

Menyelaraskan Kualitas Pelayanan dan Budaya Organisasi Wujud Kinerja Pegawai (ASN) Memperoleh Tingkat Kepuasan Pada Kecamatan Bekasi Utara

Daryoto ^{1,*}

¹ Perhotelan; Akademi Pariwisata Nusantara Jaya; Jl. Margonda Raya, Depok,
telp: (021)775-2335; e-mail: aryotod@gmail.com

* Korespondensi: e-mail: aryotod@gmail.com

Diterima: 9 Oktober 2018; Review: 29 Oktober 2018; Disetujui: 5 November 2018

Cara sitasi: Daryoto. 2018. Menyelaraskan Kualitas Pelayanan dan Budaya Organisasi Wujud Kinerja Pegawai (ASN) Memperoleh Tingkat Kepuasan Pada Kecamatan Bekasi Utara. Jurnal Administrasi Kantor. 6 (2): 113 – 122.

Abstrak: Penerapan motivasi kerja sebagai ciri kualitas pegawai untuk mendorong kepuasan masyarakat di Kecamatan Bekasi Utara merupakan sebuah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui apakah layanan birokrasi di era reformasi ini masih terkesan lambat, berbelit dan tidak berpihak kepada masyarakat, mengingat di era keterbukaan ini bahwa masyarakat sebagai pemegang kedaulatan penuh melalui pemilihan umum untuk menentukan pilihan pemimpin di daerah, dan memperbaiki kinerja manajemen untuk meningkatkan layanan kepuasan kepada masyarakat sebagai stakeholder pemegang kekuasaan penuh berhak atas kinerja yang baik dan berpihak terhadap publik, dan para pegawai negeri sebagai pegawai Negara dituntut untuk bekerja sepenuh hati, mampu memotivasi dan terus menerus meningkatkan kinerjanya untuk mengabdikan kepada rakyat yang telah memilih dan bekerja untuknya. Studi kasus ini dilakukan di kantor Kecamatan Bekasi Utara dengan metode penelitian penyebaran kuesioner sebanyak 100 responden selama 3 bulan yaitu dari bulan Oktober–Desember 2017 dan penelitian ini menghasilkan bahwa tingkat motivasi pegawai perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan masyarakat terus ditingkatkan.

Kata Kunci: Motivasi, Kualitas dan Kepuasan.

Abstract: *The application of work motivation as a characteristic of employee quality to encourage community satisfaction in North Bekasi Subdistrict is a study conducted to find out whether bureaucratic services in this reform era still seem slow, complicated and impartial to the community, given in this era of openness that people are sovereignty holders full through general elections to determine the choice of leaders in the region, and improve management performance to improve service satisfaction to the public as stakeholders holding full power entitled to good performance and siding with the public, and civil servants as State employees are required to work wholeheartedly, able motivate and continuously improve its performance to serve the people who have chosen and worked for him. This case study was carried out in the North Bekasi Sub-district office with a questionnaire distribution method of 100 respondents for 3 months, from October to December 2017 and this study resulted in an increase in employee motivation to improve service quality so that community satisfaction continued to be improved.*

Keywords: *Motivation, Quality and Satisfaction.*

1. Pendahuluan

Terjadinya ancaman krisis ekonomi di Indonesia antara lain disebabkan oleh tatacara penyelenggaraan pemerintahan yang tidak dikelola dan diatur dengan baik. Akibatnya timbul berbagai masalah seperti korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN) yang sulit diberantas, masalah penegakan hukum yang sulit berjalan, monopoli dalam kegiatan ekonomi, serta kualitas pelayanan kepada masyarakat yang memburuk. Masalah-masalah tersebut juga telah menghambat proses pemulihan ekonomi Indonesia, sehingga jumlah pengangguran semakin meningkat, jumlah penduduk miskin bertambah, tingkat

kesehatan menurun, dan bahkan telah menyebabkan munculnya konflik-konflik di berbagai daerah yang dapat mengancam persatuan dan kesatuan negara Republik Indonesia, tidak ada kata lain, bahwa bangsa ini harus melakukan hal yang paling fundamental yaitu mereformasi pelayanan publik yang berbasis pada masyarakat, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan sehingga tata kelola penyelenggaraan pemerintahan yang baik dalam suatu negara merupakan suatu kebutuhan yang tak terelakkan. Pemerintah wajib menerapkan kaidah-kaidah yang baik dalam menjalankan roda pemerintahan, termasuk di dalamnya kaidah-kaidah dalam bidang pengelolaan keuangan negara yang diwujudkan dalam bentuk penerapan prinsip *good governance*. *Good governance* adalah suatu sistem kelola organisasi untuk mengefektifkan, mengefisiensikan, mengekonomiskan, dan memproduktifkan pengelolaan sumber daya ekonomi dalam rangka pencapaian tujuan organisasi dengan prinsip keterbukaan dan pertanggungjawaban. Pemerintah harus memiliki sistem manajemen yang handal, seperti kebijakan prosedur yang baik, dengan dukungan manajemen personal yang baik. Pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Dalam rangka memberikan kualitas pelayanan yang baik dari aparatur pemerintah, Pemerintah telah membuat standar pelayanan public, namun kebijakan ini tidak akan bisa dicapai secara maksimal apabila aparatur pemerintah tidak bekerja secara optimal, oleh karena itu, kebijakan yang dikeluarkan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan harus diimbangi dengan upaya optimalisasi kinerja aparatur pemerintah dan melakukannya secara konsisten dengan memperhatikan segala kebutuhan dan harapan masyarakat.

