinya budaya organisasi merupakan asumsi atau system keyakinan dan norma-norma yang dijadikan pedoman bagi anggota-anggotanya dalam mengatasi masalah hal ini meliputi seluruh atau bagian bisnis dalam suatu organisasi. Budaya organisasi juga dikembangkan menjadi tingkah laku bagaimana cara mengatasi adaptasi internal dan integrasi internal.

Sementara menurut Denison dalam Isa (2022:94) mengemukakan bahwa: “Organisasi yang berkinerja tinggi memiliki budaya yang tidak saja kuat tetapi juga adaptif atau memiliki fokus internal yang kuat dan fokus eksternal yang kuat. Fokus internal diciptakan oleh adanya keterlibatan dan konsistensi sedangkan fokus eksternal adalah kemampuan beradaptasi terhadap lingkungan dan misi yang jelas”.

Karakteristik Budaya Organisasi

Stephen P. Robbin dalam Tika (2006:10) memberikan karakteristik-karakteristik budaya organisasi sebagai berikut:

1) Inisiatif individual

Tingkat tanggungjawab, kebebasan atau independensi yang memiliki setiap anggota organisasi dalam mengutarakan pendapat. Perlu dihargai oleh kelompok atau pimpinan suatu organisasi sepanjang menyangkut ide untuk memajukan dan mengembangkan organisasi.

2) Toleransi terhadap tindakan beresiko

Budaya organisasi dikatakan baik apabila dapat memberikan toleransi kepala anggota atau para pegawai agar dapat bertindak inovatif dan agresif bertujuan untuk memajukan organisasi serta berani mengambil resiko terhadap apa yang dilakukannya.

3) Pengarahan

Yang dimaksudkan adalah sejauh mana organisasi dapat menciptakan dengan jelas sasaran dan harapan yang diinginkan. Sasaran dan harapan tersebut telah tercantum dalam visi, misi, dan tujuan organisasi.

4) Integrasi

Organisasi dapat mendorong unit-unit organisasi untuk bekerja secara terorganisir. Kekompakkan dari setiap unit sesuai tupoksi akan dapat mendorong kualitas dan kuantitas pekerjaan yang dihasilkan.

5) Dukungan manajemen

Para manajer dapat memberikan komunikasi atau arahan, bantuan serta dukungan terhadap bawahannya.

6) Kontrol

Kontrol yang dipakai yaitu peraturan atau norma-norma yang berlaku di dalam suatu organisasi.

7) Identitas

Hal yang dimaksud adalah para anggota organisasi dapat mengidentifikasi dirinya sebagai suatu kesatuan dalam organisasi dan bukan sebagai kelompok kerja atau keahlian profesional tertentu.

8) Sistem imbalan

Mengukur kenaikan gaji, promosi dan sebagainya. Didasarkan pada prestasi kerja pegawai, bukan didasarkan pada senioritas, sikap pilih kasih, dan sebagainya.

9) Toleransi terhadap konflik

Pegawai didorong untuk mengemukakan konflik dan kritik secara terbuka. Perbedaan pendapat merupakan fenomena yang sering terjadi di dalam organisasi. Namun, perbedaan pendapat dan kritik tersebut bisa digunakan untuk melakukan perbaikan dan perubahan strategi agar tercapainya tujuan organisasi.

10) Pola komunikasi

Komunikasi dibatasi oleh hierarki kewenangan yang formal. Terkadang tingkat atau hierarki kewenangan dapat menghambat terjadinya pola komunikasi antara atasan dan bawahan serta antar pegawai itu sendiri.

