

# Pengaruh Budaya Kerja dan Efektivitas Organisasi Terhadap Pelayanan Publik (Studi pada Kantor Kecamatan Langkaplancar Kabupaten Pangandaran)

Kuswaya<sup>1</sup>, Irma Bastaman<sup>2\*</sup>

Universitas Galuh, Indonesia

Alamat: Jl. R. E. Martadinata No.150, Mekarjaya, Kec. Ciamis, Kabupaten Ciamis, Jawa Barat 46274

Korespondensi email: [irmabastaman@gmail.com](mailto:irmabastaman@gmail.com)

**Abstract.** *This research began with initial observations that showed that public services at the Langkaplancar District office were not optimal, so that the people served were not satisfied. Contributing factors include limited employee abilities and skills, suboptimal service, and slow service process. This study uses a quantitative descriptive method with a population of 8 employees in Langkaplancar District, Pangandaran Regency, using census techniques or saturated samples. Data is collected through questionnaires, interviews, and observations, as well as documentation of relevant activity and regulatory reports. The results of the study show that: Work culture has a positive and significant influence on public services; the better the work culture, the better the public service, the effectiveness of the organization also has a positive and significant effect on public services; the better the effectiveness of the organization, the better the public service, the work culture and the effectiveness of the organization together have a positive and significant effect on public services; The better the work culture and organizational effectiveness, the better the public service.*

**Keywords:** *Service, Culture, Effectiveness, Public*

**Abstrak.** Penelitian ini diawali dengan observasi awal yang menunjukkan bahwa pelayanan publik di kantor Kecamatan Langkaplancar belum optimal, sehingga kurang memuaskan masyarakat yang dilayani. Faktor-faktor yang berkontribusi termasuk keterbatasan kemampuan dan keterampilan pegawai, pelayanan yang belum maksimal, dan lambatnya proses pelayanan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan populasi pegawai Kecamatan Langkaplancar Kabupaten Pangandaran sebanyak 8 orang, menggunakan teknik sensus atau sampel jenuh. Data dikumpulkan melalui angket, wawancara, dan observasi, serta dokumentasi laporan kegiatan dan peraturan yang relevan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: Budaya kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan publik; semakin baik budaya kerja, semakin baik pula pelayanan public, Efektivitas organisasi juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan publik; semakin baik efektivitas organisasi, semakin baik pula pelayanan public, Budaya kerja dan efektivitas organisasi secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan publik; semakin baik budaya kerja dan efektivitas organisasi, semakin baik pula pelayanan publik.

**Kata kunci:** Pelayanan, Budaya, Efektivitas, Publik

## 1. PENDAHULUAN

### Latar Belakang Penelitian

Dalam rangka meningkatkan perbaikan pelayanan publik, pemerintah perlu melakukan proses evaluasi terhadap instansi-instansi, yang mendapat banyak keluhan dari masyarakat. Berbagai keluhan masyarakat secara nasional telah ditampung dan ditindaklanjuti oleh Ombudsman Republik Indonesia. Ombudsman Republik Indonesia adalah lembaga negara di Indonesia yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara.

Bagi sektor publik pelayanan kepada pelanggan ini adalah pendekatan baru yang diadaptasi dari sektor private. Ada dua alasan yang menyebabkan mengapa sector publik

memalingkan diri ke arah service quality. Kesadaran perlunya pelayanan publik yang baik dan memuaskan sebenarnya telah tumbuh dari diri pemerintah sebelum era reformasi, namun belum diikuti dengan pelaksanaan oleh instansi penyelenggara pelayanan publik seperti diharapkan.

Dengan diberlakukannya Undang – Undang 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, bangsa Indonesia mengalami perubahan yang sangat mendasar dari berbagai bidang termasuk di dalam penyelenggaraan Pemerintahan. Undang – Undang 23 tahun 2014 memberikan kewenangan yang sangat luas kepada Pemerintah Daerah di dalam menyelenggarakan pemerintahannya. Sesuai dengan hal tersebut diatas, Pemerintah Daerah mengemban tugas yang sangat besar dari seluruh aspek kinerja birokrasi pemerintahan pada umumnya, sehingga perlu adanya kontribusi yang nyata dari Undang – Undang 23 tahun 2014 yang sarat dengan isu strategi berupa kelembagaan, sumber daya manusia berupa aparatur pelaksana, jaringan kerja serta lingkungan kondusif yang terus berubah merupakan sebuah tantangan bagi Pemerintah Daerah untuk meningkatkan kinerja dalam mencapai tujuan pelayanan kepada masyarakat.

Upaya pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik terhadap masyarakat terus dilakukan oleh pemerintah daerah Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan tersebut, diperlukan keselarasan antara pemerintah daerah, legislatif, masyarakat serta pihak-pihak yang terkait lainnya. Penilaian kinerja pada organisasi publik sangatlah penting untuk dilakukan, agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Penilaian kinerja tersebut digunakan untuk menilai keberhasilan kinerja sebuah organisasi publik dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat, karena pada dasarnya orientasi organisasi publik bukan untuk mencari laba (*profit oriented*), tetapi lebih mengutamakan pelayanan publik (*service public oriented*). Selain itu penilaian kinerja pada organisasi publik digunakan sebagai alat untuk mengevaluasi kinerja pada periode yang lalu, untuk digunakan sebagai dasar penyusunan strategi perusahaan selanjutnya.

Faktor yang tidak kalah penting berpengaruh pada kinerja organisasi selain komitmen organisasi adalah budaya organisasi. Budaya organisasi yang baik tentunya akan mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang baik pula. Hal ini bahwa kualitas pelayanan sendiri sebenarnya dipengaruhi oleh banyak aspek salah satunya adalah budaya organisasi dan cara pengorganisasiannya. Dalam organisasi tentunya banyak faktor yang mempengaruhi seseorang untuk mencapai tujuannya, sedangkan jalannya organisasi dipengaruhi oleh perilaku banyak individu yang memiliki kepentingan masing-masing.

Oleh sebab itu, budaya organisasi sangat penting, karena merupakan kebiasaan-kebiasaan yang ada dalam organisasi.

Budaya organisasi sangat berpengaruh terhadap perilaku para anggota organisasi, sehingga jika budaya organisasinya baik maka anggota organisasinya adalah orang-orang yang baik dan berkualitas pula. Dan apabila anggotanya baik dan berkualitas, maka kinerja organisasi akan menjadi baik dan berkualitas juga.

