
**PENGARUH BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
PUBLIK DI KECAMATAN
BENJENG**

KABUPATEN GRESIK

Dewi Suprobowati*

Dewi Putri Andiyani*

ABSTRACT

The Influence of Organizational Culture on the Quality of Public Services in Benjeng District Office Gresik Regency. Essay. Faculty of Social and Political Sciences, Wijaya Putra University, Surabaya. Supervised by Mrs. Dewi Suprobowati. S.sos., M.Sc. This study aims to find out the influence of organizational culture on the quality of public services. This type of research is descriptive research with quantitative research design.

The population in this study were all employees of Benjeng sub-district totaling 35 people. And the sample in this study all employees of Benjeng sub-district totaling 35 people. Data collection techniques are carried out through observation and questionnaires. Data analysis techniques used consisted of descriptive analysis, moment product analysis and simple linear regression.

The results showed that the influence of organizational culture on the quality of public services in the Benjeng sub-district office in Gresik regency is in the good category according to the results of research in the field based on 10 indicators that are the focus of research, namely 1) Individual Initiative, 2) Tolerance towards risky actions, 3) Direction, 4) Integration, 5) Leadership support, 6) Control, 7) Identity, 8) Award giving, 9) Tolerance to conflict, 10) Pattern of communication. Based on the results of the research of 10 indicators, shows the results of linear regression $Y = 7,583 + 0,463X$ thus the organizational culture has a positive and significant effect on the quality of public services in Benjeng District Office Gresik Regency.

Keywords: Organizational Culture, Service Quality

PENDAHULUAN

Dalam kehidupan bernegara, masyarakat sebagai warga negara membutuhkan suatu wadah untuk memenuhi kebutuhan dan keinginannya baik itu yang diselenggarakan oleh pemerintah maupun swasta. Pemerintah selain berperan sebagai abdi negara, juga berperan sebagai abdi masyarakat.

Undang-Undang Pelayanan Publik (secara resmi bernama Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik) adalah undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri.

Peraturan Daerah Kabupaten Gresik Nomor 1 Tahun 2017 Tentang Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Pemerintahan

Desa. Menimbang bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan Pemerintahan Desa yang efisien dan efektif serta meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat desa, maka perlu pengaturan mengenai Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pemerintah Desa.

Dalam rangka analisis mengenai kualitas pelayanan publik ini, penulis memilih untuk mengamati variabel budaya organisasi, dengan asumsi bahwa budaya organisasi sangat berperan besar terhadap kinerja organisasi dalam hal peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Budaya organisasi mencerminkan spesifikasi suatu organisasi sehingga berbeda dengan organisasi lainnya. Budaya organisasi ini melingkupi seluruh pola perilaku anggotanya dan menjadi pegangan bagi setiap individu dalam berinteraksi, baik di dalam ruang lingkup internal maupun eksternal.

Kantor kecamatan Benjeng merupakan salah satu wadah pelayanan publik yang dibentuk oleh pemerintah di bidang Pelayanan Pemerintah, salah satu tugasnya adalah Pelaksana pembinaan, pengendalian, serta pengawasan bidang administrasi pemerintah, kependudukan, dan pertanahan.

Berdasarkan pengamatan yang penulis dapat di Kantor Kecamatan Benjeng Kabupaten Gresik Budaya organisasi yang sudah ada perlu ditingkatkan lagi agar kualitas pelayanan terhadap masyarakat semakin baik.

TINJAUAN PUSTAKA

1. LANDASAN TEORI

A. Kualitas Pelayanan Publik (Y)

Fandy Tjiptono (2014 : 268) definisi “Kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan konsumen”. (1) Bukti langsung / Nyata (Tangibles) adalah bukti konkret kemampuan suatu perusahaan untuk menampilkan yang terbaik bagi pelanggan. Baik dari sisi fisik tampilan bangunan, fasilitas, perlengkapan teknologi pendukung, hingga penampilan karyawan. (2) Keandalan (Reliability) adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen terkait kecepatan, ketepatan waktu, tidak ada kesalahan, sikap simpatik, dan lain sebagainya. (3) Daya tanggap (Responsiveness) adalah tanggap memberikan pelayanan yang cepat atau responsif serta diiringi dengan cara penyampaian yang jelas dan mudah dimengerti. (4) Jaminan (Assurance) adalah jaminan dan kepastian yang diperoleh dari sikap sopan santun karyawan, komunikasi yang baik, dan pengetahuan yang dimiliki, sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya pelanggan. (5) Empati (Empathy) adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada pelanggan, hal ini dilakukan untuk mengetahui keinginan konsumen secara akurat dan spesifik.

