
Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Samsat Kabupaten Gorontalo

Windiyani Ishak¹, Hais Dama², Lisda L. Asi³

Universitas Negeri Gorontalo, Indonesia¹

Universitas Negeri Gorontalo, Indonesia²

Universitas Negeri Gorontalo, Indonesia³

E-mail: windiyaniishak29@gmail.com

Abstract: *This study aims to determine how much influence the organizational culture has on this quality of public services at the One-stop Administration Services Office of Gorontalo Regency. This study uses a quantitative method. Collecting data through questionnaires was distributed to 24 respondents who became the sample. Data are analyzed using simple regression. The results show that statistically, it meets the hypothesis criteria where H_0 is rejected, and H_a is accepted, or organizational culture positively influences the quality of public services. The influence of Organizational Culture (X) is $0,00 < 0,05$, and $t_{count} 4,377 > t_{table} 2,073$. If the two values are compared then t_{count} is greater than t_{table} , which explains that organizational culture influence the quality of public services at the One-stop Administration Services Office of Gorontalo Regency. Based on the analysis, it can be concluded that the better the organizational culture, the better the quality of public services. Based in the calculation of the coefficient of determination, the R square value of 0,465 or 46,5% can determine the influence exerted by organizational culture on the quality of public services, and 53,5% is influenced by other variables that are not described in this study such as performance, work effectiveness, accountability, and transparency.*

Keywords: *Organizational Culture; Quality of Public Services*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan publik pada kantor Samsat Kabupaten Gorontalo. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Pengumpulan data pada penelitian ini melalui kuisioner yang disebarakan kepada 24 responden yang menjadi sampel. Data dianalisis dengan menggunakan regresi sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara statistik memenuhi kriteria hipotesisnya dimana H_0 ditolak dan H_a diterima atau budaya organisasi memiliki pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik. Untuk pengaruh budaya organisasi (X) adalah sebesar $0,00 < 0,05$ dan $t_{hitung} 4,377 > t_{tabel} 2,073$. Yang apabila nilai keduanya dibandingkan maka t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} , yang menjelaskan budaya organisasi memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan publik pada kantor Samsat Kabupaten Gorontalo. Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa jika semakin baik budaya organisasi maka akan semakin baik tingkat kualitas pelayanan publik. Berdasarkan perhitungan koefisien determinasi diperoleh nilai R 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 kerja, akuntabilitas dan transparansi.

Kata Kunci: *Budaya Organisasi; Kualitas Pelayanan Publik*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan suatu tanggung jawab pemerintah atas setiap kegiatan yang dilaksanakan demi kepentingan publik atau masyarakat. Hal ini sesuai dengan undang-undang Republik Indonesia Nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN) yang merupakan peraturan yang menjadi acuan atau titik tolak perubahan wajah birokrasi di Indonesia. Undang-undang ini telah ditetapkan yang menjadi beberapa nilai dasar yang harus dipatuhi yakni pada pasal 4 yang berbunyi mempertanggungjawabkan segala bentuk perbuatan dan kinerjanya terhadap publik, dan memberikan pelayanan yang terbuka, tanggap, responsif, akurat, efektif dan efisien, serta mementingkan pencapaian sebuah hasil dan mendorong kinerja pegawai.

Menurut Kotler dalam Hardiansyah (2011:35) berpendapat bahwa kualitas adalah keseluruhan ciri dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Disimpulkan oleh Ridwan dan Sudrajat (2009:19) pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara terhadap masyarakatnya guna memenuhi kebutuhan dari masyarakat itu sendiri dan memiliki tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Jika sudah terdapat sistem nilai yang sudah menjadi budaya perusahaan yang kuat dan dijalankan dapat menumbuhkan rasa kepemilikan, membangkitkan semangat kerja, dan mendapatkan sukses bagi perusahaan itu sendiri. Budaya yang dijalankan oleh semua anggota perusahaan secara konsisten dapat menciptakan hidup berorganisasi yang terbuka, karyawan bebas mengungkapkan pikiran, perasaan dan berpartisipasi dalam proses pengambilan keputusan.

Dijelaskan oleh Robbins (2006:721) budaya organisasi adalah sistem makna bersama yang dianut oleh anggota-anggota yang membedakan organisasi itu dari organisasi lain. Disampaikan oleh Sembiring (2012:36) budaya organisasi adalah ketegasan yang mencerminkan secara khas suatu organisasi, sehingga dapat dibedakan budaya satu organisasi dengan organisasi lainnya.

