

PENGARUH BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA KANTOR DESA RINGIN KECAMATAN BATANG GANSAL KABUPATEN INDRAGIRI HULU

THE INFLUENCE OF ORGANIZATIONAL CULTURE ON SERVICE QUALITY AT THE RINGIN VILLAGE OFFICE, BATANG GANSAL DISTRICT, INDRAGIRI HULU REGENCY

Indrayani¹, Supardi², Nia Mardiana³, Nurul Robiatul⁴, Lilis Dea Ananda⁵

^{1,2,3,4,5} Universitas Riau Indonesia, Rengat, Indonesia

E-mail: yaniindra@gmail.com, Supardi@unrida.ac.id, niania847@gmail.com,
nurulrobiatul@gmail.com, lilisdeaananda@gmail.com

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Budaya Organisasi terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Desa Ringin Kecamatan Batang Gansal Kabupaten Indragiri Hulu. Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian eksplanatif. Pengumpulan data primer melalui kuisioner terhadap 13 orang pegawai dan 85 masyarakat. Metode analisis data menggunakan Regresi Linier Sederhana dengan bantuan aplikasi SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan dengan t hitung (9,741) > t tabel (1,66055), sedangkan hasil perhitungan koefisien determinisasi variabel independent (Budaya Organisasi) mempengaruhi variabel Dependen (Kualitas Pelayanan) sebesar 70,5%. Dengan kata lain budaya organisasi memberikan pengaruh sebesar 70,5% terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Desa Ringin Kecamatan Batang Gansal. Sedangkan sisanya yaitu sebesar 29,5% merupakan pengaruh faktor lain diluar penelitian ini, misalnya motivasi kerja dan kepuasan kerja. Maka dapat disimpulkan semakin tinggi budaya organisasi maka semakin tinggi pula kualitas pelayanan pada Kantor Desa Ringin Kecamatan Batang Gansal Kabupaten Indragiri Hulu.

Kata Kunci: Budaya Organisasi, Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik

Abstract: This study aims to examine the influence of organizational culture on service quality at the Ringin Village Office, Batang Gansal District, Indragiri Hulu Regency. This research uses a quantitative approach with an explanatory research design. Primary data were collected through questionnaires distributed to 13 employees and 85 members of the community. The data analysis method employed Simple Linear Regression using the SPSS application. The results of the study indicate that organizational culture has a significant influence on service quality, with a calculated t -value (9.741) greater than the t -table value (1.66055). The coefficient of determination shows that the independent variable (organizational culture) affects the dependent variable (service quality) by 70.5%. In other words, organizational culture contributes 70.5% to the service quality at the Ringin Village Office, Batang Gansal District. The remaining 29.5% is influenced by other factors outside this study, such as work motivation and job satisfaction. It can be concluded that the stronger the organizational culture, the higher the service quality at the Ringin Village Office, Batang Gansal District, Indragiri Hulu Regency.

Keywords: Organizational Culture, Service Quality, Public Service.

PENDAHULUAN

Pengaruh budaya organisasi dalam optimalisasi kualitas pelayanan pada instansi pemerintah sangatlah penting, hal ini bertujuan untuk meningkatkan pencapaian pelaksanaan pelayanan yang maksimal. Salah satu faktor keberhasilan sebuah organisasi khususnya pemerintah desa dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawainya. Setiap Organisasi pemerintah desa berkewajiban untuk senantiasa berusaha meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat demi tercapainya tujuan yang ditetapkan oleh pemerintah.

Pegawai pemerintahan desa merupakan aset utama dan mempunyai peran yang strategis dalam pelaksanaan pemerintahan desa. Tujuan utama pemerintah desa yakni *public service* atau pelayanan publik, untuk itu pegawai pemerintah desa diharapkan dapat memberikan pelayanan yang berkualitas. Fakta dilapangan menunjukkan bahwa masih terdapat pelaksanaan pelayanan yang belum maksimal yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah khususnya pemerintah desa.

Kualitas pelayanan dari pegawai pemerintahan desa yang tinggi sangatlah diharapkan oleh pemerintah desa dan masyarakat. Semakin banyak pegawai yang mempunyai kinerja yang tinggi, maka kualitas pelayanan terbaik akan selalu terjaga, produktifitas pemerintah desa secara keseluruhan akan meningkat sehingga pemerintah desa akan bertahan dan diterima oleh masyarakat.

