

ANALISIS PERAN BUDAYA ORGANISASI DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT (STUDI KASUS DI KANTOR CAMAT AFULU)

by Lase Lesli Ramalan Hati

Submission date: 24-Jan-2024 10:48PM (UTC-0500)

Submission ID: 2277938105

File name: SKRIPSI_LESLI-2.docx (198.29K)

Word count: 12908

Character count: 87697

**ANALISIS PERAN BUDAYA ORGANISASI DALAM MENINGKATKAN
MUTU PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT (STUDI KASUS DI
KANTOR CAMAT AFULU)**

SKRIPSI



Oleh :

**LESLI RAMALAN HATI LASE
NIM. 2319295**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTASEKONOMI
UNIVERSITAS NIAS
T.A 2024**

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Budaya organisasi merupakan salah satu faktor yang perlu dibangun di pemerintahan, mulai dari Pemerintahan Pusat, Pemerintahan Propinsi dan Pemerintahan Kota dan Kabupaten, bahkan juga di pemerintahan Desa di Indonesia. Melalui sosialisasi, pelaksanaan dan penetapan budaya organisasilah suatu jalannya roda pemerintahan dapat diharapkan mampu memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat dimana pemerintahan itu dijalankan.

Budaya organisasi menjadi hal yang penting untuk diperkuat agar nilai-nilai budaya organisasi tersebut tidak hanya menjadi sebatas konsep namun juga menjadi nilai yang membawa manfaat positif bagi organisasi guna memaksimalkan potensi dan performa pelayanan. Dengan ini, budaya organisasi memberikan suatu kerangka kerja yang menata dan mengarahkan perilaku positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi dalam rangka peningkatan kinerja. Budaya organisasi memberikan identitas bagi para anggota organisasi dan membangkitkan komitmen terhadap keyakinan dan nilai yang lebih besar dari dirinya sendiri.

Setiap individu yang tergabung di dalam sebuah organisasi memiliki budaya yang berbeda, disebabkan mereka memiliki latar belakang budaya yang berbeda, namun semua perbedaan itu akan dilebur menjadi satu di dalam sebuah budaya yaitu budaya organisasi, untuk menjadi sebuah kelompok yang bekerja sama dalam mencapai tujuan organisasi sebagaimana yang telah disepakati bersama sebelumnya, tetapi dalam proses tersebut tidak tertutup kemungkinan ada individu yang bisa menerima dan juga yang tidak bisa menerimanya, yang mungkin bertentangan dengan budaya yang dimilikinya. Budaya berkembang menjadi sesuatu nilai-nilai atau norma yang tidak hanya dimiliki oleh sekelompok manusia pada suatu lingkungan saja tetapi juga dimiliki oleh sebuah organisasi.

³⁵ Pada dasarnya budaya organisasi diterapkan dalam sebuah organisasi bertujuan meningkatkan efektifitas pegawai dengan cara harus mematuhi dan menjadikan pedoman pada aturan nilai-nilai yang berlaku dalam sebuah organisasi tersebut. ³ Budaya organisasi mencakup pola perilaku setiap anggota dan berfungsi sebagai seperangkat aturan saat berhubungan dengan orang lain baik secara internal maupun eksternal. Oleh karenanya, tujuan penting budaya organisasi adalah untuk membantu pemahaman lingkungan dan merencanakan responnya. Sebagai suatu proses integrasi ³ internal dimana seluruh anggota organisasi menyadari bagaimana saling berhubungan satu sama lain.

³⁵ Budaya organisasi dapat dibentuk dari pembiasaan atau rutinitas sehari-hari yang dilakukan oleh pimpinan dan anggota dalam suatu organisasi sebagai pelayan publik. Seperti halnya di Kantor Camat Afulu yang mempunyai budaya organisasi seperti hadir di kantor tepat waktu, melakukan *briefing* sebelum mulai kegiatan kerja, dan gotong royong menyelesaikan pekerjaan antar bidang. Hal ini diwajibkan untuk dilakukan setiap hari dan menjadi rutinitas para pegawai. Dengan adanya budaya yang diterapkan tersebut diharapkan semua pegawai dapat melaksanakan tugas dengan baik.

¹⁶ Dalam sebuah organisasi, budaya yang diterapkan akan berdampak pada berjalannya rutinitas atau kegiatan yang ada di organisasi tersebut dan berdampak pada masyarakat yang mempunyai kepentingan dengan organisasi itu pula. Salah satu dampak dari budaya organisasi adalah pelayanan terhadap masyarakat. ³⁵ Sehingga baik secara langsung maupun tidak langsung budaya organisasi yang ada dalam sebuah organisasi akan berpengaruh terhadap mutu pelayanan. Pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

¹⁶ Pelayanan sangat erat kaitannya dengan pemerintah, karena salah satu tanggungjawab dan kewajiban pemerintah ialah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pada hakikatnya, pelayanan merupakan serangkaian

kegiatan, karena itu pelayanan adalah sebuah proses. Sebagai sebuah proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Pelayanan yang diterima masyarakat secara langsung dapat dijadikan tolak ukur dalam menilai kualitas kinerja pemerintah. Pelayanan dalam perkembangannya timbul dari adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan pemerintahan baik yang bersifat individu maupun kelompok.

Pelayanan pemerintah kepada masyarakat dikatakan bermutu bila pelayanan yang diberikan memenuhi atau melebihi harapan masyarakat. Pengertian mutu dapat diartikan juga sebagai hasil kinerja untuk suatu proses pekerjaan yang sesuai standar sebagaimana diharapkan oleh masyarakat. Untuk meningkatkan mutu pelayanan maka sebuah organisasi harus menumbuhkan budaya organisasi sebagai upaya untuk mendorong pegawai dalam melakukan pekerjaan dengan ikhlas bila didukung oleh budaya kerja yang baik.

Kantor Camat Afulu merupakan penyelenggara pelayanan publik yang berkewajiban melayani masyarakat untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggaraan pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan masyarakat serta terwujudnya tanggung jawab pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Berdasarkan hasil wawancara awal dengan salah seorang pegawai kantor Camat Afulu berinisial (IW) mengatakan bahwa masalah yang sering terjadi di Kantor Camat Afulu yakni (1) perilaku pegawai dimana salah satu yang menjadi sorotan publik yakni pegawai tidak tepat waktu pada saat masuk kantor baik itu pada masuk pagi maupun jam istirahat sudah selesai. (2) Adanya sebagian pegawai yang kurang saling menghargai, dimana apabila pegawai sedang melakukan pekerjaannya namun pegawai lain sibuk berbincang-bincang tentang hal yang tidak berkaitan dengan pekerjaan, sehingga akan mengganggu konsentrasi pegawai yang sedang melakukan pekerjaannya dan tidak akan fokus dalam melakukan pekerjaan yang

mengakibatkan penyelesaian administrasi sering terlambat. (3) Terdapat pegawai yang kurang saling berkomunikasi dalam bekerja sama untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam keadaan ini, mutu pelayanan publik tidak mencapai standar pelayanan yang diharapkan oleh penerima pelayanan sehingga merasakan ketidakpuasan. sejalan dengan hal tersebut budaya organisasi memiliki keterkaitan yang kuat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Maka dari itu kesadaran aparat pemerintah tentang pentingnya budaya organisasi dalam meningkatkan mutu pelayanan publik masih perlu pemahaman bagi pegawai yang ada dilingkungan organisasi sehingga pelayanan lebih maksimal.

Berdasarkan permasalahan yang telah dipaparkan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan sebuah penelitian yang berjudul **“Analisis Peran Budaya Organisasi dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kepada Masyarakat (Studi Kasus di Kantor Camat Afulu)”**

1.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian bermanfaat untuk membatasi ruang lingkup masalah pada judul penelitian agar peneliti tidak terjebak pada banyaknya data yang diperoleh di lapangan. Penentuan fokus penelitian lebih diarahkan pada tingkat kebaruan informasi yang akan diperoleh dari situasi budaya organisasi dan mutu pelayanan, hal ini dimaksudkan untuk membatasi studi kualitatif sekaligus membatasi penelitian guna memilih mana data yang relevan dan mana data yang tidak relevan.

Menurut sugiyono (2017: 207) menjelaskan bahwa “pembatasan dalam penelitian kualitatif lebih didasarkan pada tingkat kepentingan, urgensi dan reabilitas masalah yang akan dipecahkan”. Penelitian ini difokuskan membahas tentang peran budaya organisasi dalam meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas maka didapat rumusan masalah yaitu:

1. Bagaimana Budaya Organisasi pada Kantor Camat Afulu?
2. Bagaimana Mutu Pelayanan pada Kantor Camat Afulu?
3. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan pada Kantor Camat Afulu?
4. Bagaimana peran budaya organisasi dalam meningkatkan mutu pelayanan di Kantor Camat Afulu?

1.4 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan permasalahan yang telah dirumuskan maka dapat ditetapkan apa yang menjadi tujuan penelitian yaitu:

1. Untuk mengetahui Budaya Organisasi pada Kantor Camat Afulu.
2. Untuk mengetahui Mutu Pelayanan pada Kantor Camat Afulu.
3. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan pada Kantor Camat Afulu.
4. Untuk mengetahui peran budaya organisasi dalam meningkatkan mutu Pelayanan Kepada Masyarakat di Kantor Camat Afulu.

1.5 Kegunaan Hasil Penelitian

Peneliti memiliki harapan semoga penelitian ini dapat memberikan hasil yang bermanfaat:

1. Bagi Peneliti

Untuk meningkatkan pengetahuan peneliti khususnya untuk studi mengenai budaya organisasi dan mutu pelayanan kepada masyarakat.

2. Bagi Akademisi

Hasil penelitian ini akan menambah literasi hasil-hasil penelitian khususnya mahasiswa di Fakultas Ekonomi Universitas Nias.

3. Bagi Lokasi Penelitian

Hasil penelitian dan juga kesimpulan yang di peroleh melalui penelitian ini dapat menjadi bahan bagi pegawai Kantor Camat Afulu Kabupaten

Nias Utara untuk mengembangkan peran budaya organisasi dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Budaya Organisasi**2.1.1 Pengertian Budaya Organisasi**

Budaya organisasi dalam organisasi merupakan alat untuk mempersatukan setiap individu yang melakukan aktivitas secara bersama-sama, hal ini merupakan bagian terpenting dari organisasi. Seluruh prinsip, harapan, sikap, norma, kepercayaan, dan kebiasaan yang dimiliki oleh pegawai, dimanfaatkan sebagai kesadaran kelompok hidup berorganisasi untuk menentukan reaksi terhadap proses di dalam dan di luar organisasi serta berpengaruh terhadap perilaku. Proses pembentukan budaya adalah proses yang terbentuk secara alami di bawah pengaruh faktor-faktor eksternal dan internal. Ada beberapa pengertian budaya organisasi menurut para ahli yakni:

Menurut Fahmi (2017: 117) menyatakan “budaya organisasi merupakan hasil proses melebur gaya budaya dan perilaku tiap individu yang dibawa sebelumnya ke dalam sebuah norma-norma dan filosofi yang baru, yang memiliki energi serta kebanggaan kelompok dalam menghadapi sesuatu dan tujuan tertentu”.

Menurut Yuliantarti (2016) mengatakan bahwa “budaya organisasi berkaitan dengan nilai yang dianut oleh anggota organisasi, nilai-nilai tersebut menginspirasi individu untuk menentukan tindakan dan perilaku yang diterima oleh organisasinya”.

Lathans dalam Alisanda (2018) berpendapat bahwa “budaya organisasi merupakan sebuah norma-norma dan nilai-nilai yang mengarahkan perilaku anggota organisasi. Semua anggota organisasi akan berperilaku sesuai dengan budaya yang berlaku agar diterima oleh lingkungannya”.

Hodge, et al., dalam Ningsih dan Setiawan (2019) memberi pengertian bahwa “budaya organisasi adalah konstruksi dari dua

tingkat karakteristik, yaitu karakteristik organisasi yang kelihatan (*observable*) dan yang tidak kelihatan (*unobservable*)”.

Menurut Krietner dan Kinicki dalam Zuki (2016: 33) menyatakan, “budaya Organisasi adalah suatu wujud anggapan yang dimiliki, diterima secara implisit oleh kelompok dan menentukan bagaimana kelompok tersebut rasakan, pikirkan, dan bereaksi terhadap lingkungannya yang beraneka ragam”.

Menurut Wahab dalam Tobari (2016: 49) mengatakan bahwa “budaya organisasi merupakan suatu sistem nilai, kepercayaan, dan kebiasaan dalam suatu organisasi yang saling berinteraksi dengan struktur sistem formalnya untuk menghasilkan norma-norma perilaku organisasi”.

Berdasarkan pendapat dari beberapa para ahli di atas, maka dapat disimpulkan bahwa budaya organisasi merupakan seperangkat keyakinan, nilai, norma, kebiasaan, sikap dan perilaku anggota dalam suatu organisasi yang diciptakan atau dikembangkan oleh sekelompok orang yang menjadi pedoman bersama dalam melakukan interaksi organisasi guna memecahkan masalah internal dan eksternal, serta menjadi pembeda antara satu organisasi dengan organisasi lainnya.

2.1.2 Kategori Budaya Organisasi

Menurut Wallach dalam Martin et al. (2017) membagi budaya organisasi menjadi tiga kategori, yaitu birokratis, inovatif, dan suportif. Budaya organisasi secara umum memiliki unsur-unsur dari tiga kategori, yaitu:

- a. Budaya birokrasi: budaya yang memiliki ciri dengan pendekatan yang teratur dan sistematis sesuai tanggung jawab dan wewenang yang jelas dan terarah. Organisasi yang menganut budaya ini biasanya terstruktur, berhati-hati, teratur, prosedural, hierarki, solid, dan berorientasi pada kekuatan.
- b. Budaya inovatif: budaya yang kreatif, berorientasi pada hasil, berani mengambil risiko, menantang, giat dan mendorong. Budaya ini berfokus pada sistem internal organisasi dan keunggulan kompetitifnya dengan mendorong keterbukaan terhadap ide-ide baru yang dapat dikembangkan menjadi sesuatu yang bermanfaat.
- c. Budaya suportif: budaya dengan ciri kepercayaan, aman, adil, mudah bergaul, berorientasi pada hubungan diharapkan mendorong suasana kolaboratif. Orang yang memiliki budaya seperti ini layak untuk dipekerjakan karena secara umum orang-orang ini bermanfaat dan memiliki sikap ramah.

