

SKRIPSI

**PENGARUH BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN**

**(STUDI KASUS : DINAS PENANAMAN MODAL dan PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN)**

FENDY JULIAN TANRIADY

E011181311



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN**

MAKASSAR

2022



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

ABSTRAK

Fendy Julian Tanriady (E011181311). Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin. Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan, xiv + 77 Halaman + 19 Tabel + 16 Gambar + 33 Daftar Pustaka, dibimbing Oleh Dr. Nurdin Nara, M.Si dan Dr. Hasniati, S.Sos, M.Si

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan menguji Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai pada Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan DPM-PTSP Prov Sulsel dan masyarakat yang menggunakan layanan perizinan dan non perizinan di DPM-PTSP Prov Sulsel. Kemudian teknik penarikan sampel menggunakan tabel *krejcie* dan diperoleh sampel sebanyak 40 responden pegawai dan 40 responden masyarakat. Pengumpulan data menggunakan penyebaran kuesioner yang dibagikan secara langsung dan sebagian menggunakan *google form*. Data yang digunakan ialah data primer dan sekunder. Analisis data menggunakan analisis regresi sederhana untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan dengan nilai koefisien beta *unstandardized* sebesar 0,566 dan bernilai positif, hasil uji koefisien korelasi menunjukkan hubungan yang sangat tinggi, uji koefisien determinasi diperoleh 0,697 atau 69,3%, dan hasil uji simultan menunjukkan budaya organisasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan secara simultan. Maka sisanya 30,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Budaya Organisasi, Kualitas Pelayanan



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

ABSTRACT

Fendy Julian Tanriady (E011181311). Department of Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Hasanuddin University. The Influence of Organizational Culture on Service Quality at the Investment and One-Stop Service Office of South Sulawesi Province, xiv + 77 Pages + 19 Tables + 16 Images + 33 Bibliography, supervised by Dr. Nurdin Nara, M.Si and Dr. Hasniati, S.Sos, M.Si

This study aims to analyze and examine the influence of organizational culture on service quality at the Investment and One-Stop Service Office of South Sulawesi Province. The method used in this research is quantitative research. The population in this study are employees in the Field of Licensing Services for DPM-PTSP South Sulawesi Province and people who use licensing and non-licensing services at DPM-PTSP South Sulawesi Province. Then the sampling technique used the Krejcie table and obtained a sample of 40 employees and 40 community respondents. Data collection uses questionnaires that are distributed directly, and some use google forms. The data used are primary and secondary. Data analysis used simple regression analysis to determine the influence of organizational culture on service quality. The results of this study indicate that organizational culture has a significant effect on service quality with an unstandardized beta coefficient value of 0.566 and a positive value, the results of the correlation coefficient test show a very high correlation, and the coefficient of determination test is 0.697 or 69.3%. The results of the simultaneous test show culture organization affect the quality of service simultaneously. Then the remaining 30.7% is influenced by other factors not explained in this study.

Keywords: Organizational Culture, Service Quality



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

**LEMBAR PERNYATAAN
KEASLIAN**

Nama : Fendy Julian Tanriady
NIM : E011181311
Program Studi : Administrasi Publik
Jenjang : S1

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Studi Kasus Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan” adalah benar merupakan hasil karya pribadi dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah dinyatakan benar dalam daftar pustaka.

Makassar, 6 Juli 2022

Yang menyatakan



Penulis



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Saya bertandatangan dibawah ini:

Nama : Fendy Julian Tanriady
NIM : E011 18 1311
Program Studi : Administrasi Publik
Judul : Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu)

Telah diperiksa oleh Pembimbing I dan Pembimbing II dan dinyatakan sesuai dengan saran Tim Penguji Skripsi, Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.

Makassar, 10 Agustus 2022

Menyetujui,

Pembimbing I

Dr. Nurdin Nara, M.Si
NIP. 19630903 198903 1 002

Pembimbing II

Dr. Hasniah, S.Sos, M.Si
NIP.19680101 199702 2 001

Mengetahui,

Ketua Departemen Ilmu Administrasi,

Dr. Nurdin Nara, M.Si
NIP. 19630903 198903 1 002



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Fendy Julian Tanriady
NIM : E011 18 1311
Program Studi : Administrasi Publik
Judul : Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu)

Telah dipertahankan di hadapan Sidang Penguji Skripsi Program Sarjana Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin pada hari **Selasa, 26 Juli 2022**.

Makassar, 26 Juli 2022

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang : Dr. Nurdin Nara, M.Si.
Sekretaris Sidang : Dr. Hasniati, S.Sos, M.Si.
Anggota : 1. Dr. Muh. Tang Abdullah, S.Sos, M.AP.
2. Dra. Nelmen Edy, M.Si.

KATA PENGANTAR

שְׁלוֹם עֲלֵיכֶם

Shalom Aleichem

Puji Syukur kepada Tuhan Yesus Kristus yang tak henti-hentinya memberi berkat, kekuatan, kesehatan dan kasih-Nya kepada saya dalam menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Studi Kasus Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan” semoga damai kasih-Nya senantiasa menyertai kita dalam segala kegiatan yang akan dilakukan kedepannya. Penulis menyadari bahwa skripsi ini sangat jauh dari kata sempurna, karena keterbatasan yang dimiliki oleh penulis. Namun, penulis selalu berusaha dan bekerja sebaik mungkin dalam melakukan penulisan skripsi ini, penulis juga senantiasa untuk mendengar saran dan kritik yang membangun dari Dosen Pembimbing serta teman-teman sekalian demi memberi hasil yang lebih baik lagi untuk penulisan skripsi ini.

Pertama-tama ucapan terima kasih yang setingginya kepada kedua orang tua tercinta Bapak Max Tanriady dan Ibu Yera karena telah memberikan kasih sayang, dukungan yang sangat besar, doa yang selalu digaungkan setiap malam, perhatian serta dukungan materil kepada penulis.

Dalam skripsi ini, penulis menyadari bahwa penulis telah mendapatkan dukungan dari berbagai pihak secara langsung maupun tidak langsung telah memberikan manfaat kepada penulis. Oleh karena itu, melalui kesempatan ini penulis akan menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang terlibat, teruntuk kepada :

1. Bapak **Prof. Dr. Ir. Jamaluddin Jompa, M.Sc.** selaku Rektor

Universitas Hasanuddin beserta para Wakil Rektor Universitas Hasanuddin dan staf.