B. Budaya Organisasi (X)

Budaya organisasi menurut Robbins dalam Wibowo (2013:37) adalah sistem nilai bersama dalam suatu organisasi yang menentukan tingkatan bagaimana para karyawan melakukan kegiatan untuk mencapai tujuan organisasi.

Karakteristik budaya organisasi menurut Robbins dalam Rommy (2011), adalah: 1) Inisiatif individual yaitu tingkat tanggung

jawab, kebebasan atau independensi yang dimiliki setiap anggota organisasi dalam mengemukakan pendapat. Inisiatif individual tersebut perlu dihargai oleh kelompok atau pimpinan suatu organisasi sepanjang menyangkut ide untuk memajukan organisasi dan memberikan pelayanan bagi masyarakat. 2) Toleransi terhadap tindakan beresiko, Suatu budaya organisasi dikatakan baik apabila dapat memberikan toleransi kepada anggota atau para pegawai agar dapat bertindak agresif dan inovatif dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat serta berani mengambil resiko terhadap apa yang dilakukannya. 3) Pengarahan dimaksudkan sejauh mana organisasi dapat menciptakan dengan jelas sasaran dan harapan yang diinginkan. Sasaran dan harapan tersebut jelas tercantum dalam visi, misi, dan tujuan organisasi. Kondisi ini dapat berpengaruh terhadap kinerja organisasi. 4) Integrasi dimaksudkan sejauh mana organisasi dapat mendorong unit-unit organisasi untuk bekerja secara terkoordinasi. Kekompakan unit-unit tersebut dapat mendorong kualitas dan kuantitas pekerjaan yang dihasilkan. 5) Dukungan Pimpinan dimaksudkan sejauh mana pimpinan dapat memberikan komunikasi atau arahan, bantuan serta dukungan yang jelas terhadap bawahan. 6)

Kontrol, Alat kontrol yang dapat dipakai adalah peraturan-peraturan atau norma-norma yang berlaku di dalam suatu organisasi. 7) Identitas dimaksudkan untuk sejauh mana para anggota suatu organisasi atau perusahaan dapat mengidentifikasi dirinya sebagai suatu kesatuan dalam organisasi dan bukan sebagai kelompok kerja tertentu atau keahlian profesional tertentu. 8) Sistem imbalan atau pemberian penghargaan, Sejauh mana organisasi memberikan penghargaan kepada pegawai yang didasarkan atas prestasi kerja pegawai, bukan didasarkan atas senioritas, sikap pilih kasih, dan sebagainya. 8) Toleransi terhadap konflik, Sejauh mana para pegawai atau karyawan di dorong untuk mengemukakan konflik dan kritik secara terbuka. Perbedaan pendapat merupakan fenomena yang sering terjadi dalam suatu organisasi. Namun perbedaan pendapat dan kritik tersebut bisa digunakan untuk melakukan perbaikan atau perubahan strategi untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. 9) Pola komunikasi, Sejauh mana komunikasi dibatasi oleh hierarki kewenangan yang formal. Kadang-kadang hierarki kewenangan dapat menghambat terjadinya pola komunikasi antara atasan dan bawahan atau antar karyawan itu sendiri.

KERANGKA KONSEPTUAL

Skema Kerangka Konseptual



C. HIPOTESIS

Hipotesis yang akan diuji dalam melakukan penelitian ini adalah:

1. Hipotesa Nol (Ho) adalah “Tidak ada pengaruh antara budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Kecamatan Benjeng”.
2. Hipotesa Alternatif (Ha) adalah “Ada pengaruh antara budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Kecamatan Benjeng”.