Indikator Budaya Organisasi

Menurut Robins, et.all (2001) budaya organisasi dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

- 1) Inovasi dan pengambilan resiko, sejauh mana pegawai didorong untuk inovatif dan mengambil resiko.
- 2) Perhatian, sejauh mana pegawai diharapkan memperlihatkan prestasi, analisi dan perhatian kepada rincian.
- 3) Orientasi hasil, sejauh mana manajemen memusatkan perhatian pada hasilnya pada tehnik dan proses yang digunakan untuk mencapai hasil itu.
- 4) Orientasi orang, sejauh mana manajemen memperhitungkan efek hasil-hasil pada orang-orang di dalam organisasi itu.
- 5) Orientasi tim, sejauh mana kegiatan kerja diorganisasikan sekitar tim-tim, bukannya individu-individu.
- 6) Keagresifan, sejauh mana orang-orang itu agresif dan bukannya santai-santai.
- 7) Kemantapan, sejauh mana kegiatan organisasi menekankan dipertahankan status quo dari pada pertumbuhan.

METODE PENELITIAN**Populasi Penelitian**

Penentuan populasi merupakan tahapan penting dalam penelitian karena populasi dapat memberikan informasi atau data yang berguna bagi suatu penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat dan pegawai yang menerima layanan di kantor desa Molas Kecamatan Bongomeme Kabupaten Gorontalo yang berjumlah 734 orang dalam satu tahun.

Sampel Penelitian

Menurut Arikunto (2017:173) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Apabila subjeknya kurang dari 100, maka seluruh populasi menjadi sampel penelitian, tetapi jika subjeknya lebih dari 100 maka dapat diambil 10- 15% atau 15-25% (Arikunto:2017:173). Berdasarkan pendapat tersebut maka pengambilan sampel yang ditentukan dalam penelitian ini sebanyak 10% dari populasi yang ada. Jumlah seluruhnya adalah $10/100 \times 734 = 73$. Sehingga banyaknya sampel yang digunakan untuk menjadi responden sebagai sumber data sebesar 73 orang yang terdiri dari 62 masyarakat dan 11 aparat desa.

Teknik Pengumpulan Data

Pada teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu observasi yang merupakan teknik awal untuk mengumpulkan data umum dengan menggunakan pengamatan terhadap objek penelitian. Angket merupakan pengumpulan data dengan menggunakan daftar pertanyaan yang digunakan untuk mengetahui persepsi responden. Dokumentasi merupakan pengumpulan data yang ditujukan untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian.

Pengujian Instrumen Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya kuesioner. Hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti.

Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah pengukuran suatu gejala. Hasil penelitian yang reliabel, bila terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda.

Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel dependent dan variabel independent mempunyai distribusi normal atau tidak.

Analisis Regresi Sederhana

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data regresi sederhana yang berfungsi untuk mengetahui pengaruh variabel independen dan dependen.

Uji Hipotesis (Uji t)

Uji t-test pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh suatu variabel independent secara individual dalam menerangkan variabel dependent.

Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi (r^2) digunakan untuk mengetahui besarnya presentasi kontribusi variabel X terhadap Variabel Y atau seberapa besar kemampuan variabel bebas menjelaskan variabel terikat.

HASIL

Dari hasil penelitian yang dilakukan melalui tahapan pengumpulan, pengolahan dan analisis data yakni:

a. Uji Validitas

Jumlah pernyataan yang digunakan dalam mengukur pengaruh Budaya Organisasi dalam penelitian ini sebanyak 18 pernyataan pada 73 responden ($n=73$). Pengujian validitas, nilai r_{tabel} di dapatkan dari tabel ρ di mana $n=73$ dan tingkat signifikan 5% maka nilai r_{tabel} sebesar 0,2303. Dengan demikian dari 18 pernyataan yang digunakan untuk mengukur pengaruh dari variabel Disiplin semua pernyataan memiliki nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} 0,2303 sehingga dikatakan memenuhi uji validitas dan dapat digunakan untuk pengumpulan data penelitian.

