

PENGARUH BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR DESA MOTOLOHU KECAMATAN RANDANGAN

Anisa Tui¹, Arifin Tahir², Rusli Isa³

Universitas Negeri Gorontalo, Gorontalo, Indonesia^{1,2,3}

E-Mail: anisatui805@gmail.com, arifin_tahir@ung.ac.id, rusli_isa@ung.ac.id,

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Motolohu, Kecamatan Randangan, serta untuk mengukur seberapa besar kontribusi budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan tersebut. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Data dikumpulkan melalui observasi dan penyebaran kuesioner (angket) dengan jumlah sampel sebanyak 80 orang. Untuk menganalisis data, digunakan teknik analisis deskriptif, regresi linier sederhana, dan uji koefisien determinasi. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini menunjukkan bahwa budaya organisasi memberikan pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Motolohu, dengan proporsi pengaruh sebesar 40,4%. Sementara itu, sisa 59,6% dari kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Kata Kunci: *Budaya Organisasi, Kualitas Pelayanan Publik*

ABSTRACT

This research aims to investigate whether organizational culture has an impact on the quality of public services provided at the Motolohu Village Office in Randangan District, as well as to determine the extent of that influence. The study employs a quantitative research approach, with data collection methods that include observations and questionnaires, involving a sample size of 80 respondents. For data analysis, techniques such as descriptive analysis, simple linear regression, and tests for the coefficient of determination are utilized. The findings from this research indicate that organizational culture positively influences the quality of public services at the Motolohu Village Office, accounting for 40.4% of the variance. The remaining 59.6% of the quality is attributed to other variables that were not addressed in this study.

Keywords: *Budaya Organisasi, Kualitas Pelayanan Publik*

PENDAHULUAN

Organisasi dapat diartikan sebagai suatu entitas yang menampung sekumpulan individu yang memiliki struktur serta sistem formal, bekerja sama demi mencapai tujuan tertentu. Untuk mencapai tujuan tersebut, organisasi memerlukan pengelolaan yang efisien. Keberhasilan pencapaian tujuan organisasi tidak hanya bergantung pada penerapan prinsip-prinsip organisasi, tetapi juga dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kemampuan anggota dan budaya organisasi itu sendiri.

Pemerintah berfungsi sebagai organisasi yang menyediakan layanan, sedangkan masyarakat berperan sebagai penerima layanan (konsumen). Tugas utama pemerintah adalah memberikan pelayanan yang berkualitas. Sebagai penyedia layanan publik, pemerintah harus berupaya memberikan yang terbaik bagi masyarakat.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, pasal 1 ayat 1, pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian kegiatan yang bertujuan memenuhi kebutuhan layanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk, terkait barang, jasa, atau layanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah harus mengacu

pada undang-undang demi kepentingan masyarakat.

Pelayanan publik merupakan suatu bentuk pelayanan atau pemberian kepada masyarakat, baik berupa penggunaan fasilitas umum, barang, maupun jasa yang disediakan oleh organisasi publik. Sebagaimana tertuang dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, pengelolaan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil merupakan rangkaian kegiatan yang bertujuan untuk menata dan merapikan pengelolaan dokumen. Pelayanan publik menjadi indikator penting dalam menilai kinerja pemerintah di mata masyarakat. Jika pelayanan publik tidak memuaskan, maka persepsi masyarakat terhadap kinerja pemerintah akan menjadi negatif.

Kualitas pelayanan publik merujuk pada kemampuan pemerintah atau lembaga publik dalam memberikan layanan yang memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat dengan cara yang efisien, transparan, akuntabel, dan responsif. Pelayanan publik menjadi topik hangat sejak diberlakukannya otonomi daerah, karena keberhasilan otonomi daerah sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan publik. Otonomi daerah dapat dianggap berhasil jika pelayanan publik dari pemerintah daerah berjalan dengan baik (Sellang,

dalam Hendrayady et al., 2023). Perubahan paradigma dalam administrasi, yang terjadi di seluruh dunia, telah menimbulkan berbagai masalah terkait dengan kualitas pelayanan publik. Selain itu, pemerintah juga dituntut untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat.