2. Bapak **Dr. Phil Sukri, M.Si** selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik beserta para wakil, staf dan jajarannya.
3. Bapak **Dr. Nurdin Nara, M.Si** selaku Ketua Departemen Ilmu Administrasi FISIP Universitas Hasanuddin dan Bapak **Dr. Muh. Tang Abdullah, S.Sos., M.A.P** selaku Sekretaris Departemen Ilmu Administrasi.
4. Bapak **Dr. Nurdin Nara, M.Si** selaku dosen pembimbing I sekaligus penasihat akademik selama kurang lebih 4 tahun, terima kasih atas waktu dan arahan yang diberikan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu **Dr. Hasniati, S.Sos, M.Si** selaku dosen pembimbing II, terima kasih atas waktunya serta bimbingan dan juga arahan yang diberikan dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
6. Bapak **Dr. Muh. Tang Abdullah, S.Sos., M.A.P** dan bapak **Drs. Nelman, M.Si** selaku penguji dalam ujian skripsi, terima kasih atas kritik dan saran yang membangun dalam penyempurnaan penulisan.
7. **Dosen Departemen Ilmu Administrasi** Universitas Hasanuddin yang telah memberikan bimbingan dan pengetahuan yang sangat berharga selama kurang lebih empat tahun perkuliahan.
8. Seluruh **Staf Departemen Ilmu Administrasi** (Ibu Rosmina, Ibu Darma, Pak Lili, Dll.) dan **Staf di lingkup FISIP Unhas** tanpa terkecuali. Terima kasih atas bantuan yang tiada hentinya bagi

penulis selama ini.

9. Terima Kasih Kepada seluruh **Staf Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan**, terima kasih atas waktu dan informasi yang diberikan sehingga dapat menyusun skripsi ini hingga selesai.
10. Terima Kasih kepada **Anak RK (Aan Orken, Abe, Amar, Amin, Andrian Cupe, Azimi, Borju Bungkus Daun, Dien Cuek Bebek, Erwin, Mas Han, Firman, FUU, Hafiz, Hasan El Gassang, Indra, Iqra, Jema Jem**t, Kappi, Rahmat, Ino Beke, Eja, Ricky Bagler, Sandi Kumis, Tetta Sull, Syahrizal)**, yang telah menjadi teman terbaik, memberikan motivasi, memberikan semangat dan menjadi penghibur penulis selama kurang lebih empat tahun perkuliahan dan membantu dalam penyusunan skripsi ini.
11. Terima kasih kepada **Suci Chaerunisa Nur Ramadhani** yang telah menemani haha hihi perkuliahan selama kurang lebih 4 tahun.
12. Terima kasih kepada **Dewan Penasihat (Ino, Andrian, Inles, Yure, Nope, Adri, Susan)** yang telah menjadi teman minor selama kurang lebih 4 tahun.
13. Teman-teman seperjuangan selama perkuliahan di kampus **LENTERA 2018**, terima kasih telah menjadi saudara selama empat tahun yang telah menjalani suka duka bersama dan memberikan cerita tersendiri selama ini, semoga setiap mimpi kita menjadi nyata. Tetap semangat dan jadi penerang.
14. Terima kasih kepada **HUMANIS FISIP UNHAS** yang telah

memberi banyak ilmu, pengetahuan, pengalaman, pelajaran hidup, dan menilai seseorang. Semoga HUMANIS FISIP Unhas tetap jaya dalam kebersamaan.

15. Terima kasih kepada **Uli** yang telah membantu dan memberikan masukan selama penulis menyelesaikan skripsi.

16. Terima kasih kepada diri sendiri yang tetap semangat untuk menyelesaikan skripsi.

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| SAMPUL..... | i |
| ABSTRAK..... | ii |
| LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN..... | iv |
| LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI..... | v |
| LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI | vi |
| KATA PENGANTAR | vii |
| DAFTAR ISI..... | xi |
| DAFTAR TABEL | xiii |
| DAFTAR GAMBAR | xiv |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| I.1. Latar Belakang..... | 1 |
| I.2. Rumusan Masalah | 6 |
| I.3. Tujuan Penelitian | 6 |
| I.4. Manfaat Penelitian | 6 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 7 |
| II.1. Landasan Teori..... | 7 |
| II.1.1. Budaya Organisasi..... | 7 |
| II.1.2. Dimensi Budaya Organisasi | 8 |
| II.1.3. Fungsi Budaya Organisasi | 9 |
| II.1.4. Karakteristik Budaya Organisasi | 10 |
| II.1.5. Kualitas Pelayanan | 13 |
| II.1.6. Dimensi Kualitas Pelayanan | 15 |
| II.1.7. Karakteristik Kualitas Pelayanan..... | 16 |
| II.2. Penelitian Terdahulu | 17 |
| II.3. Kerangka Konsep | 19 |
| II.4. Hipotesis..... | 23 |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | 24 |
| III.1. Pendekatan Penelitian | 24 |
| III.2. Lokasi Penelitian..... | 24 |
| III.3. Populasi dan Sampel | 25 |
| III.4. Teknik Pengumpulan Data..... | 27 |
| III.5. Teknik Pengelolaan dan Analisis Data | 29 |
| III.6. Definisi Operasional Variabel..... | 35 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 38 |
| IV.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian | 38 |
| IV.1.1. Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Prov. Sulsel..... | 38 |
| IV.1.2. Visi dan Misi | 39 |
| IV.1.3. Struktur Organisasi..... | 40 |
| IV.1.4. Tugas Pokok dan Fungsi..... | 42 |
| IV.2 Karakteristik Responden | 43 |