2.1.3 Karakteristik Budaya Organisasi

Karakteristik budaya organisasi ini menjadikan organisasi berfokus kepada hasil bukan hanya pada proses, lalu sejauh mana keputusan manajemen memperhitungkan efek hasil pada individu di dalam organisasi itu. Menurut Priansadan Garnida (2013: 77) berpendapat bahwa “budaya organisasi merupakan sistem nilai yang dikembangkan dan berlaku dalam suatu organisasi, yang menjadikan ciri khas sebagai sebuah organisasi. Sebagai sarana untuk mempersatukan kegiatan para anggota organisasi, budaya organisasi memiliki karakteristik sebagai berikut inisiatif individual, toleransi terhadap tindakan resiko, pengarahan, integrasi, dukungan manajemen, kontrol, identitas, sistem imbalan, toleransi, dan pola komunikasi”.

Menurut Eisenberger dan Stinglhamber dalam Sri dan Aghani (2017) ada 7 karakteristik yang mencerminkan budaya organisasi, antara lain:

- a. Inovasi dan berani mengambil risiko: karakteristik budaya organisasi yang mengharapkan karyawan menciptakan sikap inovatif dan berani dalam mengambil risiko.
- b. Perhatian pada detail: karakteristik budaya organisasi yang menuntut karyawan untuk teliti dalam hal-hal yang detail seperti ketika melakukan analisis-analisis.
- c. Orientasi hasil: karakteristik budaya organisasi yang berfokus pada hasil atau proses yang dilakukan untuk mencapai hasil tersebut.
- d. Orientasi pada manusia: karakteristik budaya organisasi yang mengharapkan manajemen dalam mengambil keputusan untuk memperoleh hasil yang akan dicapai dengan pertimbangan karyawan di organisasi.
- e. Orientasi menuju tim: karakteristik budaya organisasi yang mengharapkan karyawan dapat bekerja dalam tim daripada bekerja secara individu.
- f. Agresivitas: karakteristik budaya organisasi yang mengharapkan karyawan dapat bersikap agresif dan mempunyai keunggulan kompetitif.
- g. Stabilitas: kegiatan-kegiatan organisasi yang dapat mempertahankan status quo. Status quo berarti mempertahankan keadaan sekarang yang tetap seperti keadaan sebelumnya.

2.1.4 Fungsi - Fungsi Budaya Organisasi

Nilai-nilai dan keyakinan organisasi merupakan dasar budaya organisasi, keduanya berperan penting dalam mempengaruhi etika perilaku orang didalamnya yang secara tidak langsung turut membentuk budaya kerja seseorang.

Menurut kreitner dan kinicki dalam zuki (2016:36) mengatakan bahwa budaya organisasi memiliki fungsi sebagai berikut:

1. Memberikan identitas organisasi pada karyawan dengan cara memberi penghargaan untuk mendorong inovasi.
2. Memudahkan komitmen kolektif dan menenamkan rasa bangga pada diri karyawan.

3. Mempromosikan stabilitas sistem sosial, stabilitas sistem sosial ini dapat mencerminkan lingkungan yang positif dan nyaman bagi karyawan. Budaya organisasi merujuk kepada suatu sistem pengertian bersama yang dipegang oleh anggota-anggota suatu organisasi, yang membedakan organisasi tersebut dari organisasi lainnya. Sistem pengertian bersama ini, dalam pengamatan yang lebih seksama merupakan serangkaian karakter penting yang menajdi suatu organisasi.

Sedangkan menurut Robbins dan Judge (2014: 262) terdapat lima fungsi budaya organisasi, sebagai berikut :

1. Budaya berperan sebagai penentu batas-batas.
2. Budaya memuat suatu rasa identitas anggota organisasi.
3. Budaya memfasilitasi lahirnya komitmen terhadap sesuatu yang lebih besar daripada kepentingan individu.
4. Budaya meningkatkan stabilitas sistem sosial.
5. Budaya bertindak sebagai mekanisme sense making serta kendali yang menuntun dan membentuk sikap serta perilaku karyawan.

10

2.1.5 Indikator Budaya Organisasi

Menurut afandi (2018: 101), mengemukakan indikator budaya organisasi adalah sebagai berikut:

1. Pelaksanaan Norma
Norma adalah peraturan perilaku yang menentukan respon karyawan atau pegawai mengenai apa yang dianggap tepat dan tidak tepat didalam situasi tertentu. Norma organisasi dikembangkan dalam waktu lama oleh pendiri dan anggota organisasi. Norma organisasi sangat penting karena mengatur perilaku anggota organisasi, sehingga perilaku anggota organisasi dapat diramalkan dan dikontrol.
2. Pelaksanaan Nilai-Nilai
Nilai-nilai merupakan pedoman atau kepercayaan yang dipergunakan oleh orang atau organisasi untuk bersikap jika berhadapan dengan situasi yang harus membuat pilihan nilai-nilai berhubungan erat dengan moral dan kode etik yang menentukan apa yang harus dilakukan individu dan organisasi yang mempunyai nilai kejujuran, integritas dan keterbukaan menganggap mereka harus bertindak jujur dan berintegritas tinggi.
3. Kepercayaan
Kepercayaan organisasi berhubungan dengan apa yang menurut organisasi dianggap benar dan tidak benar. Kepercayaan melukiskan karakteristik moral organisasi atau kode etik organisasi, misalnya memberikan upah minimum sesuai dengan kebutuhan layak akan meningkatkan motivasi karyawan atau pegawai.
4. Pelaksanaan Kode Etik
Kode etik adalah kumpulan kebiasaan baik suatu masyarakat yang diwariskan dari generasi ke generasi lainnya. Fungsi dari kode etik adalah pedoman perilaku bagi anggota organisasi.

2.2 Mutu Pelayanan

2.2.1 Pengertian Mutu

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, dijelaskan arti dari “mutu adalah “ukuran baik buruk suatu benda, kadar, taraf, atau derajat berupa kepandaian kecerdasan, kecakapan, dan sebagainya.”

Mutu merupakan ukuran standar yang diinginkan oleh konsumen, jika suatu perusahaan dikatakan sudah berkualitas berarti sudah memenuhi standar keinginan konsumen bahkan melebihi harapan dari konsumen.

Berikut pengertian kualitas mutu menurut para ahli:

Menurut lupiyoadi (2018: 212) mengatakan bahwa “mutu adalah perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi persyaratan kebutuhan pelanggan, jadi pelanggan yang menentukan dan menilai sampai seberapa jauh sifat dan karakteristik tersebut memenuhi kebutuhannya”.

Sedangkan menurut rohiat (2019: 52) menyatakan “mutu atau kualitas adalah gambaran dan karakteristik menyeluruh dari barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan yang diharapkan atau yang tersirat”.

Dari berbagai pendapat atau pandangan para ahli tersebut, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa mutu adalah sesuatu yang berhubungan dengan produk, jasa, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya dengan standar atau persyaratan yang dapat dimanfaatkan atau digunakan untuk memenuhi kebutuhan atau memberikan kepuasan kepada masyarakat yang diperoleh melalui manajemen yang baik dan berkelanjutan.

34

2.2.2 Karakteristik Mutu

Memahami konsep mutu dapat ditelaah dari karakteristik jasa/barang yang ditawarkan. Yang ditawarkan pertama adalah bentuk produk atau output dalam suatu sistem. *Output*/produk ini harus jelas sesuai dengan keinginan pelanggan. Kalau produknya sudah bagus, pelanggan akan mengaitkannya dan bertanya tentang proses pembentukannya, jelas produk yang bermutu tidak terlepas dari penggarapan atau proses yang tertata rapi dan terkontrol baik, dan suatu proses yang bermutu memerlukan *input* yang baik dan lengkap.

Menurut husaini usman dalam umi hani (2018: 79-82) menyatakan bahwa “mutu memiliki 13 karekteristik sebagai berikut:

1. Kinerja (*performa*)
2. Waktu Wajar (*time liness*)
3. Andal (*reliability*)
4. Daya tahan (*durability*)
5. Indah (*aesthetics*)
6. Hubungan manusiawi (*personal interface*)
7. Mudah penggunaannya (*easy of use*)
8. Bentuk khusus (*feature*)
9. Standar tertentu (*conformance to specification*)
10. Konsistensi (*Consistency*)
11. Seragam (*uniformity*)
12. Mampu melayani (*serviceability*)
13. Ketepatan (*acruracy*)

2.2.3 Pengertian Pelayanan

Pelayanan publik merupakan pemberian cara dari suatu organisasi untuk memberikan layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.

Pelayanan adalah setiap aktivitas yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan dari pihak lain. Pelayanan terhadap pelanggan sangat penting dilakukan perusahaan karena tanpa pelayanan yang bagus maka pelanggan tidak akan mau membeli produk yang akan diperjualbelikan. Berikut pengertian pelayanan menurut beberapa ahli:

Menurut kotler (2018: 85) menyatakan bahwa “pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun”.

Menurut tjiptono sunyoto (2019: 236) menyatakan, “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”.

Berdasarkan pengertian pelayanan diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk orang lain yang sesuai dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh masyarakat.

2.2.4 Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang dilakukan oleh pemerintah maupun swasta kepada masyarakat, hal tersebut untuk memenuhi segala kebutuhan yang harus dipenuhi agar proses pelayanan publik berjalan sesuai dengan harapan dan tetapkan sebelumnya. Istilah lain dari pelayanan adalah pengabdian dan pengayoman.

Seorang pelaku administrasi diharapkan bisa mencerminkan sifat-sifat memberikan pelayanan publik, artinya dapat mengabdikan pada kepentingan umum dan memberikan pengayoman kepada masyarakat lemah dan bisa lebih menekankan pada mendahulukan kepentingan masyarakat daripada kepentingan dirinya sendiri.

Menurut Wasistiono (Hardiyansyah, 2018: 15) “Pelayanan publik adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat”.

Menurut Rasyid (Hardiyansyah, 2018: 19) mengemukakan pelayanan publik sebagai berikut: Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama.

Menurut Ibrahim (Hardiyansyah, 2018: 18) mengatakan pemerintah/pemerintahan sudah seharusnya menganut paradigma customer driven (berorientasi kepentingan masyarakat) dan memberikan pelayanan kepada masyarakat luas, mempersiapkan seluruh perangkat untuk memenuhi paradigma tersebut secara sistemik

(sejak masukan-proses-keluaran-hasil/dampaknya), sehingga terwujud pelayanan publik berkualitas.

Dari penjelasan pelayanan publik diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan publik merupakan sebuah layanan yang dilakukan dan diberikan kepada masyarakat oleh pemerintah maupun swasta baik itu pelayanan yang berbentuk barang maupun jasa. Dalam pemberian pelayanan adanya landasan seperti peraturan perundang-undangan atau regulasi agar terselenggaranya pelayan yang baik

2.2.5 Asas -Asas Pelayanan Publik

Dalam memberikan pelayanan publik yang baik, efektif dan efisien, penyelenggaraannya memiliki suatu asas-asas pelayanan. Dengan kata lain, bahwa dalam pemberian pelayanan publik yang baik maka dibutuhkan dan diperhatikan sebuah asas dalam pelayanan publik.

Asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan Nomor 63/2003 sebagai berikut:

- a. **Transparan.** Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. **Akuntabilitas.** Pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. **Kondisional.** Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. **Partisipatif.** Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. **Kesamaan Hak.** Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lainlain.
- f. **Keseimbangan Hak Dan Kewajiban.** Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik juga diatur dalam Pasal 4 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang dikutip oleh Eny Kusdarini (2001: 190) yaitu terdiri dari 12 asas:

- a. Asas kepentingan umum
- b. Asas kepastian hukum
- c. Asas kesamaan hak
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban
- e. Asas keprofesionalan
- f. Asas partisipasif
- g. Asas persamaan perlakuan/tidak deskriminatif

- h. Asas keterbukaan
- i. Asas akuntabilitas
- j. Asas fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
- k. Asas ketepatan waktu
- l. Asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan, bahwa pelayanan publik akan berjalan dengan baik dan berkualitas harus memenuhi dan menjalankan asas-asas pelayanan publik yaitu, kesamaan hukum, partisipatif, keterbukaan, akuntabilitas, ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

2.2.6 Standar Pelayanan Publik

Dalam pemberian pelayanan publik harus adanya sebuah standarisasi yang dilakukan, hal ini bertujuan untuk sebuah ukuran untuk mewujudkan pelayanan kepada masyarakat yang ditentukan oleh penyelenggara atau penyedia pelayanan publik sehingga dapat ditaati dan dijalankan oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

Oleh karena itu perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik layanan yang diselenggarakan, serta perhatian kebutuhan dan kondisi lingkungan. Dalam proses perumusan dan penyusunan melibatkan dan stakeholder lainnya untuk mendapatkan saran dan masukan, membangun kepedulian dan komitmen meningkatkan kualitas pelayanan.

Standar pelayanan publik menurut Zaenal (2018: 85) sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Prosedur Pelayanan. Prosedur pelayanan yang dibagikan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b. Waktu Penyelesaian. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. Biaya Pelayanan. Biaya/tariff pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. Produk Pelayanan. Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Sarana dan Prasarana. Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan. Kompetensi petugas pemberi pelayanan kompetensi harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

2.2.7 Kualitas Pelayanan Publik

Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya perusahaan untuk menciptakan kepuasan bagi konsumennya. Jika konsumen merasa telah mendapatkan pelayanan yang baik berarti perusahaan mampu memberikan pelayanan yang baik pula. Demikian pula sebaliknya, pelayanan tidak dapat diuraikan secara obyektif seperti sebuah produk, melainkan merupakan interaksi social dengan subyektivitas, lebih tergantung pada nilai, parasaan dan perilaku. Kualitas pelayanan telah hampir menjadi faktor yang menentukan dalam menjaga keberlangsungan suatu organisasi birokrasi pemerintah.