Hal pokok yang menjadi perhatian dalam meningkatkan kualitas adalah bahwa pelayanan itu terdiri dari penyelenggaraan dan penerimaan layanan yang berkualitas, kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan, [Tjiptono dalam Riyanto, 2018]. Hal ini yang menjadi perhatian penting lembaga/perusahaan untuk menyelenggarakan kualitas pelayanan, definisi lain tentang kualitas mengemukakan bahwa, kualitas dapat diartikan sebagai biaya yang dapat dihindari dan yang tidak dapat dihindari [Juran dalam Sunyoto & Susanti, 2015]. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang menemui atau melebihi harapan [Tjiptono dalam Atmaja, 2018]. Kualitas adalah keseluruhan corak dan karakteristik dalam sebuah produk atau jasa yang menunjang kemampuan untuk memuaskan pelanggan baik secara langsung maupun tidak langsung [Kotler dalam Suryati 2015]. Dalam hal pelayanan publik sangat ditekankan tentang kualitas yang dapat memberikan pelayanan yang maksimal, mengingat public adalah sebagai pemegang kedaulatan republic ini maka diperlukan keseriusan pada Aparatur Sipil Negara (ASN) dimana saja berada, juga ruang lingkup pelayanan dan jasa publik yang dikelola oleh pemerintah meliputi seluruh aspek kehidupan masyarakat, sedangkan budaya organisasi yang ada di perusahaan atau lembaga tetap mengacu pada budaya yang berkepribadian sebagai budaya organisasi yang merupakan falsafah, ideologi, nilai-nilai, anggapan, keyakinan, harapan, sikap dan norma-norma yang dimiliki secara bersama serta mengikat dalam suatu komunitas tertentu. Secara spesifik budaya dalam organisasi akan ditentukan oleh kondisi team work, leaders dan characteristic of organization serta administration process yang berlaku, budaya organisasi adalah mempunyai suatu pola asumsi dasar yang diciptakan, ditemukan atau dikembangkan oleh kelompok tertentu sebagai pembelajaran untuk mengatasi masalah adaptasi eksternal dan integrasi internal yang resmi dan terlaksana dengan baik dan oleh karena itu diajarkan/diwariskan kepada anggota-anggota baru sebagai cara yang tepat memahami, memikirkan dan merasakan terkait dengan masalah-masalah tersebut [Schein dalam Tika, 2012]. Budaya Organisasi adalah unit sosial atau entitas sosial yang didirikan oleh manusia untuk jangka waktu yang relatif lama, beranggotakan sekelompok manusia minimal dua orang, mempunyai kegiatan yang terkoordinir, teratur dan terstruktur, didirikan untuk mencapai tujuan tertentu dan mempunyai identitas diri yang membedakan satu entitas dengan entitas lainnya [Sobirin, 2002]. Perbedaan budaya yang memasuki organisasi haruslah dikelola dengan sebaik mungkin untuk membentuk satu nilai dan persepsi bersama dalam upaya mencapai tujuan organisasi. Jika tidak dikelola dengan baik, maka akan terjadi kecenderungan-kecenderungan keadaan yang kurang kondusif, sehingga melemahkan organisasi. Kesimpulan dari teori para ahli diatas bahwa budaya organisasi adalah konsep atau pola asumsi dasar yang diciptakan, ditemukan atau dikembangkan oleh kelompok tertentu sebagai pembelajaran untuk mengatasi masalah adaptasi eksternal dan integrasi internal yang resmi dan terlaksana dengan baik dan beranggotakan sekelompok manusia minimal dua orang, mempunyai kegiatan yang terkoordinir, teratur dan terstruktur, didirikan untuk mencapai tujuan tertentu, sehingga muncul pertanyaan mengapa budaya organisasi penting? Hal ini dapat dijelaskan bahwa budaya merupakan kebiasaan-kebiasaan yang terjadi dalam hirarki organisasi yang mewakili