Setiap penyelenggara pelayanan publik wajib memiliki standar pelayanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, yang bertujuan memberikan kepastian dalam melaksanakan tugas dan fungsi serta bagi penerima layanan dalam proses pengajuan permohonan. Standar pelayanan berfungsi sebagai pedoman dalam penyelenggaraan layanan serta acuan dalam menilai kualitas pelayanan publik, sebagai janji dan kewajiban penyelenggara kepada masyarakat.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 ayat 7 menjelaskan bahwa pelayanan publik harus memenuhi standar pelayanan, sehingga menjadi acuan dalam penilaian kualitas layanan sebagai tanggung jawab penyelenggara kepada masyarakat demi pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Menurut Tjiptono dalam Indrasari (2019:61), kualitas pelayanan adalah suatu kondisi yang terus berubah, yang memengaruhi jasa, produk, proses, lingkungan, dan manusia, serta berhubungan dengan harapan masyarakat. Oleh karena itu, kualitas

pelayanan dapat dipahami sebagai usaha untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat serta memberikan pelayanan yang sesuai dengan ekspektasi mereka. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan membandingkan pandangan masyarakat tentang pelayanan yang diterima dengan harapan yang mereka miliki.

Budaya organisasi, menurut Mangkunegara dalam Tahir (2014:108), terdiri dari asumsi, nilai-nilai, keyakinan, dan standar yang dibangun dalam organisasi, yang bertujuan mengarahkan perilaku anggota dalam beradaptasi dan berintegrasi secara internal. Budaya organisasi, baik di sektor pemerintah maupun swasta, mencerminkan karakter organisasi. Budaya organisasi yang kuat dapat memperlancar pencapaian tujuan, sementara budaya yang lemah dapat menyulitkan pencapaian tersebut. Budaya organisasi menjadi identitas yang membedakan suatu organisasi dari yang lain, sehingga penting bagi setiap pegawai baru untuk mendapatkan pemahaman tentang budaya organisasi.

Budaya organisasi biasanya berkaitan dengan nilai, norma, sikap, dan etika kerja yang dijunjung oleh semua anggota organisasi. Unsur-unsur ini berfungsi sebagai dasar untuk mengawasi perilaku pegawai, pola pikir mereka, serta interaksi dan kerjasama dengan lingkungan.

Kantor Desa Motolohu berfungsi sebagai salah satu lembaga

pemerintah yang memberikan layanan kepada masyarakat. Pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat mengutamakan beberapa aspek yang didukung oleh kedisiplinan dan kemampuan aparatur dalam menjalankan tugasnya. Secara umum, pegawai di kantor desa diharapkan memiliki kemampuan pelayanan yang baik terhadap masyarakat.

Pemerintah desa memiliki tanggung jawab utama sebagai penyedia layanan publik dan juga membantu pemerintah pusat dalam menyelenggarakan layanan demi peningkatan kualitas layanan dan kepuasan masyarakat. Kantor Desa Motolohu juga dituntut untuk memberikan pelayanan yang optimal.

Hasil observasi awal peneliti di Kantor Desa Motolohu Kecamatan Randangan menunjukkan beberapa permasalahan terkait budaya organisasi dan pelayanan, antara lain: fasilitas pelayanan yang belum memadai, seperti kenyamanan ruang tunggu yang masih kurang, beberapa pegawai yang datang terlambat, adanya diskriminasi dalam pelayanan terhadap keluarga atau kolega, pegawai yang bersantai tanpa izin saat jam kerja, dan rendahnya jaminan ketepatan waktu dalam pelayanan, yang menyebabkan waktu yang dihabiskan menjadi tidak efisien. Juga, masih kurangnya jaminan mengenai kapan pelayanan akan selesai.

Berdasarkan uraian tersebut, perlu dilakukan kajian lebih mendalam

tentang pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Motolohu Kecamatan Randangan. Dengan memahami dampak budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan publik, kita dapat mengetahui tingkat kualitas pelayanan yang ada di kantor tersebut. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Motolohu Kecamatan Randangan.”