Menurut Ibrahim (Hardiyansyah, 2018: 55) “kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tertentu”.

Kualitas pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa publik, sangat penting dalam upaya mewujudkan kepuasan pengguna jasa publik. Konsep kualitas bersifat relatif, karena penilaian kualitas sangat ditentukan dari perspektif yang digunakan. Pada dasarnya, terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten antara yang satu dengan yang lain, yaitu persepsi pelanggan, produk, dan proses. Untuk produk jasa layanan, ketiga orientasi tersebut dapat menyumbangkan keberhasilan organisasi ditinjau dari kepuasan pelanggan.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik harus memperhatikan aspek pendukung agar pelayanan dapat berjalan dengan baik. Faktor yang harus diperhatikan meliputi: faktor kesadaran baik dari petugas pelayanan maupun dari masyarakat, faktor aturan yang telah ditentukan oleh instansi pemberi layanan, faktor organisasi yang baik, faktor imabaln atau gaji, faktor kemampuan dalam bekerja, faktor sarana dan prasarana, komunikasi dan pendidikan.

2.2.8 Mutu Pelayanan

¹⁸ Masyarakat menilai mutu suatu pelayanan dengan cara memperhatikan instrumen yang berkaitan dengan proses pemberian layanan tersebut. Pelayanan akan dinilai berkualitas, apabila ditunjukkan dengan kecakapan pegawai dalam memahami segala kebutuhan Masyarakat. Kecakapan pegawai tersebut, menimbulkan persepsi yang positif dari masyarakat.

¹⁸ Pelayanan publik merupakan pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara pemerintah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat

Pelayanan publik menurut definisi di atas dikatakan bahwa pelayanan publik merupakan pemenuhan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini adalah pemerintah (birokrat) harus dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

¹⁴ Menurut hamirul (2020) menyatakan bahwa “mutu pelayanan merupakan sebuah perbandingan antara sebuah kenyataan atas pelayanan yang akan diterima dengan harapan atas pelayanan yang ingin di terima oleh masyarakat”.

Menurut waluyo & crosby lethimen (2020) menyatakan, “mutu pelayanan adalah sebuah penyesuaian terhadap beberapa karakteristik-karakteristik dimana kualitas pelayanan dapat dianggap sebagai titik keunggulan dalam memenuhi kebutuhan dalam sebuah pengguna jasa”.

Menurut Azwar (2020) menyatakan, “mutu pelayanan juga merupakan suatu bentuk penelitian atas konsumen terhadap sebuah tingkat pelayanan yang akan diterima dengan sebuah layanan yang dapat kita harapkan”.

¹⁸ Pada saat berbicara mengenai mutu pelayanan, maka salah satu konsep yang harus dipahami bersama adalah pelayanan atau jasa, serta bagaimana

kaitannya antara pelayanan itu sendiri dengan masyarakat. Bermutu mempunyai arti memuaskan kepada yang dilayani, baik internal maupun eksternal dalam arti optimal pemenuhan atas tuntutan masyarakat.

Berdasarkan beberapa pengertian yang telah diuraikan di atas maka dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa kualitas layanan merupakan suatu bentuk perilaku yang dapat memberikan suatu pemenuhan kebutuhan serta dari masyarakat atas jasa yang telah mereka gunakan sehingga pelanggan dapat memberikan penilaian terhadap mutu pelayanan yang telah diberikan tersebut.

2.2.5 Indikator Mutu Pelayanan

Menurut hardiansyah (2016) terdapat beberapa indikator mutu pelayanan sebagai berikut:

1. *Tangible*/fakta langsung adalah sebuah adanya kualitas pelayanan yang dapat berupa sarana fisik dalam pe Kantoran, komputerisasi sebuah administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
2. *Realibility*/keandalan adalah adanya sebuah kemampuan dan keandalan yang dapat untuk menyediakan sebuah pelayanan yang dapat terpercaya.
3. *Responsiveness*/ kemampuan tanggapan adalah kesanggupan yang dapat untuk membantu dan juga menyediakan sebuah pelayanan dengan baik dan tepat dan serta adanya tanggap terhadap keinginan masyarakat.
4. *Assurance*/tanggung adalah terhadap sebuah kemampuan dan keramahan serta sopan dalam santun pegawai dapat meyakinkan bahwa kepercayaan terhadap masyarakat.
5. *Empathy*/empati adalah sikap yang tegas akan tetapi sebuah perhatian dari seorang pegawai terhadap masyarakat.

2.3 Kerangka Berpikir

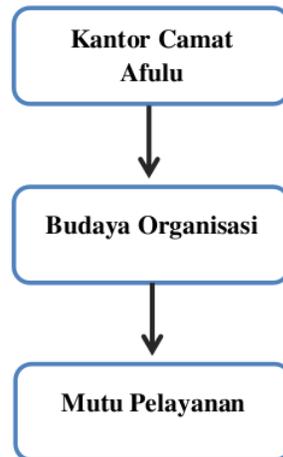
Kerangka pemikiran adalah alur pikir peneliti sebagai dasar-dasar pemikiran untuk memperkuat sub fokus yang menjadi latar belakang dari penelitian ini. Didalam penelitian kualitatif, dibutuhkan sebuah landasan yang mendasari penelitian agar penelitian lebih terarah. Oleh karena itu dibutuhkan kerangka pemikiran untuk mengembangkan konteks dan konsep penelitian lebih lanjut sehingga dapat memperjelas konteks penelitian, metodologi, serta penggunaan teori dalam penelitian. Penjelasan yang disusun akan menggabungkan antara teori dengan masalah yang diangkat dalam penelitian ini. Kerangka berpikir dalam suatu penelitian perlu dikemukakan apabila penelitian tersebut berkenaan atau berkaitan dengan fokus penelitian.

Sebuah kerangka pemikiran bukanlah sekedar sekumpulan informasi yang di dapat dari berbagai sumber-sumber, atau juga bukan sekedar sebuah pemahaman. “Kerangka berpikir sendiri adalah supaya terbentuknya suatu alur penelitian yang jelas dan dapat diterima secara akal” (Sugiyono, 2017: 92). Tetapi kerangka pemikiran membutuhkan lebih dari sekedar data-data atau informasi yang relevan dengan sebuah penelitian, dalam kerangka pemikiran dibutuhkan sebuah pemahaman yang didapat peneliti dari hasil pencarian sumber-sumber, dan kemudian di terapkan dalam sebuah kerangka pemikiran. Pemahaman dalam sebuah kerangka pemikiran akan melandasi pemahaman-pemahaman lain yang telah tercipta terlebih dahulu. Kerangka pemikiran ini akhirnya akan menjadi pemahaman yang mendasar dan menjadi pondasi bagi setiap pemikiran lainnya.

Berdasarkan pemaparan yang sudah dijelaskan di atas, maka tergambar beberapa konsep yang akan dijadikan sebagai acuan peneliti dalam mengaplikasikan penelitian ini. Kerangka pemikiran teoritis di atas akan diterapkan dalam kerangka konseptual sesuai dengan penelitian yang akan diteliti yaitu “Analisis Peran Budaya Organisasi dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kepada Masyarakat (Studi Kasus di Kantor Camat Afulu)”.

Budaya organisasi merupakan pola-pola interaksi dan relasi yang telah ditemukan, diterima, dan dikembangkan oleh setiap organisasi yang dijadikan sebagai basis orientasi berpikir, berperilaku, dan bertindak dari para anggota organisasi. Konsep yang digunakan dalam mendukung penelitian ini adalah peran budaya organisasi dalam meningkatkan pelayanan masyarakat di Kantor Camat Afulu

Penyelenggara pemerintahan wajib untuk memberikan pelayanan publik yang bermutu. Oleh karena itu, diperlukan suatu sistem yang menjadi standar pelayanan publik yaitu tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.



Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran

Sumber: Olahan Peneliti, 2023

¹² 2.3 Penelitian Terdahulu

Dalam tinjauan pustaka, peneliti mengawali dengan menelaah penelitian terdahulu yang memiliki keterkaitan dengan penelitian yang dilakukan. Dengan demikian, peneliti mendapatkan rujukan pendukung, pelengkap serta pembanding yang relevan sehingga penulisan rancangan penelitian ini lebih memadai.

Hal ini dimaksudkan untuk memperkuat kajian pustaka berupa penelitian yang ada. Selain itu, karena pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif yang menghargai berbagai perbedaan yang ada serta cara pandang mengenai subjek-subjek tertentu, sehingga meskipun terdapat kesamaan maupun perbedaan adalah hal yang wajar dan untuk dapat saling melengkapi.

Adapun ringkasan penelitian-penelitian relevan yang dijadikan sumber referensi terkait kajian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- ¹⁹ 1. Peran Budaya Organisasi dalam Peningkatan Pelayanan Publik Studi Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Salak Kabupaten Pakpak Bharat oleh Ismail Fahmi Harahap (2021) diperoleh

19
 hasil penelitian bahwa Peran tokoh masyarakat sangat berpengaruh dalam ketaatan membayar pajak kendaraan dan Menjalin hubungan secara emosional di Pakpak Bharat sangat harmonis dengan dinas terkait seperti petugas Kecamatan dan Puskesmas dalam membantu pengambilan cetak STNK.

2. Peranan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pendidikan oleh Siti Lailatul Fajriyah (2020) diperoleh hasil penelitian bahwa budaya kualitas, di pengaruhi oleh kepemimpinan, perencanaan strtegis, fokus pada pelanggan, pengukuran, analisis dan manajemen pengetahuan, fokus staff, manajemen proses, dan hasil kinerja organisasi. Maka berarti peningkatan terhadap variabel kepemimpinan, perencanaan strategis, fokus pada pelanggan, pengukuran, analisis dan manajemen pengetahuan, fokus staff, manajemen proses, dan hasil kinerja organisasi akan meningkatkan budaya kualitas.
- 20
 3. Analisis Peran Budaya Organisasi Dalam Membangun Loyalitas Karyawan PT MLM oleh Giacinta Evania (2021) diperoleh hasil penelitian bahwa budaya organisasi, terdapat komunikasi organisasi PT MLM berupa alur komunikasi organisasi, pola komunikasi organisasi, fungsi komunikasi organisasi, dan media komunikasi organisasi. Alur komunikasi organisasi yang dilakukan adalah alur komunikasi ke bawah yaitu dari atasan hingga kepada staffnya, dan alur komunikasi ke samping yaitu antar karyawannya yang memiliki jabatan yang sama. Pola komunikasi organisasi yang diterapkan adalah satu arah saat briefing, dua arah saat meeting, dan multi arah saat bekerja. Fungsi komunikasi organisasi yang diterapkan adalah fungsi pengendalian saat briefing, fungsi motivasi saat bekerja dalam divisi, dan fungsi informasi saat berkomunikasi. Media komunikasi organisasi yang digunakan adalah media baru, untuk komunikasi antar karyawan adalah Whatsapp, e-mail, Telegram, Google Meet.
- 31
 4. Budaya Organisasi dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pembelajaran Di SMP Islam Terpadu Nurul Fadhilah Deli Serdang Oleh Rohimah Yanti Nasution (2020) diperoleh hasil bahwa Budaya upacara yang dilaksanakan

di SMP Islam Terpadu Nurul Fadhilah dalam meningkatkan kualitas layanan pembelajaran dilaksanakan berdasarkan kebiasaan-kebiasaan yang sudah di bentuk sebelumnya. Budaya upacara ini berkenaan dengan melaksanakan upacara bendera setiap hari senin, memperingati acara-acara besar seperti maulid Nabi dan isra' miraj dan pemberian reward kepada siswa yang berprestasi.

5. Analisis Budaya Organisasi Dalam Meningkatkan Prestasi Kerja Pegawai Administrasi UIN Datokarama Palu oleh Jismin (2022) diperoleh hasil bahwa Kondisi budaya organisasi pegawai administrasi di UIN Datokarama Palu mengacu pada perilaku atau kebiasaan yang dianut oleh orang atau kelompok sesuai dengan nilai dan keyakinannya untuk mencapai keberhasilan organisasi. Keyakinan akan kemampuannya untuk memenuhi tujuan organisasi, maka budaya organisasi akan kuat. Kemampuan untuk berpikir dan menjadi kreatif yang dimiliki individu dari suatu organisasi untuk menghasilkan ide-ide untuk merencanakan atau melakukan sesuatu yang terkait dengan tujuan perusahaan dalam rangka membantu serta mengarahkan sumber daya manusia menuju pencapaian visi, maksud, dan tujuan organisasi. Berdasarkan temuan di lokasi penelitian dan hasil wawancara, dapat ditentukan bahwa pegawai administrasi UIN Datokarama Palu telah dibimbing dalam usahanya mencapai keberhasilan organisasi. Analisis budaya organisasi dalam meningkatkan prestasi kerja pegawai administrasi di UIN Datokarama Palu mengacu pada suatu sistem peran, alur kegiatan dan proses (pola hubungan kerja) yang melibatkan beberapa orang sebagai pelaksana tugas yang bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama. Objektif. Ada hasil positif dari upaya individu yang dilakukan oleh staf UIN Datokarama Palu. Operasional organisasi diusahakan agar tetap berjalan dengan lancar. Meskipun ada pemisahan tanggung jawab yang jelas, ada kalanya pekerja diharuskan melakukan pekerjaan yang bukan tanggung jawabnya karena pekerjaan tidak dapat ditunda demi kebaikan perusahaan. Karyawan percaya bahwa output organisasi adalah hal yang paling esensial; Selain

itu, koordinasi tetap dilakukan dengan atasan langsung agar tidak menyimpang dari sistem/aturan yang sudah ada di dalam bisnis.