norma-norma perilaku yang diikuti oleh para anggota organisasi dan budaya harus bersifat produktif karena budaya yang dapat menjadikan organisasi menjadi kuat dan tujuan perusahaan dapat terakomodasi. Organisasi yang berhasil dalam mencapai tujuan serta mampu memenuhi tanggung jawab sosialnya akan tergantung pada para pimpinannya. Bila pimpinan mampu melaksanakan tugasnya dengan baik, sangat mungkin organisasi tersebut akan mencapai sasarannya. Pemimpin merupakan ciptaan pertama yang menentukan sukses dan gagalnya organisasi, pemimpin kunci suksesnya organisasi, pemimpin terbaik mempunyai kemampuan berfikir integratif, berani mengambil resiko dan bahaya, menghargai gagasan, berkomunikasi dan hubungan antara orang-orang dengan lebih intuitif dan komunikatif, menetapkan arah dengan mengembangkan visi masa depan, mampu mensinergikan orang-orang dengan mengkomunikasikan dan mengilhami mereka untuk mengatasi rintangan. Dalam organisasi tentunya banyak faktor yang mempengaruhi seseorang untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, sedangkan jalannya organisasi atau perusahaan tentunya diwarnai oleh perilaku individu yang merasa berkepentingan dalam kelompoknya masing-masing. Perilaku individu yang berada dalam organisasi atau perusahaan tentunya sangat mempengaruhi organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung, sebaliknya karyawan harus mempunyai keinginan untuk berprestasi tinggi salah satu faktornya adalah kompensasi, hal ini akibat adanya kemampuan individu yang berbeda-beda dalam menghadapi tugas atau aktivitasnya [Utomo, 2016]. Perilaku akan timbul atau muncul akibat adanya pengaruh atau rangsangan dari lingkungan yang ada (baik internal maupun eksternal) begitu pula individu berperilaku karena adanya dorongan oleh serangkaian kebutuhan. Kualitas pelayanan merupakan kunci utama bagi seluruh instansi dalam mencapai tujuan organisasi dan menjamin kelangsungan hidup organisasi tersebut. Pelayanan publik perlu memperhatikan kebutuhan masyarakat. Kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi jika pelayanan publik dapat memberikan pelayanan dengan memenuhi indikator pelayanan yang baik. Upaya peningkatan kepuasan pelayanan publik dapat dilakukan dengan cara memperbaiki manajemen kualitas jasa (*service quality management*), yakni upaya meminimasi kesenjangan antara tingkat layanan yang disediakan organisasi dengan harapan dan keinginan masyarakat. Dalam rangka memperbaiki kualitas layanan ini, manajemen harus mampu menerapkan teknik-teknik manajemen yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Kepuasan masyarakat harus dapat diukur dengan pengukuran kinerja, hal ini sangat perlu dilakukan untuk mengidentifikasi tingkat keberhasilan dan kesenjangan yang terjadi. Kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu yang memadai [Tjiptono, 2014]. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk atau jasa dan hasil yang dirasakan dengan harapan konsumen [Wijayanti, 2017]. Kepuasan Masyarakat merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan produk atau layanan jasa dengan harapan [Atmaja, 2018]. Kepuasan pelanggan merupakan tingkat dimana suatu pencapaian performa dari sebuah produk yang diterima oleh pelanggan sama dengan ekspektasi pelanggan itu sendiri [Suryati, 2015]. Kepuasan pelanggan merupakan penilaian dari pelanggan atas penggunaan barang ataupun jasa dibandingkan dengan harapan sebelum penggunaannya [Kotler dalam Kasmir, 2015]. Kinerja organisasi layanan publik harus diukur dari hasilnya dan inilah yang merupakan tingkat kualitas dari pelayanan yang bertujuan untuk tercapainya suatu misi organisasi terhadap kepuasan masyarakat.

Pemerintah sebagai pelayan masyarakat harus dapat memberikan layanan dari semua kebutuhan masyarakat dalam segala hal seperti perijinan, kependudukan (Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, Akte Kelahiran) dan lain sebagainya. Selain sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat, pemerintah juga harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik. Disisi lain kepuasan masyarakat adalah tolak ukur dari keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan publik, oleh sebab itu pelayanan publik harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara maksimal baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya. Kantor Kecamatan Bekasi Utara sebagai salah satu unsur pemerintahan tidak luput dengan dengan konsep dasar pelayanan yang harus dilakukan dengan cepat, benar dan aman, karena kebutuhan masyarakat yang semakin banyak dan kompleks yang mengharuskan aparat yang ada di wilayah bersangkutan untuk selalu meningkatkan pengetahuan dan keterampilan agar mewujudkan kualitas pelayanan yang baik sehingga menciptakan kepuasan masyarakat. Dapat disimpulkan bahwa aparat kelurahan harus selalu meningkatkan pelayanan kepada masyarakat selain peningkatan sumber daya manusia aparatnya.

Pengamatan penulis pada kualitas bahwa Kecamatan Bekasi Utara memiliki kualitas yang kurang baik dan relatif kurang baik dimata masyarakat seperti antrian yang panjang, pelayanan yang tidak ramah dari para petugasnya, masyarakat sering ditelantarkan dalam waktu yang cukup lama, komplain yang tidak diperdulikan oleh pihak manajemen, fasilitas yang kurang nyaman seakan menjadi citra yang melekat pada pelayanan publik pemerintah khususnya Kecamatan Bekasi Utara, hal ini harus

menjadi perhatian tentang bagaimana dapat menghadirkan kantor Kecamatan Bekasi Utara yang memiliki lingkungan yang bersih, tersedianya tempat sampah organik dan nonorganik, dalam pengamatan penulis kantor Kecamatan Bekasi Utara mencoba mulai berbenah tentang fasilitas yang ada dan mencoba bagaimana mampu berpartisipasi dengan masyarakat dengan mendengarkan saran dan keluhan setiap masyarakat yang datang ke kantor Kecamatan Bekasi Utara untuk mengurus administrasi seperti menjaga kebersihan dengan diwajibkan untuk membuang sampah ke tempat sampah yang sudah disediakan, dan juga kantor Kecamatan Bekasi Utara mulai memiliki tanaman hias yang terlihat menjadi lebih asri dan sejuk. Selain fasilitas dan lingkungan, kantor Kecamatan Bekasi Utara juga mencoba menerapkan sikap 5S (senyum, salam, sapa, sopan dan santun) pada pegawainya untuk memberikan pelayanan. Dari hal inilah penulis perlu melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan dan budaya organisasi terhadap kepuasan masyarakat untuk menyalurkan harapan masyarakat dan kinerja petugas kecamatan Bekasi Utara.