b. Uji Reliabilitas

Berdasarkan hasil uji reliabilitas menggunakan teknik *alpha cronbach* untuk variabel budaya organisasi diperoleh semua nilai koefisien reliabilitas *Cronbach's Alpha* lebih besar ($0,702 > 0,6$). Dan untuk variabel kualitas pelayanan publik diperoleh semua nilai koefisien reliabilitas *Cronbach's Alpha* lebih besar ($0,720 > 0,6$).

c. Uji Normalitas

Hasil uji *One Sample Kolmogorov Smirnov* untuk uji normalitas digambarkan sebagai berikut:

Tabel 2 Hasil Uji Normalitas Data

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		73
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.9623747
Most Extreme Differences	Absolute	.077
	Positive	.062
	Negative	-.077
Test Statistic		.077
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

Berdasarkan hasil uji normalitas menggunakan teknik *One Sampel Kolmogorov-Smirnov* diketahui nilai signifikan yang didapatkan dari variabel Budaya Organisasi (X) dan Variabel Kualitas Pelayanan Publik (Y) yaitu dengan nilai 0,200 yang lebih besar dari pada 0,05 dapat ditarik kesimpulan bahwa nilai residual data dikatakan normal atau dapat memenuhi uji normalitas.

d. Regresi Sederhana

Hasil analisis regresi sederhana dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 3 Hasil Regresi Sederhana

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	21.032	7.539		2.790	.007
	Budaya Organisasi	.549	.097	.557	5.649	.000

Berdasarkan hasil analisis diatas maka model regresi antara budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan publik yaitu sebagai berikut:

$$\hat{Y} = 21,032 + 0,549X$$

Adapun interpretasi dari model regresi diatas yakni (1) Nilai Konstanta sebesar 21,032 merupakan nilai konstan yang berarti bahwa apabila pengaruh variabel budaya organisasi diabaikan, maka nilai pada variabel kualitas pelayanan sebesar 21,032 Satuan. Sementara itu interpretasi untuk nilai beta yakni (2) Nilai Koefisien dari variabel budaya organisasi 0,549 menunjukkan bahwa budaya organisasi yang semakin baik akan meningkatkan kualitas pelayanan pada Kantor Desa Molas Kecamatan Bongomeme Kabupaten Gorontalo atau dengan kata lain peningkatan budaya organisasi sebesar 1 satuan diikuti oleh peningkatan kualitas pelayanan public sebesar 0,549.

e. Uji Hipotesis (Uji t)

Hasil pengujian hipotesis dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4 Hasil Uji Hipotesis

Model	t-Hitung	Sig	t-Tabel	Keterangan
(constant)	2,790	0,007		
Budaya Organisasi	5,649	0,000	1,993	Signifikan

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa t-hitung untuk variabel budaya organisasi adalah sebesar 5,649 dan nilai untuk t-tabel tingkat signifikan 5% dan derajat bebas $n-k-1$ atau $73-1-1 = 71$ sebesar 1,993. Jika kedua nilai t tersebut dibandingkan maka nilai t-hitung lebih besar dibandingkan dengan nilai t-tabel ($5,649 > 1,993$). Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh dari budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan publik diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa pada tingkat kepercayaan 95% dapat disimpulkan bahwa budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Molas Kecamatan Bongomeme Kabupaten Gorontalo.

f. Koefisien Determinasi

Hasil dari perhitungan koefisien determinasi (r^2) dapat dilihat sebagai berikut:

Table 5 Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.557 ^a	.310	.300	2.983

Berdasarkan hasil analisis koefisien determinasi menunjukkan bahwa besar koefisien determinasi atau *r Square* sebesar 0,310. Nilai ini menunjukkan bahwa sebesar 31,0 % variabel kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Molas Kecamatan Bongomeme Kabupaten Gorontalo dipengaruhi oleh budaya organisasi. Sedangkan sisanya sebesar 69% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Variabel lain tersebut yaitu kompensasi, motivasi, komunikasi dan kepemimpinan.

PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan merupakan suatu hal yang diharapkan oleh masyarakat agar terpenuhinya keinginan dan kebutuhan masyarakat. Tumpuan dan harapan tersebut ditujukan kepada pegawai atau pemerintah desa dimana mereka sebagai penyelenggaraan pelayanan dan juga bertanggung jawab terhadap semua fungsi pelayanan publik. Apabila pelayanan yang diterima oleh masyarakat sesuai dengan apa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dapat dipersepsikan sebagai kualitas pelayanan yang baik dan ideal. Namun, apabila kualitas pelayanan yang diterima kurang baik dan tidak sesuai yang masyarakat harapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan kurang baik atau buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung penyelenggaraan layanan ataupun pemerintah desa dalam memenuhi harapan masyarakat tersebut.

Penelitian ini menggunakan dua variabel antara lain variabel bebas yaitu budaya organisasi dan variabel terikat yaitu kualitas pelayanan publik. Untuk menentukan teknis analisis data terlebih dahulu menggunakan analisis regresi linier sederhana, uji reliabilitas, uji validitas, dan uji normalitas. Berdasarkan uji analisis frekuensi dari 18 pertanyaan budaya

organisasi dan 15 pertanyaan untuk kualitas pelayanan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Hikmawati (2017), Pathoni at.all (2020), Ansari at.all (2020), Ayunda at.all serta Ishak at.all (2022) membuktikan bahwa budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Hasil penelitian ini sama halnya dengan penelitian terdahulu Hikmawati (2017) diperoleh konstanta (a) sebesar 23,48 menjelaskan bahwa budaya organisasi dikatakan bernilai nol (tidak ada nilai) maka nilai kualitas pelayanan sebesar 23,48 atau berada dalam kategori ada pengaruh, dan koefisien regresi budaya organisasi sebesar 0,383 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 nilai budaya organisasi maka nilai kualitas pelayanan mengalami peningkatan sebesar 0,383. Sementara pada penelitian Pathoni at.all (2020) menyatakan bahwa pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kalijati hasilnya diperoleh dari nilai signifikan lebih dari 0,05, nilai signifikan budaya organisasi sebesar 4,847 dan memberikan pengaruh sebesar 66,0% terhadap kualitas pelayanan publik.

Adapun hasil penelitian dari Ansari at.all (2020) menunjukkan bahwa budaya organisasi didapatkan nilai signifikan 0,048 (Nilai Sig. < 0,05) lebih kecil dari 0,05, yang artinya variabel budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Kantor Kelurahan Marabahan Kota, maka penelitian ini berhasil membuktikan hipotesis yang menyatakan bahwa “Terdapat pengaruh signifikan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Kantor Kelurahan Marabahan Kota. Selanjutnya pada penelitian Ayunda at.all (2020) Berdasarkan uji analisis produk momen dapat diartikan koefisien korelasi mengenai Budaya Organisasi dan Kualitas Pelayanan adalah 0,873 dimana hubungannya sangat kuat yang artinya terdapat pengaruh signifikan budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi. Begitu pun pada penelitian Ishak at.all (2022) menyatakan bahwa terdapat pengaruh budaya organisasi sebesar $0,00 < 0,05$ dan thitung $4,377 >$ ttabel 2,073. Yang apabila nilai keduanya dibandingkan maka thitung lebih besar dari ttabel, yang menjelaskan budaya organisasi memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan publik pada kantor Samsat Kabupaten Gorontalo. Berdasarkan perhitungan koefisien determinasi diperoleh nilai r^2 square 0,465 atau 46,5% dapat menentukan besaran pengaruh yang diberikan oleh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan publik, 53,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini seperti kinerja, efektivitas.