| | |
|--|----|
| IV.2.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 43 |
| IV.2.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur | 44 |
| IV.2.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir | 45 |
| IV.2.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Status Kepegawaian ... | 46 |
| IV.3 Hasil Penelitian..... | 46 |
| IV.3.1. Analisis Variabel Budaya Organisasi | 49 |
| IV.3.2. Analisis Variabel Kualitas Pelayanan..... | 60 |
| IV.4 Hasil Uji Instrumen Penelitian..... | 67 |
| IV.4.1. Hasil Uji Kualitas Data | 68 |
| IV.4.2. Hasil Uji Asumsi Klasik | 69 |
| IV.5 Analisis Data | 72 |
| IV.5.1. Analisa Regresi Linear Sederhana | 72 |
| IV.5.2. Hasil Uji Koefisien Korelasi..... | 72 |
| IV.5.3. Hasil Uji Koefisien Determinasi..... | 74 |
| IV.5.4. Hasil Uji Simultan | 74 |
| IV.5.5. Pembahasan | 75 |
| BAB V PENUTUP | 77 |
| V.1. Kesimpulan | 77 |
| V.2. Saran | 77 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 79 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel II.1 Penelitian Terdahulu | 17 |
| Tabel III.1 Tabel Krejcie | 26 |
| Tabel III.2 Rumus Empat Kategori | 28 |
| Tabel III.3 Tabel Skala Likert | 29 |
| Tabel III.4 Tabel Pedoman Interpretasi koefisien korelasi | 34 |
| Tabel III.5 Tabel Definisi Operasional | 35 |
| Tabel IV.1 Kategori Variabel Budaya Organisasi (X)..... | 47 |
| Tabel IV.2 Kategori Variabel Kualitas Pelayanan (Y) | 48 |
| Tabel IV.3 Variabel Budaya Organisasi (X)..... | 58 |
| Tabel IV.4 Variabel Kualitas Pelayanan (Y) | 66 |
| Tabel IV.5 Hasil Uji Validitas | 68 |
| Tabel IV.6 Hasil Uji Reliabilitas | 69 |
| Tabel IV.7 <i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i> | 70 |
| Tabel IV.8 Uji Heteroskedastisitas <i>Rank Spearman</i> | 71 |
| Tabel IV.9 Analisis Regresi Linear Sederhana | 72 |
| Tabel IV.10 Koefisien Korelasi | 73 |
| Tabel IV.11 Pedoman Interpretasi koefisien korelasi..... | 73 |
| Tabel IV.12 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2) | 74 |
| Tabel IV.13 Hasil Uji Simultan..... | 75 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar II.1 Skema Kerangka Konsep | 22 |
| Gambar IV.1 Struktur Organisasi..... | 40 |
| Gambar IV.2 karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 43 |
| Gambar IV.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur | 44 |
| Gambar IV.4 karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir | 45 |
| Gambar IV.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Kepegawaian..... | 46 |
| Gambar IV.6 Pernyataan Pertama (X1) | 49 |
| Gambar IV.7 Pernyataan kedua (X2) | 50 |
| Gambar IV.8 Pernyataan Ketiga (X3) | 51 |
| Gambar IV.9 Pernyataan Keempat (X4)..... | 52 |
| Gambar IV.10 Pernyataan Kelima (X5)..... | 52 |
| Gambar IV.11 Pernyataan Keenam (X6)..... | 53 |
| Gambar IV.12 Pernyataan Ketujuh (X7)..... | 54 |
| Gambar IV.13 Pernyataan Kedelapan (X8) | 55 |
| Gambar IV.14 Pernyataan Kesembilan (X9) | 55 |
| Gambar IV.15 Pernyataan Kesepuluh (X10)..... | 56 |
| Gambar IV.16 Pernyataan Kesebelas (X11) | 57 |
| Gambar IV.17 Pernyataan Keduabelas (X12) | 57 |
| Gambar IV.18 Pernyataan Pertama (Y1)..... | 60 |
| Gambar IV.19 Pernyataan Kedua (Y2) | 61 |
| Gambar IV.20 Pernyataan Ketiga (Y3) | 62 |
| Gambar IV.21 Pernyataan Keempat (Y4)..... | 63 |
| Gambar IV.22 Pernyataan Kelima (Y5)..... | 63 |
| Gambar IV.23 Pernyataan Keenam (Y6)..... | 64 |
| Gambar IV.24 Pernyataan Ketujuh (Y7)..... | 65 |
| Gambar IV.25 Pernyataan Kedelapan (Y8) | 65 |

BAB I

PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang

Di era saat ini kebanyakan orang-orang memiliki jiwa *entrepreneurship* di dalam dirinya sehingga orang-orang tidak lagi ingin menjadi karyawan atau pekerja melainkan membuka lapangan kerja itu sendiri. Dalam membuka suatu usaha tentu banyak proses yang akan dilalui sampai pada tahap beroperasinya usaha tersebut, salah satu hal yang harus ditempuh dalam membuka usaha ialah mengenai perizinan melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP). DPM-PTSP ini melaksanakan urusan pemerintahan yang meliputi perencanaan pengembangan iklim penanaman modal, pengendalian pelaksanaan penanaman modal, dan pelayanan terpadu satu pintu.

Dengan terbukanya lapangan kerja yang banyak tentu akan memajukan perekonomian negara kita, maka pelayanan perizinan yang diberi kepada calon-calon pengusaha harus yang berkualitas sehingga menarik masyarakat yang lain untuk ingin menjalankan usahanya. Pelayanan yang berkualitas ini berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan para pemohon perizinan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Kualitas pelayanan merupakan suatu pembahasan yang sangat kompleks karena penilaian kualitas pelayanan berbeda dengan kualitas produk, terutama sifatnya yang tidak nyata (*intangible*) dan produksi serta

konsumsi berjalan secara stimulan. Sehingga, kualitas pelayanan adalah bagaimana tanggapan pelanggan terhadap jasa yang dikonsumsi atau dirasakannya (Jasfar,2005:47). Menurut Parasuraman (Jasfar,2005:51), terdapat lima dimensi kualitas pelayanan/jasa diantaranya adalah:

1. *Reliability* (keandalan)
2. *Responsiveness* (daya tanggap)
3. *Assurance* (jaminan)
4. *Empathy* (empati)
5. *Tangibles* (produk-produk fisik)

Kualitas pelayanan sendiri sebenarnya dipengaruhi oleh banyak aspek, salah satunya adalah budaya organisasi dan cara pengorganisasiannya (Tjiptono, 2000:75). Budaya organisasi yang baik tentunya akan mampu menciptakan kualitas pelayanan yang baik pula. Budaya organisasi sangat berpengaruh terhadap perilaku para anggota organisasi, sehingga ketika budaya organisasi pada suatu instansi itu berkualitas maka anggota dalam instansi tersebut juga berkualitas yang akan mempengaruhi pelayanannya, begitu pun sebaliknya.

