

PENGARUH BUDAYA ORGANISASI TERHADAP MUTU PELAYANAN PROGRAM PEMBANGUNAN DI BAPPPPEDA KABUPATEN SUMEDANG

Indra Wahyudinata*, Basarudin, Devitka Serin Indrianto, Devi Amalia Hidayati, Rika Fuzi Astuti, Yoga Daswara

Ilmu Administrasi Negara, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Sebelas April

*Corresponding E-mail: indra.080979@gmail.com

ABSTRACT

The research objective of the researcher is to find out the Organizational Culture and Service Quality of the Development Program, to find out the relationship between Organizational Culture and the Quality of Development Program Services and to find out the magnitude of the influence of Organizational Culture on Service Quality in in BAPPPPEDA Sumedang Regency.

The method used in this study is a quantitative research method which is used in research based on the philosophy of positivism in order to test the hypotheses that have been set. And the type of statistics used is inferential sampling technique used in this study is the Simple Random Sampling technique, with a population of 80 people then researchers used the Slovin formula to obtain a sample of 44 respondents. The analysis used includes the calculation of percentages, correlation tests, normality tests, significance tests, and coefficient of determination tests.

Based on the results of the study, researchers can describe that the organizational culture in BAPPPPEDA Sumedang Regency is in very good criteria with the results of the analysis reaching 84.54%. Likewise, the quality of development program services in BAPPPPEDA in Sumedang Regency is in very good criteria with an analysis reaching 86.33%. From the correlation analysis, the correlation value is 0.419, which indicates a positive and significant relationship between Organizational Culture and Service Program Development Quality. While the influence of organizational culture on the quality of development program services in BAPPPPEDA in Sumedang Regency reached 17.6%, the remaining 82.4% was influenced by other factors not examined by researchers called epsilon factor.

Keywords: Organizational Culture, Service Quality.

PENDAHULUAN

Mutu pelayanan merupakan pelayanan yang memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata sesuai dengan standar kode etik profesi. Memenuhi dan melebihi kebutuhan serta harapan masyarakat melalui peningkatan yang berkelanjutan atas seluruh proses. Secara umum mutu pelayanan adalah derajat kesempurnaan pelayanan sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan dengan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia.

Undang-Undang Pelayanan Publik yaitu Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

adalah Undang-Undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintah yang baik yang merupakan efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Sebagaimana tercantum pada Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2004, kode etik Pegawai Negeri Sipil adalah pedoman sikap, tingkah laku, dan perbuatan Pegawai Negeri Sipil di dalam melaksanakan tugasnya dan dalam pergaulan sehari-hari.

Di dalam sebuah organisasi pencapaian tujuan merupakan hal penting yang perlu dilaksanakan dengan banyak pertimbangan dan pengambilan keputusan. Dalam organisasi terdapat beberapa hal yang

dapat mempengaruhi pencapaian tujuan dari organisasi tersebut, salah satunya adalah budaya organisasi. Baik buruknya suatu organisasi ditentukan oleh budaya organisasi yang berlaku dalam organisasi tersebut.

Suatu keberhasilan kerja dapat berakar dari nilai-nilai yang dimiliki dan perilaku yang menjadi kebiasaan organisasi yang akhirnya membentuk sebuah budaya bagi organisasi tersebut hal ini tentunya berpengaruh terhadap organisasi tersebut. Budaya organisasi ini dapat menjadi sebuah kunci penting dari perubahan yang berkesinambungan, persaingan dan kemampuan bertahan terhadap lingkungan yang berubah-ubah memberikan pengaruh yang kuat terhadap sistem kerja organisasi.

Jika dilihat dari sudut pencapaian tujuan, mutu pelayanan merupakan bagian dari keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya. Tapi, untuk menjadikan mutu pelayanan ini menjadi sebuah keberhasilan maka budaya organisasi harus dipandang sebagai sebuah proses atau sistem yang berjalan dalam organisasi tersebut serta perlu diperhatikan agar dapat berjalan dengan baik.

Dalam instansi pemerintahan pegawai dituntut untuk memiliki budaya organisasi yang baik agar dapat melaksanakan tugas pokoknya seperti di sebutkan dalam Peraturan Pemerintahan Nomor 101 Tahun 2000 tentang Pendidikan dan Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil mengamanatkan bahwa Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) Prajabatan dilaksanakan untuk memberikan pengetahuan dalam rangka pembentukan wawasan kebangsaan,

kepribadian dan etika Pegawai Negeri Sipil, disamping pengetahuan dasar tentang sistem penyelenggaraan pemerintahan Negara, bidang tugas, dan budaya organisasi agar mampu melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sebagai pelayan masyarakat.