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian

3.1.1 Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian menentukan esensi dari sebuah penelitian, dengan menggunakan pendekatan penelitian yang sesuai akan mempermudah peneliti pada saat di mulainya menentukan rumusan masalah dan tujuan penelitian. Pendekatan yang dilakukan haruslah selaras dengan yang dibutuhkan pada saat mengadakan penelitian pendekatan yang sesuai menjadikan penelitian lebih konsisten dan terarah.

Sebuah penelitian disebut valid jika di dalamnya didukung fakta yang dapat dibuktikan secara empiris, penggunaan data yang akurat, dalam penelitian ini adalah dengan cara membaca dan menemukan makna simbolik pada objek penelitian yang relevan sesuai dengan konteks yang dibutuhkan sehingga memunculkan makna dan interpretasi yang tepat dan akurat. Pendekatan penelitian secara metodologis lebih menekankan pada cara mengumpulkan, memproses, menganalisis, serta menginterpretasi data. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif yaitu dengan mencari dan menemukan mengumpulkan data yang berupa kata, frasa, kalimat atau simbol yang relevan (bukan berupa angka) kemudian dianalisis agar dapat diinterpretasikan.

Adapun beberapa pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian kualitatif yaitu:

1. Naratif

Penelitian naratif biasanya berfokus pada studi satu orang atau individu tunggal dan bagaimana individu itu memberikan makna terhadap pengalamannya melalui cerita-cerita yang disampaikan, pengumpulan data dengan cara mengumpulkan

cerita, pelaporan pengalaman individu, dan membahas arti pengalaman itu bagi individu (Cresswell, 2014).

2. Fenomenologi

Penelitian fenomenologi lebih mengutamakan pada mencari, mempelajari dan menyampaikan arti fenomena, peristiwa yang terjadi dan hubungannya dengan orang-orang biasa dalam situasi tertentu. Penelitian kualitatif termasuk dalam penelitian kualitatif murni karena dalam pelaksanaannya didasari pada usaha memahami serta menggambarkan ciri-ciri intrinsik dari fenomena-fenomena yang terjadi pada diri sendiri (Eko Sugianto, 2015:13).

3. Studi Kasus

Menurut Creswell (2014) menyatakan “studi kasus merupakan strategi penelitian untuk menyelidiki secara cermat suatu hal dengan pengumpulan informasi lengkap menggunakan berbagai prosedur pengumpulan data. Selain itu, studi kasus juga dilakukan untuk memperoleh pengertian yang mendalam dan menganalisa secara lebih intensif tentang sesuatu terhadap individu, kelompok, atau situasi”.

Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan penelitian studi kasus, yaitu penulis mengumpulkan data penelitian dan literatur-literatur lainnya dan kemudian menguraikannya secara rinci untuk mengetahui permasalahan penelitian dan mencari penyelesaiannya.

3.1.2 Jenis Penelitian

Jenis penelitian dapat dikelompokkan menurut tujuan, pendekatan, tingkat *eksplansi*, dan analisis serta jenis data. Dengan mengetahui jenis-jenis penelitian tersebut maka penelitian diharapkan dapat melihat metode yang paling efektif dan efisien untuk mendapat informasi yang akan digunakan untuk memecahkan masalah. Ada beberapa jenis penelitian menurut Suliyanto (2018) dibagi menjadi:

1. Riset kualitatif adalah riset yang didasarkan pada data-data kualitatif yaitu tidak berbentuk angka dan bilangan sehingga hanya berbentuk pertanyaan-pertanyaan atau kalimat.
2. Riset kuantitatif adalah riset yang didasarkan pada data kuantitatif yaitu berbentuk angka dan bilangan.
3. Riset gabungan/kombinasi adalah riset yang menggunakan data kualitatif dan kuantitatif.

Berdasarkan pendapat di atas, peneliti menarik kesimpulan bahwa jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif, karena dalam pengelolaan datanya akan menggunakan pertanyaan-pertanyaan atau kalimat.

3.2 Variabel Penelitian

Variabel penelitian pada dasarnya suatu hal yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi yang berkaitan penelitian. “Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya” (Sugiyono, 2019: 68). Adapun variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Budaya Organisasi, dengan indikator:
 - Pelaksanaan Norma
 - Pelaksanaan Nilai-Nilai
 - Kepercayaan
 - Pelaksanaan Kode Etik
2. Mutu Pelayanan, dengan indikator:
 - *Tangible*/fakta langsung
 - *Realibility*/keandalan
 - *Responsiveness*/ kemampuan tanggapan
 - *Assurance*/tanggungan
 - *Empathy*/empati

3.3 Lokasi dan Jadwal Penelitian

3.3.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Kantor Camat Afulu, di Jl. Afulu Kecamatan Afulu Kabupaten Nias Utara.

3.3.2 Jadwal penelitian

Penelitian ini dilaksanakan selama 4 (Empat) bulan meliputi persiapan, pelaksanaan dan pelaporan hasil penelitian.

Tabel 3.1
Jadwal Penelitian

No	Uraian	Bulan															
		Mei				Juni				Juli				Agustus			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Penyusunan Proposal	■	■	■	■	■	■	■	■								
2	Pengajuan Proposal							■	■	■	■						
3	Seminar Proposal									■	■						
4	Perbaikan Proposal										■	■					
5	Pengumpulan Data Penelitian											■	■	■	■		
6	Penulisan Skripsi													■	■	■	■
7	Bimbingan Skripsi															■	■
8	Sidang Meja Hijau																■

Sumber: Olahan Peneliti, 2023

3.4 Sumber Data

Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai penelitian terkait. Untuk mencapai sebuah kesimpulan penelitian yang akan dilakukan membutuhkan sumber informasi yang disebut dengan data. Data yang dikumpulkan oleh peneliti kemudian diolah sehingga menghasilkan informasi yang berguna bagi penelitian tersebut. Dalam pengumpulan data, peneliti dua sumber data dalam pengumpulan data yaitu:

1. Data Primer

Menurut Sugiyono (2019: 193) yang di maksud dengan “data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data”. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber

pertama atau tempat objek penelitian dilakukan. Peneliti menggunakan hasil wawancara yang didapatkan dari informan mengenai topik penelitian sebagai data primer.

2. Data sekunder

Menurut Sugiyono (2019: 193) menyatakan bahwa “data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpulan data. Data sekunder didapatkan dari sumber yang dapat mendukung penelitian antara lain dari dokumentasi dan literatur.”

Berdasarkan pendapat diatas sumber data yang digunakan oleh peneliti adalah data primer dimana peneliti mengumpulkan informasi secara langsung dari sumber narasumber dan data sekunder dimana suatu penelitian yang di peroleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara atau pihak lain dalam bentuk dokumentasi dan literatur.

3.5 Instrumen Penelitian

Menurut purwanto (2018) menyatakan bahwa “instrumen penelitian pada dasarnya alat yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian. Instrumen penelitian dibuat sesuai dengan tujuan pengukuran dan teori yang digunakan sebagai dasar.” Dalam penelitian kualitatif intrumen utamanya adalah peneliti sendiri, namun selanjutnya setelah fokus penelitian jelas, maka kemungkinan akan dikembangkan instrumen penelitian yang lain.

Dalam penelitian ini, penulis bertindak sebagai instrumen sekaligus sebagai pengumpul data. Adapun instrumen penelitian yang digunakan untuk mendukung teknik pengambilan data agar tidak keluar dari judul yang diangkat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pedoman Observasi

Dalam penelitian ini, instrumen pedoman observasi dilakukan dengan mendeskripsikan dalam pengamatan pelaksanaan budaya organisasi. Mendeskripsikan apa saja yang dilakukan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat selama aktifitas kantor berlangsung.

2. Pedoman Wawancara

Pedoman wawancara digunakan untuk mendapatkan data yang tidak dapat hanya diamati. Dalam penelitian ini, pedoman wawancara berisi tentang

pertanyaan mengenai budaya organisasi dalam meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat.

3. Dokumentasi

Mengumpulkan data dan informasi yang dapat mendukung penelitian dalam bentuk arsip, buku, dokumen, tulisan, angka dan gambar. Dokumentasi yang dikumpulkan adalah dokumen yang berkaitan dengan budaya organisasi dalam meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan hal yang sangat penting dalam metode ilmiah karena pada umumnya data yang dikumpulkan digunakan, kecuali untuk penelitian eksploratif dan untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan. “Teknik pengumpulan data sebagai langkah yang paling strategis dalam penelitian karena tujuan utama dari penelitian tersebut adalah untuk mendapatkan data.” (Sugiyono, 2013)

Untuk memperoleh data yang valid dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara sebagai berikut :

a. Observasi

Haryono (2020: 19) menyatakan bahwa, “observasi dalam penelitian kualitatif dilakukan dengan cara terjun langsung kelapangan untuk mengamati perilaku dan aktivitas yang ingin diteliti. Peneliti dapat terjun langsung menjadi partisipan dalam pengumpulan data atau menjadi nonpartisipan yang hanya mengamati.”

Dengan menggunakan metode observasi lapangan langsung, peneliti melakukan pengamatan secara langsung mengenai kegiatan dan kondisi lokasi tempat penulis melakukan penelitian pada Kantor Camat Afulu, Kecamatan Afulu, Kabupaten Nias Utara dan mencatat semua informasi yang ada yang mendukung penyusunan tugas akhir ini.

b. Wawancara (*interview*)

Menurut mardawani (2020: 50-52) menyatakan bahwa teknik yang digunakan dalam penelitian kualitatif ialah wawancara mendalam. Wawancara mendalam merupakan sebuah proses untuk memperoleh

informasi atau keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara bertatap muka secara langsung antara pewawancara dengan narasumber dengan menggunakan atau tanpa menggunakan pedoman.

Peneliti mengadakan tanya jawab secara langsung baik secara formal maupun non formal dengan pihak-pihak yang terkait dalam permasalahan yang akan dibahas dalam penulisan penelitian, yaitu mengenai Peran Budaya Organisasi dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan kepada Masyarakat di Kantor Camat Afulu, Kecamatan Afulu, Kabupaten Nias Utara

c. Dokumentasi

“Dokumentasi merupakan suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk arsip, buku, dokumen, tulisan, angka dan gambar yang berwujud laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian” Sugiyono (2015: 329)

Dokumentasi yaitu mengumpulkan bahan-bahan yang tertulis berupa data-data yang diperoleh dari Kantor Camat Afulu, Kecamatan Afulu, Kabupaten Nias Utara

28

3.7 Teknik Analisis Data

Analisis data kualitatif dilakukan apabila data empiris yang diperoleh adalah data kualitatif berupa kumpulan berwujud kata-kata dan bukan rangkaian angka serta tidak dapat disusun dalam kategori-kategori/struktur klasifikasi. Data bisa saja dikumpulkan dalam aneka macam cara (observasi, wawancara, intisari dokumen, pita rekaman) dan biasanya diproses terlebih dahulu sebelum siap digunakan (melalui pencatatan, pengetikan, penyuntingan, atau alih-tulis), tetapi analisis kualitatif tetap menggunakan kata-kata yang biasanya disusun ke dalam teks yang diperluas, dan tidak menggunakan perhitungan matematis atau statistika sebagai alat bantu analisis

Menurut sugiyono (2019) menyatakan analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban, yang diwawancarai. Bila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi, sampai tahap tertentu, diperoleh data yang dianggap kredibel. Aktivitas dalam analisis

data, yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dan verifikasi, yang disebut dengan Analisis Data Model Miles and Huberman.

1. Pengumpulan Data

Dalam penelitian kualitatif pengumpulan data dengan observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi atau gabungan ketiganya (triangulasi). Pengumpulan data dilakukan sehari-hari, mungkin berbulan-bulan, sehingga data yang diperoleh akan banyak. Pada awal peneliti melakukan penjelajahan secara umum terhadap situasi sosial/obyek yang diteliti, semua yang dilihat dan didengar direkam semua. Dengan demikian peneliti akan memperoleh data yang sangat banyak dan sangat bervariasi.

2. Reduksi Data

Data yang diperoleh dari lapangan cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Seperti yang telah dikemukakan, semakin lama peneliti ke lapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit, sehingga untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilah dan memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Kemudian dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

3. Penyajian Data

Penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart, dan sejenisnya. Pada penelitian kualitatif yang paling sering digunakan untuk menyajikan data adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dengan menyajikan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

4. Kesimpulan dan Verifikasi Data

Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Kemudian apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang belum pernah ada

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Sejarah Singkat Kantor Camat Afulu

Kecamatan adalah pembagian wilayah administratif di Indonesia di bawah kabupaten atau kota. Kecamatan terdiri atas desa-desa atau kelurahan-kelurahan. Kecamatan atau sebutan lain adalah wilayah kerja camat sebagai perangkat daerah kabupaten/kota (PP 19 tahun 2008). Kedudukan kecamatan merupakan perangkat daerah kabupaten/kota sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu dan dipimpin oleh camat.