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat publik) merupakan perwujudan dan fungsi aparatur negara sebagai pelayan masyarakat (abdi), disamping sebagai abdi negara. Dalam konteks ini masyarakatlah sebagai aktor utama (pelaku) pembangunan, sedangkan pemerintah berkewajiban untuk mengarahkan, membimbing serta menciptakan suasana yang menunjang kegiatan-kegiatan dari masyarakat tersebut.

Semakin banyak kebutuhan dan keinginan masyarakat yang diprogramkan dan dijalankan oleh organisasi publik maka kinerja organisasi tersebut dinilai semakin baik. Responsibilitas (responsibility) disini menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijaksanaan organisasi baik yang implisit atau eksplisit. Semakin kejelasan organisasi publik itu dilaksanakan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi dan peraturan dan kebijaksanaan organisasi, maka kinerjanya dinilai semakin baik. Akuntabilitas publik menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik yang memihak pada kepentingan masyarakat, karena tujuan organisasi publik adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Kantor Kecamatan merupakan yang perangkat dari pemerintah Kabupaten Pangandaran sehingga bertanggungjawab kepada Pemerintah Kabupaten Pangandaran yang merupakan lembaga pemberi wewenang kepada Kecamatan, tetapi sebagai organisasi publik, Kecamatan Langkaplancar yang merupakan instansi yang berhadapan langsung dengan masyarakat dituntut untuk dapat mengerti apa yang menjadi keinginan dan tuntutan dari masyarakat, namun kenyataannya pelayanan public yang dilaksanakan belum dapat memberikan kepuasan terhadap masyarakat yang dilayani hal tersebut terlihat dari pelaksanaan tugas dan fungsinya yang belum akuntabilitas langsung kepada masyarakat sehingga dalam melaksanakan tugasnya, Kantor Kecamatan Langkaplancar diperlukan suatu kesadaran yang tinggi dan pemahaman tugas dan fungsi secara menyeluruh agar visi dan misi dari Kantor Kecamatan Langkaplancar dapat tercapai.

Dari hasil observasi awal yang penulis lakukan dapat diketahui bahwa kantor Kecamatan Langkaplancar belum dapat melaksanakan pelayanan publik secara maksimal sehingga kurang memberikan kepuasan bagi masyarakat yang dilayani. Hal ini diketahui dari beberapa faktor yang memperlihatkan adanya gejala tersebut antara lain :

- a. Pegawai belum memiliki kemampuan dan keterampilan yang memadai sehingga dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat belum dapat diselesaikan tepat waktu
  - b. Kemudahan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat belum secara maksimal dapat dilaksanakan
  - c. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat belum dapat dilaksanakan dengan cepat
- Permasalahan yang muncul di atas diduga disebabkan oleh beberapa faktor antara lain:

- a. Masih rendahnya disiplin kerja pegawai, misalnya pegawai datang ke kantor tidak tepat waktu
- b. Kemampuan dan keterampilan pegawai terhadap pekerjaan yang harus dikerjakan masih rendah
- c. Penempatan pegawai belum sesuai dengan bidang dan kemampuan atau keterampilan yang dimiliki.

Dari latar belakang di atas, menarik perhatian penulis untuk melakukan penelitian di Kecamatan Langkaplancar kabupaten pangandaran yang dituangkan dalam bentuk tesis dengan menetapkan judul : **“Pengaruh Budaya Kerja Dan Efektivitas Organisasi Terhadap Pelayanan Publik (Studi pada Kantor Kecamatan Langkaplancar Kabupaten Pangandaran)”**

#### **Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah**

##### **a. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan hasil pengamatan dan data sekunder awal yang ada terlihat bahwa masih belum optimalnya pelayanan publik di Kantor Kecamatan Langkaplancar Kabupaten Pangandaran terdapat beberapa faktor yang menjadi penyebabnya diantaranya adalah sebagai berikut :

- 1) Budaya kerja dan efektivitas organisasi yang belum dilaksanakan dengan baik sehingga kurang mendukung terhadap pelaksanaan pelayanan yang baik terhadap masyarakat.
- 2) Dalam memberikan pelayanan belum memberikan kepuasan terhadap masyarakat
- 3) Pelayanan yang diberikan belum dapat dilaksanakan tepat waktu
- 4) Pemberian pelayanan belum dapat dilaksanakan dengan cepat dan tepat

5) Prosedur pelayanan yang asih berbelat-belit.

**b. Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, selanjutnya penulis membuat rumusan masalah sebagai berikut :

- 1) Bagaimana pengaruh budaya kerja terhadap terhadap pelayanan publik di Kecamatan Langkaplancar Kabupaten Pangandaran ?
- 2) Bagaimana pengaruh efektivitas organisasi terhadap pelayanan publik di Kecamatan Langkaplancar Kabupaten Pangandaran ?
- 3) Bagaimana pengaruh budaya kerja dan efektivitas organisasi terhadap pelayanan publik di Kecamatan Langkaplancar Kabupaten Pangandaran ?

**Tujuan Penelitian**

Tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui pengaruh budaya kerja terhadap pelayanan publik di Kecamatan Langkaplancar Kabupaten Pangandaran.
- b. Untuk mengetahui pengaruh efektivitas organisasi terhadap pelayanan publik di Kecamatan Langkaplancar Kabupaten Pangandaran.
- c. Untuk mengetahui pengaruh budaya kerja dan efektivitas organisasi terhadap pelayanan publik di Kecamatan Langkaplancar Kabupaten Pangandaran.

**Kegunaan Penelitian**

**a. Kegunaan Secara Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain :

- 1) Menambah wawasan ilmu pengetahuan khususnya dalam hal budaya kerja dan efektivitas organisasi serta pengaruhnya terhadap kinerja pegawai.
- 2) Menambah kepustakaan dalam bidang Ilmu Manajemen Pemerintahan Daerah pada Program Pascasarjana Universitas Galuh.

**b. Kegunaan Secara Praktis**

- 1) Bagi Akademisi

Diharap dapat menambah wawasan pemikiran khususnya mengenai pengaruh budaya kerja dan efektivitas organisasi terhadap pelayanan publik

- 2) Bagi Organisasi Publik

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat serta masukan yang berguna bagi organisasi publik, khususnya Kecamatan Langkaplancar dalam melaksanakan pelayanan public yang lebih baik.