Budaya organisasi dapat terbentuk dalam waktu yang relatif lama karena ia bersumber dan dapat dipengaruhi oleh budaya internal, budaya eksternal dan budaya besar. Dalam bukunya, Mondy and Noe (1990:321) mengemukakan bahwa *“culture can be characterized by trust in subordinate, open communication, considerate and supportive leadership, group problem solving, worker autonomy, information sharing and high out put goals.* Di

mana budaya dapat dicirikan seperti, kepercayaan pada bawahan, komunikasi yang terbuka, pemimpin yang perhatian dan mendukung, pemecahan masalah kelompok, otonomi pegawai, berbagi informasi, dan pencapaian tujuan. Robbins (1998:595) mengemukakan tujuh karakteristik primer yang digunakan untuk memahami hakikat dari budaya suatu organisasi, ketujuh karakteristik primer tersebut adalah:

1. Inovasi dan pengambilan risiko (*innovation and risk taking*).
2. Perhatian pada detail (*attention to detail*).
3. Orientasi pada hasil (*outcome orientation*).
4. Orientasi pada orang (*people orientation*).
5. Orientasi pada tim (*team orientation*).
6. Agresivitas (*aggressiveness*).
7. Kemantapan (*stability*).

Dari hasil observasi ditemukan kondisi budaya organisasi yang berada di DPM-PTSP Prov Sulsel di mana nilai-nilai untuk membuat terobosan baru masih kurang digiatkan oleh anggota dan keberanian untuk mengambil risiko oleh anggota dinilai kurang bahkan tidak ada, dikarenakan anggota bekerja sesuai tugas pokok dan fungsinya saja. Namun pekerjaan setiap anggota menunjukkan ketepatan serta selalu menunjukkan perhatian pada hal-hal kecil sehingga pekerjaan anggota dinilai selalu efektif.

Orientasi pekerjaan pada DPM-PTSP Prov Sulsel juga selalu berfokus pada hasil atau tujuan dari tugas pokok dan fungsi setiap anggota sehingga

tidak hanya memikirkan persoalan proses atau cara mencapai hasilnya saja. Kemudian DPM-PTSP Prov Sulsel juga berfokus pada kerja tim untuk mencapai tujuannya, ditandai dengan adanya bidang-bidang dan staf bidang yang mengurus tugas pokok dan fungsinya masing-masing, dan interaksi antar anggota yang baik satu sama lain sehingga kerja sama tim baik pula.

Orang-orang dalam DPM-PTSP Prov Sulsel dinilai agresif, agresif di sini berarti memiliki semangat kerja yang tinggi hal ini ditandai dengan pekerjaan setiap anggota selalu selesai secara efisien dan efektif, jarang terjadi anggota yang tidak masuk bekerja tanpa alasan, kemudian anggota selalu memperhatikan kebutuhan pengguna layanan.

Manajemen dalam DPM-PTSP juga berorientasi pada orang atau anggota karena memperhatikan kesejahteraan anggotanya yaitu adanya kenaikan pangkat setiap 4 tahun, di sisi lain kebutuhan-kebutuhan anggota akan perlengkapan dan peralatan yang menunjang pekerjaannya juga selalu diperhatikan serta kebersihan dan fasilitas juga yang menunjang kenyamanan dalam bekerja.

Dari hasil observasi juga ditemukan kondisi pelayanan yang ada pada DPM-PTSP Prov Sulsel, yaitu pelayanan yang diberikan pada masyarakat selalu akurat sesuai yang dibutuhkan oleh masyarakat, kemudian masyarakat juga merasa kebutuhannya dipenuhi dengan cepat sehingga hal ini menjadi sebuah kepercayaan bagi masyarakat untuk menggunakan layanan pada DPM-PTSP Prov Sulsel, selain itu keramahan, kesopanan, dan perhatian staf kepada masyarakat juga menjadi jaminan masyarakat

dalam menggunakan layanan. Dari sisi empati staf kepada masyarakat juga dapat ditemukan pada DPM-PTSP Prov Sulsel ini dibuktikan dengan adanya diskresi dalam layanan kepada masyarakat pada kondisi-kondisi tertentu yang dianggap lebih penting dari biasanya.

Penelitian tentang pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan ini sudah banyak dilakukan, dari beberapa hasil penelitian yang telah saya baca terdapat banyak kesimpulan bahwa variabel budaya organisasi berpengaruh terhadap variabel kualitas pelayanan. Salah satu contoh penelitian oleh Mala Ayunda, dkk. dengan judul “Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pembuatan E-KTP Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi”. Hasil Penelitian menunjukkan pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi yaitu memiliki hubungan yang signifikan. Berdasarkan uji analisis *product moment* dapat diartikan koefisien korelasi mengenai Budaya Organisasi dan Kualitas Pelayanan adalah 0,873 di mana hubungannya sangat kuat. Adapun juga penelitian tentang “PENGARUH BUDAYA ORGANISASI TERHADAP MUTU PELAYANAN PADA PUSAT PENGEMBANGAN DAN PEMBERDAYAAN PENDIDIK DAN TENAGA KEPENDIDIKAN (PPPPTK) BISNIS DAN PARIWISATA JAKARTA” oleh Drs. Waluyo MM & Ismirah yang menyimpulkan bahwa Budaya Organisasi pada Pusat Pengembangan dan Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan (PPPPTK) Bisnis dan Pariwisata semakin baik maka semakin meningkat mutu pelayanan dan dari hasil uji signifikan hipotesis ada pengaruh antara budaya organisasi Pusat Pengembangan dan

Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan (PPPPTK) Bisnis dan Pariwisata terhadap mutu pelayanan. Atas pertimbangan penelitian sebelumnya maka saya akan meneliti budaya organisasi pada DPM-PTSP di Prov Sulsel apakah berpengaruh pada kualitas pelayanan yang diberikan.

I.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, maka permasalahan yang akan dibahas ialah “Seberapa besar pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan di DPM-PTSP Prov Sulsel ?”.

I.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini ialah “Untuk menganalisis besar pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan di DPM-PTSP Prov Sulsel”.