Kecamatan Afulu adalah sebuah Kecamatan yang letaknya di Kabupaten Nias Utara, Provinsi Sumatera Indonesia yang terbentuk berdasarkan Undang – Undang Nomor 45 Tahun 2018 tentang pembentukan Kabupaten Nias Utara Provinsi Sumatera Utara. Populasi penduduk di Kecamatan Afulu berkisar 12147 Jiwa yang terbagi 9 desa yaitu:

1. Desa Afulu
2. Desa Luru I Afulu
3. Desa Luru Fadoro
4. Desa Sisobahili
5. Desa Ombolata Afulu
6. Desa Luru Lahewa
7. Desa Harewakhe
8. Desa Sifaoro'asi
9. Desa Faekhuna'a

Wilayah Pemerintah Kecamatan Afulu Berada di sebelah Utara Kepulauan Nias dan mempunyai ketinggian ± 15 meter diatas permukaan laut dengan lintang utara (LU) 01° Bujur Timur (BT) 91° 21, 58 luas wilayah $\pm 149,78$ km². Jarak tempuh dari Kecamatan Afulu

menuju Ibu Kota Kabupaten Nias Utara (Kota Lotu) sejauh \pm 67 Km dengan batas – batas sebagai berikut :

- Sebelah Utara berbatas dengan Kecamatan Lahewa
- Sebelah Selatan berbatas dengan Kecamatan Alasa
- Sebelah Timur berbatas dengan Kecamatan Lahewa Timur
- Sebelah Barat berbatas dengan Samudera Hindia

4.1.2 Visi dan Misi

Adapun Visi dan Misi pada Kantor Camat Afulu adalah sebagai berikut:

a. Visi

Mewujudkan Kecamatan Afulu yang Beriman, Mandiri dan Sejahtera

b. Misi

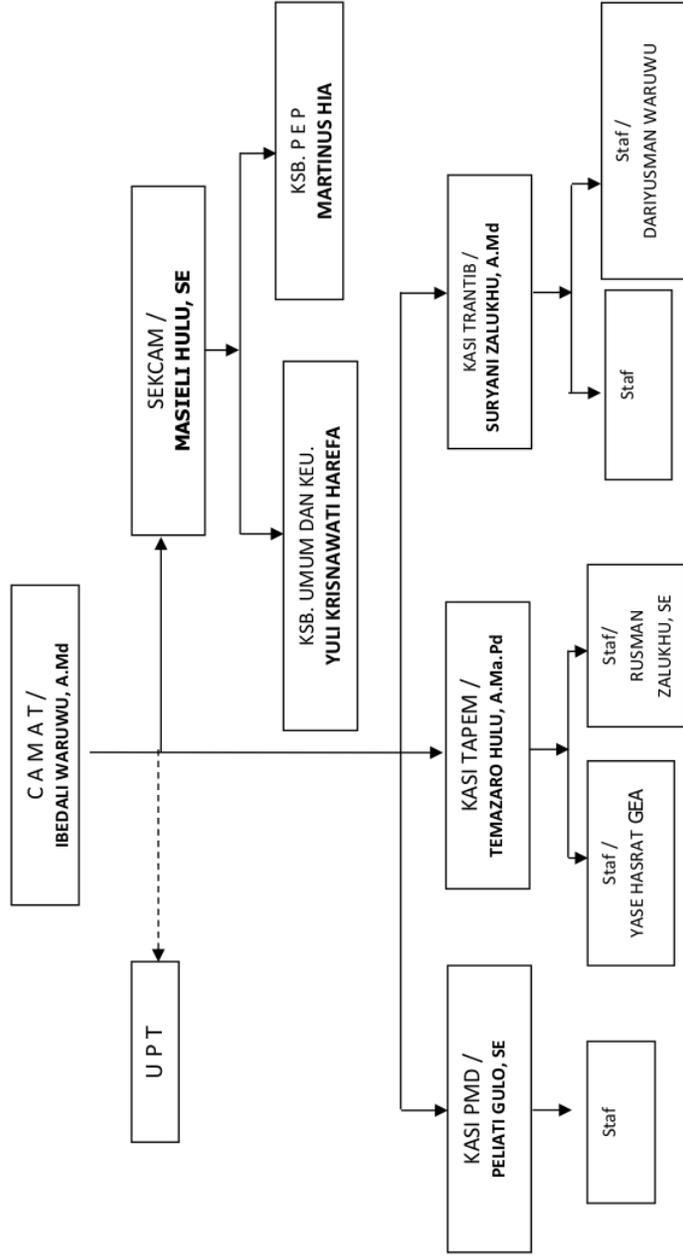
1. Meningkatkan Kinerja Pegawai
2. Meningkatkan Tertib Administrasi
3. Meningkatkan Koordinasi dengan Instansi dan Masyarakat
4. Meningkatkan prmbinaan Pemerintahan Desa
5. Meningkatkan pemberdayaan masyarakat

4.1.3 Struktur Organisasi

Struktur organisasi merupakan susunan dan hubungan antar bagian komponen dan posisi dalam suatu organisasi. Pengorganisasian dapat memudahkan manajemen untuk mencapai tujuan. Dengan adanya struktur organisasi, memungkinkan organisasi mempertahankan pengkoordinasian antara hubungan manusia dengan lingkungannya baik dengan lingkungan eksternal maupun internal.

Bentuk struktur organisasi sangat menentukan kelancaran dalam suatu perusahaan. Dalam proses mengorganisasikan suatu pekerjaan, diatur, disusun, dan di alokasikan diantara anggota-anggota, sehingga setiap kegiatan dapat dilaksanakan dengan baik, penyusunan struktur organisasi harus disesuaikan dengan keadaan dan kebutuhan perusahaan, kemudian memberikan gambaran menyeluruh tentang pembagian tugas, wewenang dan tanggung jawab serta hubungan kerja

antara bagian yang ada di dalam perusahaan. Adapun struktur organisasi di Kantor Camat Afulu Kabupaten Nias Utara adalah sebagai berikut:



Gambar 2.1
Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Afulu Kabupaten Nias Utara

Sumber: Kantor Camat Afulu, 2023

4.1.4 Tugas Pokok dan Fungsi

Dalam menjalankan Program kegiatan di wilayah Kecamatan Afulu sebagai Satuan Kerja Perangkat Daerah di Wilayah Kabupaten Nias Utara berpedoman pada Peraturan Bupati Nias Utara No. 12 Tahun 2013 tentang Rincian Tugas, Fungsi dan tata kerja Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Nias Utara.

1. Camat

Camat merupakan pimpinan Kecamatan yang mempunyai tugas pokok, fungsi dan rincian tugas sebagai berikut:

Tugas Pokok :

Pelaksanaan Tugas Umum Pemerintahan dan Pelaksanaan Kewenangan Pemerintahan yang dilimpahkan oleh Kepala Daerah.

Fungsi :

- a. Penyelenggaraan tugas pemerintahan yang meliputi pembinaan, pelayanan umum, ketentraman dan ketertiban, perekonomian dan pembangunan serta kesejahteraan sosial.
- b. Pengkoordinasian kegiatan pemberdayaan masyarakat, penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum, penerapan dan penegakan hukum dan penegakan Peraturan Perundang-undangan pemeliharaan prasarana dan fasilitas umum.
- c. Pembinaan penyelenggaraan pemerintahan Desa dan Kelurahan.
- d. Pelaksanaan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan Desa atau Kelurahan.

Rincian Tugas :

- a. Menyelenggarakan tugas pemerintahan sesuai dengan amanat Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.
- b. Melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Kepala Daerah sesuai dengan amanat Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.
- c. Menyusun program dan kegiatan Kecamatan.

- d. Menyelenggarakan tugas pemerintahan yang berkaitan dengan pelayanan umum.
- e. Menyelenggarakan tugas pemerintahan yang berkaitan dengan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban.
- f. Menyelenggarakan tugas pemerintahan yang berkaitan dengan perekonomian dan pembangunan.
- g. Menyelenggarakan tugas pemerintahan yang berkaitan dengan kesejahteraan sosial.
- h. Mengadakan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan di Wilayah Kecamatan.
- i. Mengadakan koordinasi kegiatan pemberdayaan masyarakat.
- j. Mengadakan koordinasi upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum.
- k. Mengadakan koordinasi penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan.
- l. Mengadakan koordinasi pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum.
- m. Melaksanakan pembinaan penyelenggaraan terhadap kegiatan dibidang ketentraman dan ketertiban umum.
- n. Melaksanakan pembinaan penyelenggaraan bidang ekonomi dan pembangunan.
- o. Melaksanakan pembinaan penyelenggaraan bidang social dan kemasyarakatan.
- p. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Bupati Nias Utara sesuai dengan tugas dan fungsinya.

2. Sekretaris Kecamatan

Sekretaris Kecamatan mempunyai tugas pokok, fungsi dan rincian tugas sebagai berikut :

Tugas Pokok :

1. Penyelenggaraan Pengelolaan Tugas Bidang Umum, Kepegawaian, Keuangan, Program, Evaluasi dan Pelaporan di Kecamatan.

Fungsi :

- a. Mengkoordinasikan penyusunan rencana kegiatan pembangunan, rencana anggaran belanja Aparatur dan publik, penyelenggaraan administrasi Keuangan dan Pertanggungjawaban Keuangan.
- b. Pelaksanaan tata usaha, pengelola administrasi surat-menyurat, inventaris dan perlengkapan kantor, pemberdayaan kinerja dan peningkatan kesejahteraan Pegawai.
- c. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi penyelenggaraan pemerintahan Kecamatan.
- d. Penyiapan bahan administrasi dalam penyelenggaraan koordinasi di lingkup pemerintah Kecamatan.

Rincian Tugas :

- a. Mengawasi pengelolaan administrasi kepegawaian, keuangan, perlengkapan dan ketatausahaan.
- b. Menyelenggarakan urusan umum dan perlengkapan, keprotokolan dan hubungan masyarakat.
- c. Melaksanakan pelayanan masyarakat yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan Desa atau Kelurahan.
- d. Melaksanakan koordinasi, pembinaan, pengendalian, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan kegiatan unit kerja.
- e. Melaksanakan fasilitasi dan koordinasi pemungutan PBB.
- f. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Camat sesuai tugas dan fungsinya.

3. Sub Bagian Umum dan Keuangan

Sub Bagian Umum dan Keuangan tugas pokok, fungsi dan rincian tugas sebagai berikut :

Tugas Pokok :

Pelaksanaan Tugas yang berhubungan dengan Ketatausahaan, Kearsipan, dan Keuangan di Kecamatan.

Rincian Tugas :

- a. Melaksanakan penerimaan, pendistribusian dan pengiriman surat surat.
- b. Melaksanakan pengelolaan kearsipan dan administrasi Kepegawaian.
- c. Melaksanakan urusan keprotokolan dan penyiapan rapat-rapat dinas.
- d. Melaksanakan urusan Rumah Tangga Kecamatan, menjaga kebersihan, ketertiban dan keamanan di lingkungan Kantor Camat.
- e. Melaksanakan pemeliharaan dan perawatan sarana dan prasarana kantor, kendaraan dinas, perlengkapan kantor dan asset lainnya.
- f. Melaksanakan penyiapan bahan pengelolaan administrasi perlengkapan dan perbekalan serta pembinaan pegawai.
- g. Melaksanakan penyiapan bahan Kenaikan Pangkat, DP3, DUK, Sumpah/Janji Pegawai, Gaji Berkala dan peningkatan Kesejahteraan Pegawai.
- h. Menyiapkan bahan Pegawai untuk mengikuti pendidikan/pelatihan kepemimpinan teknis dan fungsional.
- i. Mempersiapkan bahan penyusunan program dan kegiatan serta pengelolaan administrasi keuangan
- j. Melaksanakan kegiatan pengelolaan administrasi keuangan Kecamatan.
- k. Melaksanakan penyiapan konsep laporan tahunan dan laporan pertanggungjawaban Kecamatan.
- l. Melaksanakan kegiatan yang berhubungan dengan gaji Pegawai.
- m. Mengkoordinasikan dan memfasilitasi kegiatan yang berhubungan dengan Perizinan.
- n. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

4. Sub Bagian Program, Evaluasi dan Pelaporan

Sub Bagian Program, Evaluasi dan Pelaporan mempunyai tugas pokok, fungsi dan rincian tugas sebagai berikut :

Tugas Pokok :

Pelaksanaan Tugas yang berhubungan dengan Penyusunan Program, Pengevaluasian, dan Pelaporan Pelaksanaan Program di Kecamatan.

Rincian Tugas :

- a. Mengumpulkan dan mengolah data untuk penyusunan program dan kegiatan Kecamatan.
- b. Mengkompilasi dan mendokumentasikan hasil perencanaan unit kerja di lingkungan Kecamatan.
- c. Melaksanakan monitoring, evaluasi, mengumpulkan serta menyusun laporan pelaksanaan program di Kecamatan.
- d. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

5. Seksi Tata Pemerintahan

Seksi Tata Pemerintahan mempunyai tugas pokok, fungsi dan rincian tugas sebagai berikut :

Tugas Pokok :

Perumusan dan Pelaksanaan Kebijakan Teknis Bidang Pemerintahan.

Rincian Tugas :

- a. Menyusun Rencana Kerja Seksi Pemerintahan.
- b. Menyiapkan bahan dan melaksanakan pembinaan pemerintahan Desa/Kelurahan.
- c. Melaksanakan penilaian atas laporan pertanggungjawaban Desa/Kelurahan.
- d. Memfasilitasi penyelenggaraan kerjasama dan penyelesaian perselisihan antar Desa/Kelurahan di wilayah kerjanya.
- e. Memfasilitasi penataan Desa/Kelurahan.
- f. Memfasilitasi penyusunan Peraturan Desa.

- g. Mengkoordinasikan kegiatan administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- h. Mengkoordinasikan dan memfasilitasi kegiatan yang berhubungan dengan pertanahan.
- i. Memproses dan memfasilitasi penyelenggaraan pemilihan Kepala Desa.
- j. Memproses dan melakukan pembinaan terhadap tugas tugas Badan Permusyawaratan Desa (BPD).
- k. Mengkoordinasikan dan memfasilitasi kegiatan penilaian Desa Terbaik.
- l. Menyiapkan bahan dan memfasilitasi pembuatan Monografi Desa.
- m. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Atasan sesuai tugas dan fungsinya.

6. Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Desa

Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Desa mempunyai tugas pokok, fungsi dan rincian tugas sebagai berikut :

Tugas :

Perumusan dan Pelaksanaan Kebijakan Teknis Bidang Sosial dan Kemasyarakatan.