2. Metode Penelitian

Jenis penelitian ini bersifat penelitian pengamatan dilapangan dengan menggunakan metode modus personally administered questioneres yaitu penyebaran kuesioner secara langsung dengan tatap muka kepada responden dalam hal ini adalah pihak manajer ataupun staf, sehingga tingkat pengembalian kuesioner (*respond rate*) sebesar 100% dengan pengumpulan data berupa angket dan daftar pertanyaan lalu peneliti melakukan penyebaran kuisisioner yang telah disusun secara terstruktur, penyebaran dan pengumpulan kuisisioner dilakukan secara langsung oleh peneliti dengan cara mengantar kuisisioner langsung ke kantor Kecamatan Bekasi Utara yang menjadi objek penelitian ini. Metode penelitian ini berbasis pada metode sampel jenuh yaitu dengan memasukan seluruh jumlah pegawai kantor Kecamatan Bekasi Utara dengan Populasi dalam penelitian ini adalah Masyarakat yang mengurus administrasi. Jumlah populasi dalam penelitian ini sebanyak 100 Responden. Pengambilan sampel pada penelitian ini adalah Sampel Jenuh, yaitu teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini dilakukan bila jumlah populasi rellif kecil, atau penelitian yang ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil dengan menggunakan analisa data yang memakai analisis regresi berganda dengan SPSS serta skala likert bahwa dengan analisis kuantitatif, dengan waktu penelitian bulan Oktober-Desember 2017, adapun alat analisis kuesioner dengan menggunakan uji validitas dan realibilitas untuk menguji hasil data dengan uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji heterokedoksitas, uji multikolinieritas dan terakhir menguji hipotesis dengna uji t dan uji f, adapun rumusan regresi berganda adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Dimana:

- Y = Kepuasan Masyarakat
 a = Konstanta Regresi
 b₁, b₂ = Koefisien Regresi
 X₁ = Kualitas
 X₂ = Budaya Organisasi dan e = Error

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan

Variabel kualitas pelayanan ini mengukur berdasarkan lima indikator meliputi kesungguhan, keterampilan, ramah peduli dan kemudahan serta pelayanan berwujud. Hasil deskripsi variabel selanjutnya ditampilkan pada tabel 1:

Tabel 1. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan.

No	Pertanyaan	Nilai	Keterangan
1	<i>Reliability / Kesungguhan</i>		
	Bagaimana perhatian petugas Kecamatan Bekasi Utara	3.96	Cukup
	b. Bagaimana kecepatan dan ketepatan petugas Kecamatan Bekasi Utara	3.90	Cukup
2	<i>Competence / Keterampilan</i>		
	a. Bagaimana ketrampilan Petugas Kecamatan Bekasi Utara	3.96	Cukup
	b. Bagaimana Pengetahuan Petugas Kecamatan Bekasi Utara	4.03	Baik
3	<i>Courtesy and Responsiveness / Ramah dan Peduli</i>		
	a. Bagaimana keramahan dan keakraban petugas Kecamatan Bekasi Utara	4.00	Baik
	b. Bagaimana sikap dan tegur sapa petugas Kecamatan Bekasi Utara	3.66	Cukup
4	<i>Accesbility / Kemudahan</i>		
	a. Bagaimana kemudahan memperoleh informasi dari petugas Pelayanan Kecamatan	3.86	Cukup

No	Pertanyaan	Nilai	Keterangan
	b. Bagaimana kecukupan jumlah petugas Kecamatan Bekasi Utara	4.16	Baik
5	<i>Tangible Services</i> / Pelayanan Berwujud		
	a. Bagaimana kebersihan, kerapian serta kenyamanan diruang tunggu pada	4.06	Baik
	Bagaimana penataan eksterior dan interior ruang pelayanan Kecamatan Bekasi Utara	4.20	Baik
	Rata-rata	3.96	

Sumber: Hasil Penelitian (2018).

Berdasarkan tabel 1 diketahui bahwa penyebaran responden sebanyak 100 pegawai menjawab bahwa kecukupan jumlah petugas dalam menjalankan tugas penataan eksterior dan interior ruang pelayanan terlihat dalam tabel dengan nilai 4.0 keatas mulai dari 4.06 sampai dengan 4.20, sedangkan kecepatan dan ketepatan petugas Kecamatan Bekasi Utara dengan nilai terendah sebesar 3.90 dari tabel dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang dipraktiknya di Kecamatan Bekasi Utara telah sesuai harapan pegawainya.

3.2. Deskripsi Variabel Budaya Organisasi

Variabel budaya organisasi diukur berdasarkan lima indikator yaitu *reliability*, *competence*, *courtesy and responsiveness*, *acesibility* dan *tangible services*, berikut hasil deskripsi variabel budaya organisasi, selanjutnya ditampilkan pada tabel 2:

Tabel 2. Deskripsi Budaya Organisasi

No	Pertanyaan	Nilai	Keterangan
1	<i>Reliability</i> (budaya menunjukkan tim yang komitmen dan kesungguhan melayani)	3.73	Cukup
2	<i>Competence</i> (budaya menunjukkan ketrampilan dan penguasaan tugas pekerjaan untuk)	4.16	Baik
3	<i>Courtesy and Responsiveness</i> (budaya menunjukkan sikap ramah dan kepedulian)	4.33	Baik
4	<i>Accesbility</i> (Budaya memberikan kemudahan untuk mendapatkan layanan yang sama)	4.20	Baik
5	<i>Tangible Services</i> (Budaya mewujudkan pelayanan yang fair)	4.06	Baik
	Rata-rata	4.096	

Sumber: Hasil Penelitian (2018).

Berdasarkan tabel 2 diketahui bahwa penyebaran kuesioner terhadap responden sebanyak 100 pegawai yang menjawab bahwa budaya menunjukkan sikap ramah dan kepedulian terhadap masyarakat dengan skor 4.33 dengan nilai tertinggi dibanding dengan lainnya, namun dalam pertanyaan bahwa budaya menunjukkan tim yang komitmen dan kesungguhan melayani masyarakat dengan skor 3.73 hal ini menunjukkan bahwa belum ada keseriusan tim dan komitmen serta kesungguhan pegawai Kecamatan Bekasi Utara dalam melayani masyarakat sehingga hal ini lah yang perlu mendapat perhatian dalam penelitian ini.