Pelaksanaan pemerintahan yang baik terutama dalam pelaksanaan otonomi daerah, diperlukan dukungan kesiapan pegawai yang maksimal. Tanpa dukungan sumber daya manusia yang memadai, kegiatan instansi pemerintahan tidak akan dapat berjalan dengan baik. Setiap instansi pemerintahan dibentuk untuk mencapai tujuan tertentu, dan apabila tujuan tersebut tercapai, instansi dapat dikatakan berhasil. Untuk mencapai keberhasilan diperlukan landasan yang kuat berupa budaya organisasi yang baik. Oleh karena itu, budaya organisasi yang baik dalam suatu instansi sangat diperlukan.

Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Sumedang atau yang dikenal dengan singkatan BAPPPPEDA merupakan sebuah SKPD (Satuan Kerja Perangkat Daerah) yang berada di lingkungan pemerintahan Kabupaten Sumedang. BAPPPPEDA Kabupaten Sumedang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2016. Berdasarkan peraturan ini, BAPPPPEDA memiliki kedudukan sebagai unsur perencanaan penyelenggaraan pemerintahan daerah yang dipimpin oleh Kepala Badan yang berkedudukan di bawah Bupati melalui Sekretaris Daerah. BAPPPPEDA Kabupaten Sumedang mempunyai tugas pokok melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah di bidang perencanaan pembangunan daerah.

Kantor BAPPPPEDA Kabupaten Sumedang perlu untuk senantiasa memperhatikan budaya organisasi, budaya organisasi ini berkaitan juga dengan kadar kualitas kerja, sehingga dapat mempengaruhi mutu pelayanan organisasi. Ketika budaya pada sebuah organisasi kurang baik maka mutu pelayanan cenderung kurang baik dan tidak efisien tergantung bagaimana budaya organisasi tersebut.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan peneliti, masih terdapat beberapa gejala, tidak efektif dan efisiennya mutu pelayanan tersebut dapat di lihat dari indikator mutu pelayanan di bawah ini :

1. Kurangnya komunikasi yang baik antar sesama pegawai, hal ini dilihat dari masih terjadinya kesalah pahaman antar sesama pegawai dalam berkomunikasi mengenai tugas yang sedang mereka kerjakan.
2. Masih terdapat pegawai yang belum mampu merespon atau menanggapi serta menyelesaikan keluhan dengan baik dari pihak terkait termasuk masyarakat, hal ini dilihat dari masih adanya pihak terkait termasuk masyarakat yang merasa ada hambatan dalam proses pelayanannya.
3. Penempatan pegawai tidak sesuai dengan kemampuan dan keahliannya, hal ini dilihat dari masih adanya pegawai yang ditempatkan di bidang yang bukan ahlinya.
4. Kurang efektifnya penyampaian informasi perencanaan pembangunan dan program kegiatan, hal ini dilihat dari kurangnya data yang dapat diberikan serta informasi yang dibutuhkan oleh beberapa pihak terkait.

Berdasarkan gejala diatas maka peneliti menduga hal tersebut di pengaruhi oleh budaya organisasi. Hal tersebut dapat dilihat dari beberapa indikator budaya organisasi di bawah ini :

1. Inisiatif pegawai dalam bekerja masih rendah, hal tersebut dilihat bahwa dalam penyelesaian pekerjaan harus menunggu arahan dari atasan serta masih adanya pegawai yang kurang disiplin dalam menyelesaikan tugas sehingga terjadi penumpukan pekerjaan pada satu bagian unit kerja.
2. Kurang efektifnya pegawai dalam mengerjakan tugas, hal ini dilihat dari masih terdapat pegawai yang menggunakan jam kerja untuk kepentingan pribadinya seperti bermain *games*.
3. Kurangnya koordinasi yang baik antar sesama pegawai sehingga terjadi kesulitan dalam menjalin kerjasama yang baik dengan anggota satuan kerja dalam menyelesaikan pekerjaan.
4. Kurangnya pengarahan serta belum adanya pemberian penghargaan yang diberikan oleh pimpinan kepada bawahan seperti pemberian insentif maupun pemberian pujian sehingga sebagian pegawai tidak merasa nyaman dengan kondisi organisasi.