Berdasarkan hasil analisis diatas menunjukkan kesesuaian dengan hipotesis penelitian, dimana variabel budaya organisasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik yang diteliti, hasil pengujian koefisien determinasi menunjukkan bahwa nilai r^2 sebesar 0,310 atau 31,0%. Hal ini menjelaskan bahwa variabel bebas menjelaskan variabel terikat sebesar 31,0% sedangkan 69% dipengaruhi oleh variabel lain yaitu kompensasi, motivasi, komunikasi dan kepemimpinan. Selain itu hasil analisis t hitung sebesar 5,469 dan signifikan sebesar 0,000. Dibandingkan dengan t tabel sebesar 1,993, maka t hitung lebih besar dari t tabel dan nilai signifikan lebih kecil dari 0,203. Sehingga dikatakan variabel budaya organisasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Dari hasil observasi dan hasil penelitian yang didapatkan bahwa semakin tinggi budaya organisasi maka dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Molas Kecamatan Bongomeme Kabupaten Gorontalo.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian ini dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Molas Kecamatan Bongomeme Kabupaten Gorontalo sebesar 0,310 atau 31,0% adapun sisanya 0,69 atau 69% berupa kontribusi dari faktor lain berupa kompensasi, motivasi, komunikasi dan

kepemimpinan. Semakin baik tingkat budaya organisasi yang dimiliki oleh para aparat di Kantor Desa Molas Kecamatan Bongomeme Kabupaten Gorontalo maka akan semakin baik juga kualitas pelayanan yang akan diterima oleh masyarakat.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian yang telah diuraikan di atas, maka dapat dikemukakan beberapa saran dan masukan sebagai berikut:

- 1) Bagi pimpinan Kantor Desa Molas Kecamatan Bongomeme Kabupaten Gorontalo agar dapat meningkatkan fasilitas pelayanan dengan menyediakan papan informasi.
- 2) Bagi aparat Kantor Desa Molas Kecamatan Bongomeme Kabupaten Gorontalo kiranya lebih disiplin dan bersinergis serta agresif dalam melaksanakan pekerjaan yang menjadi tanggung jawab sendiri sehingga dapat terorganisir dengan baik.
- 3) Perlu adanya peningkatan empati aparat kepada masyarakat, dari mulai mengutamakan kepentingan masyarakat ketimbang kepentingan diri sendiri dan lebih cepat memahami kebutuhan masyarakat.

Referensi

- Ansari, P. (2017). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Marabahan Kota. *The World of Public Administration ...*, 8.
- Ayunda, M., Nur, T., & Basori, Y. F. (2020). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pembuatan E-Ktp Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi. *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 7(2), 294–305.
- Hardiyansyah. (2017). *Manajemen Pelayanan Dan Pengembangan Organisasi Publik Dalam Perspektif Riset Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. GavaMedia.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. PT. Raja Grafindo.
- Hikmawati. (2017). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Disekretariat Daerah Kabupaten Gowa. *BMC Public Health*, 5(1), 1–8.
- Isa, R., Aneta, A., Ilato, R., & Aneta, Y. (2022). Development of Organizational Culture in Improving the Performance of Village-Owned Enterprises in Gorontalo Regency, Indonesia. *International Journal of Science and Society*, 4(1), 358–371.
- Ishak, W., Dama, H., & Asi, L. L. (2022). Pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan publik samsat. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 5(2), 819–824.
- Nurmin Arianto, A. A. Mu. (2021). Kepuasan Masyarakat di Tinjau dari Kualitas Pelayanan yang Ada Pada Kantor Desa Citayam. *Ilmiah Prodi Manajemen*, 9(1), 50.
- Pathoni, T., & Yuhana, K. (2020). Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Kalijati Kabupaten Subang. *The World of Public Administration Journal*, 2(2), 89–109.
- Sembiring, M. (2012). *Budaya Kinerja Organisasi (Perspektif Organisasi Pemerintah)*. FokusMedia.
- Yuniarti, Y., Malik, I., & Mustari, N. (2021). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Surat Tanda Nomor Kendaraan Di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kabupaten Soppeng. *Jurnal UNISMUH*, 2(2), 547–559.