3) Bagi Pemerintah Daerah

Diharap penelitian ini dapat memberikan masukan bagi Pemerintah Daerah Kabupaten Pangandaran dalam menjalankan fungsi pemerintahan, khususnya dalam hal pelayanan publik agar dapat lebih terus ditingkatkan.

4) Bagi Pihak Lain yang Terkait dan Penelitian Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan yang berguna bagi pihak – pihak lain yang bersangkutan dan penelitian selanjutnya di kabupaten atau kota lain di seluruh Indonesia, dan kegunaan tersebut dapat berdampak baik bersifat praktis maupun teoritis.

## **2. KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS**

### **Kerangka Pemikiran**

Budaya kerja merupakan hal yang sangat penting untuk mengukur seberapa jauh keberhasilan dalam mengelola organisasi. Budaya kerja memberikan gambaran umum mengenai organisasi tersebut dan menunjukkan ukuran prestasi yang telah dicapai oleh organisasi publik tersebut.

Menurut Dwiyanto (2002:50-51) menyatakan indikator untuk mengukur budaya kerja pegawai meliputi :

- a. Produktivitas.
- b. Kualitas pelayanan.
- c. Responsivitas.
- d. Responsibilitas.
- e. Akuntabilitas.

Pemberian pelayanan kepada masyarakat merupakan kewajiban utama bagi pemerintah. Peranan pemerintah dalam proses pemberian pelayanan, adalah bertindak sebagai katalisator yang mempercepat proses sesuai dengan apa yang seharusnya. Dengan diperankan pelayanan sebagai katalisator tentu saja akan menjadi tumpuan organisasi pemerintah dalam memberikan pelayanan yang terbaik pada masyarakat. Oleh karenanya pelayanan yang diberikan pemerintah sebagai penyedia jasa pelayanan kepada masyarakat sangat ditentukan oleh kinerja pelayanan yang diberikan, sejauhmana pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat terjangkau, mudah murah, cepat dan efisien baik dari sisi waktu dan pelayanannya.

Efektivitas organisasi dalam melaksanakan pekerjaan merupakan salah satu syarat dalam menunjang pencapaian tujuan organisasi, karena semakin besar kemajuan yang

diperoleh kearah tujuan maka organisasi makin efektif, hal ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Magdalena (Soewarno, 1994:37), yaitu :

Efektivitas yang semula bersifat abstrak itu menjadi sedikit lebih konkret (dan dapat diukur) dengan mengidentifikasi segi-segi yang lebih menonjol dan juga yang paling banyak dipakai yaitu sebagai berikut :

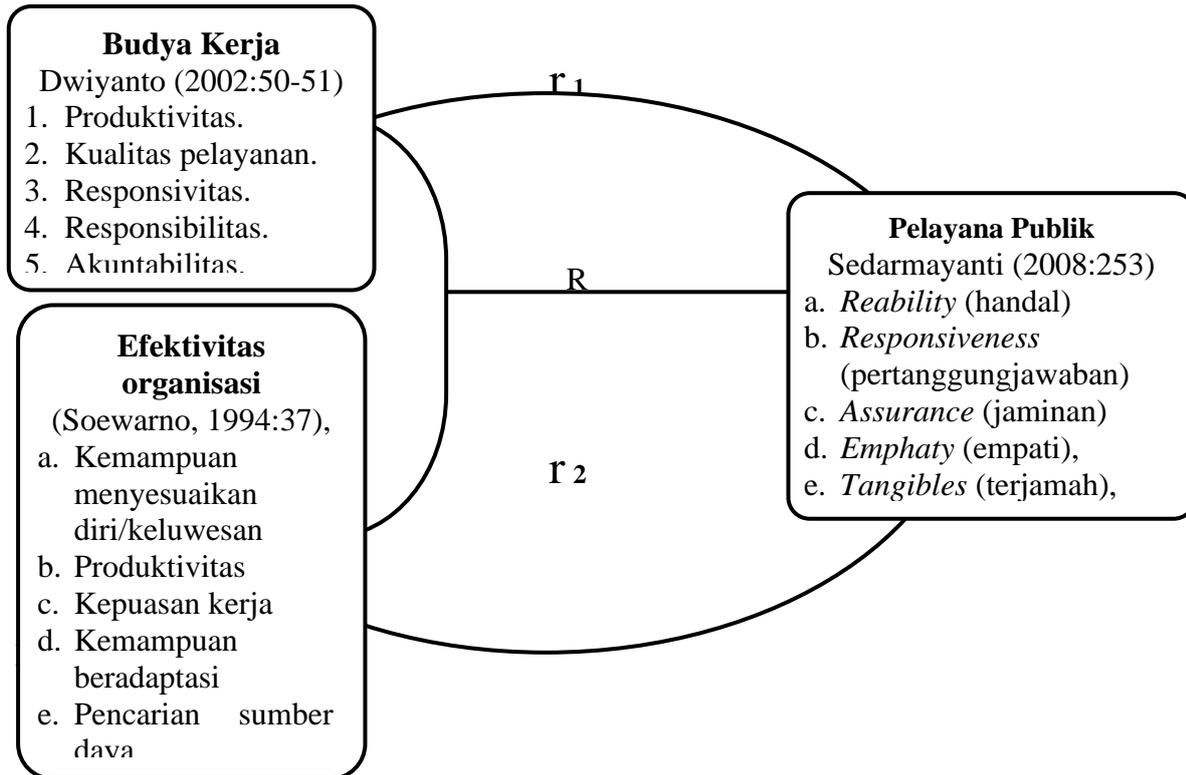
- a. Kemampuan menyesuaikan diri/keluwesan
- b. Produktivitas
- c. Kepuasan kerja
- d. Kemampuan beradaptasi
- e. Pencarian sumber daya

Dari pengertian tersebut di atas, menggambarkan segi-segi yang lebih jelas, juga obyektif yang saling berkaitan satu sama lain dimana setiap persoalan yang menyangkut masalah efektivitas akan berkaitan dengan kemampuan para anggota organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan organisasi dimana ia berada, kemampuan diri pegawai atau anggota organisasi untuk menghasilkan sesuatu yang sesuai dengan yang diharapkan organisasi, adanya kepuasan diri dari pegawai dalam bekerja, adanya angka keluar yang diperbandingkan serta adanya pelatihan bagi para pegawai.