Rincian Tugas :

- a. Menyusun Rencana Kerja Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Desa.
- b. Menyelenggarakan dan memfasilitasi pelaksanaan kegiatan keagamaan, kepemudaan, olahraga, kebudayaan, pendidikan, kesehatan serta pembinaan Pemberdayaan dan Kesejahteraan Keluarga (PKK).
- c. Memfasilitasi pelaksanaan kegiatan organisasi sosial kemasyarakatan dan peranan wanita.
- d. Memproses dan melakukan pembinaan pada Lembaga Ketahanan Masyarakat Desa (LKMD) atau Lembaga Pemberdayaan Masyarakat (LPM).

- e. Mengkoordinasikan dan memfasilitasi kegiatan Perlombaan Desa.
- f. Menyiapkan bahan dan memfasilitasi pembuatan Profil Desa.
- g. Melakukan koordinasi dalam penyelenggaraan dan pembinaan kesejahteraan sosial dan lingkungan hidup.
- h. Melaksanakan pembinaan, pengawasan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan kegiatan bidang pembangunan dan sosial kemasyarakatan.
- i. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

7. Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum

Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum mempunyai tugas pokok, fungsi dan rincian tugas sebagai berikut :

Tugas :

Perumusan dan Pelaksanaan Kebijakan Teknis Bidang Ketentraman dan Ketertiban Umum.

Rincian Tugas :

- a. Menyusun Rencana Kerja Seksi Ketentraman dan Ketertiban.
- b. Melaksanakan pembinaan ketentraman dan ketertiban masyarakat, bina kesatuan bangsa dan perlindungan masyarakat.
- c. Mengkoordinasikan pelaksanaan dan penegakan produk hukum peraturan Kabupaten serta Peraturan Perundang-undangan lainnya di wilayah kerjanya.
- d. Memfasilitasi pencegahan dan penanggulangan bencana alam.
- e. Melaksanakan pembinaan dalam rangka meningkatkan keamanan dan kenyamanan lingkungan serta pelaksanaan kegiatan Gotong-royong dan kebersihan lingkungan.
- f. Melaksanakan pembinaan dalam upaya pemberantasan penyakit masyarakat.
- g. Melaksanakan pengawasan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan kegiatan pembinaan ketentraman dan ketertiban masyarakat.
- h. Mengkoordinasikan dan memfasilitasi kegiatan yang berhubungan dengan LSM, Jurnalistik dan Kepartaian.

- i. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

4.2 Deskripsi Identitas Informan

Informan penelitian ini terdiri dari 7 informan, 2 informan kunci yaitu Camat dan Sekretaris Camat untuk informan pendukung peneliti mewawancarai 3 orang Kepala Seksi dan 2 orang Kepala Sub Bagian di Kantor Camat Afulu Kabupaten Nias Utara.

Peneliti melakukan wawancara mendalam (*in-depth Interview*) yang bertujuan untuk memperjelas dan memperkuat data yang diperoleh dilapangan, keseluruhan informasi tersebut dipilih dengan menggunakan teknik purposive sampling karna teknik ini mencakup orang-orang yang diseleksi atas dasar kriteria-kriteria yang dibuat peneliti berdasarkan tujuan penelitian. kriteria dari informan yang dipilih yaitu memiliki kriteria yang berdasarkan ketentuan yang telah peneliti tentukan untuk kemudian dipertimbangkan oleh peneliti, sesuai dengan keterkaitan mereka dengan penelitian ini.

Adapun jadwal wawancara informan kunci dan informan pendukung pada tabel dibawah ini:

NO	Nama Informan	Inisial	Jabatan	Pendidikan	Lama Bekerja
1	IBEDALI WARUWU, A.Md	IW	Camat	D3	3 Tahun
2	MASIELI HULU, SE	MH	Sekretaris Camat	S1	5 Tahun
3	SURYANI ZALUKHU, A.Md	SZ	Kasi Ketentraman dan Ketertiban	S1	4 Tahun
4	PELIATI GULO, SE	PG	Kasi Pemberdayaan Masyarakat dan Desa	S1	5 Tahun
5	TEMAZARO HULU, A.Ma.Pd	TH	Kasi Tata Pemerintahan	S1	7 Tahun
6	YULI KRISNAWATI HAREFA	YH	Kasubbag Umum dan Keuangan	S1	6 Tahun
7	MARTINUS HIA	MA	Kasubbag Program, Evaluasi dan Pelaporan	S1	6 Tahun

Sumber: Peneliti, 2023

Berikut ini peneliti mendeskripsikan nama-nama dan identitas informan kunci dan informan pendukung diantaranya :

- 1) Ibedali Waruwu, AM.d selaku Camat di Kantor Camat Afulu di tengah kesibukan beliau dalam melaksanakan tugas beliau memberikan waktunya untuk diwawancarai oleh peneliti dan beliau juga mengingatkan agar tetap semangat dalam menyelesaikan skripsi.
- 2) Masieli Hulu, SE selaku Sekretaris Camat di Kantor Camat Afulu beliau merupakan orang yang sangat ramah, membantu peneliti dan suka membuat humor sehingga peneliti nyaman saat melakukan wawancara. Beliau adalah informan kunci kedua, pada saat peneliti meminta waktu beliau untuk di wawancarai dengan senyum dan beliau mengatakan bahwa dia siap diwawancarai untuk menyelesaikan penelitian yang dilakukan oleh peneliti.
- 3) Suryani Zalukhu, A.Md selaku Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban di Kantor Camat Afulu beliau merupakan orang yang sangat ramah, membantu peneliti dan suka membuat humor sehingga peneliti nyaman saat melakukan wawancara, pada saat peneliti meminta waktu beliau untuk di wawancarai dengan senyum dan beliau mengatakan bahwa dia siap diwawancarai untuk menyelesaikan penelitian yang dilakukan oleh peneliti.
- 4) Peliati Gulo selaku Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Desa di Kantor Camat Afulu beliau merupakan orang yang sangat ramah, membantu peneliti dan suka membuat humor sehingga peneliti nyaman saat melakukan wawancara. Beliau adalah informan pendukung, pada saat peneliti meminta waktu beliau untuk di wawancarai dengan senyum dan beliau mengatakan bahwa dia siap diwawancarai untuk menyelesaikan penelitian yang dilakukan oleh peneliti.
- 5) Temazaro Hulu, A.Ma.Pd selaku Kepala Seksi Tata Pemerintahan di Kantor Camat Afulu beliau merupakan orang yang sangat ramah, membantu peneliti dan suka membuat humor sehingga peneliti nyaman saat melakukan wawancara. Beliau adalah informan pendukung, pada saat peneliti meminta waktu beliau untuk di wawancarai dengan senyum dan

beliau mengatakan bahwa dia siap diwawancarai untuk melaksanakan penelitian yang dilakukan oleh peneliti.

- 6) Yuli Krisnawati Zalukhu selaku Kepala Sub Bagian Umum dan Keuangan di Kantor Camat Afulu beliau merupakan orang yang sangat ramah, membantu peneliti dan suka membuat humor sehingga peneliti nyaman saat melakukan wawancara. Beliau adalah informan pendukung, pada saat peneliti meminta waktu beliau untuk di wawancarai dengan senyum dan beliau mengatakan bahwa dia siap diwawancarai untuk melaksanakan penelitian yang dilakukan oleh peneliti.
- 7) Martinus Hia selaku Kepala Seksi Kepala Sub Bagian Program, Evaluasi dan Pelaporan di Kantor Camat Afulu beliau merupakan orang yang sangat ramah, membantu peneliti dan suka membuat humor sehingga peneliti nyaman saat melakukan wawancara. Beliau adalah informan pendukung, pada saat peneliti meminta waktu beliau untuk di wawancarai dengan senyum dan beliau mengatakan bahwa dia siap diwawancarai untuk melaksanakan penelitian yang dilakukan oleh peneliti.

4.3 Analisis Hasil Wawancara

Jumlah informan pada penelitian adalah ³² sebanyak 7 orang yang terdiri dari Camat, Sekretaris Camat, Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban, Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Desa, Kepala Seksi Tata Pemerintahan, Kepala Sub Bagian Umum dan Keuangan serta Kepala Sub Bagian Pelaporan, Evaluasi dan Pelaporan di Kantor Camat Afulu.

1. Apa saja nilai-nilai budaya organisasi yang diterapkan pada Kantor Camat Afulu?

Menurut informan berinisial IW, MH, SZ, PG, TH, YH dan MA pada hari Rabu, 15 November 2023 mengatakan bahwa ¹³ budaya organisasi di Kantor Camat Afulu menerapkan nilai-nilai seperti kedisiplinan, kerjasama, kepemimpinan, komitmen dan integritas. Budaya organisasi yang saat ini dijalankan merupakan pengembangan dari budaya yang dahulunya pernah dan sudah dijalankan oleh pegawai di Kantor Camat Afulu. ¹⁵ Nilai-nilai yang terkandung dalam budaya

organisasi Kantor Camat Afulu akan mencerminkan bagaimana seorang Aparatur Sipil Negara melaksanakan hak dan kewajibannya baik dalam bersikap, berperilaku, dan bekerja. Itu semua dapat dilihat melalui banyak proses yang dijalani seperti penerapan kedisiplinan, aktivitas kerja, dan kerjasama (*team work*).

³² Sulaksono (2019:3) mengemukakan bahwa “Budaya organisasi mengacu pada sekumpulan keyakinan bersama, sikap dan tata hubungan serta asumsi-asumsi yang secara eksplisit atau implisit diterima dan digunakan oleh keseluruhan anggota organisasi untuk menghadapi lingkungan luar dalam mencapai tujuan-tujuan organisasi.”

2. Apakah dengan adanya Budaya Organisasi mampu mendukung kegiatan di Kantor Camat Afulu?

Menurut informan berinisial IW, MH, SZ, PG, TH, YH dan MA pada hari Kamis, 16 November 2023 mengatakan bahwa ¹³ budaya organisasi merupakan salah satu point dari beberapa point yang mampu meningkatkan motivasi dalam bekerja karena budaya yang ada mampu membuat individu menjadi lebih terorganisir dan terarah. Nilai-nilai yang ada hanya sebagai salah satu point acuan yang digunakan baik dalam bekerja ¹³ maupun berperilaku. Karena pada dasarnya peraturan/budaya/nilai tersebut ada karena untuk menyelaraskan, mengkondisikan, mendisiplinkan, dan mampu membuat tertib dalam bekerja jika tidak ada budaya berarti tidak ada dasar atau pedoman yang akan digunakan untuk melangkah atau menjalani kegiatan.

³² Wahab (Tobari, 2015 : 46) menyatakan bahwa ‘Budaya organisasi merupakan suatu nilai, kepercayaan dan kebiasaan dalam suatu organisasi yang saling beriteraksi dengan struktur sistem formalnya untuk menghasilkan norma-norma perilaku organisasi’

3. Bagaimana petugas pelayanan memberikan kemudahan pelayanan bagi pelanggan di Kantor Camat Afulu?

Menurut informan berinisial IW, MH, SZ, PG, TH, YH dan MA pada hari Jumat, 17 November 2023 mengatakan bahwa mengenai masalah kemudahan dalam pelayanan, petugas yang menangani langsung masyarakat selalu mengutamakan apa yang menjadi kepuasan masyarakat, dengan tujuan agar segala bentuk penyelenggaraan pelayanan publik dapat berpedoman pada prinsip Hak Asasi Manusia, dengan artian apa yang disediakan bisa memenuhi hak-hak dari pengguna layanan tersebut salah satunya yaitu dengan memberikan syarat-syarat apa saja yang diperlukan pengguna layanan untuk dapat menyelesaikan keperluannya tersebut.

Menurut Philip Kotler dalam (Rangkuti, 2017) mengemukakan bahwa “pelayanan dapat diartikan sebagai suatu aktivitas yang bermanfaat atau yang diberikan oleh satu atau beberapa pihak kepada pihak lain untuk dapat memuaskan kebutuhan dan keinginan yang pada dasarnya bersifat berwujud dan tidak akan menimbulkan kepemimpinan apapun kepada yang menerimanya.”

4. Apa saja fasilitas yang tersedia dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kantor Camat Afulu?

Menurut informan berinisial IW, MH, SZ, PG, TH, YH dan MA pada hari Kamis, 16 November 2023 mengatakan bahwa fasilitas yang disediakan di kantor camat sudah sangat memadai dan baik, hal itu diberikan untuk pengguna pelayanan demi tercapainya proses pelayanan yang berkualitas. Dalam proses pelayanan yang ada di Kantor Camat Afulu, ada beberapa fasilitas yang diberikan kepada penerima pelayanan (masyarakat), seperti adanya nomor antrian, toilet dan tempat parkir bagi masyarakat. Tersedianya beberapa fasilitas tersebut diharapkan bisa menjadi salah satu faktor penunjang kualitas pelayanan yang baik yang ada di kantor Camat Afulu.

Fasilitas pelayanan adalah segala sesuatu yang menjadi sarana dan prasarana dalam berbagai aktifitas instansi yang berbentuk fisik serta dapat digunakan dalam kegiatan instansi. Fasilitas yang dimiliki kantor

mempunyai manfaat yang berkelanjutan dimasa depan, serta masa manfaatnya relatif permanen. Menurut Tjiptono (2019: 23) bahwa fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen.

5. Apakah Kantor Camat Afulu Kabupaten Nias Utara memiliki standar pelayanan?

Menurut informan berinisial IW, MH, SZ, PG, TH, YH dan MA pada hari Senin, 20 November 2023 mengatakan bahwa Kantor Kecamatan Afulu telah memiliki standar pelayanan. Petugas pelayanan selalu memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna layanan, sehingga pengguna layanan tidak perlu khawatir dalam pelayanan yang akan diberikan. Petugas pelayanan berusaha untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan kepada masyarakat, seperti memberikan informasi serinci mungkin serta informasi-informasi yang bersifat umum.

⁹ Menurut Daryanto & Setiabudi dalam (Kurniasari, 2019) mengemukakan bahwa “pelayanan prima merupakan terjemahan istilah *excellent service* yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi pelayanan.”