Menurut Gespersz dalam Hardyansyah (2011), yang harus diperhatikan dalam peningkatan kualitas pelayanan seperti ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan yang berkaitan dengan reabilitas, kesopanan dan keramahan, tanggungjawab yang berkaitan dengan penerimaan pelayanan, maupun menangan keluhan, serta menyangkut ketersediaan sarana pendukung.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada

organisasi publik yakni budaya organisasi. Hal ini, sejalan dengan teori yang dijelaskan menurut Dwiyanto (2009) ada beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan itu sendiri yakni faktor internal antara lain kewenangan direksi, sikap yang berorientasi terhadap perubahan, budaya organisasi, etika organisasi, sistem internsip maupun semangat kerjasama serta faktor eksternal antara lain budaya politi, dinamika dan perkembangan politik, pengelolaan konflik lokal, kondisi sosial ekonomi dan kontrol yang dilakukan oleh masyarakat serta organisasi LSM (Lembaga Swadaya Masyarakat). Selanjutnya menurut Tjiptono (2009) kualitas pelayanan sendiri sebenarnya dipengaruhi oleh banyak aspek, salah satunya adalah budaya organisasi dan cara pengorganisasiannya. Budaya organisasi yang baik tentunya akan mampu menciptakan kualitas pelayanan yang baik pula.

Penelitian secara empiris menjelaskan bahwa budaya organisasi mempengaruhi kualitas pelayanan. Hal ini sejalan, menurut penelitian Windiyani Ishak, Hais Dama dan Lisda L. Asi (2022) menjelaskan bahwa budaya organisasi memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor Samsat Gorontalo, semakin baik budaya organisasi maka semakin baik kualitas pelayanan publik. Selanjutnya menurut penelitian St. Hamsiah, Ihyani Malik dan Hafiz Elfiansya Parawu. (2022) menjelaskan bahwa adanya pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan di Desa Ringin Kecamatan Batang Gansal dan Transmigrasi Kabupaten Gowa yang sangat signifikan.

Kemudian didukung oleh penelitian Ayunda, Tuah Nur, dan Basori (2020) menunjukkan bahwa budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Desa, khususnya dalam aspek ketepatan, keramahan, dan kecepatan layanan.

Sebagai makhluk sosial, pegawai tidak terlepas dari nilai dan norma yang ada dipemerintahan desa, sedangkan budaya organisasi dapat mempengaruhi cara

pegawai bertingkah laku, cara menggambarkan pekerjaannya, cara kerja dengan pegawai lainnya, dan bagaimana memandang masa depan dengan wawasan yang luas ditentukan dengan norma, nilai dan kepercayaan. Setiap pegawai yang tergabung dalam sebuah organisasi Pemerintahan Desa memiliki budaya yang berbeda, disebabkan mereka memiliki latar belakang budaya yang berbeda, namun semua perbedaan itu akan dilebur menjadi satu didalam sebuah budaya yaitu budaya organisasi, untuk menjadi sebuah kelompok yang bekerja sama dalam mencapai tujuan organisasi pemerintah desa sebagai mana yang telah disepakati Bersama sebelumnya, tetapi dalam proses tersebut tidak tertutup kemungkinan ada individu yang bisa menerima dan juga yang tidak bisa menerimanya, yang mungkin bertentangan dengan budaya yang dimilikinya.

Menurut Robbins dan Coulter dalam Emron Edison (2016), budaya organisasi merupakan nilai-nilai Bersama, prinsip, tradisi, dan cara melakukan hal-hal yang mempengaruhi cara anggota organisasi bertindak. Pemerintah Desa Ringin merupakan salah satu dari Pemerintah Desa yang ada di Kecamatan Batang Gansal Kabupaten Indragiri hulu. Dengan meningkatnya jumlah penduduk Desa Ringin maka semakin bertambah pula pelayanan yang harus diberikan oleh pemerintah desa kepada masyarakat. Setelah diamati ada beberapa keluhan dan kritik yang disampaikan kepada masyarakat terkait kualitas pelayanan yang kurang memuaskan. Salah satunya Hal ini terjadi tidak lepas karena adanya faktor budaya organisasi.

Budaya organisasi merupakan sistem nilai, norma, keyakinan, dan praktik yang dianut dan dijalankan oleh anggota organisasi dalam kesehariannya. Budaya ini tidak hanya memengaruhi cara berpikir dan bertindak individu dalam organisasi, tetapi juga menentukan cara organisasi merespons kebutuhan dan harapan para pengguna

layanan. Budaya kerja yang positif dan kuat dapat menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, meningkatkan motivasi pegawai, serta memperkuat komitmen terhadap pelayanan prima.

Pada Pemerintahan Desa Ringin terdapat budaya organisasi yang masih belum maksimal untuk dijalankan. Karena ada tradisi yang dijadikan patokan dalam bekerja untuk pelayanan di Kantor Desa tersebut. Diantaranya dalam budaya organisasi ini memiliki indikator yang sesuai dan tidak sesuai. Adapun indikator budaya organisasi menurut Emron, Yohny dan Imas, (2016) yaitu pertama, kesadaran Diri merupakan anggota organisasi dengan kesadarannya bekerja untuk mendapatkan kepuasan dari pekerjaan mereka, mengembangkan diri, menaati aturan, serta menawarkan produk-produk berkualitas dan layanan tinggi.