KAJIAN PUSTAKA

1. Kualitas Pelayanan Publik

Secara konseptual, pelayanan mencakup dimensi yang luas karena meliputi wilayah privat (privat sector) maupun wilayah public (public domain). Menurut Ibrahim (dalam Hardiyansyah, 2018) Kualitas pelayanan publik didefinisikan sebagai penilaian kualitas yang ditentukan saat memberikan pelayanan yang berkaitan dengan orang, proses, produk, jasa, dan lingkungan. Sedangkan menurut Moenir (dalam, Hendrayady at all, 2023) agar pelayanan dapat memuaskan orang lain atau orang yang dilayani, orang yang melakukannya harus memenuhi empat kriteria utama: bertingkah laku sopan, menyampaikan sesuatu dengan cara yang sesuai dengan apa yang seharusnya dapat diterima oleh orang yang dilayani, waktu yang tepat untuk menyampaikan dan bersikap ramah.

Menurut Hardiansyah (dalam Mufidahyatul dan Shohib, 2020) "Pelayanan public atau pelayanan umum adalah semua jenis pelayanan, baik berupa barang public maupun pelayanan public, yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilakukan oleh pemerintah public di pusat, di daerah, di perusahaan umum atau daerah, untuk memenuhi kebutuhan masyarakat serta dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan".

Menurut Mutiarin (dalam Sulila, 2022), integritas pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai komitmen pemerintah untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dengan mengedepankan moralitas dan integritas sebagai dasar untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih.

Menurut Sinambela dalam Mulyadi at. all (2018:39) mendefinisikan pelayanan public dapat diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah orang yang memiliki kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Kualitas pelayanan diukur berdasarkan seberapa baik layanan dapat memenuhi harapan penerima layanan, menurut Hardiansyah (2018:17). Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan secara langsung

berdampak pada peningkatan tingkat kepuasan penerima layanan.

2. Budaya Organisasi

Sebelum mengemukakan berbagai konsep budaya organisasi terlebih dahulu dikemukakan pengertian budaya organisasi. Budaya suatu organisasi mencerminkan sifat atau karakteristik organisasi, jadi budaya organisasi harus selalu diubah dan diperbarui untuk sesuai dengan perkembangan global yang mengalami perubahan dengan cepat (Wibowo, 2016). Organisasi harus memiliki budaya inovasi yang mendorong anggotanya untuk menjadi kreatif dan inovatif untuk memajukan organisasi.

Keyakinan, nilai, dan norma yang dianut dalam budaya organisasi publik sangat memengaruhi bagaimana orang berinteraksi dan bertindak dalam organisasi. Kebijakan, praktik, dan prosedur organisasi mencerminkan budaya ini. Faktor-faktor seperti transparansi, akuntabilitas, dan pelayanan masyarakat dapat dimasukkan ke dalam budaya organisasi, yang menghasilkan lingkungan yang mendukung inovasi dan efisiensi pelayanan (Oleh Denison, dalam Aneta at all, 2024).

"Organisasi yang berkinerja tinggi memiliki budaya yang tidak saja kuat tetapi juga adaptif atau memiliki fokus internal yang kuat dan fokus eksternal yang kuat. Focus internal diciptakan oleh adanya keterlibatan dan konsistensi sedangkan fokus eksternal adalah

kemampuan beradaptasi terhadap lingkungan dan misi yang jelas", menurut Denison dalam Isa at. all (2022).

Gareth R. Jones dalam Tahir (2014:108) mendefinisikan budaya organisasi sebagai kumpulan nilai-nilai bersama yang mengatur cara anggota organisasi berinteraksi satu sama lain, dengan mitra pendukungnya, pelanggan, dan orang lain di luar organisasi. Berdasarkan pada penjelasan tentang teori budaya organisasi dapat diartikan bahwa konsep budaya organisasi menjadi obyek dari sikap seseorang dalam organisasi atau aktivitas seseorang dalam organisasi sehingga mempengaruhi pola pikir, sikap, dan perilaku anggota organisasi dalam melayani masyarakat dalam mencapai tujuan organisasi.

Definisi Budaya organisasi oleh para ahli lainnya disampaikan oleh Haviland (dalam Isa, at. all 2022) bahwa: "Budaya adalah seperangkat peraturan dan norma yang dimiliki Bersama oleh para anggota masyarakat. Jika dilaksanakan oleh para anggotanya akan melahirkan perilaku yang dipandang layak dan dapat diterima oleh semua masyarakat".

3. Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan, menurut Hayat (2018:226), didefinisikan sebagai kinerja pelayanan yang diberikan oleh pemerintah berdasarkan kemampuan

dan kualitas yang dimilikinya, yang berdampak pada pelayanan yang diberikan. Sebaliknya, Nashar (2020:12) menyatakan bahwa kualitas pelayanan sangat penting agar pelayanan yang diberikan dapat dirasakan oleh masyarakat, pelanggan, atau pengguna jasa.

Menurut Kasmir (2017:6-7), faktor yang mempengaruhi pelayanan yaitu kualitas tenaga kerja, jumlah tenaga kerja, kepemimpinan, budaya organisasi, kesejahteraan karyawan, lingkungan kerja, dan faktor lain, termasuk sarana dan prasarana yang digunakan.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, dimana penelitian diharapkan dapat menggambarkan pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan public Di kantor Desa Motolohu, Kecamatan Randangan, Kabupaten Pohuwato. Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 21 mei 2024 sampai dengan 07 juni 2024 dan penelitian ini dilaksanakan pada Kantor Desa Motolohu Kecamatan randangan dengan jumlah sampel yaitu 80 responden. Dengan menggunakan teknik analisis data yaitu analisis deskriptif, regresi linear sederhana, dan uji koefisien determinansi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1 Hasil Uji Validitas Variabel Budaya Organisasi (X)

Pernyataan	Rhitung	rtabel	Ket
1	0,566	0,220	Valid
2	0,493	0,220	Valid
3	0,516	0,220	Valid
4	0,500	0,220	Valid
5	0,662	0,220	Valid
6	0,533	0,220	Valid
7	0,587	0,220	Valid
8	0,553	0,220	Valid
9	0,548	0,220	Valid
10	0,699	0,220	Valid
11	0,543	0,220	Valid
12	0,533	0,220	Valid
13	0,388	0,220	Valid

Sumber Data: Pengolahan SPSS 2024

Berdasarkan tabel 1 di atas hasil uji validitas kuisioner variabel Budaya Organisasi (X), menunjukkan bahwa 13 pernyataan yang digunakan mempunyai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} maka peneliti menyimpulkan bahwa kuisioner yang digunakan valid.

Tabel 2 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Publik (Y)

Pernyataan	Rhitung	rtabel	Ket
1	0,242	0,220	Valid
2	0,505	0,220	Valid
3	0,481	0,220	Valid
4	0,542	0,220	Valid
5	0,430	0,220	Valid
6	0,511	0,220	Valid
7	0,561	0,220	Valid
8	0,367	0,220	Valid
9	0,631	0,220	Valid

10	0,382	0,220	Valid
11	0,649	0,220	Valid
12	0,463	0,220	Valid
13	0,422	0,220	Valid
14	0,632	0,220	Valid
15	0,672	0,220	Valid
16	0,583	0,220	Valid
17	0,625	0,220	Valid
18	0,555	0,220	Valid
19	0,517	0,220	Valid

Sumber Data : Pengolahan SPSS 2024

Berdasarkan tabel 2 diatas menunjukkan hasil uji validitas variabel Kualitas Pelayanan Publik masing-masing item pernyataan menghasilkan nilai yang lebih besar dari pada nilai r_{tabel} sehingga dapat dikatakan kuisioner yang digunakan yaitu valid.

Tabel 3 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X

Jumlah Pernyataan	Alpha's Cronbach	Cut Off	Ket
13	0,806	0,6	Reliabel

Sumber Data : Pengolahan SPSS 2024

Berdasarkan tabel 3 diatas dapat dilihat bahwa koefisien reliabilitas variabel (X) sebesar 0,806 yang berarti nilai *Alpha's Cronbach* lebih besar dari nilai acuan yakni 0,6. Maka itu dapat dinyatakan bahwa instrumen penelitian ini reliabel dan dapat digunakan untuk mengukur variabel Budaya Organisasi dalam penelitian ini.