3.3. Deskripsi Variabel Kinerja Pegawai

Variabel kinerja pegawai dapat diukur pada indikator kesetiaan, kejujuran, kreatifitas, kerjasama, kedisiplinan, kecakapan dan kualitas kerja, kehadiran dan prestasi, t berikut dapat dilihat hasil analisis deskriptif kinerja pegawai:

Tabel 3. Deskripsi Variabel Kinerja Pegawai

No	Pertanyaan	Nilai	Keterangan
1	Kesetiaan	3.95	Cukup
2	Kejujuran	3.85	Cukup
3	Kreatifitas	4.00	Baik
4	Kerjasama	4.05	Baik
5	Kedisiplinan	4.00	Baik
6	Kecakapan	3.70	Kurang
7	Kualitas Kerja	3.87	Kurang
8	Kehadiran/Keterlambatan	4.10	Baik
9	Kepribadian	4.12	Baik
10	Prestasi	4.15	Baik

Sumber: Hasil Penelitian (2018).

Berdasarkan tabel 3 diketahui bahwa penyebaran kuesioner terhadap responden sebanyak 100 pegawai di Kecamatan Bekasi Utara menyatakan bahwa yang menjawab kurang tentang kecakapan dalam kinerja pegawai dengan skor 3.7 hal ini juga terjadi dalam kualitas kerja dengan nilai 3.87 sehingga kualitas kinerja yang dihasilkan belum memenuhi harapan perusahaan, sedangkan responden yang

menjawab dengan skor tertinggi sebesar 4.15 tentang prestasi kerja baik mengingat Kecamatan Bekasi Utara tersebut dilakukan secara tim kerja.

3.4. Uji Data Validitas dan Reliabilitas

Pengujian validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan korelasi pearson validity dengan teknik product moment yaitu skor tiap item dikorelasikan dengan skor total, dengan bantuan program SPSS 20.1 reabilitas instrument diperlukan untuk mendapatkan data yang sesuai dengan tujuan pengukuran adapun hasil penelitian ini pada gambar 1:

		KUALITAS	BUDAYA	KEPUASAN
KUALITAS	Pearson Correlation	1	.198 [*]	.628 ^{**}
	Sig. (2-tailed)		.048	.000
	N	100	100	100
BUDAYA	Pearson Correlation	.198 [*]	1	.337
	Sig. (2-tailed)	.048		.711
	N	100	100	100
KEPUASAN	Pearson Correlation	.628 ^{**}	.337	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.711	
	N	100	100	100

Sumber: Hasil Penelitian (2018).

Gambar 1. Hasil Uji Validitas

Tabel 6. Rekapitulasi Hasil Uji Validitas

Variabel	R Hitung	R tabel	Keterangan
Kinerja Pegawai	0.628	0,30	Valid
Budaya Organisasi	0.337	0,30	Valid
Kepuasan masyarakat	1.00	0,30	Valid

Sumber: Hasil Penelitian (2018).

Berdasarkan tabel 6, penulis dapat menyimpulkan diketahui bahwa masing-masing indikator yang digunakan baik yaitu r-hitung > dari r-tabel, dalam variabel independen ini seperti kualitas layanan dan budaya kerja lebih besar terhadap variabel independen yaitu variabel terhadap kepuasan masyarakat, sehingga pengujian validitas ini dilakukan dengan pearson validity dengan membandingkan r hitung dengan r tabel sehingga hasil perhitungan diketahui bahwa r hitung dari masing-masing variabel lebih besar atau > 0.30 daripada r tabel sehingga data yang digunakan, dan data dinyatakan valid.

Sedangkan pada pengujian realibilitas, pada gambar 2:

Cronbach's Alpha	N of Items
.753	3

Sumber: Hasil Penelitian (2018).

Gambar 2. Hasil Uji Reliabilitas

Tabel 7. Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	r-hitung	Cronbach Alpha (α)	Keterangan
Reability	0.753	0.60	Reliable
Competence	0.753	0.60	Reliable
Responsive	0.753	0.60	Reliable

Sumber: Hasil Penelitian (2018).

Berdasarkan tabel 7, penulis dapat menyimpulkan diketahui bahwa masing-masing indikator yang digunakan baik dalam variabel kualitas layanan dan budaya kerja terhadap kepuasan masyarakat penelitian ini dinyatakan reliable atau handal karena memenuhi syarat yang ditetapkan yaitu memiliki nilai r-hitung > Cronbach Alpha (α) lebih besar daripada 0,60 hal ini sesuai pendapat Sugiono (2013).

3.5. Pengujian Regresi Berganda

Penelitian ini akan menggunakan uji regresi dan uji asumsi klasik dalam mengatasi permasalahan data, dalam uji asumsi klasik terdapat uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji heterokedastisitas dan uji autokorelasi, berikut hasil olahan penelitian variabel kualitas pelayanan terdapat kinerja petugas Kecamatan Bekasi Utara, seperti pada gambar 3:

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13.788	4.907		2.810	.006
	KUALITAS	.610	.076	.646	8.058	.000
	BUDAYA	.161	.143	.090	1.127	.263

Sumber: Hasil Penelitian (2018).

Gambar 3. Rekapitulasi Regresi Berganda

Berdasarkan hasil analisis perhitungan regresi linier berganda diatas dapat dibuat persamaannya sebagai berikut $Y = 13.788 + 0.610X_1 + 0.161X_2 + \dots$ bahwa pengaruh kualitas layanan dan budaya kerja terhadap kepuasan masyarakat cukup besar yaitu menunjukkan nilai positif dan signifikan, bahwa skor kinerja pegawai sebesar 0.610 atau 61% dari total skor 13.788 nilai kinerja sedangkan budaya organisasi 0.161 atau 16% dari total nilai kinerja sebesar 13.788 sehingga hal ini perlu mendapat perhatian lebih jauh dari pihak Kecamatan Bekasi Utara, melalui model summary analisis regresi ini hasil pengujian data maka tersaji informasi mengenai hubungan di antara variabel kinerja pegawai dan budaya organisasi terhadap kepuasan masyarakat Kecamatan Bekasi Utara, berikut rekapitulasi analisis R dan R Square.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.634 ^a	.802	.389	2.025

Sumber: Hasil Penelitian (2018).