Kedua, keagresifan merupakan Anggota organisasi menetapkan tujuan yang menantang tapi realistis. Mereka menetapkan rencana kerja dan strategis untuk mencapai tujuan tersebut serta mengejanya dengan antusias. Ketiga, kepribadian merupakan Anggota organisasi bersikap saling menghormati, ramah, terbuka, dan peka terhadap kepuasan kelompok serta sangat memperhatikan aspek-aspek kepuasan pelanggan, baik pelanggan internal maupun eksternal. Setiap bagian internal harus melayani bukan dilayani.

Kelima, performan merupakan Anggota organisasi memiliki nilai kreativitas, memenuhi kualitas, mutu, dan efisien. Keenam, orientasi Tim merupakan anggota organisasi melakukan kerja sama yang baik serta melakukan komunikasi dan koordinasi yang efektif dengan keterlibatan aktif para anggota, yang pada gilirannya mendapatkan hasil kepuasan tinggi serta komitmen bersama dalam Pemerintahan Desa Ringin ini, masih terdapat budaya organisasi yang tidak berjalan sesuai dengan indikator yang akan diteliti oleh

peneliti. Sehingga hal ini menarik sekali bagaimana budaya organisasi berjalan dengan baik pada Pemerintahan Desa Ringin sehingga budaya organisasi dapat mempengaruhi kualitas pelayanan pada Kantor Desa Ringin ini semakin baik.

Menurut Goetsch dan Darwis dalam Ibrahim (2010) kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan manusia, jasa, produk, lingkungan dan proses yang memenuhi atau bahkan melebihi suatu harapan. Kualitas pelayanan juga diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan terpenuhinya kebutuhan / harapan pelanggan (masyarakat), dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan jasa dan /atau produk sesuai dengan kebutuhan para pelanggan.

Kemudian kualitas pelayanan menurut Menurut Zeithaml dalam Hardiyansyah (2011), ada 5 dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut :

- a. *Tangible* (Berwujud). Untuk dimensi *tangible* (berwujud) terdiri dari indikator yaitu penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan.
- b. *Reliability* (Kehandalan). Untuk dimensi *reliability* (kehandalan) terdiri dari indikator yaitu kecermatan petugas dalam melayani pelanggan, memiliki standar pelayanan yang jelas, kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
- c. *Responsiveness* (Ketanggapan). Untuk dimensi *responsiveness* (ketanggapan) terdiri dari indikator yaitu merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, petugas/aparatur melakukan pelayanan

dengan cepat, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat dan semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.

- d. *Assurance* (Jaminan). Untuk dimensi *assurance* (jaminan) terdiri dari indikator yaitu petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan dan petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.
- e. *Empathy* (Empati). Untuk dimensi *empathy* (empati) terdiri dari indikator yaitu mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan, petugas melayani dengan sikap ramah, petugas melayani dengan sikap sopan santun, petugas melayani dengan tidak diskriminasi (membeda-bedakan) dan petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Permasalahan kualitas pelayanan publik pada Desa Ringin Kecamatan Batang Gansal Kabupaten Indragiri Hulu yaitu rendahnya penyelesaian pelayanan kepada masyarakat seperti penyelesaian surat menyurat pelayanan, kurangnya prasarana dan sarana pelaksanaan pendukung pelayanan seperti komputerisasi, ruang tunggu pelayanan serta ruang pelayanan yang belum memadai. Kemudian kurangnya respon pegawai dalam penyelesaian permasalahan dan kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat.

Berdasarkan permasalahan penelitian dan penjabaran teori yang mendasarinya maka dapat dirumuskan hipotesis yaitu “Diduga ada pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan di Kantor Desa Ringin Kecamatan Batang Gansal Kabupaten Indragiri Hulu”. Kemudian berdasarkan hipotesis tersebut penelitian ini bertujuan adalah untuk mengetahui dan menganalisis

pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian penelitian eksplanatif. Penelitian eksplanatif adalah jenis penelitian yang tujuannya untuk menemukan penjelasan tentang mengapa suatu kejadian atau gejala terjadi. Hasil akhir dari penelitian ini adalah gambaran mengenai hubungan sebab akibat (Sugiyono 2014). Penelitian ini dengan variabel bebas yaitu budaya organisasi dan variabel terikat yaitu kualitas pelayanan.

