

PENGARUH BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SUKABUMI

Oleh :

Mala Ayunda¹, Tuah Nur², Yana Fajar Basori³

Malaayunda1597@gmail.com

Universitas Muhammadiyah Sukabumi, Sukabumi, Indonesia

ABSTRAK

Adapun Latar Belakang masalah dari penelitian ini yaitu faktor permintaan masyarakat lebih tinggi dari bahan (blanko) yang ada belum sepenuhnya memenuhi. Dalam hal ini pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya maksimal. Tujuan Penelitian ini yaitu untuk Mengetahui berapa besar pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi. Metode pada Penelitian ini menggunakan Penelitian Survei dengan pendekatan kuantitatif dengan tingkat explanasinya yaitu asosiatif dengan sampel penyebaran kuesioner 100 angket. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini yaitu Regresi Linear Sederhana dengan hasil penelitian Memiliki hubungan yang signifikan. Berdasarkan uji analisis product moment dapat diartikan koefisien korelasi mengenai Budaya Organisasi dan Kualitas Pelayanan adalah 0,873 dimana hubungannya sangat kuat.

Kata Kunci : *Budaya Organisasi, Kualitas Pelayanan*

A. PENDAHULUAN

Kebiasaan orang di dunia ini banyak macamnya sehingga harus diidentikkan pada satu kebiasaan ataupun norma untuk mengidentifikasi suatu kebiasaan. Dalam hal ini identifikasi dapat ditentukan pada budaya ketika berbicara budaya maka berkaitan nya dengan organisasi dimana ada sekumpulan orang yang mempraktikkan kebiasaan ataupun norma tersebut. Budaya Organisasi merupakan suatu norma ataupun kebiasaan yang ada pada organisasi/instansi pemerintah. Pada hal ini banyak organisasi yang kurang perhatian terhadap budaya apa yang dianut oleh organisasi tersebut padahal Budaya Organisasi dapat dikatakan baik jika kita berkaca pada Negara maju seperti Jepang, Amerika dan Negara Eropa yang memiliki budaya Organisasi baik pada instansi

pemerintahan hal tersebut dapat menjadikan kualitas pelayanan baik dan efektif.

Menurut Robbins (2015:355) “Budaya Organisasi sebagai suatu sistem makna bersama-sama yang dianut oleh anggota-anggota dalam sebuah organisasi yang menentukan tingkat yang tinggi bagaimana para pegawai bertindak dan membedakan organisasi tersebut”. Setiap Organisasi terdapat pola mengenai kepercayaan ritual, mitos, serta praktik-praktik yang telah berkembang sejak lama.

Pada dasarnya ketika kita berbicara budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan maka kita ingin mengetahui pelayanan yang ada pada organisasi tersebut. Pelayanan merupakan suatu pemberian pada publik baik berupa barang atau jasa yang didapat dari pejabat

pemerintah agar kebutuhan masyarakat terpenuhi. Pelayanan dalam Budaya merupakan suatu kebiasaan pejabat publik yang diberikan dalam memberikan pelayanan yang ada pada organisasi/ instansi pemerintah. Menurut Kepmenpan No 63 Tahun 2003 dalam Hardiyansyah (2018:14) “Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Penyusunan Penelitian ini untuk mengamati variabel budaya organisasi dengan harapan bahwa perbaikan kualitas pelayanan dapat dilakukan setelah mengetahui budaya organisasi secara baik dan benar. Berbicara soal budaya suatu organisasi terhadap kualitas maka harus ada organisasi yang menjalankan Budaya

tersebut. Adapun Organisasi yang dipilih oleh peneliti yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi.

Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Sukabumi merupakan instansi pemerintah kabupaten Sukabumi dalam bidang pendaftaran dan pencatatan sipil sesuai dengan ketentuan dan perundang – undangan yang berlaku. Adapun Undang-undang yang menaungi Dinas ini yaitu UU no 24 Tahun 2013 tentang Kependudukan merupakan perombakan dari UU No 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dan berpedoman pada Peraturan Bupati Sukabumi Peraturan Daerah Kabupaten Sukabumi No 7 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Data yang peneliti dapatkan dalam Pelayanan Pembuatan E-KTP sebagai berikut :

Tabel 1.1
Data Kependudukan dan Laporan Pelaksanaan Perekaman Akta Kelahiran dan E-KTP