Berdasarkan pemaparan tersebut, maka yang menjadi rumusan masalah yaitu:

1. Seberapa baik Budaya Organisasi di Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Sumedang?
2. Seberapa baik Mutu Pelayanan Program Pembangunan di Badan Perencanaan Pembangunan,

- Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Sumedang?
3. Adakah Hubungan antara Budaya Organisasi dengan Mutu Pelayanan Program Pembangunan di Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Sumedang?
 4. Bagaimana pengaruh Budaya Organisasi terhadap Mutu Pelayanan Program Pembangunan di Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Sumedang?

TINJAUAN PUSTAKA

Budaya Organisasi

Budaya menggambarkan pengertian yang sangat luas dan umum yang orientasinya pada pola perilaku, kepercayaan kelompok atau organisasi dan kesemuanya memberikan ciri atas nilai-nilai yang dianut bersama dan cenderung bertahan walaupun anggota kelompok tersebut sudah berubah. Budaya dapat menjadi keunggulan kompetitif, bila organisasi dapat mendukung strategis dan dapat meluruskan tantangan lingkungan organisasi yang tepat. Mengelola budaya organisasi merupakan sesuatu yang tidak mudah, tetapi merupakan sesuatu yang sangat penting bagi birokrasi.

Menurut Robbins dan Timothy (2015:355) mendefinisikan bahwa budaya organisasi adalah "Suatu sistem berbagi arti yang dilakukan oleh para anggota yang membedakan suatu organisasi dari organisasi lainnya." Sweeny & McFarlin (dalam Badrudin, 2015:134) mengemukakan bahwa : Budaya organisasi mengacu kepada cara hidup (*way of life*) organisasi atau perusahaan. Budaya organisasi menekankan kepada sistem nilai

kebersamaan (*sharing values*) yang berkembang dalam organisasi sehingga menjadi acuan bersama dalam mencapai tujuan organisasi.

Dari pendapat-pendapat di atas dapat dikatakan bahwa budaya organisasi ini terdapat dalam sebuah organisasi dan dapat menjadi ciri khas untuk organisasi tersebut, budaya organisasi ini juga mencerminkan bagaimana organisasi tersebut berjalan baik itu melalui perilaku pegawai ataupun pelayanan pegawai tersebut.

Hakekat budaya organisasi yang kuat memberikan stabilitas yang kuat bagi organisasi, anggota organisasi merasa kondusif, memberikan kenyamanan, ketenangan dalam melaksanakan tugas, sehingga merupakan motivasi untuk meningkatkan efektif kerja.

Hofstede et.al pada Sobirin (2007: 187) mengelompokkan budaya organisasi ke dalam enam dimensi sebagai berikut :

- a. *Process oriented vs Result oriented.*
- b. *Employee oriented vs Oriented.*
- c. *Parochial vs Professional.*
- d. *Open system vs Close system.*
- e. *Loose control vs Tight control.*
- f. *Normative vs Pragmatic.*

Berdasarkan pendapat tersebut, tampak bahwa Hofstede et.al mengukur budaya organisasi tersebut dari dua sisi yang bersebrangan, misalnya apakah organisasi lebih berorientasi proses atau lebih berorientasi hasil. Organisasi lebih berorientasi pada kepentingan pegawai atau orientasi pada pekerjaannya. Organisasi lebih berorientasi paroki atau lebih pada orientasi profesional. Disisi lain juga dilihat apakah budaya organisasi cenderung ada pendekatan sistem terbuka/ transparansi atau pendekatan sistem tertutup. Orientasi berorientasi pada kontrol yang loggar

atau pada pendekatan kontrol yang ketat atau budaya organisasi lebih menekankan normatif atau menekankan program atau sebaliknya.

Untuk memahami lebih dalam mengenai budaya organisasi berikut ini adalah dimensi budaya organisasi menurut Robbins dan Timothy (2015 : 355) :

1. Inovasi dan pengambilan risiko. Tingkat para pekerja didorong untuk menjadi inovatif dan mengambil risiko.
2. Memperhatikan detail. Tingkat para pekerja diharapkan untuk menunjukkan presisi, analisis, dan memperhatikan detail.
3. Orientasi pada hasil. Tingkat manajemen menitikberatkan pada perolehan atau hasil dan bukan pada teknik dan proses yang digunakan untuk mencapainya.
4. Orientasi pada orang. Tingkat pengambilan keputusan oleh manajemen dengan mempertimbangkan efek dari hasil terhadap orang-orang di dalam organisasi.
5. Orientasi pada tim. Tingkat aktivitas kerja diorganisir dalam tim daripada individu.
6. Keagresifan. Tingkat orang-orang akan menjadi agresif dan kompetitif dan bukannya santai.
7. Stabilitas. Tingkat aktivitas organisasional menekankan pada memperhatikan status quo yang kontras dengan pertumbuhan.