Unit analisis dalam penelitian ini yaitu pegawai dan masyarakat pada Desa Ringin Kecamatan Batang Gansal Kabupaten Indragiri Hulu. Sampel pada penelitian ini menggunakan Teknik Sensus untuk pegawai yang berjumlah 13 orang sedangkan untuk masyarakat menggunakan Teknik *Asidental Random Sampling* (secara Langsung) dengan menggunakan Rumus Slovin yaitu berjumlah 85 orang. Analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan dengan menggunakan analisis Regresi Sederhana dengan bantuan program SPSS versi 24.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan data penelitian yang dikumpulkan baik untuk variabel terikat (Y) maupun variabel bebas (X) yang diolah dengan menggunakan bantuan program SPSS version 24, maka diperoleh hasil penelitian regresi linear sederhana sebagai berikut :

Tabel 1. Model Summary

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.705 ^a	.497	.492	3.544
a. Predictors: (Constant), Budaya_Organisasi				

Sumber : SPSS 24. Data diolah. (2023)

a. Analisis Koefisien Constanta

Analisis R (R Square digunakan untuk mengetahui seberapa besar presentase sumbangan pengaruh variabel X terhadap variabel Y. Dari output tabel model Summary dapat diketahui nilai R (R Square) adalah 0,705. Jadi sumbangan pengaruh dari budaya organisasi yaitu 70,5% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti, seperti pengaruh dari motivasi kerja dan kepuasan kerja. Jadi, dapat disimpulkan terdapat pengaruh budaya organisasi yang kuat terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Desa Ringin Kecamatan Batang Gansal Kabupaten Indragiri Hulu dengan arah hubungan Positif.

Tabel 2. Anova

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1191.831	1	1191.831	94.893	.000 ^b
	Residual	1205.730	96	12.560		
	Total	2397.561	97			
a. Dependent Variable: Kualitas_pelayanan						
b. Predictors: (Constant), Budaya_Organisasi						

Sumber : SPSS 24. Data diolah (2023)

Tabel 3. Coefficients

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	15.348	4.672		3.285	.001
	Budaya Organisasi	.794	.082	.705	9.741	.000
a. Dependent Variable: Kualitas_pelayanan						

Sumber : SPSS 24. Data diolah. (2023)

b. Analisis Regresi Sederhana

Dari table diatas dapat diperoleh persamaan regresi linear sederhana sebagai berikut :

$$Y = a + bx$$

$$Y = 15,348 + 0,794x$$

Dari persamaan tersebut dapat dijelaskan bahwa:

Konstanta a = 15,348

Artinya jika budaya organisasi nilainya adalah 0, maka kualitas pelayanan nilainya Positif sebesar -15,348.

Koefisien b = 0,794

Artinya jika jumlah budaya organisasi ditingkatkan sebesar 1 satuan, maka kualitas pelayanan akan meningkat sebesar 0,794. Jadi semakin baik budaya organisasi maka semakin baik pula kualitas pelayanannya.

c. Uji T

Untuk menghitung uji t dapat ditentukan dengan taraf signifikansi menggunakan 0,05.menentukan t hitung dan t tabel yaitu :

- T hitung adalah 9,741 (lihat pada tabel coefficients).
- T tabel dapat dicari pada tabel statistic pada signifikansi 0,05

dengan df = n-2 atau 98-2 = 96.

Dengan pengujian 2 sisi di dapat t tabel sebesar 1,66055.

Dapat diketahui bahwa t hitung (9,741) > t tabel (1,66055) jadi hipotesis nol Tolak (budaya organisasi tidak berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan di tolak), kesimpulannya yaitu budaya organisasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Desa Ringin Kecamatan Batang Gansal Kabupaten Indragiri Hulu.

Hasil penelitian ini yang dilakukan pada Kantor Desa Ringin Kecamatan Batang Gansal Kabupaten Indragiri Hulu menunjukkan bahwa budaya organisasi sangat signifikan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Data output SPSS dengan uji regresi antara budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan di peroleh konstanta (a) sebesar 9,741 menjelaskan bahwa jika budaya organisasi diasumsikan nilai nol (tidak ada nilai) maka kualitas pelayanan sebesar 9,741 atau berada dalam kategori sangat berpengaruh. Koefisien regresi X sebesar 0,705.

Hasil perhitungan t hitung dapat diketahui bahwa t hitung (9,741) > t tabel (1,66055) jadi hipotesis nol Tolak (budaya organisasi tidak berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan di tolak), kesimpulannya yaitu budaya organisasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Desa Ringin Kecamatan Batang Gansal Kabupaten Indragiri Hulu.

Kemudian hasil perhitungan koefisien determinisasi menunjukan bahwa variabel independent (Budaya Organisasi) mempengaruhi variabel Dependen (Kualitas Pelayanan) sebesar 70,5% yang disebabkan oleh budaya organisasi. Dengan kata lain budaya organisasi memberikan pengaruh sebesar 70,5% terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Desa Ringin Kecamatan Batang Gansal. Sedangkan sisanya yaitu sebesar 29,5% merupakan pengaruh faktor lain di luar penelitian, misalnya motifavi kerja dan kepuasan kerja. Maka dapat disimpulkan semakin tinggi budaya organisasi maka semakin tinggi pula kualitas pelayanan pada Kantor Desa

Ringin Kecamatan Batang Gansal Kabupaten Indragiri Hulu.