Kualitas pelayanan menurut Sedarmayanti (2008:253) dengan dimensi sebagai berikut :

- a. *Reability* (handal)
- b. *Responsiveness* (pertanggungjawaban)
- c. *Assurance* (jaminan)
- d. *Emphaty* (empati),
- e. *Tangibles* (terjamah),

Penelitian kali ini akan meneliti mengenai pengaruh Budaya kerja, dan efektivitas organisasi terhadap pelayanan publik. Secara skematis gambaran kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat dituangkan sebagai berikut :



Gambar 1. Penelitian

- a. Variabel (X1) : Budaya kerja
- b. Variabel (X2) : Efektivitas organisasi
- c. Variabel Terikat (Y) : Pelayanan Publik

### Hipotesis

Selanjutnya penulis mencoba mengemukakan hipotesis sebagai berikut :

- a. Terdapat pengaruh positif budaya kerja terhadap pelayanan publik
- b. Terdapat pengaruh positif efektivitas organisasi terhadap pelayanan publik
- c. Secara bersama-sama budaya kerja dan efektivitas organisasi berpengaruh positif terhadap pelayanan publik

### 3. METODE PENELITIAN

#### Desain Penelitian

Dalam penelitian ini, metode yang digunakan untuk mencapai tujuan penelitian adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian menggambarkan fenomena-fenomena masalah, menerangkan hubungan sebab akibat, menguji hipotesis, membuat prediksi-prediksi dan mendapatkan makna serta aplikasi dari suatu masalah yang akan dipecahkan pada saat penelitian berlangsung.

Menurut Surakhmad ( 2004:139) metode deskriptif adalah : “Penelitian yang tertuju pada pemecahan masalah yang ada pada masa sekarang”. Selanjutnya Surakhmad mengatakan bahwa :

Penelitian ini menuturkan dan menafsirkan data yang ada, misalnya tentang situasi yang dialami, satu hubungan, kegiatan, pandangan, sikap yang Nampak atau tentang satu proses yang sedang berlangsung, pengaruh yang sedang bekerja, kelainan yang sedang muncul, kecenderungan yang Nampak, pertentangan yang meruncing, dan lain sebagainya.

### **Operasionalisasi Variabel**

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari tiga jenis yaitu variabel bebas (*independent variable*) yaitu variabel yang mempengaruhi variabel lainnya, dan variabel terikat (*dependent variable*) yaitu variabel yang dipengaruhi oleh variabel lain.

Berdasarkan hipotesis dan untuk memahami serta menjelaskan variabel-variabel yang diukur dalam penelitian ini ditetapkan tiga variabel yaitu :

- a. Variabel (X1)) adalah Budaya kerja.
- b. Variabel (X2)) adalah efektivitas organisasi
- c. Variabel (Y) adalah pelayanan pbulik

Berdasarkan kerangka pemikiran dan rumusan variabel penelitian tersebut, maka dapat diuraikan definisi operasional yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

### **Budaya kerja (X1)**

- 1). Inovasi dan pengambilan keputusan (innovation and risk taking), dengan indikator :
  - (a) memiliki inovatif,
  - (b) keberanian mengambil resiko.
- 2). Perhatian pada rincian (attention to detail), dengan indikator :
  - (a) job description yang jelas,
  - (b) prosedur yang digunakan.
- 3). Orientasi pada hasil (outcome orentation), dengan indikator :
  - (a) tujuan yang ditetapkan,
  - (b) hasil yang dicapai.
- 4). Orientasi pada orang (people orentation), dengan indikator :
  - (a) pelayanan kepada orang,
  - (b) perhatian kepada orang.
- 5). Orientasi pada tim (team orentation), dengan indikator :
  - (a) pelayanan kepada tim,

- (b) perhatian kepada tim
- 6). Agresivitas (*agresiveness*), dengan indikator :
  - (a) Memiliki sifat agresif,
  - (b) Memiliki sifat kompetitif
- 7). Kemantapan (*stability*), dengan indikator :
  - (a) mempertahankan kestabilan kerja,
  - (b) perbandingan pertumbuhan kestabilan kerja.

### **Efektivitas Organisasi (X2)**

- 1) Kemampuan menyesuaikan diri/keluwesan dengan indikator :
  - a. Setiap pegawai dapat melaksanakan pekerjaan sesuai dengan ketentuan yang berlaku
  - b. Setiap pegawai taat dan patuh terhadap peraturan organisasi
- 2) Produktivitas dengan indikator :
  - a. Setiap pegawai memiliki kemampuan dan keterampilan yang memadai
  - b. Setiap pegawai mampu menyelesaikan pekerjaannya dengan baik
- 3) Kepuasan kerja dengan indikator :
  - a. Pegawai merasa puas terhadap hasil kerja yang telah dilaksanakan
  - b. Pegawai memiliki kinerja yang tinggi dalam melaksanakan pekerjaan
- 4) Kemampuan beradaptasi dengan indikator :
  - a. Setiap pegawai mampu menyesuaikan diri dengan lingkungan kerja
  - b. Setiap pegawai mampu beradaptasi dengan rekan kerja
- 5) Pencarian sumber daya dengan indikator :
  - a. Tersedianya anggaran yang memadai untuk melaksanakan setiap pekerjaan dan tugas-tugas yang menjadi tanggungjawab organisasi
  - b. Tersedianya fasilitas yang memadai untuk mendukung pekerjaan yang akan dilaksanakan

### **Pelayanan Publik (Y)**

- 1) *Reability* (handal) dengan indikator :
  - a. Kemampuan Kecamatan Langkaplancar Kabupaten Pangandaran untuk memberikan pelayanan secara tepat dan benar sesuai dengan kebutuhan masyarakat
  - b. Kecamatan Langkaplancar Kabupaten Kabupaten Pangandaran mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat

- 2) *Responsiveness* (pertanggungjawaban), dengan indikator :
  - a. Setiap pegawai memiliki kesadaran untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional
  - b. Penempatan pegawai sesuai dengan klasifikasi pendidikan
- 3) *Assurance* (jaminan), dengan indikator :
  - a. Adanya jaminan keamanan bagi masyarakat untuk memperoleh pelayanan
  - b. Adanya kepastian hukum dalam penyelenggaraan pelayanan
- 4) *Emphaty* (empati), dengan indikator :
  - a. Setiap pegawai memiliki kesadaran untuk selalu merespon keluhan dari masyarakat
  - b. Setiap pegawai memiliki kemauan untuk melakukan pendekatan-pendekatan kepada masyarakat untuk memberikan informasi secara jelas dalam penyelenggaraan pelayanan
- 5) *Tangibles* (terjamah), dengan indikator :
  - a. Biaya terjangkau oleh semua kalangan masyarakat.
  - b. Sarana dan prasarana yang tersedia memadai sesuai dengan kebutuhan dalam pemberian pelayanan.