Gambar 4. Rekapitulasi Analisis R dan R square

Berdasarkan data-data pada gambar 4 diketahui nilai R= 0.802 hal ini dapat diartikan bahwa variabel bebas yaitu kualitas layanan dan budaya kerja terhadap kepuasan masyarakat mempunyai hubungan yang kuat karena positif, sehingga dari data penelitian dapat disimpulkan bahwa R= 0.634 mempunyai artinya bahwa variabel bebas yaitu kualitas layanan dan budaya kerja yang diamati mempunyai hubungan yang kuat dan signifikan dengan variabel terikatnya yaitu kepuasan masyarakat, jika semakin nilai mendekati 1, maka penelitian tersebut mampu menunjukkan nilai yang kuat antara variabel satu dengan lainnya dalam hal ini adalah kualitas layanan dan budaya kerja terhadap kepuasan masyarakat. R-square sebesar 0.802 yang berarti 80.2% menunjukkan variabel kualitas layanan dan budaya kerja terhadap kepuasan masyarakat mampu menjelaskan antar variabel terkait dan mempunyai nilai yang cukup tinggi yaitu mendekati 100%, sedangkan sisa nilainya adalah 19.8% yang dipengaruhi variabel bebas lainnya yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

3.6. Uji Kenormalan

Uji kenormalan ini merupakan pengujian tentang kenormalan suatu distribusi data dengan uji ini dapat diketahui bahwa pengujian ini tepat dan cocok untuk melakukan analisis statistik yang bersifat parametrik (bersamaan) [Sugioyono, 2013]. Pengujian uji normalitas ini menggunakan asumsi bahwa yang harus dimiliki oleh data adalah data tersebut harus disajikan dan terdistribusi dengan normal, dalam penelitian ini dapat disajikan dan diolah dengan bantuan SPSS dengan hasil gambar 5:

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.00453342
Most Extreme Differences	Absolute	.065
	Positive	.041
	Negative	-.065
Kolmogorov-Smirnov Z		.646
Asymp. Sig. (2-tailed)		.798

Sumber: Hasil Penelitian (2018).

Gambar 5. Uji Kenormalan.

Dari gambar 5 diperoleh angka probabilitas atau Asymp. Sig. (2-tailed). Nilai ini dibandingkan dengan 0,05 (dalam kasus ini menggunakan taraf signifikansi atau $\alpha = 5\%$) bahwa nilai Sig. atau signifikansi atau nilai probabilitas < 0,05, distribusi data adalah tidak normal dan nilai Sig. atau signifikansi atau nilai probabilitas > 0,05, distribusi data adalah normal, bahwa nilai A.symp uji

kenormalan One Sample sebesar 0.798 dapat disimpulkan bahwa data penelitian tersebut sesuai syarat normal data harus > 0.05 sehingga data tersebut lebih besar yaitu 0.798 sehingga data tersebut normal.

3.7. Uji Multikolinearitas

Dalam uji asumsi klasik lainnya, seperti uji multikolinearitas, yaitu uji yang dilakukan untuk memastikan apakah di dalam sebuah model regresi ada interkolerasi atau kolinearitas variabel bebas dengan menggunakan model regresi, sesuai pendapat (Sugiyono, 2013), apabila hasil perhitungan nilai tolerance $> 0,10$ dan nilai Variance Inflation Factor (VIF), berikut tabel 11 yang menunjukkan uji multikolinearitas sebagai berikut:

Model		Coefficients ^a				Collinearity Statistics		
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
B	Std. Error	Beta						
1	(Constant)	13.788	4.907		2.810	.006		
	KUALITAS	.610	.076	.646	8.058	.000	.961	1.041
	BUDAYA	.161	.143	.090	1.127	.263	.961	1.041

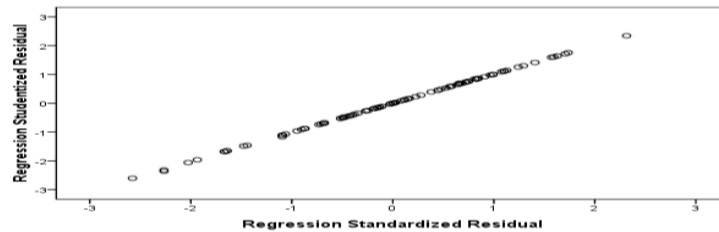
Sumber: Hasil Penelitian (2018).

Gambar 6. Uji Multikolinearitas.

Dalam tabel statistik variabel penelitian dapat dibandingkan dengan nilai tolerancinya [Sugiyono, 2006]. Penelitian ini variabel persepsi mempunyai nilai tolerance sebesar 0.961 lebih besar dari $> 0,1$ dan nilai VIF sehingga dapat disimpulkan bahwa pada model regresi tidak terjadi gejala multikolinearitas atau di dalam persamaan model diatas terdapat pengaruh kualitas layanan dan budaya kerja terhadap kepuasan masyarakat pegawai Kecamatan Bekasi Utara.