Hasil penelitian ini menunjukkan dengan adanya pengaruh budaya organisasi seperti yang dijelaskan pada indikator yaitu kesadaran diri, keagresifan, keperibadian, performa, dan orientasi tim ini sangat sekali dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang berhubungan dengan indikatornya *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*.

Budaya organisasi adalah sistem nilai, norma, dan keyakinan yang berkembang dalam suatu organisasi dan menjadi pedoman perilaku anggotanya. Budaya ini memengaruhi cara organisasi beroperasi dan bagaimana anggotanya berinteraksi satu sama lain dan dengan pihak eksternal (Robbins & Judge, 2017).

Menurut Sedarmayanti (2007), budaya organisasi dalam sektor publik memengaruhi perilaku birokrasi, termasuk dalam hal pelayanan kepada masyarakat. Ketika budaya kerja tidak mendukung pelayanan prima, maka akan muncul sikap lambat, tidak tanggap, dan kurang empatik dari aparatur.

Hasil penelitian indikator budaya organisasi menjelaskan bahwa pelaksanaan budaya organisasi pada Desa Ringin Kecamatan Batang Gansal Kabupaten Indragiri Hulu cukup baik. Budaya organisasi ini dicerminkan dari pegawai selalu cermat dan teliti dalam menyelesaikan pekerjaan, membuka ruang untuk menyelesaikan pekerjaan dengan baik didalam kelompok kerja, selalu melakukan perubahan yang berkelanjutan bagi organisasi dan bekerja sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan serta selalu bekerja secara kreatif dan inovatif untuk kemajuan organisasi.

Budaya kerja yang demikian menjadikan keuntungan bagi organisasi karena rata-rata memiliki pegawai dengan budaya organisasi yang tinggi serta harus tetap dipertahankan agar pegawai menciptakan kinerja yang tinggi. Jika

pegawai merasa puas, inilah awal dorongan menuju pencapaian kinerja efektif. Tingginya budaya organisasi merupakan tanda dari organisasi yang dikelola dengan baik dan pada dasarnya merupakan hasil kepemimpinan yang efektif (Lussier dalam Fattah 2014).

Dengan demikian berdasarkan hasil tanggapan responden tentang budaya organisasi pada Desa Ringin Kecamatan Batang Gansal Kabupaten Indragiri Hulu menunjukan bahwa terletak pada cukup baik hal ini menunjukkan bahwa budaya organisasi pada instansi ini sangat tinggi dan sangat kuat. Budaya organisasi ini dapat memberikan stimulus atau dorongan kepada pegawai untuk bekerja dengan baik dan maksimal. Jika suasana dan budaya kerja didalam organisasi berjalan dengan baik maka iklim kerja antar pegawai akan terjalin dengan harmonis, nyaman, aman dan kondusif. Hubungan antar personil didalam organisasi akan memberikan pengaruh yang baik terhadap lingkungan kerja. Jika lingkungan kerja kondusif secara langsung akan memberikan dampak baik bagi kinerja pegawai maupun organisasi. Dengan budaya organisasi yang tinggi pada Desa Ringin Kecamatan Batang Gansal Kabupaten Indragiri Hulu tentunya akan memberikan dampak yang positif dalam mencapai efektivitas organisasi.

Kualitas pelayanan disuatu organisasi publik berkaitan erat dengan budaya organisasi. Hal ini yang melatar belakangi adalah motif dari adanya instansi pemerintah, yakni mengadakan pelayanan publik sehingga kondisi didalam instansi pemerintahan yang bisa mempengaruhi kualitas pelayanan salah satunya adalah budaya organisasi. Semakin kuat budaya organisasi semakin besar dorongan para pegawai untuk mengoptimalkan pelayanan kepada semua masyarakat.

Budaya organisasi merupakan perekat organisasi yang mengikat anggota organisasi melalui nilai-nilai yang ditaati bersama. Budaya organisasi tercermin

dalam perilaku keseharian pegawai, berarti pula merupakan praktek sehari-hari ditempat kerja. Kualitas pelayanan akan membaik seiring dengan internalisasi budaya organisasi.

Selain itu budaya organisasi merupakan sistem nilai, norma, keyakinan, dan praktik yang dianut dan dijalankan oleh anggota organisasi dalam kesehariannya. Budaya ini tidak hanya memengaruhi cara berpikir dan bertindak individu dalam organisasi, tetapi juga menentukan cara organisasi merespons kebutuhan dan harapan para pengguna layanan. Budaya kerja yang positif dan kuat dapat menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, meningkatkan motivasi pegawai, serta memperkuat komitmen terhadap pelayanan prima.