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode penelitian Menurut Sugiyono

(2017:8) penelitian kuantitatif adalah "Metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan”.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di “Kantor Kecamatan Benjeng Kabupaten Gresik”, bertempat di Jl. Raya Munggugianti No.29, Bengkelolor, Benjeng, Kabupaten Gresik, Jawa Timur 61172, Indonesia.

C. Operasional Variabel

Operasional Variabel

Variabel	Indikator	Sub Indikator
Budaya Organisasi (X)	1. Inisiativ Individual	1) Kebebasan mengeluarkan saran dan ide.
	2. Toleransi terhadap tindakan beresiko	1) Berani mengambil resiko atas kesalahan. 2) Memberikan toleransi kepada pegawai untuk bertindak agresif dalam memajukan organisasi atau instansi. 3) Memberikan toleransi kepada pegawai untuk berinovatif secara bebas guna untuk memajukan organisasi.
	3. Penghargaan	1) Pengarahan untuk visi dan misi. 2) Pengarahan kepada tujuan organisasi. 3) pengarahan dan bimbingan dari pimpinan.
	4. Integrasi	1) Kerjasama atau koordinasi antar unit.
	5. Dukungan dari pimpinan / manajemen	1) Perhatian terhadap kebutuhan pegawai. 2) memberikan dukungan terhadap pegawai dalam pekerjaan untuk kelancaran kinerja pada organisasi.
	6. Kontrol	1) Pelaksanaan kontrol melalui peraturan. 2) Pelaksanaan kontrol melalui pengawasan dari pimpinan.
	7. Identitas	1) Pemahaman akan organisasi sebagai satu kesatuan
	8. Sistem imbalan atau pemberian penghargaan	1) Promosi kenaikan jabatan sesuai kriteria prestasi 2) Imbalan atas prestasi kerja berupa tunjangan pekerjaan 3) Imbalan atas prestasi kerja berupa kenaikan gaji.
	9. Toleransi terhadap konflik	1) Kebebasan mengeluarkan kritik. 2) Mau menerima perbedaan dan kritik.
	10. pola komunikasi	1) Komunikasi yang baik antar pimpinan dengan pegawai. 2) Komunikasi antara pegawai dengan masyarakat. 3) Komunikasi antar pegawai dengan sesama pegawai.
Kualitas Pelayanan Publik (Y)	Bukti langsung	1) Fasilitas ruang tunggu 2) Fasilitas toilet umum
	Keandalan	1) Profesionalisme Pegawai 2) Kemampuan dan keahlian pegawai
	Daya tanggap	1) Bertindak cepat dan tanggap dalam merespon dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

		2) Kecepatan Respon dan penyelesaian pegawai terhadap keluhan masyarakat.
	Jaminan	1) Kepastian waktu yang diberikan oleh pegawai 2) Penyelesaian pekerjaan atau hasil sesuai dengan prosedur
	Empati	1) Keramah tamahan Pegawai kepada masyarakat. 2) Memberikan perhatian kepada masyarakat.

D. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Pegawai Kecamatan Benjeng Kabupaten Gresik yang berjumlah 35 orang (pegawai tetap 26 dan pegawai tidak tetap 9).

2. Sampel

Sampel dalam penelitian ini adalah seluruh Pegawai Kecamatan Benjeng dengan jumlah 35 orang (pegawai tetap 26 dan pegawai tidak tetap 9).

Adapun teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *Total sampling* adalah teknik pengambilan sampel dimana jumlah sampel sama dengan populasi

(Sugiyono, 2007). Alasan mengambil total sampling karena jumlah sample yang kurang dari 50 Sampel yang diambil dari penelitian ini adalah 35 orang.

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Kuesioner (*Angket*)
2. Wawancara (*Interview*)
3. Teknik Pengamatan (*Observasi*)

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan yang akan penulis teliti adalah Teknik Analisis Regresi Linier Sederhana. Teknik analisis ini digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan publik.