Berdasarkan dimensi di atas maka budaya organisasi ini merupakan bagian penting yang terdapat dalam sebuah organisasi yang mengacu pada sebuah sistem yang di anut oleh seluruh anggota organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Mutu Pelayanan

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan masyarakat. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada masyarakat untuk menjalin hubungan yang baik dengan pemerintah. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan pemerintah untuk memahami dengan seksama harapan masyarakat serta kebutuhan mereka.

Kualitas atau mutu dalam industri jasa pelayanan adalah suatu penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku di tempat produk tersebut diadakan dan penyampaianya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen.

Sedangkan menurut Sunyoto (2012) mengatakan bahwa: Mutu pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan konsumen, yaitu adanya kesesuaian antara harapan dengan persepsi manajemen, adanya kesesuaian antara persepsi atas harapan konsumen dengan standar kerja karyawan, adanya kesesuaian antara standar kerja karyawan dengan pelayanan yang diberikan dengan pelayanan yang dijanjikan dan adanya kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan yang diharapkan dengan konsumen.

Berdasarkan beberapa definisi diatas penulis menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu penyajian produk atau jasa yang sesuai dengan standar perusahaan dan diupayakan dalam penyampaian produk dan jasa tersebut sama dengan apa yang diharapkan tamu restoran atau melebihi ekspektasi tamu.

Pelayanan yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh pihak yang melayani, tetapi juga pihak yang ingin dipuaskan. Dan yang menjadi prinsip-prinsip layanan yang berkualitas menurut Moenir (2002:205) sebagai berikut:

- a. Proses dan prosedur harus ditetapkan lebih awal.
- b. Proses dan prosedur itu harus diketahui oleh semua pihak yang terlibat.
- c. Disiplin bagi pelaksanaan untuk menaati proses dan prosedur.
- d. Perlu peninjauan proses dan prosedur oleh pimpinan, sewaktu-waktu dapat dirubah apabila perlu.
- e. Perlu menciptakan iklim yang kondusif bagi pengembang budaya organisasi untuk menciptakan kualitas layanan.
- f. Kualitas berarti memenuhi keinginan, kebutuhan, selera konsumen.
- g. Setiap orang dalam organisasi merupakan partner dengan orang lainnya.

Ada beberapa dimensi atau faktor yang digunakan konsumen atau pengguna jasa dalam menentukan kualitas pelayanan, menurut Zeithamal, Horwitz dan Neville yang dikutip oleh Akadun (2005: 86) menyatakan bahwa ada lima dimensi pokok yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu :

1. Bukti langsung (*Tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi. *Tangibles* banyak digunakan oleh perusahaan-perusahaan yang bergerak di bidang jasa dalam rangka untuk meningkatkan imajenya, memberikan kelancaran kualitas kepada para pelanggannya.

2. Keterandalan (*Reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Dalam pengertian yang lebih luas *reliability* dapat diartikan bahwa perusahaan menyampaikan janji-janjinya mengenai penyampaian jasa, prosedur pelayanan, pemecahan masalah dan penentuan harga. Para pelanggan biasanya ingin sekali melakukan kerja sama dengan perusahaan yang bisa memenuhi janji-janjinya terutama mengenai sesuatu yang berhubungan dengan jasa.
3. Daya tanggap (*Responsiveness*), yaitu keinginan para staff untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap. Dimensi ini menekankan pada perhatian penuh dan kecepatan dalam melakukan hubungan dengan para pelanggan baik itu permintaan, pertanyaan, keluhan dan masalah-masalah.
4. Jaminan (*Assurance*), mencakup pengetahuann, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan merupakan dimensi terpenting dari suatu pelayanan dimana para pelanggan harus bebas dari bahaya resiko yang tinggi atau bebas dari keragu-raguan dan ketidakpastian.
5. Empati (*Empathy*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan. Hal terpenting dari empati adalah cara penyampaian baik secara personal maupun biasa. Para pelanggan

dianggap sebagai orang yang penting dan khusus.

METODE

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini diupayakan mampu mengungkap fenomena yang dikaji secara sistematis untuk mendapatkan kebenaran dari permasalahan yang diteliti, yaitu dengan melihat bagaimana kedudukan variabel bebas dan variabel terikat serta bagaimana hubungan di antara keduanya.