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 Ringin Kecamatan Batang Gansal Kabupaten Indragiri Hulu juga dituntut untuk memberikan pelayanan yang optimal.

Kualitas pelayanan publik merupakan ukuran seberapa baik suatu instansi pemerintah memenuhi harapan masyarakat melalui pelayanan yang bersifat responsif, adil, transparan, dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan (Hardiyansyah, 2011). Peningkatan kualitas pelayanan publik adalah inti dari reformasi birokrasi, dengan tujuan menciptakan pelayanan yang cepat, mudah, murah, dan terukur bagi seluruh lapisan masyarakat.

Hasil indikator kualitas pelayanan menjelaskan bahwa pelayanan yang dilakukan pegawai terhadap masyarakat belum berjalan secara baik dan optimal. Tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan masih kurang baik. Pelayanan yang dilakukan oleh pegawai pada Desa Ringin Kecamatan Batang Gansal belum optimal dan baik. Hal ini terjadi karena beberapa hal seperti kurangnya sarana-prasana pendukung pelayanan seperti masih

kurangnya kenyamanan ruang tunggu masyarakat, sarana dan prasarana pendukung, jaringan internet serta alat komputerisasi yang belum baik.

Selain dari faktor fisik/berwujud/*tangible* yang dijelaskan diatas, ada juga faktor lain yang menyebabkan kualitas pelayanan pada Desa Ringin Kecamatan Batang Gansal belum optimal yaitu berkaitan dengan tingkat respon atau daya tanggap pegawai terhadap kegiatan pelayanan yang ada seperti masih kurangnya daya tanggap pegawai dalam menanggapi keluhan masyarakat biasanya berkaitan dengan keterlambatan penyelesaian surat-surat, masih kurangnya pegawai dalam menanggapi atau merespon saran yang diberikan masyarakat kepada pihak dinas untuk melakukan perbaikan pelayanan yang ada serta masih belum optimalnya pelaksanaan kotak saran yang telah dibuat sehingga terkesan kurang digunakan dengan baik. Jika kotak saran ini direspon dengan baik maka akan memberikan perubahan terhadap pelayanan yang ada.

Pelayanan publik tidak hanya memberikan pelayanan secara fisik tetapi sikap, perilaku dan penerimaan dari pegawai pemberi layanan menjadi titik penting dalam pelayanan publik. Kepuasan masyarakat tidak hanya bertumpu pada cepatnya pelayanan, mudahnya pelayanan dan lain sebagainya, tetapi aspek kebaikan dan etika dalam pemberian layanannya.

Dengan demikian berdasarkan hasil tanggapan responden tentang kualitas pelayanan pada Desa Ringin Kecamatan Batang Gansal pelayanan yang dilaksanakan masih belum optimal dan baik atau belum menunjukkan kualitas pelayanan.

Secara teori dan empiris menyatakan bahwa budaya organisasi akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik. Secara teori menurut Dwiyanto (2009) ada beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan itu sendiri yakni faktor internal antara lain kewenangan direksi, sikap yang

berorientasi terhadap perubahan, budaya organisasi, etika organisasi, sistem internsip maupun semangat kerjasama serta faktor eksternal antara lain budaya politi, dinamika dan perkembangan politik, pengelolaan konflik local, kondisi social ekonomi dan control yang dilakukan oleh masyarakat serta organisasi LSM (Lembaga Swadaya Masyarakat).

Kemudian didukung oleh teori menurut Tjiptono (2009) kualitas pelayanan sendiri sebenarnya dipengaruhi oleh banyak aspek, salah satunya adalah budaya organisasi dan cara pengorganisasiannya. Budaya organisasi yang baik tentunya akan mampu menciptakan kualitas pelayanan yang baik pula. Budaya organisasi yang sehat dan terinternalisasi secara baik oleh seluruh anggota organisasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan, karena membentuk nilai, sikap, dan perilaku kerja yang berorientasi pada kepuasan pengguna layanan (Robbins & Judge, 2017).

Serta menurut Kasmir (2017), 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.

Dengan demikian secara teori menyatakan bahwa budaya organisasi dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Semakin baik budaya organisasi maka akan semakin berkualitas pelayanan publik kepada masyarakat.