## **Populasi dan Sampel**

### **a. Populasi**

Selanjutnya penulis akan memberikan pengertian dari populasi menurut Sugiyono (2001:57) sebagai berikut : “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas : objek atau subjek, yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya“.

Adapun populasi dalam penelitian ini adalah Pegawai Kecamatan Langkaplancar Kabupaten Pangandaran sebanyak 8 orang.

### **b. Sampel**

Sampel menurut Sugiyono (2001:57) adalah sebagai berikut : “Sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”.

Setelah sampel ditemukan, maka teknik sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah teknik sensus/sampel jenuh karena seluruh populasi di jadikan sampel. Sampel jenuh menurut Sugiyono (2010:96), adalah sebagai berikut : “Sampling jenuh adalah bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering dilakukan bila jumlah populasi relative kecil”.

## **Sumber Data dan Alat Pengumpulan Data**

### **a. Sumber Data**

Sumber data, berupa data primer dan data sekunder yaitu :

- 1) Data primer yaitu data atau kuesioner yang di peroleh langsung dari responden yang berupa angket dan data hasil wawancara serta hasil observasi peneliti
- 2) Data sekunder berupa dokumentasi-dokumentasi hasil-hasil laporan kegiatan penelitian, termasuk peraturan perundang-undangan, peraturan-peraturan daerah dan data-data lainnya..

Sumber data dalam penelitian ini adalah :

- 1) Responden yaitu Pegawai di kantor Kecamatan Langkaplancar Kabupaten Pangandaran
- 2) Sedangkan sumber data yang lainnya berupa dokumentasi-dokumentasi yang yang berhubungan dengan penelitian ini.

### **b. Alat Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah :

- 1) Studi lapangan yaitu memberikan secara langsung variabel-variabel yang dijadikan objek penelitian dilokasi yang telah ditentukan dengan teknik pengumpulan data berupa penyebaran kuesioner atau angket, yaitu dengan cara memberikan pertanyaan maupun pernyataan kepada responden yang di jawab maupun dinyatakan dan dilakukan juga observasi serta wawancara. Teknik yang di lakukan adalah sebagai berikut :
  - a) Observasi yaitu melakukan pengamatan atau monitoring secara langsung pada objek penelitian dengan mencatat dan mencheck lish secara sistematis hal-hal yang berkaitan dengan keperluan penelitian
  - b) Angket yaitu cara pengumpulan data dengan memberikan kuesioner atau formulir berisi sejumlah pertanyaan dan pernyataan yang berkaitan dengan pelayanan kebersihan dan kepuasan masyarakat
- 2) Wawancara, yaitu melakukan tanya jawab langsung atau dialog dengan responden yang menjadi objek penelitian guna memperoleh data yang tidak dapat dilakukan melalui observasi maupun studi dokumentasi.
- 3) Studi dokumentasi yaitu memperoleh data sekunder dari laporan-laporan kegiatan, dokumen yang berkaitan dengan masalah-masalah penelitian :
  - a) Data profil organisasi Kecamatan Langkaplancar Kabupaten Pangandaran yang berisi tentang tugas, pokok dan fungsi organisasi.

- b) Data laporan evaluasi kinerja Kecamatan Langkaplancar Kabupaten Pangandaran yang berisi tentang tugas, pokok dan fungsi organisasi.
- c) Dokumen yang berkaitan dengan masalah-masalah penelitian yaitu buku-buku literature, dokumen-dokumen resmi seperti peraturan-peraturan dan kebijakan-kebijakan pemerintah lainnya.

**Teknik Analisi Data**

Tujuan analisis data tersebut adalah menjadikan data mentah yang telah dikumpulkan sehingga mudah ditafsirkan menjadi informasi yang bermakna. Dalam proses pengolahan data mentah dipecahkan secara kelompok-kelompok kategori, dengan sedemikian rupa sehingga dapat menunjukkan makna untuk menjawab masalah yang akan diteliti atau untuk menguji hipotesis. Proses pengolahan data mentah mengandung pengertian bahwa usaha mengubah data mentah yang pada awalnya, menjadi satu bentuk yang dapat dengan mudah memperlihatkan hubungan-hubungan antar fenomena. Salah satu bentuk pengolahan data mentah penelitian yaitu dengan pendekatan kualitatif yaitu mentransformasikan data yang bersipat ordinal menjadi data interval melalui *metode skala likert*. Hal ini perlu dilakukan mengingat dalam proses analisis lanjutan perlu dipahami mengenai skala pengukuran minimal, yaitu interval.

Langkah-langkah mentransformasikan data tersebut, adalah sebagai berikut :

- a. Memperhatikan setiap item pertanyaan. Dalam setiap item pertanyaan ditentukan beberapa frekuensi jawaban yang mendapat skor 1, 2, 3, 4 dan 5. Dengan langkahlangkah yaitu :
  - 1) Skor tertinggi : 5 x 8 responden = 40
  - 2) Skor terendah : 1 x 8 responden = 8
  - 3) Rentang : 40 – 8 = 32
  - 4) Interval kelas : 32 : 5 = 6.4

Jika digambarkan dalam bentuk interval kelas akan tampak seperti berikut :

**Tabel 1.** Interval kelas

8,0	14,4	20,8	27,2	33,6	40,0
Sangat tidak baik	Tidak baik	Cukup baik	Baik	Sangat baik	

- b. Menentukan persentase

Untuk menentukan persentase penilaian terhadap kategori-kategori, maka dalam distribusi frekuensi, total skor kenyataan masing-masing item pernyataan dapat dipresentasikan dengan perhitungan sebagai berikut :