Populasi dalam penelitian ini adalah semua pegawai baik yang berstatus PNS maupun non PNS yang bertugas di Bappppeda Kabupaten Sumedang, yaitu 80 orang. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan *Simple Random Sampling*, ialah pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Sehingga dalam penelitian ini, sampel berjumlah 44 orang setelah dilakukan perhitungan dengan menggunakan rumus Slovin.

Data yang diperoleh dalam penelitian ini bersumber dari:

1. Studi Kepustakaan
2. Studi Lapangan, diantaranya melalui: Observasi, Angket, Wawancara, dan Dokumentasi

Analisis data dilakukan dengan beberapa penganalisisan yaitu Perhitungan Persentase, Uji Normalitas Data, Uji Koefisien Korelasi, Uji Signifikansi, dan Uji Koefisien Determinasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perhitungan Prosentase Budaya Organisasi

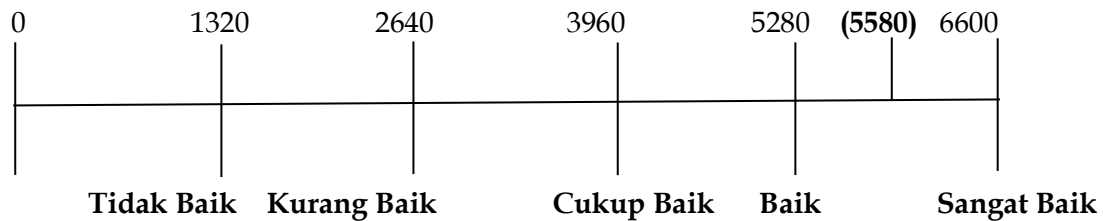
Untuk memberi interpretasi terhadap tingkat Pengaruh Budaya Organisasi di Badan Perencanaan Pembangunan Penelitian dan Pengembangan Daerah (BAPPPEDA) Kabupaten Sumedang, maka total skor ideal dapat dihitung sebagai berikut:

- a. $30 \text{ (item)} \times 44 \text{ (responden)} \times 5 \text{ (skor nilai)} = 6600$
- b. $30 \text{ (item)} \times 44 \text{ (responden)} \times 4 \text{ (skor nilai)} = 5280$
- c. $30 \text{ (item)} \times 44 \text{ (responden)} \times 3 \text{ (skor nilai)} = 3960$
- d. $30 \text{ (item)} \times 44 \text{ (responden)} \times 2 \text{ (skor nilai)} = 2640$
- e. $30 \text{ (item)} \times 44 \text{ (responden)} \times 1 \text{ (skor nilai)} = 1320$

Dengan ditetapkan skor ideal dan skor terendah dapat diperoleh skala interval untuk Variabel X (Budaya Organisasi) sebagai berikut:

- a. Skala Interval 0 – 1320 Tidak Baik
- b. Skala Interval 1320 – 2640 Kurang Baik
- c. Skala Interval 2640 – 3960 Cukup Baik
- d. Skala Interval 3960 – 5280 Baik
- e. Skala Interval 5280 – 6600 Sangat Baik

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, dapat diketahui bahwa Variabel X (Budaya Organisasi) memiliki skor terendah 1320 dan skor tertinggi 6600 maka secara kontinum dapat digambarkan dibawah ini:



Gambar 1. Tingkat Budaya Organisasi di Badan Perencanaan Pembangunan Penelitian dan Pengembangan Daerah (BAPPPPEDA) Kabupaten Sumedang

Berdasarkan gambar diatas maka dapat diketahui bahwa Variabel X (Budaya Organisasi) mencapai 5580 hal ini termasuk kategori Sangat baik, sehingga penyusunan menginterpretasikan bahwa (Budaya Organisasi) di Badan Perencanaan Pembangunan Penelitian dan Pengembangan Daerah (BAPPPPEDA) Kabupaten Sumedang telah terlaksana dengan Sangat Baik. Apabila dipersentasekan mencapai 84,54%. Untuk mengetahui seberapa baik Budaya Organisasi di Badan Perencanaan Pembangunan Penelitian dan Pengembangan Daerah (BAPPPPEDA) Kabupaten Sumedang dapat dilakukan perhitungan sebagai berikut:

$$= \frac{\text{skor ideal}}{\text{skor total}} \times 100\% = \frac{5580}{6600} \times 100\% = 84,54\%$$

Berdasarkan perhitungan tersebut dapat diketahui bahwa Budaya Organisasi di Badan Perencanaan Pembangunan Penelitian dan Pengembangan Daerah (BAPPPPEDA) Kabupaten Sumedang mencapai 84,54% **Perhitungan Prosentase Mutu Pelayanan Program Pembangunan**