Kemudian secara empiris menurut Rizky Akbar, Ahmad Yamin dan Yudi Mulyanto (2020) menunjukkan bahwa budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Kemudian didukung juga oleh penelitian menurut Mala Ayunda, Tuah Nur dan Yana Fajar Basori (2020) yang menjelaskan bahwa pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan hubungannya

kuat kategori tinggi. Serta menurut Bayu Siswanto dan Suwoko (2020) menjelaskan bahwa budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pada PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda. Perolehan koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,576. Artinya budaya organisasi mempengaruhi kualitas pelayanan sebesar 58%, sedangkan sisanya sekitar 42% dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya, yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Budaya organisasi merupakan salah satu elemen penting yang memengaruhi perilaku, kinerja, dan efektivitas anggota organisasi dalam menjalankan tugas pelayanan publik. Menurut Robbins dan Judge (2017), budaya organisasi adalah sistem makna bersama yang dianut oleh anggota organisasi, yang membedakan suatu organisasi dengan yang lain. Budaya ini mencakup nilai-nilai inti, norma, kepercayaan, dan asumsi yang secara tidak langsung mengarahkan sikap dan tindakan pegawai dalam menjalankan aktivitas kerja sehari-hari.

Menurut Schein (2010) menegaskan bahwa budaya organisasi tidak hanya berfungsi sebagai kerangka referensi bersama bagi anggota organisasi, tetapi juga sebagai mekanisme kontrol sosial yang membentuk persepsi tentang apa yang benar atau salah, penting atau tidak penting, dan bagaimana seharusnya pegawai bertindak, termasuk dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Ketika nilai-nilai seperti akuntabilitas, integritas, empati, dan orientasi terhadap kepuasan pelanggan tertanam kuat dalam budaya organisasi, maka hal tersebut akan tercermin dalam kualitas layanan yang diberikan. Pegawai akan cenderung bersikap lebih ramah, tanggap, serta berorientasi pada solusi saat berinteraksi dengan masyarakat.

Budaya organisasi yang kuat berperan sebagai pendorong terbentuknya budaya pelayanan prima di lingkungan

kerja. Hal ini diperkuat oleh temuan Ayunda, Nur, dan Basori (2020) yang menunjukkan bahwa budaya organisasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik, khususnya dalam hal ketepatan waktu pelayanan, sikap petugas, serta tingkat kepuasan masyarakat. Dilingkungan pemerintahan desa, misalnya, budaya kerja yang disiplin, terbuka terhadap kritik, dan mengutamakan kepentingan masyarakat terbukti dapat meningkatkan kepercayaan publik terhadap aparatur desa dan mendorong partisipasi masyarakat dalam proses pelayanan.

Dengan demikian, untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara menyeluruh, intervensi terhadap budaya organisasi menjadi hal yang sangat strategis. Reformasi birokrasi tidak cukup hanya dilakukan melalui perubahan struktur atau regulasi, tetapi juga harus menyentuh dimensi nilai dan budaya kerja yang mengakar dalam organisasi publik.

Budaya organisasi yang kuat, positif, dan terarah memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Budaya ini menjadi landasan nilai, norma, dan perilaku pegawai dalam menjalankan tugasnya sebagai pelayan masyarakat. Ada beberapa manfaat utama budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan yaitu menurut Schein (2010) Budaya organisasi menciptakan standar perilaku yang seragam dalam melayani masyarakat. Ini penting untuk memastikan bahwa semua pegawai memberikan pelayanan dengan sikap yang sama: ramah, sopan, dan responsif, sehingga menciptakan pelayanan yang konsisten dan dapat diprediksi oleh publik.

Selain itu pegawai yang bekerja dalam budaya pelayanan prima akan lebih peduli terhadap kebutuhan masyarakat dan lebih cepat dalam merespons keluhan. Hal ini berdampak langsung pada peningkatan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah (Sinambela 2011).

Kemudian organisasi yang menanamkan budaya kerja berorientasi

pada pelayanan akan membentuk karakter pelayanan prima secara berkelanjutan. Hal ini mendorong inovasi, pengambilan inisiatif dalam pelayanan, dan keterbukaan terhadap kritik dan masukan masyarakat (Hardiyansah 2011).

Secara teori dan empiris budaya organisasi memberikan pengaruh terhadap kualitas pelayanan publik. Semakin baik budaya organisasi maka semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian ini yang menyatakan bahwa budaya organisasi pengaruh signifikan dan positif terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor Desa Ringin Kecamatan Batang Gansal.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil perhitungan koefisien determinisasi menunjukan bahwa variabel independent (Budaya Organisasi) mempengaruhi variabel dependen (Kualitas Pelayanan) sebesar 70,5% yang disebabkan oleh budaya organisasi. Dengan kata lain budaya organisasi memberikan pengaruh sebesar 70,5% terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Desa Ringin Kecamatan Batang Gansal. Sedangkan sisanya yaitu sebesar 29,5% merupakan pengaruh faktor lain di luar penelitian, misalnya motifasi kerja dan kepuasan kerja. Sehingga, dapat disimpulkan semakin tinggi budaya organisasi maka semakin tinggi pula kualitas pelayanan pada Kantor Desa Ringin Kecamatan Batang Gansal Kabupaten Indragiri Hulu.