Total skor  
 ————— X 100%

Skor ideal

Keterangan

Total skor : jumlah skor kenyataan untuk masing-masing item

Skor ideal : skor tertinggi x jumlah responden (5 x 8) = 40

Selanjutnya penulis melakukan interpretasi dengan menggunakan Kriteria persentase menurut Arikunto (1998:246) sebagai berikut :

**Table 1.** Pedoman Persentase

<b>Interval persentase</b>	<b>Tingkat persentase</b>
76-100 %	Baik
56-75 %	Cukup baik
40-55 %	Kurang baik
0 – 40 %	Tidak baik

Setelah semua item dianalisis, maka dibuat rekapitulasi item untuk mengetahui masuk ke dalam kategori apa variable tersebut. Berdasarkan table rekapitulasi variable X1 dan X2 maupun variable Y diukur dengan perhitungan sebagai berikut :

1) Variable X1 dan X2

$$\text{Skor rata-rata variabel X} = \frac{\text{Total skor}}{\text{Jumlah item}}$$

$$\text{Dipersentasekan} = \frac{\text{Skor rata-rata X}}{\text{Skor ideal}} \times 100\%$$

2) Variable Y

$$\text{Skor rata-rata variabel Y} = \frac{\text{Total skor}}{\text{Jumlah item}}$$

$$\text{Dipersentasekan} = \frac{\text{Skor rata-rata Y}}{\text{Skor ideal}} \times 100\%$$

Selanjutnya untuk mengukur pengaruh variable bebas (X)1 dan variable (X)2 terhadap variable terikat (Y), maka digunakan model analisis korelasi dengan pengukuran skala ordinal. Untuk mengetahui korelasi antara dua variable, maka digunakan uji statistik parametrik dengan mempergunakan rumus korelasi *product moment* ( $r$ ), rumus tersebut adalah sebagai berikut.

$$r = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Sumber : (Sugiyono, 2001:212)

**Keterangan :**

- $r_{xy}$  : Koefisien korelasi  
 $\sum x^2$  :  $(x - x)^2$   
 $\sum y^2$  :  $(y - y)^2$   
 $\sum xy$  : jumlah hasil kali x dengan y

Selanjutnya untuk menguji hipotesis, digunakan uji t korelasi *product moment* dengan rumus :

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-(r^2)}}$$

(Sugiyono, 2000:150)

**Keterangan :**

- t = nilai yang dihitung  
 r = koefisien korelasi *Product moment*  
 n = sampel

Adapun tahap pengujian adalah sebagai berikut :

- 1) Menentukan Hipotesis Dan Hipotesis Alternatif
  - a)  $H_0 : r_s = 0$ , artinya pengaruh budaya kerja dan efektivitas organisasi terhadap pelayanan publik tidak ada pengaruh yang signifikan

b)  $H_0 : r_s \neq 0$ , artinya pengaruh budaya kerja dan efektivitas organisasi terhadap Kinerja Pegawai ada pengaruh yang signifikan

2) Menentukan Kriteria Uji

Iji hipotesis ini dapat dilakukjan dengan menggunakan alat uji dengan kriteria sebagai berikut :

Terima  $H_a$  apabila  $t \text{ tabel} \leq t \text{ hitung}$  atau  $t \text{ hitung} \geq t \text{ tabel}$

Tolak  $H_0$  apabila  $t \text{ hitung} \leq t \text{ tabel}$  atau  $t \text{ tabel} \geq t \text{ hitung}$

Selanjutnya untuk dapat memberikan interpretasi seberapa kuat pengaruh antara variabel  $X_1$  dan variabel  $X_2$  dengan variabel  $Y$ , maka akan digunakan seperti tercantum pada tabel sebagai berikut :

**Tabel 2.** Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi

<b>INTERVAL KELAS</b>	<b>TINGKAT HUBUNGAN</b>
0,00 – 0,199	Sangat rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat kuat

*Sumber : Sugiyono (2009:184)*

Kemudian pada akhirnya untuk mengetahui pengaruh budaya kerja dan efektivitas organisasi terhadap pelayanan publik digunakan rumus koefisien determinasi (k.d), rumus tersebut adalah sebagai berikut :

$$k.d = (r^2) \times 100 \% \quad (\text{Sudjana, 2005 :371})$$

**Uji Validitas dan Uji Reabilitas**

**a. Uji Validitas**

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan di ukur oleh kuesioner tersebut. Menurut Arikunto (1998:60) ‘Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkatan-tingkatan kevalidan atau kesahihan suatu instrument. Instrument dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan, apabila dapat mengungkapkan data variable yang diteliti secara tepat.

Dalam hal ini digunakan beberpa butir pertanyaan yang dapat secara tepat mengungkapkan variabel yang diukur tersebut. Untuk mengukur tingkat validasi dapat

dilakukan dengan cara mengkorelasikan antara skor butir pertanyaan dengan total skor konstruk atau variable. Hipotesis yang diajukan adalah :

Ho : skor butir pertanyaan berkorelasi positif dengan total skor konstruk

Ha : skor butir pertanyaan tidak berkorelasi positif dengan total skor konstruk

Uji validitas akan menguji masing-masing variable yang digunakan dalam penelitian ini, dimana keseluruhan variable penelitian memuat 34 pernyataan yang harus dijawab oleh responden.

#### b. Uji Reabilitas

Uji reabilitas dilakukan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliable atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu-ke waktu. Indikator untuk uji reabilitas adalah uji reabilitas dengan menggunakan rumus *alfa cronbach*.