3.8. Uji Heterokedoksitas

Penelitian ini menggunakan uji heterokedoksitas, yaitu sebuah penelitian untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variabel dari residual atau sisa satu pengamatan ke pengamatan yang lain, namun variabel lain dianggap tetap, jika hasil menyatakan sama maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heterokedastisitas. Beberapa pendapat mengatakan bahwa model regresi yang baik adalah model yang tidak terjadi heterokedastisitas [Sugiyono, 2006]. Hasil pengamatan pada gambar 7:



Sumber: Hasil Penelitian (2018).

Gambar 7. Uji Heterokedoksitas.

Hasil penelitian uji heterokedoksitas dari gambar 7 terlihat bahwa penyebaran residual adalah teratur, mengikuti garis yang bertebaran titik titik disekitar garis, hal tersebut dapat dilihat dari plot yang terpecah dan membentuk pola tertentu atau garis lurus mengikuti pola bergelombang dari atas ke bawah yang berarti bahwa beberapa variabel kualitas layanan dan budaya kerja terhadap kepuasan masyarakat searah dan mempunyai nilai positif, dalam posisi gambar dapat dikatakan berada di kuadran satu. Hasil penelitian gambar 7 dapat kesimpulan bahwa terjadi gejala heterokedastisitas yang berarti bahwa terjadi pengaruh signifikansi antara kualitas pelayanan berupa kualitas layanan dan budaya kerja terhadap kepuasan masyarakat yang diberikan oleh kinerja pegawai Kecamatan Bekasi Utara, sebaliknya gambar 7 tidak menunjukkan homokedoksitas artinya terdapat satu gejala yang mempengaruhi sehingga penelitian ini dapat dilanjutkan ketahapan berikutnya.

3.9. Uji Autokorelasi

Dalam uji autokorelasi ini pengujian asumsi dilakukan dengan melakukan regresi di mana variable dependent tidak berkorelasi dengan variabel itu sendiri, artinya bahwa nilai dari variable dependent tidak berhubungan dengan nilai variable itu sendiri, baik nilai periode sebelumnya atau nilai periode sesudahnya. Untuk mendeteksi gejala autokorelasi penelitian ini menggunakan nilai uji Durbin-Waston (DW). Uji ini menghasilkan nilai DW hitung (d) yang bersifat sesuai dengan nilai DW tabel.

Adapun aturan pengujiannya adalah:

- d<dL : Terjadi masalah autokorelasi yang positif yang perlu perbaikan.
- dL<d<dU : Ada masalah autokorelasi positif tetapi lemah, di mana perbaikan akan lebih baik.
- dU<d<4-dU : Tidak ada masalah autokorelasi.
- 4<dU<d<4-dL : Masalah autokorelasi lemah, di mana dengan perbaikan akan lebih baik.
- 4-dL<d : Masalah autokorelasi serius.

Dari uji autokorelasi ini pengujian asumsi yang dilakukan, didapat hasil pengolahan dengan bantuan SPSS dengan hasil gambar 8:

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.634 ^a	.802	.389	2.025	1.113

Sumber: Hasil Penelitian (2018).

Gambar 8. Hasil Uji Autokorelasi.

Dari hasil uji menunjukkan nilai Durbin-Waston sebesar 1.113. Untuk mengujinya harus berdasarkan pada tabel nilai Durbin-Waston tabel. Dengan jumlah variable independen 5 maka didapat dari tabel Durbin-Waston dengan nilai dL= 1,23, dU =1,79, hal ini menunjukkan tidak ada masalah autokorelasi dalam penelitian ini.

3.10. Uji T

Berikutnya melakukan uji t, uji t adalah alat uji yang digunakan untuk mencari ada/tidaknya perbedaan antara dua means dari dua sample/kelompok data dengan menggunakan nilai yang ditetapkan yaitu nilai kritis (t-tabel) ditentukan berdasarkan tingkat signifikan (α) dan derajat kebebasan (df=n-k-1) yang ditetapkan yaitu $\alpha=5\%$ atau 0,05 dengan kriteria pengujian bahwa 1. Jika, t-hitung < t-tabel, maka ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan berupa kualitas layanan dan budaya kerja terhadap kepuasan masyarakat pada penelitian di Kecamatan Bekasi Utara dan Jika t-hitung > t-tabel, maka tidak ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan berupa kualitas layanan dan budaya kerja terhadap kepuasan masyarakat pada penelitian di Kecamatan Bekasi Utara, pada gambar 10:

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13.788	4.907		2.810	.006
	KUALITAS	.610	.076	.646	8.058	.000
	BUDAYA	.161	.143	.090	1.127	.263

Sumber: Hasil Penelitian (2018).

Gambar 10. Hasil Uji-T.

Dari gambar 10 didapat bahwa hasil statistik diperoleh bahwa t hitung untuk kinerja pegawai sebesar 8.058 atau > 2.052 sedangkan t tabel yang disyaratkan sebesar >2.052 (nilai tabel t), sedangkan budaya organisasi sebesar 1.127 atau < 2.052 ini menunjukkan bahwa t hitung > t tabel maka kesimpulan yang diperoleh ada pengaruh antara kualitas layanan dan budaya kerja terhadap kepuasan masyarakat Kecamatan Bekasi Utara.

3.11. Uji F

Penelitian ini juga menggunakan uji F, dimana fungsi uji f berguna untuk menunjukkan apakah semua variabel bebas yang ada dalam model regresi mempunyai pengaruh secara bersama-sama atau simultan terhadap variabel terikat [Ghozali, 2013]. Uji Anova atau F test digunakan untuk melihat sebaran varian yang disebabkan oleh regresi dan varians yang disebabkan oleh residual. Apabila F hitung > F tabel dan nilai probabilitas lebih kecil daripada tingkat signifikansi maka hipotesis nol ditolak, artinya tidak ada pengaruh yang signifikan antara satu variabel dengan variabel lain, adapun hasil pengolahan data penelitian ini dengan bantuan SPSS pada gambar 11:

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	267.193	2	133.596	32.577	.000 ^a
	Residual	397.797	97	4.101		
	Total	664.990	99			

Sumber: Hasil Penelitian (2018).