6. Apakah setiap keluhan pelanggan ditanggapi oleh petugas pelayanan?

Menurut informan berinisial IW, MH, SZ, PG, TH, YH dan MA pada hari Jumat, 17 November 2023 mengatakan bahwa petugas pelayanan menanggapi keluhan-keluhan yang disampaikan oleh pengguna layanan, namun terkadang beberapa masyarakat ada yang kurang memahami, sehingga mungkin para petugai pelayanan harus terus memberikan pemahaman atau penjelasan kepada masyarakat jika ada kendala-kendala yang terjadi dalam proses pelayanan.

Menurut Kasmir (2017:47) kualitas Pelayanan di definisikan sebagai tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan.

7. Apakah pegawai menyelesaikan kebutuhan administrasi masyarakat dengan cepat di Kantor Camat Afulu?

Menurut informan berinisial IW, MH, SZ, PG, TH, YH dan MA pada hari Kamis, 16 November 2023 mengatakan bahwa seluruh pegawai dikantor camat afulu sudah memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat terhadap keperluan masyarakat. Namun ada saatnya memang tidak semua pegawai dapat melayani dengan cepat dan tepat tergantung dengan situasi dan kondisi, seperti adanya pegawai yang bertugas diluar atau ada acara.

Pengguna layanan akan merasa senang ketika pegawai layanan melakukan proses pelayanan dengan cepat dan tepat. Tepat dapat diartikan pegawai memberikan layanan sesuai dengan keperluan pengguna layanan. Pelayanan yang tepat merupakan kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan keperluan pengguna layanan sehingga keperluan yang dihadapi pengguna layanan dapat terselesaikan dengan baik dan pada akhirnya kepuasan masyarakat tercapai.

8. Apakah pegawai di Kantor Kecamatan Afulu Kabupaten Nias Utara sudah cermat atau teliti dalam melayani pengguna layanan?

Menurut informan berinisial IW, MH, SZ, PG, TH, YH dan MA pada hari Selasa, 21 November 2023 mengatakan bahwa pegawai pelayanan disini sudah cermat selama melakukan kegiatan pelayanan, karena petugas pelayanan berpedoman pada tupoksi, sehingga kesalahan yang dilakukan petugas layanan sangat jarang terjadi karena pegawai selalu memberi tahu apa saja syarat-syarat yang harus dilengkapi oleh pengguna layanan untuk keperluannya.

¹¹ Kecermatan atau ketelitian pegawai dalam melayani pengguna layanan sangat penting bagi proses pelayanan. Jika pegawai tidak cermat dalam melayani masyarakat maka akan terjadi kesalahan dan menimbulkan pekerjaan baru. Dari ketidakcermatan tersebut akan menimbulkan pekerjaan baru yang seharusnya tidak perlu dilakukan oleh pegawai, serta akan menimbulkan penilaian yang kurang baik oleh pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Maka dari itu pegawai harus cermat dalam mengerjakan tanggungjawab tugas khususnya yang berkaitan dengan pelayanan agar tercipta pelayanan yang baik dan masyarakat akan menilai baik. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, pegawai kantor camat tanah putih sudah cermat atau teliti dalam melayani masyarakat.

9. Apakah petugas di Kantor Camat melayani dengan ramah dan santun?

Menurut informan berinisial IW, MH, SZ, PG, TH, YH dan MA pada hari Kamis, 16 November 2023 mengatakan bahwa seluruh pegawai dalam memberikan pelayanan dengan ramah terhadap masyarakat yang datang dan membutuhkan pelayanan di kantor Camat Afulu. Melayani sebaik mungkin, agar sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat. Pegawai selalu menunjukkan sikap ramah dan menanyakan kebutuhan masyarakat dengan sopan santun.¹¹

Keramahan pegawai pelayanan sangat diperlukan dalam proses pelayanan. Jika pegawai pelayanan ramah maka akan memberikan penilaian yang baik dari pengguna layanan, karena pada dasarnya semua orang akan menyukai tempat pelayanan yang didalamnya banyak terdapat orang yang ramah. Orang yang ramah berarti orang yang tanggap dengan keperluan orang lain. Selain ramah, sikap sopan santun juga sangat diperlukan oleh pegawai layanan untuk melayani pengguna layanan.

10. Apakah pegawai melayani dengan tidak diskriminatif?

Menurut informan berinisial IW, MH, SZ, PG, TH, YH dan MA pada hari Selasa, 21 November 2023 mengatakan bahwa pegawai dikantor camat ini sudah melakukan pelayanan dengan baik dan tidak memperlakukan masyarakat dengan secara diskriminatif atau membedakan, karena hal itu bertentangan dengan etika serta aturan yang ada. Sikap tidak membedakan maksudnya, ketika melayani pegawai tidak mendahulukan pengguna layanan yang sudah kenal saja misalnya keluarga atau teman dekat. Semua harus dilayani dengan sama dan harus sesuai nomor antrian. Namun pada kenyataannya dikantor camat tanah putih terjadinya diskriminasi dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

11. Apa saja faktor pendukung yang mempengaruhi kualitas pelayanan dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Camat Afulu?

Menurut informan berinisial IW, MH, SZ, PG, TH, YH dan MA pada hari Kamis, 16 November 2023 mengatakan bahwa faktor pendukung dalam melakukan pelayanan dengan lebih baik lagi yaitu dengan semangat dari masing-masing pegawai. Sama-sama saling menyemangati agar dapat memberikan pelayanan dengan keahlian masing-masing agar mewujudkan pelayanan yang prima. Sedangkan faktor lain yang mendorong terwujudnya pelaksanaan yang berkualitas di kantor Kecamatan Afulu adalah penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas dan sesuai dengan hati nurani.

12. Bagaimana peran budaya organisasi dalam meningkatkan mutu pelayanan di Kantor Camat Afulu?

Menurut informan berinisial IW, MH, SZ, PG, TH, YH dan MA pada hari Senin, 20 November 2023 mengatakan bahwa budaya organisasi sangat berperan penting sehingga dapat memberikan kontribusi kepada pegawai dalam melakukan pelayanan publik dan lebih

teliti dalam menyelesaikan pekerjaan. Budaya organisasi mampu meningkatkan motivasi dalam bekerja karena budaya yang ada mampu membuat individu menjadi lebih terorganisir dan terarah.

Jika masyarakat melihat pelayanan yang kurang dinamis, bisa jadi mereka memiliki persepsi yang tidak menyenangkan. Sehingga budaya organisasi dalam pelayanan publik dapat ditingkatkan dalam hal interaksi atau komunikasi dengan rekan kerja, atasan, dan masyarakat umum. Namun, dalam hal pelayanan publik, meningkatkan budaya organisasi melalui interaksi dan komunikasi mungkin tidak cukup untuk memberikan kenyamanan. Sejalan dengan konsep komunikasi yang menyatakan bahwa tidak ada metode komunikasi yang menyembuhkan segalanya atau efektif secara universal. Salah satu komponen organisasi adalah pelayanan publik. Pelayanan publik menjadi penting karena mempengaruhi bagaimana suatu organisasi dilihat oleh masyarakat umum. Jika diibaratkan pelayanan publik sebagai sungai, hulu harus diperbaiki terlebih dahulu sebelum hilir. Maksud dari hulu adalah sistem dari organisasi, sedangkan hilir merupakan bagian-bagian dalam organisasi salah satunya adalah pelayanan publik.

Peranan budaya yang kuat meletakkan kepercayaan-kepercayaan, tingkah laku, dan cara melakukan sesuatu tanpa perlu dipertanyakan lagi, oleh karena itu berakar dari tradisi, budaya mencerminkan apa yang dilakukan. (Pastindalam Sutrisno, 2010:11). Nelson dan Qiuck dalam Sutrisno (2010:11) menambahkan perasaan percaya pada organisasi menambah komitmen organisasi sebagai pengorganisasian anggota yang dapat menguatkan nilai-nilai dalam organisasi dan sebagai pengontrol perilaku pegawai.

4.4 Pembahasan

Budaya organisasi memiliki dua sifat, yaitu budaya yang kasat mata, jelas terlihat berupa seragam, logo, ritual dan lain-lain dan budaya organisasi yang tidak terlihat berupa nilai-nilai yang ada, dipahami dan yang dilaksanakan oleh anggota organisasi. Kedua sifat budaya tersebut berfungsi sebagai

identitas organisasi, sehingga orang di luar organisasi akan mudah mengenal organisasi dari identitas tersebut dan penentu arah setiap perilaku anggota organisasi. Budaya organisasi merupakan salah satu sumber daya organisasi yang menjadikan organisasi dinamis dengan karakteristik fisik maupun nonfisik yang khas berisi asumsi, nilai, norma, komitmen, kepercayaan, mendorong dan meningkatkan kinerja organisasi.

¹⁵ Budaya bersifat selektif, karena memiliki seperangkat rambu tentang apa yang harus kita terima dan membatasi perilaku anggotanya. Perilaku yang menyimpang dari norma-norma budaya dan nilai budaya yang dilakukan oleh pimpinan dan anggota dapat dikontrol oleh budaya. Kemudian budaya juga bersifat dinamis dalam artian bahwa budaya merupakan kontrol dalam organisasi maka perilaku yang menyimpang sama halnya dengan budaya yang negatif maka hal tersebut akan dihilangkan dan apabila budaya itu baik maka budaya dipertahankan bahkan budaya bisa dikembangkan agar bisa meningkatkan kinerja.

Pembahasan berdasarkan tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan penyajian data, fokus penelitian dan pembahasan maka dapat diketahui bahwa budaya organisasi merupakan pedoman bagi anggota-anggota organisasi dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya. Apabila budaya organisasinya baik maka akan berdampak pada kinerja dari pegawainya yang akan baik pula, hal ini tercermin pada:
 - Apabila budaya organisasi pada Kantor Camat Afulu baik maka nilainilai budayanya juga tersusun dengan baik, dari pengamatan dan hasil wawancara diketahui bahwa budaya organisasi pada Kantor Camat Afulu termasuk baik, dimana individu-individu dalam organisasi ini memiliki integritas, yang mempunyai keharmonisan dalam dirinya, mampu bersikap rasional, dapat berkompromi dengan prinsip orang lain, dan mempunyai tujuan hidup yang jelas, serta dapat bekerja secara professional dan modern. Adanya nilai-nilai budaya organisasi tersebut diimplementasikan melalui pembinaan, bimbingan, dan keterbukaan dalam berkomunikasi dengan ketersediaan mendengarkan dan mempertahankan kritik dan keluh kesah pegawai dari pemimpin.

- Apabila budaya organisasi pada Kantor Camat Afulu baik maka norma yang terbentuk juga baik, dari pengamatan dan hasil wawancara bahwa budaya organisasi pada Kantor Camat Afulu baik termasuk baik. Sehingga terbentuk norma yang harus dipatuhi oleh para anggota organisasi, meliputi profesional, pelayanan cepat, tanggap, dan amanah yang menjaga keramahan, responsif, dan konsisten dalam pelayanan, dan bertanggung jawab dan sikap disiplin ketika bekerja, kepatuhan dalam mengikuti peraturan atau tata tertib karena didorong oleh adanya kesadaran dalam dirinya.
 - Apabila budaya organisasi pada Kantor Camat Afulu baik maka tingkat keyakinan pegawai terhadap organisasi juga akan baik, dari pengamatan dan hasil wawancara bahwa budaya organisasi pada Kantor Camat Afulu baik termasuk baik. Sehingga melekatnya tingkat keyakinan anggota organisasi, melalui menekankan hubungan kerja sama yang baik, melaksanakan tujuan organisasi secara efektif dan efisien, dan menanamkan praduga baik terhadap setiap orang sehingga dapat meningkatkan keyakinan diri pegawai dalam mencapai target, dan keyakinan bahwa setiap orang memiliki kemampuan untuk ikut serta dalam memajukan organisasi.
 - Apabila budaya organisasi pada Kantor Camat Afulu baik maka perilaku yang dicerminkan pegawainya akan baik, dari pengamatan dan hasil wawancara bahwa budaya organisasi pada Kantor Camat Afulu termasuk baik. Sehingga dapat diketahui perilaku yang bisa diobservasi, melalui membudayakan bermusyawarah dalam mengambil keputusan, membudayakan saling membantu dalam bekerja, membudayakan taat pada peraturan dan pembentukan jiwa Aparatur sipil negara sebagai pelayan.
2. Mutu pelayanan publik di Kantor Kecamatan Afulu saat ini, peneliti menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan publik yaitu Tangible (Berwujud), Reliability (Kehandalan), Responsiviness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), dan Emphaty (Empati). Kemudahan dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan bagi pengguna layanan agar proses

pelayanan berjalan lancar dan lebih cepat. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, Kecamatan Afulu sudah menerapkan kemudahan bagi pengguna layanan yang ingin mengurus keperluannya di bagian pelayanan. Kecermatan atau ketelitian pegawai dalam melayani pengguna layanan sangat penting bagi proses pelayanan. Jika pegawai tidak cermat dalam melayani masyarakat maka akan terjadi kesalahan dan menimbulkan pekerjaan baru. Dari ketidacermatan tersebut akan menimbulkan pekerjaan baru yang seharusnya tidak perlu dilakukan oleh pegawai, serta akan menimbulkan penilaian yang kurang baik oleh pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Maka dari itu pegawai harus cermat dalam mengerjakan tanggung jawab tugas khususnya yang berkaitan dengan pelayanan agar tercipta pelayanan yang baik dan masyarakat akan menilai baik. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, pegawai kantor Kecamatan Afulu sudah cermat atau teliti dalam melayani masyarakat. Keramahan pegawai pelayanan sangat diperlukan dalam proses pelayanan, karena pada dasarnya semua orang akan menyukai tempat pelayanan yang didalamnya banyak terdapat orang yang ramah. Orang yang ramah berarti orang yang tanggap dengan keperluan orang lain. Selain ramah, sikap sopan santun juga sangat diperlukan oleh pegawai layanan untuk melayani pengguna layanan. Jika pegawai pelayanan ramah dan sopan santun maka akan memberikan penilaian yang baik dari pengguna layanan, Namun ketika peneliti mengamati, belum semua pegawai memberikan keramahan kepada pengguna layanan. Keluhan akan terjadi jika pegawai layanan tidak melaksanakan proses pelayanan dengan baik. Kecamatan Afulu sebagai penyedia layanan menyediakan sarana untuk menyampaikan keluhan jika ada pengguna layanan yang mempunyai keluhan terkait proses pelayanan. Seperti yang peneliti lihat Kecamatan Afulu menyediakan kotak saran dan website untuk memberikan komentar atau memberikan keluhan terkait pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Afulu. Biasanya ketika ada keluhan masuk secara langsung pegawai langsung menanggapi dan mengucapkan terima kasih. Selanjutnya keluhan disampaikan dan dibahas

bersama pada rapat rutin yang telah diagendakan. Pegawai layanan wajib merespon pengguna layanan yang datang. Pengguna layanan akan merasa dihargai oleh pegawai layanan ketika pegawai layanan dapat memberikan respon yang baik. Merespon pengguna layanan dapat menimbulkan efek positif bagi kualitas pelayanan publik di kantor Kecamatan Afulu.