Diungkapkan oleh Tjiptono (2000:75) kualitas pelayanan sendiri dipengaruhi oleh banyak aspek, salah satunya adalah budaya organisasi dan cara pengorganisasiannya. Dari hasil observasi pada kantor Samsat Kabupaten Gorontalo, masih terdapat keluhan-keluhan masyarakat mengenai mekanisme pelayanan.

Sebagai instansi pelayanan publik yang merupakan pelayanan kepengurusan kendaraan, pandangan masyarakat terhadap kualitas pelayanan di kantor masih beragam. Berikut penilaian keluhan-keluhan wajib pajak terhadap pembayaran pajak kendaraan bermotor pada kantor Samsat Kabupaten Gorontalo.

Tabel 1. Keluhan-keluhan para wajib pajak terhadap proses pembayaran pajak kendaraan pada kantor Samsat Kabupaten Gorontalo

No	Keluhan-Keluhan Para Wajib Pajak
1	Waktu pelayanan yang sering tidak tepat, terkadang lama padahal visi dari kantor pelayanan berbasis teknologi.
2	Masih ada masyarakat yang belum tau apa saja persyaratan pengurusan pajak.
3	Biaya pajak kendaraan bermotor sering tidak pasti terhadap masyarakat.
4	Antrian panjang dengan waktu yang lama
5	Mendapat plat nomor bekas yang di daur ulang dengan pembayaran pajak tahunan yang berharap mendapat plat baru.
6	Sarana dan prasarana yang harus lebih diperhatikan dan ditingkatkan lagi

Penyediaan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah sekarang ini masih dianggap kurang cukup, karena masih adanya keluhan masyarakat tentang rendahnya pelayanan publik. Warga pengguna layanan sering dihadapkan dengan begitu banyaknya ketidakpastian pada saat mereka berinteraksi dengan birokrasi. Ketidakpastian ini tidak hanya berlaku untuk waktu tetapi terjadi juga dengan biaya layanan dan cara pelayanan.

Dalam pandangan Albrecht dan Zemke (Dwiyanto:2014) kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek yaitu sistem pelayanan, SDM pemberi layanan, strategi dan customer. Dikemukakan lebih lanjut bahwa kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh birokrasi dipengaruhi oleh berbagai faktor antara lain: tingkat kompetensi pegawai berupa tingkat pendidikan, pengalaman kerja, variasi penelitian; kualitas dan kuantitas peralatan untuk memproses pelayanan akan mempengaruhi prosedur, kecepatan proses dan kualitas keluaran yang dihasilkan; budaya birokrasi yang masih mendominasi. Dengan demikian sistem pelayanan publik yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan yang baik pula.

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang "Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor SAMSAT Kabupaten Gorontalo".

METODE PENELITIAN

Jenis Data dan Metode Penelitian

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan data primer, diperoleh melalui jawaban kuisisioner yang dibagikan kepada pegawai Kantor Samsat Kabupaten Gorontalo. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan statistik deskriptif. Pendekatan penelitian yang digunakan yaitu penelitian survei dengan cara menyebarkan pernyataan dalam bentuk kuisisioner kepada responden sebagai instrument.

Populasi dan Sampel

Samsat Kabupaten terbagi di 3 wilayah dengan satu badan keuangan yaitu pada UPTD wilayah II samsat Limboto, kemudian Gorontalo Utara, dan kantor Samsat pembantu Sumalata berjumlah orang. Maka populasi dalam penelitian ini adalah pegawai di Kantor Samsat Kabupaten Gorontalo yang berjumlah 36 Orang. Menurut Arikunto (2012:104) jika jumlah populasinya kurang dari 100 orang, maka jumlah sampelnya diambil secara keseluruhan dari populasi yang ada. Dengan demikian yang menjadi sampel pada penelitian ini adalah pegawai Samsat Kabupaten Gorontalo (Limboto) yang berjumlah 24 orang.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan menggunakan kuisisioner atau angket. Dengan teknik analisis data menggunakan pengujian instrumen, uji asumsi klasik, pengujian hipotesis.