1) Varian skor tiap ítem soal :

$$\frac{\sum x_1^2 \frac{(\sum X_1)^2}{N}}{N}$$

2) Varian total :

$$\frac{\sum x_1^2 \frac{(\sum Xt)^2}{N}}{N}$$

3) Nilai reabilitas :

$$r = \left( \frac{k}{k-1} \right) - \left( 1 - \frac{\sum_s t^2}{St} \right)$$

4) t hitung :

$$t \text{ hitung} = \frac{r \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

## 4. PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

### **Pengaruh Budaya kerja terhadap Pelayanan Publik di Kecamatan Langkaplancar Kabupaten Pangandaran**

Budaya kerja memberikan pengaruh terhadap pelayanan publik. Pengaruh tersebut berkaitan erat dengan Inovasi dan pengambilan keputusan (innovation and risk taking), Perhatian pada rincian (attention to detail), Orientasi pada hasil (outcome orientation), Orientasi pada orang (people orientation), Orientasi pada tim (team orientation), Agresivitas

(agresiveness), Kemantapan (stability), Untuk itu agar budaya kerja semakin baik maka dalam pelaksanaannya perlu mengacu kepada indikator-indikator yang menjadi pendukung lainnya antara lain :

- a. memiliki inovatif,
- b. keberanian mengambil resiko.
- c. job description yang jelas,
- d. prosedur yang digunakan.
- e. tujuan yang ditetapkan,
- f. hasil yang dicapai.
- g. pelayanan kepada orang,
- h. perhatian kepada orang.
- i. pelayanan kepada tim,
- j. perhatian kepada tim
- k. Memiliki sifat agresif,
- l. Memiliki sifat kompetitif
- m. mempertahankan kestabilan kerja,
- n. perbandingan pertumbuhan kestabilan kerja.

Hal tersebut di atas sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Dwiyanto (2002:50-51) yang menyatakan unsure-unsur yang perlu diperhatikan mengenai budaya kerja antara lain ;

- a. Inovasi dan pengambilan keputusan (innovation and risk taking),
- b. Perhatian pada rincian (attention to detail),
- c. Orientasi pada hasil (outcome orientation),
- d. Orientasi pada orang (people orientation),
- e. Orientasi pada tim (team orientation),
- f. Agresivitas (agresiveness),
- g. Kemantapan (stability),

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa semakin positif nilai komponden-komponen budaya kerja, maka akan semakin tinggi pengaruhnya pada pelayanan publik yang dilaksanakan sehingga hal tersebut akan memberikan dampak yang baik pada kelangsungan organisasi khususnya Kecamatan Langkaplancar Kabupten Pangandaran.

Berdasarkan hasil observasi variabel budaya kerja sudah cukup sesuai dengan harapan yang diinginkan, namun dilain pihak masih ada beberapa aspek yang perlu

ditingkatkan terutama dalam hal pencapaian tujuan organisasi yang masih kurang baik. Sehingga perlu adanya pembinaan terhadap pegawai

Berdasarkan hasil analisis diperoleh kenyataan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel budaya kerja ( $X_1$ ) dengan pelayanan publik (Y). Hasil analisis menunjukkan bahwa pelayanan publik dipengaruhi oleh budaya kerja, hasil tersebut diperoleh dari perhitungan koefisien korelasi. Hal tersebut menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang kuat dari  $X_1$  terhadap Y. Untuk menyatakan besar atau kecilnya suatu kontribusi/sumbangan dari variabel  $X_1$  terhadap variabel Y, dapat dilihat dari hasil perhitungan koefisien determinasi.

### **Pengaruh Efektivitas organisasi terhadap Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Langkaplancar Kabupten Pangandaran**

Menurut pendapat yang dikemukakan oleh Soewarno, 1994:37), Yang menyatakan aspek efektivitas organisasi, yaitu : Kemampuan menyesuaikan diri/keluwes, Produktivitas, Kepuasan kerja, Kemampuan beradaptasi, Pencarian sumber daya,

Berdasarkan hasil observasi variabel efektivitas organisasi sudah cukup baik, namun di sisi lain masih ada beberapa aspek yang perlu ditingkatkan terutama mengenai kemampuan pegawai dalam beradaptasi dengan lingkungan dan rekan kerja.

Berdasarkan hasil analisis diperoleh kenyataan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel komitmen pegawai ( $X_2$ ) dengan pelayanan publik (Y). Hasil analisis menunjukkan bahwa pelayanan publik dipengaruhi oleh efektivitas organisasi, hasil tersebut diperoleh dari perhitungan koefisien korelasi. Hal tersebut menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang kuat dari  $X_2$  terhadap Y. Untuk menyatakan besar atau kecilnya suatu kontribusi/sumbangan dari variabel  $X_2$  terhadap variabel Y, dapat dilihat dari hasil perhitungan koefisien determinasi.

### **Pengaruh Budaya kerja dan Efektivitas organisasi terhadap Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan, Pencatatan sipil, Sosial, Tanaga Kerja dan Transmigrasi Kabupten Pangandaran**

Keberhasilan organisasi pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan public tidak terlepas dari budaya kerja dan efektivitas organisasi yang ada dalam organisasi tersebut. Pelayanan public dapat dikatakan berkualitas apabila pelayanan yang dieberikan tersebut dapat memberikan kepuasan terhadap pelanggannya.

. Pelayanan dengan segala persoalannya tidak mungkin diatasi hanya oleh anggaran dan fasilitas yang tersedia untuk melaksanakan pelayanan. Untuk melaksanakan program-programnya, organisasi publik perlu memiliki latar belakang dan komitmen dari

pegawainya. Agar pelayanan public dapat memberikan kepuasan terhadap pelanggannya, maka perlu adanya pegawai yang memiliki latar belakang serta komitmen yang baik terhadap organisasinya.

Berdasarkan hasil observasi variabel budaya kerja dan efektivitas organisasi Kantor Kecamatan Langkaplancar Kabupten Pangandaran sudah cukup baik sehingga dapat mempengaruhi terhadap pelayanan public yang lebih baik bagi masyarakat.

Berdasarkan hasil analisis diperoleh kenyataan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel latar belakang pegawai ( $X_1$ ) dan efektivitas organisasi ( $X_2$ ) terhadap pelayanan publik ( $Y$ ). Hasil analisis menunjukkan bahwa pelayanan publik dipengaruhi oleh budaya kerja dan efektivitas organisasi, hasil tersebut diperoleh dari perhitungan koefisien korelasi. Hal tersebut menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang kuat dari  $X_1$  dan  $X_2$  terhadap  $Y$ . Untuk menyatakan besar atau kecilnya suatu kontribusi/sumbangan dari variabel  $X_1$  dan  $X_2$  terhadap variabel  $Y$ , dapat dilihat dari hasil perhitungan koefisien determinasi.