3. Faktor pertama yang digunakan untuk mendorong terciptanya pelayanan yang baik di Kecamatan Afulu yaitu berupa semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pengguna layanan yang membutuhkan pelayanan. Sedangkan faktor lain yang mendorong terwujudnya pelaksanaan yang berkualitas di kantor Kecamatan Afulu adalah penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas dan sesuai dengan hati nurani. Analisis faktor pendorong melibatkan identifikasi dan pemahaman terhadap elemen-elemen yang mendorong budaya organisasi di kantor Camat Afulu. Faktor-faktor tersebut dapat melibatkan aspek teknis, organisasional, sosial, atau ekonomi. Penelitian akan mengidentifikasi potensi hambatan dan memberikan saran untuk mengatasi kendala tersebut, serta memaksimalkan faktor pendorong yang ada. Konsep ini sesuai teori Kasmir (2017:47) Kualitas Pelayanan di definisikan sebagai tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau pun karyawan.
4. Dalam mengetahui peran budaya organisasi di suatu perusahaan, budaya organisasi di kantor Camat Afulu mempunyai peran yang sangat besar dalam upaya mencapai tujuan organisasi. Dalam hal meningkatkan kualitas pelayanan publik, budaya organisasi memiliki pengaruh yang cukup besar dalam hal tersebut. Karena kinerja aparatur dapat dikelola dan akan mempengaruhi pelayanan yang ditawarkan kepada masyarakat. Sesuai dengan hal tersebut, salah satu hal yang harus diterapkan dalam instansi pemerintah yaitu untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui budaya organisasi. Budaya organisasi memiliki pengaruh dalam upaya meningkatkan pelayanan publik. Salah satu budaya organisasi yakni kompetensi pegawai secara pribadi. Selain itu, cara berinteraksi dan

berkomunikasi merupakan komponen dari budaya organisasi. Menurut teori interpretasi simbolik, dapat diasumsikan bahwa organisasi menciptakan situasi, lingkungan, budaya, dan realitas sosial melalui interaksi di dalam organisasi tersebut. Interaksi (komunikasi) yang berlangsung antar anggota melalui simbol-simbol, baik sebagai simbol verbal maupun non-verbal. Oleh karena itu, pelayanan publik merupakan bentuk dari interpretasi simbolik yang dikembangkan oleh para anggota pegawai dan pekerja dalam organisasinya. Dengan keadaan interaksi atau komunikasi antara pegawai terhadap publik, maka akan mengembangkan budaya organisasi, apakah budaya pelayanan yang komunikatif maupun sebaliknya.

4.3 Keterbatasan Peneliti

Berdasarkan pada pengalaman langsung peneliti dalam proses penelitian ini, ada beberapa keterbatasan yang dialami dan dapat menjadi beberapa faktor yang agar dapat untuk lebih diperhatikan bagi peneliti-peneliti yang akan datang dalam lebih menyempurnakan penelitiannya karena penelitian ini sendiri tentu memiliki kekurangan yang perlu terus diperbaiki dalam penelitian-penelitian kedepannya. Beberapa keterbatasan dalam penelitian tersebut, antara lain:

1. Penelitian ini mungkin terkendala oleh keterbatasan akses peneliti terhadap informasi tertentu, baik karena keterbatasan waktu, kerahasiaan data perusahaan, atau kendala lainnya yang membatasi akses ke informasi yang relevan.
2. Keterbatasan dalam sumber daya seperti anggaran, waktu, dan tenaga peneliti dapat membatasi kedalaman atau luasnya penelitian.
3. Keterbatasan dalam kerjasama atau partisipasi responden dapat mempengaruhi data yang terkumpul dan interpretasi hasil.
4. Jumlah informan yang hanya 5 orang, tentunya masih kurang untuk menggambarkan keadaan yang sesungguhnya.
5. Adanya keterbatasan waktu peneliti, tenaga, dan biaya sehingga peneliti ini kurang maksimal.

6. Keterbatasan pengetahuan penulis dalam membuat dan menyusun tulisan ini, sehingga perlu diuji kembali di masa depan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

1. Budaya organisasi di Kantor Kecamatan Afulu Kabupaten Nias Utara dapat berpengaruh terhadap hubungan di dalam Kantor tersebut. Senyum sapa dan salam yang dilakukan para pegawai juga menjadi suatu kebiasaan yang khas di Kantor Kecamatan Afulu Kabupaten Nias Utara. Dengan keramahan serta kesopanan di dalam melaksanakan rutinitas, baik untuk para sesama pegawai maupun kepada masyarakat, yang tujuannya adalah untuk terlaksananya pelayanan masyarakat dengan baik.
2. Mutu Pelayanan di Kantor Camat Afulu tergolong baik karena memberikan kemudahan dalam pelayanan, petugas yang menangani langsung masyarakat selalu mengutamakan apa yang menjadi kepuasan masyarakat, dengan tujuan agar segala bentuk penyelenggaraan pelayanan publik dapat berpedoman pada prinsip Hak Asasi Manusia, dengan artian apa yang disediakan bisa memenuhi hak-hak dari pengguna layanan tersebut.
3. Faktor yang mempengaruhi dalam melakukan pelayanan dengan lebih baik lagi yaitu dengan semangat dari masing-masing pegawai. Sama-sama saling menyemangati agar dapat memberikan pelayanan dengan keahlian masing-masing agar mewujudkan pelayanan yang prima. Sedangkan faktor lain yang mendorong terwujudnya pelaksanaan yang berkualitas di kantor Kecamatan Afulu adalah penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas dan sesuai dengan hati nurani.
4. Peran budaya organisasi di Kantor Camat Afulu dapat memberikan kontribusi kepada pegawai dalam melakukan pelayanan publik sehingga lebih teliti dalam menyelesaikan pekerjaan mampu meningkatkan motivasi dalam bekerja karena budaya yang ada mampu membuat individu menjadi lebih terorganisir dan terarah.

5.2 Saran

1. Diharapkan semua pelayanan di Kantor Camat Afulu dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat dengan menerapkan peran budaya yang baik sehingga pelayanan publik dapat meningkat.

2. Budaya organisasi dalam lembaga tersebut harus dijaga dan selalu ditaati agar mutu pelayanan di Kantor Camat Afulu semakin berkembang dan terus mengikuti perkembangan zaman.
3. Kedisiplinan kerja merupakan peranan budaya organisasi yang harus diperhatikan, dengan mengadakan pemantauan dan tentunya dengan sanksi apabila terjadi pelanggaran terhadap kedisiplinan sesuai dengan tingkat pelanggarannya.

Daftar Pustaka

- Afandi, P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Teori, Konsep dan Indikator). Riau: Zanafa Publishing.
- Fahmi, Irham. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : Alfabeta
- Hamirul, & Alamsyahril. (2020). *Good Governance dalam Perspektif Kualitas Pelayanan Publik*. Malang: CV. Pustaka Learning Center.
- Hardiansyah. (2016). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Bina Media.
- Haryono, C. G. (2020). *Ragam Metode Penelitian Kualitatif Komunikasi*. CV Jejak.
- Kotler, Philip, (2018). *Marketing Management Edisi 14, Global Edition*. Pearson Prentice Hall.
- Lupiyoadi, Rambat. (2019). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi. Edisi ke-3*. Jakarta: Salemba Empat
- Mardawani. (2020). *Praktis Penelitian Kualitatif Teori Dasar dan Analisis Data dalam Perspektif Kualitatif*. Yogyakarta: Deepublish.
- Martin, K. J., & González, E. A. (2017). *Metabolic bone disease in chronic kidney disease*. *Journal of the American Society of Nephrology*, 18(3), 875–885. <https://doi.org/10.1681/ASN.2006070771>
- Priansa, Donni Juni dan Garnida, Agus. (2013). *Manajemen perkantoran*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Purwanto. (2018). *Teknik Penyusunan Instrumen Uji Validitas Dan Reliabilitas Penelitian Ekonomi Syariah*. Magelang: Staia Press
- Rivai, Veithzal dan Deddy Mulyadi. (2019). *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi Edisi Ketiga*. Jakarta : PT. Rajagrafindo Persada.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. CV Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono.(2020). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sunyoto, Suyanto. (2018). *Analisis regresi untuk uji hipotesis*. Yogyakarta. Caps.
- Sunyoto, Danang. (2019). *Sumber Daya Manusia*. CAPS. Yogyakarta.
- Tobari. (2016). *Membangun Budaya Organisasi Pada Instansi Pemerintah*. CV Budi Utama, Yogyakarta.

Waluyo & Crosby Lethimen. (2020). *good goverance dalam perspektif kualitas pelayanan*.

Yuliantarti, K. (2016). *Pengaruh Budaya Organisasi Direktorat Jenderal Basis Karyawan di Kementerian Perindustrian The people generally know that our employees have civil service performance (performance) is not so good in completing a task . The performance of the civil serva*.

Zuki, K., 2016,. *Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi dan Manajemen*. Yogyakarta.

ANALISIS PERAN BUDAYA ORGANISASI DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT (STUDI KASUS DI KANTOR CAMAT AFULU)

ORIGINALITY REPORT

48%
SIMILARITY INDEX

50%
INTERNET SOURCES

21%
PUBLICATIONS

25%
STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1 niaskab.go.id
Internet Source **5%**

2 e-journal.uajy.ac.id
Internet Source **3%**

3 ojs.unida.ac.id
Internet Source **3%**

4 prajaiswara.jambiprov.go.id
Internet Source **2%**

5 digilib.sttkd.ac.id
Internet Source **2%**

6 eprints.uny.ac.id
Internet Source **2%**

7 repository.uin-suska.ac.id
Internet Source **2%**

8 jurnal.uindatokarama.ac.id
Internet Source **2%**

repository.bsi.ac.id

9	Internet Source	2%
10	repository.uhn.ac.id Internet Source	2%
11	repository.unpas.ac.id Internet Source	2%
12	elibrary.unikom.ac.id Internet Source	1%
13	repository.umy.ac.id Internet Source	1%
14	repository.upbatam.ac.id Internet Source	1%
15	Edi Riyanto, Agus Triyono. "OMUNIKASI PEMASARAN TERPADU (IMC) SEKOLAH DASAR ISLAM TERPADU DI KARANGANYAR", 'Universitas Muhammadiyah Surakarta', 2017 Internet Source	1%
16	repository.ar-raniry.ac.id Internet Source	1%
17	repository.unpkediri.ac.id Internet Source	1%
18	id.123dok.com Internet Source	1%
19	repository.uma.ac.id Internet Source	1%

20	ojs.uph.edu Internet Source	1 %
21	eprints.undip.ac.id Internet Source	1 %
22	repository.unibos.ac.id Internet Source	1 %
23	e-theses.iaincurup.ac.id Internet Source	1 %
24	peraturan.bpk.go.id Internet Source	1 %
25	ejournal.45mataram.ac.id Internet Source	1 %
26	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	1 %
27	media.neliti.com Internet Source	1 %
28	repository.unhas.ac.id Internet Source	1 %
29	es.scribd.com Internet Source	1 %
30	eprints.polsri.ac.id Internet Source	1 %
31	repository.uinsu.ac.id Internet Source	1 %

32	repository.unigal.ac.id Internet Source	1 %
33	repositori.utu.ac.id Internet Source	1 %
34	repository.ub.ac.id Internet Source	1 %
35	etheses.iainkediri.ac.id Internet Source	1 %
36	ejournal.unsrat.ac.id Internet Source	1 %
37	repository.nobel.ac.id Internet Source	1 %

Exclude quotes Off

Exclude matches < 1%

Exclude bibliography Off

ANALISIS PERAN BUDAYA ORGANISASI DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT (STUDI KASUS DI KANTOR CAMAT AFULU)

GRADEMARK REPORT

FINAL GRADE

GENERAL COMMENTS

/0

PAGE 1

PAGE 2

PAGE 3

PAGE 4

PAGE 5

PAGE 6

PAGE 7

PAGE 8

PAGE 9

PAGE 10

PAGE 11

PAGE 12

PAGE 13

PAGE 14

PAGE 15

PAGE 16

PAGE 17

PAGE 18

PAGE 19

PAGE 20

PAGE 21

PAGE 22

PAGE 23

PAGE 24

PAGE 25

PAGE 26

PAGE 27

PAGE 28

PAGE 29

PAGE 30

PAGE 31

PAGE 32

PAGE 33

PAGE 34

PAGE 35

PAGE 36

PAGE 37

PAGE 38

PAGE 39

PAGE 40

PAGE 41

PAGE 42

PAGE 43

PAGE 44

PAGE 45

PAGE 46

PAGE 47

PAGE 48

PAGE 49

PAGE 50

PAGE 51

PAGE 52

PAGE 53

PAGE 54

PAGE 55

PAGE 56

PAGE 57

PAGE 58

PAGE 59

PAGE 60

PAGE 61

PAGE 62

PAGE 63