I.4. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut :

1. Memberi informasi pada DPM-PTSP Prov Sulsel maupun instansi/organisasi lain sebagai bahan atau data untuk membuat kebijakan terkait budaya organisasi dan kualitas pelayanan.
2. Menambah referensi bagi peneliti-peneliti lain untuk mengembangkan faktor-faktor budaya organisasi yang mungkin
3. Diharapkan dapat berguna dalam penerapan atau praktik langsung bidang manajemen organisasi khususnya pada budaya organisasi.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

II.1. Landasan Teori

II.1.1. Budaya Organisasi

Secara etimologi, budaya organisasi terdiri dari kata budaya dan organisasi. Menurut Koentjaraningrat (2000: 181) kebudayaan dengan kata dasar budaya berasal dari bahasa Sanskerta "buddhayah", yaitu bentuk jamak dari buddhi yang berarti "budi" atau "akal". Jadi Koentjaraningrat mendefinisikan budaya sebagai "daya budi" yang berupa cipta, karsa dan rasa, sedangkan kebudayaan adalah hasil dari cipta, karsa, dan rasa itu. Koentjaraningrat membedakan adanya tiga wujud dari kebudayaan yaitu: (1) Wujud kebudayaan sebagai sebuah kompleks dari ide-ide, gagasan, nilai-nilai, norma-norma, peraturan dan sebagainya. (2) Wujud kebudayaan sebagai suatu kompleks aktivitas serta tindakan berpola dari manusia dalam suatu masyarakat. (3) Wujud kebudayaan sebagai benda-benda hasil karya manusia.

Sedangkan Organisasi Secara sederhana dapat diartikan sebagai suatu kesatuan yang merupakan wadah atau sarana untuk mencapai berbagai tujuan atau sasaran organisasi memiliki banyak komponen yang melandasi diantaranya terdapat banyak orang, tata hubungan kerja, spesialis pekerjaan dan kesadaran rasional dari anggota sesuai dengan kemampuan dan spesialisasi mereka masing-masing. Menurut Robbins (1994: 4) mengatakan, bahwa: "Organisasi adalah kesatuan sosial yang

dikoordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang relatif dapat diidentifikasi, yang bekerja atas dasar yang relatif terus menerus untuk mencapai suatu tujuan bersama atau sekelompok tujuan.”

Kemudian budaya organisasi merupakan sistem penyebaran kepercayaan dan nilai-nilai yang berkembang dalam suatu organisasi dan mengarahkan perilaku anggota-anggotanya. Budaya organisasi dapat menjadi instrumen keunggulan kompetitif yang utama, yaitu bila budaya organisasi mendukung strategi organisasi. Schein (1985) mendefinisikan budaya organisasi sebagai pola asumsi dasar yang ditemukan atau dikembangkan oleh suatu kelompok orang selagi mereka belajar untuk menyelesaikan masalah, menyesuaikan diri dengan lingkungan eksternal, dan berintegrasi dengan lingkungan internal.

Robbins (2002) juga mendefinisikan budaya organisasi sebagai suatu sistem makna bersama yang dianut oleh anggota-anggota yang membedakan organisasi tersebut dengan organisasi lain, lebih lanjut, Robbins menyatakan bahwa sebuah sistem pemaknaan bersama dibentuk oleh warganya yang sekaligus menjadi pembeda dengan organisasi lain. Sistem pemaknaan bersama merupakan seperangkat karakter kunci dari nilai-nilai organisasi.

II.1.2. Dimensi Budaya Organisasi

Edgar H. Schein (1985), menyatakan bahwa budaya terdiri dari beberapa lapisan atau tingkatan, yaitu: *Artifacts*, *Espoused Values* dan *Underlying Assumption*. Menurut Edgar H. Schein, budaya organisasi dilihat dari 3 (tiga) variabel dimensi budaya organisasi, yaitu dimensi adaptasi

eksternal (*external adaptation tasks*), dimensi integrasi internal (*internal integration tasks*) dan dimensi asumsi-asumsi dasar (*basic underlying assumptions*). Rincian lebih lanjut atas 3 (tiga) variabel dimensi budaya organisasi dijelaskan pada uraian berikut :

- a) Artefak. Tingkat ini merupakan dimensi yang paling terlihat dari budaya organisasi, merupakan lingkungan fisik dan sosial organisasi. Anggota organisasi sering tidak menyadari mengenai artefak budaya organisasi mereka, tetapi orang luar organisasi dapat mengamatinya dengan jelas.
- b) Nilai-nilai. Semua pembelajaran organisasi merefleksikan nilai-nilai anggota organisasi, perasaan mereka mengenai apa yang seharusnya berbeda dengan apa yang ada. Jika anggota organisasi menghadapi persoalan atau tugas baru, solusinya adalah nilai-nilai.
- c) Asumsi dasar. Jika solusi yang dikemukakan pemimpin perusahaan dapat berhasil berulang-ulang, maka solusi dianggap sudah sebagai seharusnya. Asumsi dasar merupakan solusi yang paling dipercaya sama halnya dengan teori ilmu pengetahuan yang sedang diterapkan untuk suatu problem yang dihadapi organisasi.

II.1.3. Fungsi Budaya Organisasi

Budaya melakukan sejumlah fungsi di dalam sebuah organisasi, yaitu meliputi (Rivai, 2003):

- a) Budaya mempunyai suatu peran menetapkan tapal batas, artinya

budaya menciptakan perbedaan yang jelas antara satu organisasi dengan organisasi yang lain.

- b) Budaya memberikan identitas bagi anggota organisasi. Artinya setiap anggota organisasi mempunyai sikap dan kepribadian serta watak tersendiri sesuai dengan ruang lingkup organisasinya masing-masing.
- c) Budaya mempermudah timbulnya komitmen yang lebih luas dan pada kepentingan individu. Artinya dengan budaya organisasi para individu mempunyai kesempatan dalam mengoptimalkan kapasitas dan pemikirannya demi tujuan organisasi.
- d) Budaya meningkatkan kemantapan sistem sosial. Artinya suatu sistem sosial akan sangat dipengaruhi oleh budaya yang berlaku.
- e) Budaya sebagai mekanisme pembuat makna dan kendali yang memandu dan membentuk sikap serta perilaku karyawan. Artinya perilaku karyawan sangat dipengaruhi oleh budaya organisasi di mana ia berada.

Menurut Sobirin (2007) budaya organisasi dapat memberikan kontribusi terhadap keberhasilan kinerja perusahaan. Selain itu budaya organisasi juga berfungsi untuk mengintegrasikan lingkungan internal dan beradaptasi dengan lingkungan eksternal.