Untuk memberi interpretasi terhadap tingkat Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Mutu Pelayanan Program Pembangunan di Badan Perencanaan Pembangunan Penelitian dan Pengembangan Daerah (BAPPPPEDA)

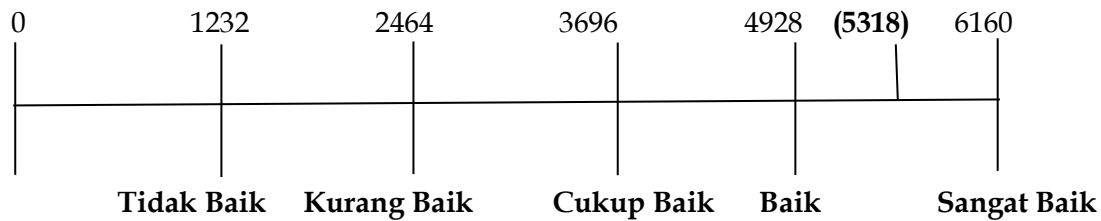
Kabupaten Sumedang, maka total skor ideal dapat dihitung sebagai berikut:

1. 28 (item) x 44 (responden) x 5 (nilai skor) = 6.160
2. 28 (item) x 44 (responden) x 4 (nilai skor) = 4.928
3. 28 (item) x 44 (responden) x 3 (nilai skor) = 3.696
4. 28 (item) x 44 (responden) x 2 (nilai skor) = 2.464
5. 28 (item) x 44 (responden) x 1 (nilai skor) = 1.232

Dengan ditetapkan skor ideal dan skor terendah dapat diperoleh skala interval untuk Variabel Y (Mutu Pelayanan Program Pembangunan) sebagai berikut:

- a. Skala Interval 0-1232 Tidak Baik
- b. Skala Interval 1232-2464 Kurang Baik
- c. Skala Interval 2464-3696 Cukup Baik
- d. Skala Interval 3696-4928 Baik
- e. Skala Interval 4928-6160 Sangat Baik

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, dapat diketahui bahwa Variabel Y (Mutu Pelayanan Program Pembangunan) memiliki skor terendah 1232 dan skor tertinggi 6160 maka secara kontinum dapat digambarkan dibawah ini:



Gambar 2. Tingkat Mutu Pelayanan Program di Badan Perencanaan Pembangunan Penelitian dan Pengembangan Daerah (BAPPPEDA) Kabupaten Sumedang

Berdasarkan gambar diatas maka dapat diketahui bahwa Variabel Y (Mutu Pelayanan Program Pembangunan) mencapai 5318 hal ini termasuk kategori Sangat baik, sehingga penyusunan menginterpretasikan bahwa (Mutu Pelayanan Program Pembangunan) di Badan Perencanaan Pembangunan Penelitian dan Pengembangan Daerah (BAPPPEDA) Kabupaten Sumedang telah terlaksana dengan Sangat Baik. Apabila dipersentasekan mencapai 86,33%.

Untuk mengetahui seberapa baik Mutu Pelayanan Program Pembangunan di Badan Perencanaan Pembangunan Penelitian dan Pengembangan Daerah (BAPPPEDA)

Kabupaten Sumedang dapat dilakukan perhitungan sebagai berikut:

$$= \frac{\text{skor ideal}}{\text{skor total}} \times 100\% = \frac{6160}{5318} \times 100\% = 86,33\%$$

Berdasarkan perhitungan tersebut dapat diketahui bahwa Mutu Pelayanan Program Pembangunan di Badan Perencanaan Pembangunan Penelitian dan Pengembangan Daerah (BAPPPEDA) Kabupaten Sumedang mencapai 86,33% .

Uji Normalitas Data

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data yang diperoleh mempunyai distribusi normal atau tidak, normal dilakukan pengujian normalitas data dengan menggunakan *Kolmogorov-smirnov*, sebagai berikut :

**Tabel 1. Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Budaya Organisasi	Mutu Pelayanan
N		44	44
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	126,82	112,66
	Std. Deviation	14,442	10,820
Most Extreme Differences	Absolute	,159	,206
	Positive	,159	,206
	Negative	-,112	-,164
Test Statistic		,159	,206
Asymp. Sig. (2-tailed)		,007 ^c	,000 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber : Data penelitian hasil olahan SPSS 24, 2019

Berdasarkan output diatas, diketahui maka bahwa nilai signifikansi Variabel (X) Budaya Organisasi sebesar 126,82 dengan penyimpangan 14,442 dan Variabel (Y) Mutu Pelayanan 112,66 dengan penyimpangan 10,820. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Mutu Pelayanan di Badan Perencanaan Pembangunan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Sumedang dinyatakan normal dan signifikan.