## **5. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Berdasarkan pembahasan seluruh hasil penelitian yang telah dilakukann sebelumnya, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

- a. Budaya kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan publik, artinya jika budaya kerja baik maka pelayanan publik akan semakin baik pula.
- b. Efektivitas organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan publik, artinya jika efektivitas organisasi semakin baik maka pelayanan publik akan semakin baik pula.
- c. Budaya kerja dan efektivitas organisasi secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan publik, artinya jika latar belakang dan efektivitas organisasi semakin baik maka pelayanan publik akan semakin baik pula.

### **Saran**

Berdasarkan kesimpulan di atas, penulis memberikan saran yang berkaitan dengan masalah penelitian yaitu :

- a. Agar pelayanan publik semakin baik maka seyogyanya pemerintah daerah menyiapkan pegawai yang memiliki kemampuan dan keterampilan sesuai dengan bidang tugasnya

- b. Agar pelayanan publik semakin baik maka pemerintah dapat memberikan pelatihan dan pendidikan kepada setiap pegawai sehingga wawasan kemampuan dan keterampilan pegawai semakin meningkat
- c. Agar pelayanan publik semakin baik maka pemerintah perlu memiliki pegawai yang berkualitas dan mampu melaksanakan pekerjaan secara professional.

## DAFTAR PUSTAKA

- Akdon, & Hadi, S. (2005). *Aplikasi statistika dan metode penelitian untuk administrasi & manajemen*. Dewa Ruci.
- Baharun, H., Enas, E., & Noviana, R. L. (2022). Quality improvement as a strategy to build pesantren's brand credibility. *Al-Ishlah: Jurnal Pendidikan*, 14(1), 529–538. <https://doi.org/10.35445/alishlah.v14i1.1583>
- Budianto, A., Bastaman, D., & Herman, F. (2020). Promotion mix, individual internal environment, and purchase decision making in minimarket. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 21(1).
- Darna, N., Faridah, E., Lestari, M. N., & Tinia, A. G. (2024). Talent management in facing the demand of environmental changes: A study in Galuh University. *Sosiohumaniora*, 26(1), 79–85. <https://doi.org/10.24198/sosiohumaniora.v26i1.47161>
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., & Donnelly, J. H. (1996). *Organisasi, perilaku, struktur dan proses* (Djarkasih & A. Dharma, Penerj.). Erlangga.
- Handyaningrat, S. (2000). *Pengantar studi ilmu administrasi dan manajemen*. CV Haji Masagung.
- Handyaningrat, S. (2003). *Manajemen sumber daya manusia*. Bumi Aksara.
- Hasibuan, M. S. P. (2003). *Manajemen (Dasar, pengertian dan masalah)*. Bumi Aksara.
- Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan.
- Iskandar, J. (2004). *Beberapa indeks dan skala pengukuran variabel*. Puspaga.
- Iskandar, J. (2005a). *Kapita selekta administrasi negara dan kebijakan publik*. Puspaga.
- Iskandar, J. (2005b). *Teori dan isu pembangunan*. Puspaga.
- Iskandar, J. (2005c). *Metode penelitian administrasi*. Puspaga.
- Iskandar, J. (2005d). *Manajemen publik*. Puspaga.
- Iskandar, J. (2006). *Teori sosial*. Puspaga.
- Kristiadi, J. (1994). *Partisipasi masyarakat dalam pembangunan*. Bumi Aksara.

- Kumorotomo, W., & Pramusinto, A. (2009). *Governance reform di Indonesia*. Gava Media.
- Lembaga Administrasi Negara (LAN) RI. (2009). *Standar pelayanan publik* (Edisi revisi).
- Mangkunegara, A. P. (2002). *Perencanaan dan pengembangan sumber daya manusia*. Refika Aditama.
- Mardiasmo. (2004). *Otonomi dan manajemen keuangan daerah*. Andi.
- Mubiarto. (2005). *Partisipasi masyarakat*. Pustaka STKS.
- Mulyatini, N., Herlina, E., Akbar, D. S., & Prabowo, F. H. E. (2023). Analisis potensi pembentukan kawasan industri hasil tembakau dalam perspektif ekonomi. *JPPI (Jurnal Penelitian Pendidikan Indonesia)*, 9(1), 334. <https://doi.org/10.29210/020231920>
- Narbuko, C., & Achmad, A. (2001). *Metodologi penelitian*. Bumi Aksara.
- Nasucha, C. (2000). *Reformasi administrasi publik: Teori dan praktik*. Grasindo.
- Ndraha, T. (2003). *Kybernology (Ilmu pemerintahan)*. Rineka Cipta.
- Nisjar, K., & Winardi. (1997). *Teori sistem dan pendekatan sistem dalam bidang manajemen*. Mandar Maju.
- Nuryani, L. K., Enas, E., Herman, M., Wahyudi, E., & Dianawati, L. (2022). Teachers' perceptions of academic supervision in a pandemic era; Phenomenological review. *Al-Tanzim: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 6(3), 679–692. <https://doi.org/10.33650/al-tanzim.v6i3.3646>
- Osborne, D., & Gaebler, T. (1998). *Reinventing government: How entrepreneurial spirit is transforming the public sector* (A. Rosyid, Penerj.). PB. Pressindo.
- Parasuraman, J. A. (2001). *Manajemen pelayanan publik*. Hanindhita Graha.
- Pasolong, H. (2007). *Teori administrasi publik*. Alfabeta.
- Pasolong, H. (2008). *Kepemimpinan birokrasi*. Alfabeta.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah.
- Pusat Pembinaan Bahasa Indonesia, Depdiknas. (2000). *Kamus besar bahasa Indonesia*. Balai Pustaka.
- Ridwan, & Lestari, T. (2002). *Statistika I*. Alfabeta.
- Robbins, S. P. (2002). *Teori organisasi: Struktur, desain dan aplikasi* (U. Yusuf, Penerj.). Arcan.
- Sedarmayanti. (2004). *Pengembangan kepribadian pegawai*. Mandar Maju.
- Siagian, S. P. (2001). *Kerangka dasar ilmu administrasi*. Rineka Cipta.

Suryosubroto. (2003). *Kapita selekta penyelenggaraan pemerintahan daerah*. Fokusmedia.

Terry, G. R., & Rue. (2003). *Principles of management*. Alfabeta.

Thoha, M. (2000). *Dimensi-dimensi prima ilmu administrasi negara*. PT Raja Grafindo Perkasa.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.