II.1.4. Karakteristik Budaya Organisasi

Karakteristik budaya organisasi Menurut Victor Tan (2002: 20) ada 10 (sepuluh) butir, yaitu :

- 1) **Individual initiative (inisiatif individual).** menunjukkan tingkat tanggung jawab, kebebasan dan ketidaktergantungan yang dimiliki individu.
- 2) **Risk tolerance (toleransi terhadap risiko).** suatu keadaan di mana pekerja didorong mengambil risiko, menjadi agresif dan inovatif.
- 3) **Direction (pengarahan).** merupakan kemampuan organisasi menciptakan sasaran yang jelas dan menetapkan harapan kinerja.
- 4) **Integration (integrasi).** Suatu tingkatan di mana suatu unit dalam organisasi didorong untuk bekerja dengan cara terkoordinasi.
- 5) **Management support (dukungan manajemen).** Manajemen menyediakan komunikasi yang jelas, bantuan, dan dukungan kepada bawahannya.
- 6) **Control (pengawasan).** Merupakan jumlah aturan dan ketentuan dan jumlah pengawasan langsung yang dipergunakan untuk melihat dan mengawasi perilaku karyawan.
- 7) **Identity (identitas).** Suatu tingkatan di mana anggota mengidentifikasi dengan organisasi secara keseluruhan, daripada dengan kelompok kerja tertentu atau bidang keahlian profesional tertentu.
- 8) **Reward system (sistem penghargaan).** Di mana alokasi *reward* (kenaikan upah atau gaji upah), didasarkan pada kriteria alokasi biaya didasarkan pada kriteria kinerja, sebagai lawan dari

senioritas dan favoritisme

- 9) **Conflict tolerance (toleransi terhadap konflik).** Suatu tingkatan di mana pekerja didorong untuk menyiram konflik dan kritikan secara terbuka.
- 10) **Communication pattern (pola komunikasi).** Suatu tingkat di mana komunikasi dibatasi pada hierarki formal di mana komunikasi organisasi dibatasi pada kewenangan hierarki formal.

Stephen P. Robbins (2003: 525) juga mengemukakan adanya tujuh karakteristik budaya organisasi sebagai berikut :

- 1) **Inovasi dan pengambilan risiko** : suatu tingkatan di mana pekerja di dorong untuk menjadi inovatif dan mengambil risiko.
- 2) **Perhatian pada hal detail** : di mana pekerja diharapkan menunjukkan ketepatan, analisis, dan perhatian pada hal detail.
- 3) **Orientasi pada manfaat** : di mana manajemen fokus pada hasil atau manfaat daripada sekedar pada teknik dan proses yang dipergunakan untuk mendapatkan manfaat tersebut.
- 4) **Orientasi pada orang** : di mana keputusan manajemen mempertimbangkan pengaruh manfaatnya pada orang yang dalam organisasi.
- 5) **Orientasi pada tim** : di mana aktivitas kerja organisasi berdasar pada tim daripada individual.
- 6) **Agresivitas** : Sejauh mana orang-orang itu agresif dan kompetitif,

bukannya suatu santai-santai.

- 7) **Stabilitas** : Sejauh mana keinginan organisasi menekankan diterapkannya status quo sebagai kontras dari pertumbuhan.

Menurut Robbins (2008: 257) bahwa masing-masing karakteristik ini berada di suatu kontinum mulai dari rendah sampai tinggi, sehingga menilai organisasi berdasarkan ketujuh karakteristik ini akan menghasilkan suatu gambaran utuh mengenai kultur sebuah organisasi.

Gambaran inilah menjadi dasar yang dimiliki oleh setiap anggota untuk bersikap dalam organisasi, bagaimana cara untuk melakukan sesuatu dalam pemahaman tersebut, dan cara yang diharapkan kepada anggota untuk berperilaku.

II.1.5. Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan karakteristik suatu produk atau layanan yang menunjang kepuasan kebutuhan para pengguna produk atau layanan. Tjiptono (1996:51), kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Goetsh dan Davis (dalam Tjiptono : 2001) Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Layanan atau jasa merupakan setiap kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apa pun (Kotler & Keller, 2012). Sementara

Angelova dan Zekiri (2011) mendefinisikan layanan atau jasa sebagai kegiatan yang memiliki beberapa unsur tidak berwujud (*intangibility*) yang berhubungan dengannya yang melibatkan beberapa interaksi dengan konsumen atau dengan properti dalam kepemilikannya, dan tidak menghasilkan transfer kepemilikan.

Kualitas Pelayanan berbicara soal usaha atau upaya dalam memenuhi kepuasan kebutuhan dan keinginan pengguna layanan serta ketepatan pelaksanaannya. Menurut Lovelock (1992), kualitas pelayanan atau jasa diartikan sebagai tingkat mutu yang baik sesuai dengan yang diharapkan konsumen. Kualitas pelayanan juga merupakan komponen utama dalam persepsi pengguna layanan, sehingga semakin baik kualitas pelayanan maka semakin baik citra layanan tersebut bagi pengguna layanan.

Definisi kualitas layanan atau kualitas jasa menurut Wyckof (Tjiptono, 2002:59) Kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Definisi kualitas layanan atau kualitas jasa menurut Parasuraman (1988:23) Kualitas layanan merupakan refleksi persepsi evaluatif konsumen terhadap pelayanan yang diterima pada suatu waktu tertentu. Kualitas pelayanan ditentukan berdasarkan tingkat pentingnya pada dimensi-dimensi pelayanan.

Dari dua definisi kualitas pelayanan oleh Wyckof dan Parasuraman, dapat disimpulkan bahwa ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu layanan yang diharapkan konsumen dan layanan

yang diterima atau dirasakan konsumen.

II.1.6. Dimensi Kualitas Pelayanan

Parasuraman, et al., (1988:118) menyusun dimensi pokok yang menjadi faktor utama penentu kualitas layanan jasa sebagai berikut:

- 1) *Reliability* (Keandalan). Yaitu kemampuan untuk mewujudkan pelayanan yang dijanjikan dengan andal dan akurat.
- 2) *Responsiveness* (Daya tanggap). Yaitu kemauan untuk membantu para konsumen dengan menyediakan pelayanan yang cepat dan tepat.
- 3) *Assurance* (Jaminan). Yaitu meliputi pengetahuan, kemampuan, dan kesopanan atau kebaikan dari personal serta kemampuan untuk mendapatkan kepercayaan dan keinginan.
- 4) *Empathy* (Empati). Yaitu mencakup menjaga dan memberikan tingkat perhatian secara individu atau pribadi terhadap kebutuhan-kebutuhan konsumen.
- 5) *Tangible* (Bukti langsung). Yaitu meliputi fasilitas fisik, peralatan atau perlengkapan, harga, dan penampilan personal dan material tertulis.