Tahun	E-KTP			
	Jumlah Penduduk	Wajib E-KTP	Perekaman	Belum perekaman
2019	2.564.855	1.833.492	1825.581	7.911

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan 2019

Pada tabel 1.1 diketahui masih banyak penduduk Kabupaten Sukabumi yang belum memiliki E-KTP Penyebab masih adanya penduduk yang belum memiliki E-KTP yaitu faktor permintaan masyarakat lebih tinggi dari bahan (blanko) yang ada belum sepenuhnya memenuhi. Dalam hal ini pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya maksimal. Peneliti memilih untuk menganalisis variabel Budaya Organisasi, dengan

harapan agar perbaikan pelayanan dapat dilakukan setelah adanya kajian ini.

Fakta yang menunjukkan kualitas pelayanan belum baik dilihat dari pengalaman masyarakat kabupaten Sukabumi yang akan membuat E-KTP baik secara langsung maupun melalui perantara terdapat ketimpangan yang seharusnya tidak dilakukan oleh pegawai tetapi dilakukan contoh kasusnya yaitu: Sarana dan Prasarana yang belum lengkap untuk menunjang pelayanan, serta masih

ada mosi tidak percaya dari masyarakat terhadap pegawai yang ada di lihat dari asas ketepatan waktu yang tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan sebelumnya oleh pegawai terhadap masyarakat yang membuat E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi.

Peneliti melihat beberapa Fenomena masalah tentang kualitas pelayanan Pembuatan E-KTP sebagai berikut :

1. Tangibles/ Ketampakan Fisik

Ketampakan fisik yang dimiliki belum optimal contohnya:

Perlengkapan bahan pembuatan E-KTP seperti Blanko yang tidak sesuai dengan yang dibutuhkan.

Berdasarkan data wawancara di atas menunjukkan bahwa E-KTP bahan blanko pada :



2. Assurance/Kepastian

Kepastian yang belum optimal contohnya dalam pembuatan E-KTP dijanjikan akan selesai satu bulan tetapi kenyataannya

belum selesai.

Berdasarkan data di atas menunjukkan tidak ada kepastian mengenai bahan blanko untuk pembuatan E-KTP.

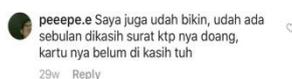


3. Responsivenees / responsivitas

Respon pegawai yang belum optimal contoh respon pegawai yang tidak cepat dalam penanganan dalam berkas E-KTP menyebabkan terjadinya kesalah pahaman

dalam pengambilan E-KTP.

Berdasarkan gambar di atas menunjukkan respon yang tidak cepat dalam pelayanan kartu dalam pembuatan E-KTP.



4. Reliability/ Keandalan

Keandalan dalam proses penanganan belum optimal contoh pembuatan E-KTP harusnya selesai dalam 2 minggu tetapi pada kenyataan nya sudah 2 bulan belum

selesai.

Berdasarkan gambar di atas menunjukkan adanya kompalin dalam E-KTP yang belum selesai.



5. Emphaty

Contoh : pegawai tidak menaruh perhatian penuh pada masyarakat dalam pelayanan E-KTP yang mengakibatkan masih banyak masyarakat yang kebingungan.

Berdasarkan gambar di atas menunjukkan adanya kebingungan dari masyarakat dalam pembuatan E-KTP.

Dari Fenomena Kualitas Pelayanan yang telah dipaparkan peneliti menduga adanya Pengaruh Budaya Organisasi maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “PENGARUH BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN E-KTP DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SUKABUMI. Adapun pokok permasalahan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui Seberapa besar pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi dan Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui berapa besar pengaruh antara Budaya Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan E- KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi.

B. TINJAUAN PUSTAKA

Kajian Teoritis

1. Budaya Organisasi

Menurut Hofstede (Sumarwanto 2010) bahwa budaya merupakan “berbagai interaksi dari ciri –ciri kebiasaan yang mempengaruhi kelompok-kelompok orang dalam lingkungannya”.

Sedangkan Robert G Owens dalam (Pabundu Moh Tika:2014) mengemukakan “Budaya adalah suatu sistem pembagian nilai dan Kepercayaan yang berinteraksi dengan orang dalam suatu organisasi,

Struktur Organisasi, dan sistem kontrol yang menghasilkan norma perilaku.