HASIL PENELITIAN DAN TEMUAN

1. HASIL PENELITIAN

A. Kualitas Pelayanan (Y)

Distribusi Jawaban Responden Terhadap Indikator Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas Pelayanan Publik	Frekuensi (F) dan Presentase Jawaban Responden										Jumlah
	STS (1)		TS (2)		KS (3)		S (4)		SS (5)		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
Y1	-	-	-	-	3	08.58	16	45.71	16	45.71	100.00
Y2	-	-	-	-	-	-	18	51.43	17	48.57	100.00
Y3	-	-	-	-	3	08.58	13	37.14	19	54.28	100.00

Y4	-	-	-	-	-	-	14	40.00	21	60.00	100.00
Y5	-	-	-	-	3	08.58	19	54.28	13	37.14	100.00
Y6	-	-	-	-	-	-	13	37.14	22	62.86	100.00
Y7	-	-	-	-	-	-	16	45.71	19	54.29	100.00
Y8	-	-	-	-	-	-	17	48.57	18	51.43	100.00
Y9	-	-	-	-	1	02.86	17	48.57	17	48.57	100.00
Y10	-	-	-	-	-	-	17	48.57	18	51.47	100.00

Sumber: Hasil Olahan Data Angket Nomor 19-28

Berdasarkan Tabel diatas dapat dilihat dari hasil pengukuran karakteristik kualitas pelayanan melalui indikatornya menunjukkan bahwa semua indikator mendukung kualitas variable tersebut.

Terlihat bahwa jawaban responden sebagian besar menyatakan sangat setuju. artinya mayoritas responden menyatakan secara keseluruhan budaya organisasi responden menyatakan sangat setuju.

Budaya Organisasi (X)

Distribusi Jawaban Responden Terhadap Indikator Budaya Organisasi

Budaya Organisasi	Frekuensi (F) dan Presentase Jawaban Responden										Jumlah
	STS (1)		TS (2)		KS (3)		S (4)		SS (5)		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
X1	-	-	-	-	-	-	14	40.00	21	60.00	100.00
X2	-	-	-	-	-	-	14	40.00	21	60.00	100.00
X3	-	-	-	-	1	02.86	21	60.00	13	37.14	100.00
X4	-	-	-	-	-	-	23	65.71	12	34.29	100.00
X5	-	-	-	-	-	-	14	40.00	21	60.00	100.00
X6	-	-	-	-	1	02.86	21	60.00	13	37.14	100.00
X7	-	-	-	-	-	-	14	40.00	21	60.00	100.00
X8	-	-	-	-	-	-	14	40.00	21	60.00	100.00
X9	-	-	-	-	-	-	14	40.00	21	60.00	100.00
X10	-	-	-	-	3	08.58	16	45.71	16	45.71	100.00
X11	-	-	-	-	1	02.86	19	54.29	15	42.85	100.00
X12	-	-	-	-	1	02.86	21	60.00	13	37.14	100.00
X13	-	-	-	-	4	11.42	20	57.15	11	31.43	100.00

X14	-	-	-	-	-	-	14	40.00	21	60.00	100.00
X15	-	-	-	-	1	02.86	19	54.29	15	42.85	100.00
X16	-	-	-	-	-	-	14	40.00	21	60.00	100.00
X17	-	-	-	-	-	-	14	40.00	21	60.00	100.00
X18	-	-	-	-	-	-	14	40.00	21	60.00	100.00

Sumber: Hasil Olahan Data Angket Nomor 1-18

Berdasarkan Tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 35 orang responden pegawai yang diteliti secara umum deskripsi jawaban responden. Terlihat bahwa jawaban responden sebagian besar menyatakan sangat. artinya mayoritas responden menyatakan secara keseluruhan budaya organisasi responden menyatakan sangat setuju.