Dimensi kualitas layanan di atas dapat digunakan untuk mengukur kualitas layanan suatu pada instansi. Mengukur kualitas layanan berarti mengevaluasi atau membandingkan kinerja suatu jasa dengan seperangkat standar yang telah ditetapkan terlebih dahulu (Tjiptono, 2002:99).

II.1.7.Karakteristik Kualitas Pelayanan

Karakteristik pokok jasa dapat dibedakan menjadi empat kelompok yaitu sebagai berikut: (Tjiptono, 2004: 22)

- 1) *Intangibility* : Jasa tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, dicium sebelum dibeli. Jasa mengandung unsur *experience quality* dan *credence quality* yang tinggi. *Experience quality* adalah karakteristik-karakteristik yang hanya dapat dinilai pelanggan setelah pembelian, misalnya kualitas, efisiensi, dan kesopanan. Sedangkan *credence quality* merupakan aspek-aspek yang sulit dievaluasi, bahkan setelah pembelian dilakukan.
- 2) *Inseparability* : Barang biasanya diproduksi, kemudian dijual, lalu dikonsumsi, sedangkan jasa dijual terlebih dahulu, baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan. Maka efektivitas individu dalam menyampaikan jasa merupakan unsur penting dalam pemasaran jasa.
- 3) *Variability* : Jasa bersifat sangat variabel (*non-standardized output*), artinya banyak variasi bentuk, kualitas, dan jenis, tergantung kepada siapa, kapan, dan di mana jasa tersebut dihasilkan. Ini terjadi karena jasa melibatkan unsur manusia dalam proses produksi dan konsumsinya. Berbeda dengan mesin, orang biasanya tidak bisa diprediksi dan cenderung tidak konsisten dalam hal sikap dan perilaku.
- 4) *Perishability* : Jasa merupakan komoditas tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan. Dengan demikian bila suatu jasa tidak dimanfaatkan, akan berlalu atau hilang begitu saja.

II.2. Penelitian Terdahulu

Untuk memperoleh latar belakang dan landasan untuk melakukan penelitian maka diperlukan penelitian terdahulu, penelitian terdahulu sebagai berikut:

Tabel II. 1

| No | Nama | Judul | Kesimpulan |
|----|--|---|---|
| 1. | Dr. Drs. H.M. Rahmady Radiany, MM (2003) | Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada PTS Di Kalimantan Selatan | Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen dipengaruhi oleh budaya organisasi yang terdiri dari perhatian pada rincian, orientasi pada hasil, orientasi pada orang dan orientasi pada tim menunjukkan berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan. |
| 2. | Drs. Waluyo MM & Ismirah (2016) | Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Mutu Pelayanan Pada Pusat Pengembangan dan Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan (PPPPTK) Bisnis dan Pariwisata Jakarta | Budaya Organisasi pada Pusat Pengembangan dan Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan (PPPPTK) Bisnis dan Pariwisata semakin baik maka semakin meningkat mutu pelayanan dan dari hasil uji signifikan hipotesis ada pengaruh antara budaya organisasi Pusat Pengembangan dan Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga |

| | | | |
|----|-------------------------|---|---|
| | | | Kependidikan (PPPPTK) Bisnis dan Pariwisata terhadap mutu pelayanan. |
| 3. | Hikmawati (2017) | Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Sekretariat Daerah Kabupaten Gowa | Hasil penelitian menunjukkan budaya organisasi dapat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dengan hasil uji regresi yang diperoleh koefisien regresi X sebesar 0,383 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 nilai budaya organisasi, maka nilai kualitas pelayanan mengalami peningkatan sebesar 0,383. |
| 4. | Mu'tayunah (2017) | Pengaruh Kompetensi Pegawai Dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Masyarakat Dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening Pada Pelayanan Umum Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang | Budaya organisasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Hal ini berarti, semakin baik budaya organisasi pegawai, maka kualitas pelayanan akan semakin meningkat. Sebaliknya, semakin rendah budaya organisasi pegawai, maka kualitas pelayanan akan menurun. |
| 5. | Mala Ayunda, dkk (2020) | Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pembuatan E-KTP Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi | Hasil Penelitian menunjukkan pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi yaitu |

| | | | |
|--|--|--|---|
| | | | memiliki hubungan yang signifikan. Berdasarkan uji analisis <i>product moment</i> dapat diartikan koefisien korelasi mengenai Budaya Organisasi dan Kualitas Pelayanan adalah 0,873 di mana hubungannya sangat kuat |
|--|--|--|---|

II.3. Kerangka Konsep

Budaya Organisasi berbicara soal sistem makna yang dianut secara bersama-sama dalam organisasi tersebut, makna yang dianut inilah yang membedakan organisasi yang satu dengan organisasi yang lain. Sistem pemaknaan merupakan seperangkat karakter kunci dari nilai-nilai organisasi. Oleh karena itu, budaya organisasi akan menentukan apa yang boleh dilakukan dan yang tidak boleh dilakukan oleh anggota organisasi. Budaya organisasi ini menjadi hasil dari norma-norma yang terbentuk dalam keseharian yang akan menciptakan rasa ketertarikan dan rasa memiliki dalam organisasi serta menjadi pedoman dalam bertindak setiap harinya.

Kemudian karakteristik budaya organisasi menurut Stephen P. Robbins (2003: 525) ada tujuh:

- 1) Inovasi dan pengambilan risiko: suatu tingkatan di mana anggota di dorong untuk menjadi inovatif dan mengambil risiko. Inovasi yaitu adanya kesadaran, keahlian, dan keberanian untuk mengambil suatu risiko oleh setiap anggota untuk melakukan terobosan-terobosan

baru yang kreatif dalam memajukan organisasi.