HASIL PENELITIAN

Uji Instrumen

Uji Validitas

Uji validitas dalam penelitian diperlukan untuk melihat sejauh mana kuisisioner yang dipakai dapat menghasilkan data yang valid dengan menggunakan analisis pearson correlation. Acuan pengambilan keputusan dalam menentukan apakah kuisisioner valid adalah jika $r_{hitung} > r_{tabel}$. Nilai r tabel dalam penelitian ini adalah 0,3 sehingga jika nilai menunjukkan $>0,3$ maka kuisisioner dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas diperlukan untuk melihat sejauh mana kuisisioner yang dipakai dapat menghasilkan jawaban yang konstan dengan menggunakan analisis cronbach alpha dengan cutt off 0,6 sehingga jika nilai menunjukkan $>0,6$ maka kuisisioner dinyatakan reliabel karena memiliki koefisien cronbach alpha $>0,6$

Analisis Statistik Deskriptif

Ghozali (2016) statistik deskriptif merupakan statistik yang memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang dilihat dari nilai rata-rata, standar deviasi, maksimum, minimum, sum, range, kurtosis dan skewnes (kemencangan distribusi). Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif untuk variabel X (Budaya Organisasi) diperoleh presentasi skor 86%, variabel Y (Kualitas Pelayanan Publik) diperoleh presentasi skor 86,31%. Hal ini dapat disimpulkan semakin kuat budaya organisasi dalam sebuah organisasi maka kualitas pelayanan publik pun akan meningkat.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Tabel 2. Hasil Uji Normalitas Data

	Unstandardized Residual
--	-------------------------

N		24
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	2.81500581
Most Extreme Differences	Absolute	.197
	Positive	.197
	Negative	-.099
Kolmogorov-Smirnov Z		.964
Asymp. Sig. (2-tailed)		.311
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		

Sumber: Output Pengolahan Data SPSS (2022)

Berdasarkan hasil pengujian normalitas data pada tabel 4.11 diatas diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,311. Nilai signifikansi pengujian normalitas lebih besar dari nilai alpha 0,05 (0,311>0,05) sehingga dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dalam variabel ini berdistribusi normal. Uji normalitas ini bertujuan untuk mengetahui distribusi data dalam variabel yang akan digunakan dalam penelitian. Data yang baik dan layak digunakan dalam penelitian ini adalah data yang memiliki distribusi normal.

Uji Regresi Linear

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan publik, adapun hasil regresi tersebut dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 3. Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	45.455	9.349		4.862	.000
	Budaya Organisasi	.791	.181	.682	4.377	.000

Sumber: Output Pengolahan Data SPSS (2022)

Berdasarkan hasil pengujian di atas dengan menggunakan metode regresi linear sederhana, maka dapat di tuliskan persamaan regresi linear sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 45,455 + 0,791$$

Uji T (Parsial)

Uji ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara parsial variabel bebas (budaya organisasi) terhadap variabel terikat (kualitas pelayanan publik) pada kantor Samsat Kabupaten Gorontalo. Pengujian dilakukan dengan menggunakan signifikansi level 0,05 (a = 5%). Berdasarkan tabel 3, nilai t hitung untuk variabel budaya organisasi sebesar 4,377 > t tabel 2,073 dan nilai signifikansi (sig.) 0,000 < 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa H0 ditolak dan Ha diterima. Dengan demikian, ini menunjukkan bahwa variabel independen (budaya organisasi) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel dependen (kualitas pelayanan publik) pada kantor Samsat Kabupaten Gorontalo.

Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui kesesuaian atau ketepatan antara nilai dugaan atau garis regresi dengan data sampel. Koefisien determinasi juga dapat diartikan kemampuan variabel X (independen) mempengaruhi Y (dependen).

Tabel 4. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.682 ^a	.465	.441	2.878
a. Predictors: (Constant), Budaya Organisasi				
b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan				

Sumber: Output Pengolahan Data SPSS (2022)