1. Pengujian Hipotesis dan Validitas

Untuk mengetahui bagaimana pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Benjeng Kabupaten Gresik, digunakan instrumen kuesioner atau angket sebagai teknik pengumpulan data, selanjutnya, dalam hal penyajian hipotesis, maka dilakukan uji kuantitatif menggunakan rumus-rumus statistik serta perangkat lunak

komputer dengan proses *Statistical Predict Standard Solution* (SPSS) yang dianggap relevan untuk analisis data dengan tujuan mengetahui tingkat pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Benjeng Kabupaten Gresik, dilihat hasil perhitungan di bawah ini:

2. Uji Validitas dan Reabilitas

Pada analisis SPSS Untuk melihat valid tidaknya item pertanyaan dilakukan dengan melihat angka-angka yang terletak pada kolom "*Pearson Correlation*". Jika angka pada kolom tersebut lebih besar dari 0,334 maka item pertanyaan tersebut valid. Berikut adalah hasil perhitungan SPSS, 28 item pertanyaan dari variabel budaya organisasi dan Kualitas Pelayanan Publik:

Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Instrumen

Variabel Penelitian	Nomor Item	Pearson Correlation	Sig	R tabel	Keterangan
Budaya Organisasi (X)	X1	0,925	0,000	0,334	Valid
	X2	0,925	0,000	0,334	Valid
	X3	0,580	0,000	0,334	Valid
	X4	0,537	0,001	0,334	Valid
	X5	0,925	0,000	0,334	Valid
	X6	0,395	0,000	0,334	Valid
	X7	0,925	0,000	0,334	Valid

	X8	0,925	0,000	0,334	Valid
	X9	0,925	0,000	0,334	Valid
	X10	0,744	0,000	0,334	Valid
	X11	0,539	0,000	0,334	Valid
	X12	0,580	0,000	0,334	Valid
	X13	0,499	0,000	0,334	Valid
	X14	0,925	0,000	0,334	Valid
	X15	0,487	0,000	0,334	Valid
	X16	0,925	0,000	0,334	Valid
	X17	0,925	0,000	0,334	Valid
	X18	0,925	0,000	0,334	Valid
Kualitas Pelayanan Publik (Y)	Y1	0,785	0,000	0,334	Valid
	Y2	0,760	0,000	0,334	Valid
	Y3	0,690	0,000	0,334	Valid
	Y4	0,823	0,000	0,334	Valid
	Y5	0,585	0,000	0,334	Valid
	Y6	0,710	0,000	0,334	Valid
	Y7	0,778	0,000	0,334	Valid
	Y8	0,700	0,000	0,334	Valid
	Y9	0,592	0,000	0,334	Valid
	Y10	0,685	0,000	0,334	Valid

Sumber: Hasil Olah Data SPSS

Pada tabel di atas kolom “*Pearson Correlation*” terlihat semua item pertanyaan lebih besar dari 0,334 dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan pada variabel X (Budaya Organisasi) dan variabel Y (kualitas pelayanan) valid.

Hasil dari uji realibilitas variable X (Budaya organisasi) dan variabel Y (Kualitas Pelayanan Publik) sebagai berikut:

Rekapitulasi Hasil Uji Reabilitas Instrumen

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,865	30

Sumber: Hasil Olah Data SPSS

3. Uji Regresi

Hasil Uji Regresi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,848 ^a	,720	,711	2,071

a. Predictors: (Constant), Budaya Organisasi

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	363,384	1	363,384	84,694	,000 ^b
	Residual	141,588	33	4,291		
	Total	504,971	34			

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik

b. Predictors: (Constant), Budaya Organisasi

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7,583	4,078		1,859	,072
	Budaya Organisasi	,463	,050	,848	9,203	,000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik

Sumber: Hasil Olah Data SPSS

Berdasarkan hasil analisis regresi bivariat pada tabel 4.12 diperoleh persamaan regresi bivariat pengaruh variabel Budaya Organisasi terhadap

Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Benjeng Kabupaten Gresik:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 7,583 + 0,463X$$

Koefisien b dinamakan koefisien arah regresi dan menyatakan perubahan rata-rata variabel Y untuk setiap perubahan variabel X sebesar satu-satuan. Perubahan ini merupakan penambahan nilai b bertanda positif dan penurunan bila b bertanda negatif.

3) Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis penelitian ini sebagai berikut: Budaya organisasi

2. TEMUAN

Telah terciptanya suatu budaya organisasi yang harmonis baik antara sesama pegawai maupun antara pegawai dan pimpinannya yang pada akhirnya telah meningkatkan kualitas pelayanan semua orang yang berada di lingkungan instansi tersebut, dan hal ini hendaklah dapat dijaga dengan baik oleh pegawai dan pimpinan sehingga terjadi kesinambungan yang harmonis dalam rangka pencapaian tujuan-tujuan instansi seperti yang diinginkan oleh instansi itu sendiri, yang pada akhirnya akan membawa dampak yang positif yang berada dalam instansi tersebut. Berdasarkan hasil penelitian ini dapat kita ketahui bersama bahwa pada umumnya instansi kantor kecamatan benjeng kabupaten gresik sudah dapat mewujudkan kondisi budaya organisasi yang baik sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan pegawai.

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel budaya organisasi (X)

berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan benjeng kabupaten gresik. Hasil analisis regresi menunjukkan variabel budaya organisasi mempunyai nilai sig f dan sig t sebesar 0,00, jika dibandingkan taraf signifikansi 0,05, maka nilai sig f dan sig t $(0,00) < \alpha = 0,05$. Hal ini dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan benjeng kabupaten gresik.

dengan item indikator sebagai berikut: Inisiatif individual, Toleransi terhadap tindakan beresiko, Pengarahan, Integrasi, Dukungan pimpinan, Kontrol, Identitas, Pemberian penghargaan, Toleransi terhadap konflik, dan Pola komunikasi. Kemantapan terhadap variabel kualitas pelayanan (Y) pada Instansi Kantor Kecamatan Benjeng Kabupaten Gresik. Ini menunjukkan bahwa semakin baik penerapan nilai-nilai budaya organisasi kepada pegawai maka kualitas pegawai pada masyarakat di instansi tersebut akan meningkat.

B. Saran

Berdasarkan hasil analisis dan kesimpulan, maka disarankan agar pimpinan Instansi Kantor Kecamatan Benjeng Kabupaten Gresik berupaya meningkatkan atau mempertahankan penerapan nilai-nilai budaya organisasi yang ada, melalui Inisiatif individual, Toleransi terhadap tindakan beresiko, Pengarahan, Integrasi, Dukungan pimpinan, Kontrol, Identitas, Pemberian penghargaan, Toleransi terhadap konflik, dan Pola komunikasi, maka akan berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan pegawai pada Instansi Kantor Kecamatan Benjeng Kabupaten Gresik.

DAFTAR PUSTAKA

REFERENSI

Andiza Z. Arifrin. 2014. Pengaruh Budaya Organisasi Dan Akuntabilitas Publik Terhadap Kinerja Organisasi Publik (Studi Pada Rumah Sakit Massenrempulu Kabupaten Enrekang). Skripsi. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Hasanuddin.

Siregar, Syofian, 2013, Metode Penelitian Kuantitatif dilengkapi dengan perhitungan manual dan SPSS, Edisi pertama, Jakarta: KENCANA PRENADA MEDIA GROUP.

Torang, Syamsir, 2013, Organisasi & Manajemen (Perilaku, Struktur, Budaya & Organisasi), Bandung: Alfabeta.

JURNAL

Agusriadi, 2016, pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan pegawai pada kantor kecamatan tanjungpinang timur kota tanjungpinang, *jurnal Ilmu Administrasi Negara*

Baan, Yuis Ferbya. 2015. Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Grand Victoria Di Samarinda. E-Journal Ilmu Administrasi Bisnis. Vol.3. No.3. Hal: 675-686.

Hikmawati, 2017, pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas publik di

sekretariat daerah kabupaten Gowa, *Skripsi Ilmu Sosial*

Komang Sri Wirnipin, Made Pradana Adiputra, Gede Adi Yuniarta. 2015. Pengaruh Komitmen Organisasi, Budaya Organisasi, Dan Akuntabilitas Publik Terhadap Kinerja Organisasi Publik Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng. Jurusan Akuntansi Program S1 Universitas Pendidikan Ganesha Singaraja, Indonesia. Vol.3 No.1 Tahun 2015.

Zahriyah, Umi Wita. Hamidah Nayati Utami, dan Ika Ruhana. 2015. Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan Pt. Pln (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*. Vol 2. No.1, Hal. 1-7.

DOKUMEN

Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Daerah Kabupaten Gresik Nomor 1 Tahun 2017 Tentang Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Pemerintahan desa