UCAPAN TERIMA KASIH

Pertama-tama, penulis memanjatkan puji syukur ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penelitian dengan judul "*Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan pada Kantor Desa Ringin Kecamatan Batang Gansal Kabupaten Indragiri Hulu*" dapat terselesaikan dengan baik. Tanpa pertolongan-Nya, penulis tidak akan

mampu menyelesaikan penelitian dan penulisan artikel ini hingga tahap publikasi di jurnal ilmiah.

Ucapan terima kasih yang tulus penulis sampaikan kepada Universitas Riau Indonesia, yang telah memberikan dukungan akademik, fasilitas penelitian, dan suasana ilmiah yang kondusif. Dukungan institusi ini menjadi dasar penting bagi keberhasilan penelitian, terutama dalam penyediaan sumber referensi, pembimbingan akademis, serta dorongan untuk mengembangkan keilmuan di bidang administrasi publik.

Penulis juga mengucapkan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada Kantor Desa Ringin Kecamatan Batang Gansal Kabupaten Indragiri Hulu, terutama kepada Kepala Desa, perangkat desa, dan seluruh staf yang telah memberikan kesempatan, arahan, serta akses data yang diperlukan. Tanpa keterbukaan dan kerja sama mereka, pengumpulan data serta analisis di lapangan tidak akan berjalan dengan lancar dan hasil penelitian ini tidak akan sekomprehensif sekarang.

Apresiasi yang mendalam juga penulis tujukan kepada seluruh responden penelitian, baik dari pihak aparatur desa maupun masyarakat Desa Ringin. Partisipasi mereka dalam mengisi kuesioner dan memberikan informasi secara jujur serta transparan memberikan nilai tambah yang signifikan terhadap kualitas hasil penelitian ini. Kesediaan mereka meluangkan waktu telah membantu memperkaya pemahaman mengenai hubungan antara budaya organisasi dan kualitas pelayanan di desa.

Tidak lupa, penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada keluarga, sahabat, dan rekan sejawat yang senantiasa memberikan doa, dukungan moral, serta

semangat yang tak ternilai selama proses penyusunan penelitian ini. Setiap dorongan, motivasi, dan pengertian dari orang-orang terdekat menjadi sumber kekuatan bagi penulis untuk menyelesaikan karya ilmiah ini dengan penuh dedikasi.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa penelitian ini masih memiliki keterbatasan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi penyempurnaan di masa yang akan datang. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi nyata bagi peningkatan kualitas pelayanan publik, pengembangan budaya organisasi yang sehat di lingkungan pemerintahan desa, serta menjadi rujukan bagi penelitian lanjutan di bidang administrasi publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, R., Yamin, A., & Mulyanto, Y. (2020). Pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan publik pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Sumbawa. *Seminar Nasional Manajemen Inovasi*, 6(2), 521–532.
- Ayunda, M., Nur, T., & Basori, Y. F. (2020). Pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan pembuatan surat menyurat di Kantor Desa Ringin, Kecamatan Batang Gansal, Kabupaten Indragiri Hulu. *Jurnal Ilmiah Pemerintahan*, 2(1), 45–52.
- Ayunda, M., Nur, T., & Basori, Y. F. (2020). Pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 7(2), 294–305.
- Dwiyanto 2009. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta.

- Edison Emron 2016. *Manajemen sumber daya manusia*. Alfabeta.
- Fandy Tjiptono 2009. *Service Management*. Andi.
- Fattah (2014). *Perilaku Pemimpin & Kinerja Pegawai, Budaya Organisasi, Efeksi Diri, dan Kepuasan Kerja*. Ekmantera.
- Hamsiah, S., Malik, I., & Parawu, H. E. (2022). Pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan di Desa Ringin Kecamatan Batang Gansaldan Transmigrasi Kabupaten Gowa. *Jurnal Muhammadiyah Makassar*, 3(1), 110–124.
- Hardiansyah 2011. *Peningkatan Kualitas Publik*. Alfabeta.
- Ibrahim, A. I. (2010). *Teori, perilaku dan budaya organisasi*. PT Refika Aditama.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent*. PT Raja Grafindo Persada.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational behavior* (17th ed.). Pearson Education.
- Schein, E. H. (2010). *Organizational culture and leadership* (4th ed.). Jossey-Bass.
- Sedarmayanti. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Refika Aditama.
- Sinambela, L. P. (2011). *Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan, dan implementasi*. Bumi Aksara.
- Siswanto, B., & Suwoko. (2020). Pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan pada PT Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda. *Borneo Student Research*, 2(1), 510–518.
- Sugiyono, 2014. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Alfabeta
- Windiyan, I., Dama, H., & Asi, L. L. (2022). Pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor Samsat Kabupaten Gorontalo. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 5(2), 819–824.