Tabel 4 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y

Jumlah Pernyataan	Alpha's Cronbach	Cut Off	Ket
19	0,844	0,6	Reliabel

Sumber Data : Pengolahan SPSS 2024

Dapat dilihat dari tabel 4 bahwa koefisien reliabilitas variabel (Y) yaitu sebesar 0,844 yang berarti nilai *Alpha's Cronbach* lebih besar dari nilai acuan yakni 0,6. Yang artinya bahwa instrument penelitian ini reliabel dan layak dijadikan variable untuk pengukuran pada penelitian ini

Tabel 5 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test
 Unstandardized Residual

N		80
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	4.40244858
Most Extreme Differences	Absolute	.083
	Positive	.070
	Negative	-.083
Test Statistic		.083
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.200 ^d

Sumber Data : Pengolahan SPSS 2024

Berdasarkan hasil pengujian normalitas data pada tabel 5 di atas diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,200. Nilai signifikansi pengujian normalitas lebih besar dari nilai alpha 0,05 (0,200>0,05) sehingga dengan demikian dapat disimpulkan bahwa data dalam variabel penelitian ini dikatakan terdistribusi normal atau memenuhi asumsi normalitas.

Tabel 6 Hasil Analisis Regresi Sederhana

Model	Coefficients ^a					
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t		
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	31.268	7.099	4.404	<.001	
	BudayaOrganisasi	.912	.124	.641	7.379	<.001

Dependent Variable: KualitasPelayananPublik
 Sumber : output pengolahan data spss 2024

Berdasarkan hasil pengujian di atas dengan menggunakan metode regresi linear sederhana, maka dapat dituliskan persamaan regresi linear sebagai berikut:

$$\hat{Y} = 31,268 + 0,912X$$

Adapun penjelasan dari model regresi diatas menunjukkan nilai konstanta sebesar 31,268 yang merupakan nilai konstan pengaruh budaya organisasi. Sementara itu, untuk nilai beta yaitu nilai koefisien regresi variabel budaya organisasi sebesar 0,912 atau sebesar menunjukkan bahwa jika budaya organisasi semakin membaik akan meningkatkan kualitas pelayanan public pada kantor Desa Motolohu Kecamatan Randangan yang artinya variabel budaya organisasi mengalami kenaikan 1 satuan maka variabel budaya organisasi akan mengalami peningkatan sebesar 0,912. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa ada pengaruh variabel X terhadap variabel Y.

Tabel 7 Hasil Uji T

Model	t-hitung	Sig	t-tabel	Ket.
(Constant)	4,404	0,001		
Budaya Organisasi	7,379	0,001	1,664	Signifikan

Sumber : data olahan primer, 2024

Hasil analisis tabel 7 menunjukkan bahwa t_{hitung} untuk variabel budaya organisasi adalah 7,379. Sedangkan nilai t_{tabel} tingkat signifikan 5% dan derajat bebas n-k-1 atau 80-1-1 = 78 sebesar 1,664. Jika

dibandingkan nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} ($7,379 > 1,664$). Maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian, ini menunjukkan bahwa variabel independent (Budaya Organisasi) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (Kualitas Pelayanan Publik) pada Kantor Desa Motolohu.

Tabel 8 Hasil Uji Koefisien Determinansi

Sumber Data : Pengolahan SPSS 2024

Dari hasil tabel 8 diatas didapatkan nilai R Square sebesar 0.404. nilai ini ketika dimasukkan kedalam formulasi maka $0 < 0,404 < 1$. hal ini berarti mendekati angka 1 yang mengindikasikan pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Motolohu Sebesar 40,4%, sedangkan sisanya 59,6% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Hasil analisis di atas menunjukkan kesesuaian dengan hipotesis penelitian, dimana variabel budaya organisasi sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan public yang diteliti. Hasil koefisien determinasi menunjukkan bahwa nilai R^2 sebesar 0,404 atau 40,4%. Hal ini menjelaskan pengaruh budaya organisasi sebesar 40,4% dapat dilihat semakin kuatnya budaya organisasi semakin berkualitas pelayanan public yang diberikan kepada masyarakat pada kantor Desa Motolohu Kecamatan Randangan. Begitupun sebaliknya, jika budaya organisasi yang

ada pada kantor Desa Motolohu Kecamatan Randangan lemah, maka semakin tidak baik kualitas pelayanan public pada kantor Desa Motolohu Kecamatan Randangan.

Berdasarkan uraian di atas peneliti menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan public pada kantor Desa Motolohu Kecamatan Randangan dipengaruhi oleh budaya organisasi. budaya organisasi memiliki pengaruh

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.641 ^a	.411	.404	4.431

a. Predictors: (Constant), Budaya Organisasi

yang positif terhadap kualitas pelayanan publik pada kantor Desa Motolohu Kecamatan Randangan dengan pengaruh sebesar 40,4% artinya empat item indikator pada budaya organisasi menunjukkan nilai besarnya pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan public pada Kantor Desa Motolohu Kecamatan Randangan.