Berdasarkan hasil analisis koefisien determinasi pada tabel diatas menunjukkan bahwa besarnya koefisien determinasi yang disesuaikan dengan angka atau nilai r square sebesar 0,465. Nilai ini ketika dimasukkan kedalam formulasi maka $0 < 0,465 < 1$. Hal itu berarti nilai r square bergerak mendekati angka 1 yang mengindikasikan pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor Samsat Kabupaten Gorontalo adalah 0,465 atau sebesar 46,5%, sedangkan sisanya 53,5% dipengaruhi oleh variabel lainnya diluar model atau yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa budaya organisasi memiliki pengaruh yang positif terhadap kualitas pelayanan publik. Dengan pengaruh sebesar 46,5% maka dapat dilihat semakin kuatnya budaya organisasi maka akan semakin berkualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat di kantor Samsat kabupaten Gorontalo. Begitu juga sebaliknya, jika budaya organisasi di kantor Samsat Kabupaten Gorontalo lemah, maka akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik yang semakin tidak baik pula.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori (Tenda et al.,2018) dalam konteks peningkatan kualitas pelayanan publik, budaya organisasi memiliki keterkaitan yang kuat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, karena dengan adanya budaya organisasi, kinerja aparatur dapat terkendali dan akan berdampak pada pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat. Sejalan dengan hal tersebut, maka budaya organisasi menjadi salah satu hal yang perlu diterapkan pada organisasi pemerintahan demi meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab sebelumnya serta hasil sudah diolah, maka dapat disimpulkan bahwa variabel budaya organisasi memiliki pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik sehingga dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa hipotesis mengenai budaya organisasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik. Hal ini diartikan apabila budaya organisasi dengan baik dalam sebuah organisasi maka kualitas pelayanan publik pun ikut meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- A.Yuli Yuniarti , Ihyani Malik, Nuriyanti Mustari. 2021. "Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Surat Tanda Nomor Kendaraan Di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kabupaten Soppeng." Unismush.Ac.Id.
- Agustina, E. (2019). Pelaksanaan Pelayanan Publik Berkualitas Bagi Masyarakat. Jurnal Literasi Hukum, 3(2), 10.
- Ansari Paujan, Herman Murdiansyah, Fibriyanita Fika. 2019. "Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Marabahan Kota." Concept And Communication (23):301-16. Doi: 10.15797/Concom.2019..23.009.
- Ansari, P. (2021). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Marabahan Kota (Doctoral Dissertation, Universitas Islam Kalimantan Mab).
- Arikunto, Suharsimi.2003. Manajemen Penelitian, Edisi Revisi.Jakarta: Rineka Cipta

- Dahlan, And Hermanu Iriawan. 2018. "Pengaruh Manajemen Sdm Dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar." *Jakpp: Jurnal Analisis Kebijakan Dan Pelayanan Publik* 4(2):113-22.
- Gantsho, Yonela, And Nita Sukdeo. 2018. "Impact Of Organizational Culture On Service Quality." *Proceedings Of The International Conference On Industrial Engineering And Operations Management 2018(Jul)*:1659-67.
- Hadian, D. 2017. "The Relationship Organizational Culture And Organizational Commitment On Public Service Quality; Perspective Local Government In Bandung, Indonesia." *International Review Of Management And Marketing* 7 Number 1(1):230-37.
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya*. Gava Media.
- Hery Winoto Tj. 2020. "The Impact Of Organizational Culture On Public Service Employee Success In Bandung City." *Endless: International Journal Of Future Studies* 3(1):48-54. Doi: 10.54783/Endless.V3i1.31.
- Indriyani, I. (2021). *Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Kalijati Kabupaten Subang*.
- Isabella, C. T. P., & Susilowati, T. (2020). *Hubungan Antara Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda*.
- Kuswati, Yeti. 2020. "The Influence Of Organizational Culture On Employee Performance." *Budapest International Research And Critics Institute (Birci-Journal): Humanities And Social Sciences* 3(1):296-302. Doi: 10.33258/Birci.V3i1.761.
- Nalendra, A. R. A., Waty, S., & Suhaila, A. (2018). *Implementasi Kebijakan Dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik*. *Widya Cipta: Jurnal Sekretari Dan Manajemen*, 2(1), 141-148.
- Pathony, T., & Yuhana, K. (2020). *Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Kalijati Kabupaten Subang*. *The World Of Public Administration Journal*.
- Sholahudin, Ade, Adi Setiawan, And Muhamad Alwi. 2019. "The Influence Of Organizational Culture On Organizational Commitment And Its Implications On The Performance Of City Public Service." *306(Isseh 2018)*:206-8. Doi: 10.2991/Isseh-18.2019.48.
- Singarimbun, Masri & Sifian Efendi, 2006. *Metode Penelitian Survey*. Jakarta : Lpes
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung :Alfabeta
- Sutrisno, H. E. (2019). *Budaya Organisasi*. Prenada Media.
- Tika, Pabundu. 2006. *Budaya Organisasi Dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Jakarta : Pt. Bumi Aksara.
- Wahyudinata, I., Indrianto, D. S., Hidayati, D. A., Astuti, R. F., & Daswara, Y. (2020). *Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Mutu Pelayanan Program Pembangunan Di Bappppeda Kabupaten Sumedang*. *Journal Of Regional Public Administration (Jrpa)*, 5(2), 11-23.