Gambar 11. Hasil Uji-F.

Dari gambar 11 menunjukkan nilai uji f hitung > f tabel atapun nilai tabel f yang disyaratkan 2.420 adapun nilai uji f sebesar 32.577 sehingga disimpulkan bahwa 32.577 > 2.420 dengan tingkat

probabilitasnya lebih kecil dari 0,05, ada pengaruh antara kualitas layanan dan budaya kerja terhadap kepuasan masyarakat Kecamatan Bekasi Utara.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, maka dapat diberikan suatu kesimpulan bahwa kantor Kecamatan Bekasi Utara sebagai salah satu unsur pemerintahan tidak luput dengan dengan konsep dasar pelayanan yang harus dilakukan dengan cepat, benar dan aman, karena kebutuhan masyarakat yang semakin banyak dan kompleks yang mengharuskan aparat yang ada di wilayah bersangkutan untuk selalu meningkatkan pengetahuan dan keterampilan agar mewujudkan kualitas pelayanan yang baik. Kecamatan Bekasi Utara sebagai salah satu kecamatan yang terletak di Kota Bekasi yang merupakan Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) akan terus melakukan perubahan dalam kebijakan dalam upaya memberikan pelayanan terbaik demi mewujudkan kepuasan masyarakat Kota Bekasi, hal ini menjadi perhatian penting masyarakat maupun kalangan akademisi untuk melakukan penelitian, adapun terkait penelitian ini tentang kinerja dan budaya organisasi terhadap kepuasan masyarakat ini dapat ditarik kesimpulan bahwa pengaruh yang positif dan signifikan ini terbukti di pada persamaan uji regresi $Y = 13.788 + 0.610X_1 + 0.161X_2$ + bahwa pengaruh variabel kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat cukup besar, yaitu 0.610 atau 61% sedangkan nilai budaya organisasi sebesar 0.161 atau 16%, walaupun positif namun mempunyai nilai yang rendah, sehingga harus mendapat perhatian pejabat terkait, dengan melakukan pengawasan atau monitoring sedangkan nilai koefisien determinasi (r^2) diperoleh 0.802 yang berarti 80.2% menunjukkan variabel kualitas layanan dan budaya kerja terhadap kepuasan masyarakat mampu menjelaskan antar variabel terkait dan mempunyai nilai yang cukup tinggi yaitu mendekati 100%, sedangkan sisa nilainya adalah 19.8% yang dipengaruhi variabel bebas lainnya yang tidak termasuk dalam penelitian ini. Hasil pengujian terhadap hipotesis variabel bebas kualitas layanan dan budaya kerja terhadap kepuasan masyarakat memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kinerja pegawai di Kecamatan Bekasi Utara, sehingga dari hasil penelitian ini dapat diberikan kesimpulan tambahan bahwa para pegawai Kecamatan Bekasi Utara diharapkan agar terus meningkatkan kinerja dan tetap menjaga budaya organisasi dalam kualitas pelayanannya agar kepuasan masyarakat selalu terjaga dan terjalin kerja sama yang baik antara masyarakat di kantor Kecamatan Bekasi Utara dan tetap konsisten bahwa Kecamatan Bekasi Utara hendaknya menambah sarana dan prasarana dalam hal alat administrasi untuk input data administrasi sehingga dapat menunjang program Pemerintah Kota Bekasi untuk mempermudah masyarakat selama proses pembuatan administrasi dan pegawai Kecamatan Bekasi Utara dapat memberikan kepastian waktu penyelesaian pekerjaan terkait layanan public sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan mengingat pentingnya dalam meningkatkan kepuasan masyarakat Kota Bekasi sehingga kinerja pemerintah secara keseluruhan dapat dikatakan tepat dan sesuai namun perlu ditingkatkan lebih jauh guna mengidentifikasi kekurangan yang terjadi dengan melakukan survey ataupun dapat mengadakan penelitian lebih lanjut mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi variabel untuk meningkatkan kepuasan masyarakat Bekasi Utara sehingga mampu menjadi perbaikan yang berkelanjutan dalam meningkatkan kepuasan dalam bentuk layanan publik di Kota Bekasi.

Referensi

- Atmaja J. 2018. Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas pada Bank BJB. 2:2713.
- Ghozali I. 2013. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Semarang (ID): Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Tika MP. 2012. Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan. Jakarta (ID). Bumi Aksara.
- Riyanto A. 2018. Implikasi Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Cibadak Sukabumi. 1: 117–124.
- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Administratif. Bandung (ID). Alfabeta.
- Sunyoto., Susanti. 2015. Manajemen pemasaran jasa. Yogyakarta (ID): Caps Penerbit.
- Suryati. 2015. Manajemen Pemasaran. Yogyakarta (ID): Deepublish.
- Sobirin A. 2002. Budaya Sumber Kekuatan Sekaligus Kelemahan Organisasi. Jurnal Siasat Bisnis. 7 (1). 1-23.
- Tjiptono F. 2018. Pemasaran Jasa. Yogyakarta (ID): Penerbit Andi.
- Utomo KP. 2016. Kepemimpinan Dan Kompensasi Pada Kinerja Pegawai (Studi Kasus PT Indonesia Marine Transportation Jakarta). Jurnal Administrasi Kantor Bina Insani. 4 (2). 339–353.
- Wijayanti T. 2017. Marketing Plan dalam bisnis. Jakarta (ID): PT Alex Media Komputido.