KESIMPULAN

Menganalisis pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan public di Kantor Desa Motolohu, Kecamatan Randangan, dapat memberikan wawasan berharga. Penelitian yang dilakukan dengan metode analisis regresi sederhana menunjukkan nilai R-squared sebesar 40,4%, yang mengindikasikan bahwa budaya organisasi memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kualitas

pelayanan publik di Kantor Desa tersebut.

Temuan ini menegaskan bahwa budaya organisasi yang kokoh sangat penting dalam menciptakan suasana kerja yang mendukung responsivitas, efisiensi, dan integritas dalam memberikan pelayanan publik. Untuk meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat, beberapa aspek penting perlu diperhatikan, seperti komunikasi internal yang efektif, kerjasama tim yang solid, dan penerapan sistem kompensasi yang adil bagi pegawai dalam organisasi. Berdasarkan kesimpulan dari penelitian yang telah dijelaskan, berikut beberapa saran yang dapat dipertimbangkan:

Saran untuk Pegawai,
Dianjurkan agar pegawai meningkatkan komunikasi internal serta kerjasama di antara mereka guna memperkuat solidaritas tim dalam memberikan pelayanan yang lebih efektif. Selain itu, pengembangan keterampilan interpersonal dan manajemen waktu yang lebih baik juga sangat diperlukan untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan publik.

Saran untuk Organisasi,
Penting untuk menciptakan lingkungan kerja yang kondusif bagi pelayanan publik yang berkualitas, dengan menerapkan prinsip-prinsip integritas, responsivitas, dan transparansi. Selain itu, penerapan sistem penghargaan dan pengakuan yang jelas juga dapat mendorong

pegawai untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik kepada masyarakat.

Saran untuk Masyarakat,
Diharapkan agar masyarakat dapat meningkatkan partisipasi dalam proses pengawasan dan memberikan umpan balik terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Desa Motolohu. Hal ini penting untuk mendorong akuntabilitas dan perbaikan yang berkelanjutan. Selain itu, masyarakat juga diharapkan untuk mendukung inisiatif pengembangan komunitas dan kegiatan sosial yang diadakan oleh Kantor Desa, guna memperkuat hubungan antara masyarakat dan pegawai.

DAFTAR PUSTAKA

- Aneta, Y., Isa, R., Usulu, E., M., Gobel, L., V., (2024). Budaya dan Perilaku Birokrasi Menyelami Dimensi-Dimensi Organisasi Publik. Medan:PT Media Penerbit Indonesia.
- Hardiyansyah. (2018). Kualitas Pelayanan-Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya. *Gava Media*, 250
- Hendrayady, A., Sari, A. R., Mustanir, A., Amane, A. P., Isa, R., Agusman, Y., & Arief, M. H. (2023). Manajemen Pelayanan Publik. Pertama. Edited by DP Sari. Padang: Global Eksekutif Teknologi.

- Isa, R., Aneta, A., Ilato, R., Aneta, Y. (2022). *Pengaruh Kompetensi, Budaya Organisasi Dan Perilaku Wirausaha Terhadap Kinerja Bumdes Di Kabupaten Gorontalo*. Disertasi, 1(7602141010).
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent*. PT Raja Grafindo Persada: Depok
- Mufidahyatul, M., & Shohib, M. (2020). *Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan di Koperasi BMT Al-Ikhlash Lumajang*. Tanwirul Uqul-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam, 1(1), 40-51.
- Mulyadi, D., Afandi, M. N., & Gedeona, H. T. (2016). *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta
- Nashar. (2020). *Kualitas Pelayanan Akan Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat*. Duta Media Publishing
- Sulila, I., & Usman, S. D. (2022). The Impact-Of-Bureaucratic-Integrity-And-Loyalty-On-Governments-Institutional-Performance (1). *The-Impact-Of-Bureaucratic-Integrity-And-Loyalty-On-Governments-Institutional-Performance (1)*, 12(2), 3090–3105.
- Tahir, A. 2014. *Perilaku Organisasi (Edisi 1)*. Yogyakarta: Deepublish
- UU No. 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Negara
- UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.