Uji Korelasi

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan Budaya Organisasi dengan Mutu Pelayanan, maka dapat dilakukan dengan cara mencari koefisien korelasi seperti halnya analisis item, namun item yang tidak valid tidak diikutsertakan dalam analisis kedua variabel tersebut. Adapun rumus yang digunakan adalah *pearson korelasi product moment* dapat dilihat seperti berikut ini:

Tabel 2. Koefisien Korelasi
Correlations

		Budaya Organisasi	Mutu Pelayanan
Budaya Organisasi	Pearson Correlation	1	,419**
	Sig. (2-tailed)		,005
	N	44	44
Mutu Pelayanan	Pearson Correlation	,419**	1
	Sig. (2-tailed)	,005	
	N	44	44

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber : Data penelitian hasil olahan SPSS 24, 2019

Berdasarkan output diatas, diperoleh angka koefisien korelasi (r) hitung sebesar (0,419). Harga r hitung tersebut apabila diinterpretasikan artinya terdapat hubungan yang positif antara hubungan Budaya Organisasi dengan Mutu Pelayanan Di Badan Perencanaan Pembangunan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Sumedang.

Berdasarkan hasil perhitungan korelasi antara kedua variabel diperoleh koefisien korelasi sebesar (0,419), kemudian diinterpretasikan pada tabel diatas, ternyata nilai korelasi (0,419) berada pada kategori sedang. Jadi terdapat hubungan yang positif dan

sedang antara Budaya Organisasi dengan Mutu Pelayanan Di Badan Perencanaan Pembangunan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Sumedang.

Uji Signifikansi

Untuk menguji diterima atau ditolaknya hipotesis, maka dilakukan dengan cara pengujian satu pihak dengan tingkat signifikan yang umum digunakan dalam penelitian-penelitian ilmu sosial. Penelitian ini menggunakan perhitungan SPSS dalam menguji tingkat signifikansi seperti pada tabel berikut ini :

Tabel 4. Uji Signifikansi SPSS 24
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	72,822	13,394		5,437	,000
	Budaya Organisasi	,314	,105	,419	2,993	,005

a. Dependent Variable: Mutu Pelayanan

Sumber : Data penelitian hasil olahan SPSS 24, 2019

Untuk menunjukkan hasil perhitungan koefisien korelasi terhadap adanya pengaruh yang signifikan ataupun tidak signifikan antara kedua variabel tersebut, maka harus membandingkan hasil perhitungan uji t_{hitung} dan t_{tabel} . Tingkat signifikansinya adalah 10% ($\alpha = 0,01$) dengan menggunakan uji kedua pihak dan derajat kebebasannya ($dk = n-2$), jadi jika hipotesis nol ditolak dengan taraf kepercayaan 90% dan hal ini menunjukkan adanya pengaruh yang

signifikan antara kedua variabel tersebut.

Berdasarkan tabel diatas antara variabel x yaitu budaya organisasi dan variabel y yaitu Mutu Pelayanan $t_{hitung} > t_{tabel}$ sebesar (2,993) > (2,023) yang berarti terdapat korelasi yang signifikan antara variabel Budaya Organisasi dengan Mutu Pelayanan.

Uji Koefisien Determinasi

Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan SPSS didapatkan hasil sebagai berikut :

Tabel 5. Koefisien Determinasi SPSS 24**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,419 ^a	,176	,156	9,939

a. Predictors: (Constant), Budaya Organisasi

Sumber : Data Penelitian hasil olahan SPSS 24, 2019

Berdasarkan output diatas, dapat diketahui bahwa :

$$Kd = r^2 \times 100\% ; Kd = (0,419)^2 \times 100\%$$

$$Kd = 0,176 \times 100\% ; Kd = 17,6\%$$

Berdasarkan analisis diatas menunjukkan bukti bahwa Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Mutu Pelayanan di Badan Perencanaan Pembangunan Penelitian dan Pengembangan Daerah (BAPPPPEDA) Kabupaten Sumedang sebesar 17,6% Dan masih ada 82,4% faktor lain yang mempengaruhi Mutu Pelayanan.