- 2) Perhatian pada hal detail: di mana anggota diharapkan menunjukkan ketepatan, analisis, dan perhatian pada hal detail. Dengan nilai ini diharapkan setiap kesalahan atau *miss* dalam pekerjaan dapat terminimalisir atau berkurang karena nilai yang ia anut.
- 3) Orientasi pada manfaat: di mana manajemen fokus pada hasil atau manfaat daripada sekedar pada teknik dan proses yang dipergunakan untuk mendapatkan manfaat tersebut. Dengan ini pekerjaan-pekerjaan yang dilakukan setiap anggota tidak hanya terfokus pada pelaksanaan prosesnya saja tetapi memperhatikan hasil atau manfaat dari proses tersebut.
- 4) Orientasi pada orang: di mana keputusan manajemen mempertimbangkan pengaruh manfaatnya pada orang yang dalam organisasi. Adanya nilai-nilai yang dianut bersama yang membuat setiap anggota dalam organisasi saling memperhatikan dan peduli satu sama lain.
- 5) Orientasi pada tim: di mana aktivitas kerja organisasi berdasar pada tim daripada individual. Dengan berorientasi pada tim maka dapat terjalin sebuah kerja sama yang akan mengoptimalkan kerja-kerja setiap anggota secara efisien dan efektif.
- 6) Agresivitas: Sejauh mana orang-orang itu agresif dan kompetitif, bukannya suatu santai-santai. Dengan adanya nilai agresivitas ini anggota organisasi lebih mengoptimalkan waktu untuk melakukan pekerjaan dibanding untuk bersantai karena memiliki semangat dan

jiwa kompetitif.

- 7) Stabilitas: Sejauh mana keinginan organisasi menekankan diterapkannya status quo sebagai kontras dari pertumbuhan.

Dari pendapat Stephen P. Robbins, penulis memilih Enam (6) variabel yaitu Inovasi dan pengambilan risiko, Perhatian pada rincian, Orientasi pada hasil, Orientasi pada orang, Orientasi pada tim, dan Agresivitas, karena keenam variabel tersebut dianggap penting oleh penulis untuk menganalisis pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan.

Kualitas Pelayanan berbicara soal usaha atau upaya dalam memenuhi kepuasan kebutuhan dan keinginan pengguna layanan serta ketepatan pelaksanaannya. Kualitas dalam pelayanan tentu menjadi sebuah *image* atau citra sebuah organisasi di mana dapat meningkatkan persepsi konsumen atau pengguna layanan untuk terus menggunakan layanan di organisasi tersebut, sehingga kualitas pelayanan merupakan suatu hal yang paling penting untuk ditingkatkan dalam organisasi atau perusahaan.

Kemudian Parasuraman, et al., (1988:118) menyusun dimensi pokok yang menjadi faktor utama penentu kualitas layanan jasa sebagai berikut:

- 1) Keandalan: Yaitu kemampuan untuk mewujudkan pelayanan yang dijanjikan dengan andal dan akurat. Keandalan diperlukan untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas agar harapan atau keinginan konsumen dapat dilaksanakan secara baik dan berkualitas.
- 2) Daya Tanggap: Yaitu kemauan untuk membantu para konsumen dengan menyediakan pelayanan yang cepat dan tepat. Salah satu

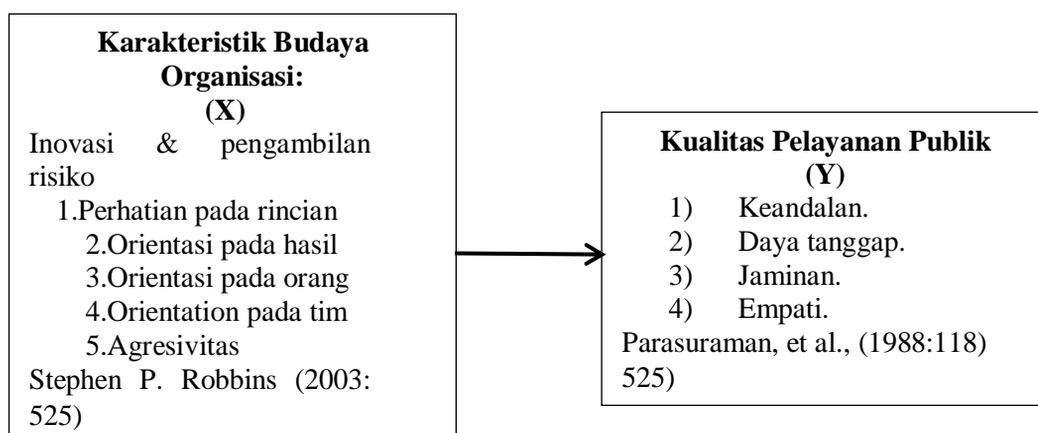
keinginan konsumen dalam menggunakan pelayanan adalah kecepatan dalam proses pelayanan, sehingga daya tanggap menjadi salah satu dimensi yang penting, yang harus dilakukan dalam memberikan suatu pelayanan.

- 3) Jaminan: Yaitu meliputi pengetahuan, kemampuan, dan kesopanan atau kebaikan dari personal serta kemampuan untuk mendapatkan kepercayaan dan keinginan. Hal ini merupakan sebuah *soft skill* yang harus tertanam dalam setiap anggota dalam organisasi, khususnya yang berada pada *street level bureaucracy* atau pada pegawai yang berhadapan langsung dengan konsumen.
- 4) Empati: Yaitu mencakup menjaga dan memberikan tingkat perhatian secara individu atau pribadi terhadap kebutuhan-kebutuhan konsumen. Empati merupakan salah satu hal yang penting untuk dilakukan, karena dengan empati konsumen akan merasa dihargai, diperhatikan, serta akan memberikan kenyamanan dalam menggunakan layanan.
- 5) Bukti langsung: Yaitu meliputi fasilitas fisik, peralatan atau perlengkapan, harga, dan penampilan personal dan material tertulis.

Dari kelima dimensi kualitas pelayanan yang disebutkan Parasuraman, maka penulis memilih empat dimensi yaitu, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati, karena dimensi bukti langsung dianggap tidak relevan dengan sasaran dalam penelitian ini.

Maka skema kerangka konsep, adalah sebagai berikut:

Gambar II.1:
Skema Kerangka Konsep



II.4. Hipotesis

Hipotesis merupakan dugaan sementara terhadap rumusan masalah, karena sifatnya yang sementara maka perlu dibuktikan kebenarannya melalui data empiris. Hipotesis penelitian ini ialah:

H_{01} : Budaya Organisasi tidak berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan di DPM-PTSP Prov Sulsel.

H_{a1} : Budaya Organisasi berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan di DPM-PTSP Prov Sulsel.