Memperhatikan hasil perhitungan Koefisien Determinasi antara kedua variabel diperoleh 17,05. Kemudian harga r tersebut di inteprestasikan pada tabel diatas, ternyata nilai korelasi 17,05% berada pada kategori Cukup Berarti. Jika terdapat pengaruh yang cukup berarti antara Budaya Organisasi Terhadap Mutu Pelayanan di Badan Perencanaan Pembangunan Penelitian dan Pengembangan Daerah (BAPPPPEDA) Kabupaten Sumedang.

PENUTUP

Kesimpulan

Setelah melakukan pengujian terhadap hipotesis serta menganalisis pengaruh Budaya Organisasi terhadap Mutu Pelayanan Program Pembangunan di Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Sumedang. Dari hasil pengamatan, penelitian dan pengolahan (analisis) data maka dapat disimpulkan sebagai berikut: Hubungan Budaya Organisasi dengan Mutu Pelayanan Program Pembangunan di Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Sumedang termasuk kategori "Sedang" dengan nilai koefisiensi korelasi (r) sebesar (0,419). Maka dari itu terdapat hubungan yang positif dan signifikan antar Budaya Organisasi dengan Mutu Pelayanan Program Pembangunan di Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Sumedang diterima. Budaya Organisasi berpengaruh terhadap Mutu Pelayanan Program Pembangunan di Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Sumedang dengan koefisien determinasinya mencapai 17,6%.

Saran

1. Pimpinan BAPPPPEDA Kabupaten Sumedang perlu melakukan peningkatan dan perbaikan secara terus menerus terkait dengan budaya organisasi untuk kedepannya.
2. Pimpinan BAPPPPEDA Kabupaten Sumedang agar lebih memberikan dorongan supaya pegawai mau berbagi pengetahuannya kepada rekan kerjanya dengan cara memberikan pengarahan atau himbauan agar para pegawai mau membagikan pengetahuan serta

pengalamannya kepada rekan kerja yang lain.

3. Pimpinan BAPPPPEDA Kabupaten Sumedang harus mengingatkan kepada pegawai akan pentingnya kuantitas dan kualitas dalam bekerja, pihak BAPPPPEDA juga harus selalu melakukan penilaian terhadap mutu pelayanan dari pegawai yang dimana hasilnya akan dijadikan bahan evaluasi agar mutu pelayanan pegawai dapat ditingkatkan lebih baik lagi.
4. Pimpinan BAPPPPEDA Kabupaten Sumedang harus dapat meningkatkan motivasi pegawai agar pegawai lebih semangat dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan sehingga kualitas kerja pegawai akan meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahmat Fathoni. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : Rineka Cipta
- Achmad, Sobirin. 2007. *Budaya Organisasi Pengertian, Makna dan Aplikasinya dalam Kehidupan Organisasi*. Yogyakarta : IBPP STIM YKPN.
- Akadun. 2005. *Pemberdayaan Birokrasi Pemerintah*. Bandung : CV. Maulana
- Anwar Prabu Mangkunegara. 2005. *Perilaku dan Budaya Organisasi*. Bandung : Refika Aditama
- Badrudin. 2015. *Dasar-Dasar Manajemen*. Bandung : Alfabeta.
- Danang, Sunyoto. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : PT. Buku Seru.
- Edison, Emron dkk. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Strategi dan Perubahan dalam Rangka Meningkatkan Kinerja Pegawai dan Organisasi)*. Bandung : Alfabeta.
- Hasibuan, Malayu. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Iskandar, Jurusan. 2005. *Administrasi Pelayanan Sosial*. Garut: Pustaka PPs univ.
- Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Ndraha, Taliziduhu. 2003. *Budaya Organisasi*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Pabundu, Tika. 2010. *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan, Cetakan ke-3*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Siagian, Sondang P. 2011. *Filsafat Administrasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Silalahi, Ulbert, 2007. *Studi tentang Ilmu Administrasi, Konsep, Teori, dan Dimensi*. Bandung : Sinar Baru Algesindo.
- Stephen Robbins, Timothy A. Judge 2015. *Perilaku Organisasi (Edisi 16)*. Jakarta : Salemba Empat.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung : Alfabeta.
- Syafiie. 2010. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Thoha, Miftah, (2011), *Perspektif Perilaku Birokrasi: Dimensi-Dimensi Prima Ilmu Administrasi Negara (Jilid II)*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Winardi. 2010. *Manajemen Perilaku Organisasi*. Karawang: Kencana.
- Winardi. 2012. *Azas-Azas Manajemen*. Bandung: Mandar Maju.
- Wirawan. 2007. *Budaya dan Iklim Organisasi*. Jakarta : Salemba empat.