- a) Menurut Inovasi dan pengambilan Resiko. Sejauh mana para karyawan di dorong untuk inovatif dan mengambil resiko.
- b) Perhatian ke hal yang rinci. Sejauh mana para karyawan diharapkan mau memperlihatkan kecermatan, analisis, dan perhatian kepada rincian.
- c) Orientasi Hasil. Sejauh mana manajemen fokus pada hasil bukan pada teknik dan proses yang digunakan untuk mendapatkan hasil itu.
- d) Orientasi orang Sejauh mana keputusan manajemen memperhitungkan efek hasil pada orang-orang di dalam organisasi itu.
- e) Orientasi Tim. Sejauh mana kegiatan kerja diorganisasikan dalam tim tersebut.
- f) Keagresifan, sejauh mana orang-orang itu agresif dan kompetitif, bukan bersantai.

Kemantapan. Sejauh mana kegiatan organisasi menekankan dipertahankannya Kilmann dalam (Edy sutrisno 2010) “Budaya Organisasi merupakan jiwa organisasi dan jiwa para anggota organisasi.

Selanjutnya Budaya Organisasi adalah “suatu kekuatan sosial yang tidak tampak, yang dapat menggerakkan orang-orang dalam suatu organisasi untuk melakukan aktivitas kerja”(Edy sutrisno 2010).

menurut Thompson Stickland dalam (Syamsir Torang 2014) mengemukakan “Budaya Organisasi menunjukkan nilai, beliefs, prinsip, tradisi, dan cara sekelompok orang beraktivitas dalam organisasi “.

Menurut (Stephen P Robbins 2015) bahwa “dibutuhkan waktu yang lama untuk pembentukan suatu budaya organisasi. Sekali terbentuk, budaya itu cenderung berurat berakar, sehingga sulit bagi pemimpin untuk mengubahnya”.

(Stephen P Robbins 2015) mengemukakan tentang Karakteristik ataupun dimensi Budaya Organisasi sebagai berikut :

g) Status sebagai lawan dari pertumbuhan atau inovasi.

Budaya Organisasi sebagai perekat sosial dengan para anggota- anggota untuk mencapai tujuan organisasi berupa ketentuan-ketentuan atau nilai-nilai yang harus dikatakan dan dilakukan oleh para anggota. Akhirnya budaya sebagai mekanisme pembuat makna dan kendali sebagai bentuk sikap dan perilaku para anggota.

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan Publik menurut Ibrahim dalam (Hardiyansyah 2018) bahwa “kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayananan”.

Menurut Zeithaml dalam (Hardiyansyah 2018) mengemukakan bahwa “Kualitas Pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu: *Tangible* (berwujud), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), dan *Emphaty* (Empati)”.

Selanjutnya Indikator-indikator Pada sebagai berikut:

1. *Tangible* (Berwujud)
2. *Reliability* (Kehandalan)
3. *Responsiveness* (Respon Ketanggapan)
4. *Assurance* (Jaminan)

5. *Emphaty* (Empati)

Berdasarkan teori yang telah dipaparkan oleh para ahli mengenai Budaya Organisasi dan Kualitas Pelayanan. Maka pada dasarnya kedua variabel ini memiliki hubungan satu sama lain antara Budaya Organisasi (X) terhadap Kualitas Pelayanan (Y). Dikarenakan dengan adanya Budaya Organisasi yang baik pada instansi akan mengakibatkan etos kerja ataupun kualitas yang baik terhadap pekerjaan yang dikerjakan untuk mencapai tujuan.

Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kualitas dipaparkan menurut Goetsch dan Davis dalam (Edy Sutrisno 2010) “Budaya Kualitas adalah sistem nilai organisasi yang menghasilkan suatu lingkungan yang kondusif bagi pembentukan dan perbaikan kualitas secara terus-menerus. Budaya Kualitas terdiri atas filosofi, keyakinan, sikap, norma, nilai, tradisi, prosedur, dan harapan yang meningkatkan kualitas”.

Dari penjelasan teori yang telah dipaparkan dapat diketahui bahwa Budaya Organisasi mempunyai hubungan terhadap Kualitas

Pelayanan pada Organisasi karena dengan memiliki Budaya Organisasi yang baik terhadap Kualitas Pelayanan maka organisasi tersebut dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan menjadikan kualitas di mata masyarakat tidak selalu dipandang buruk.

Kerangka Berpikir

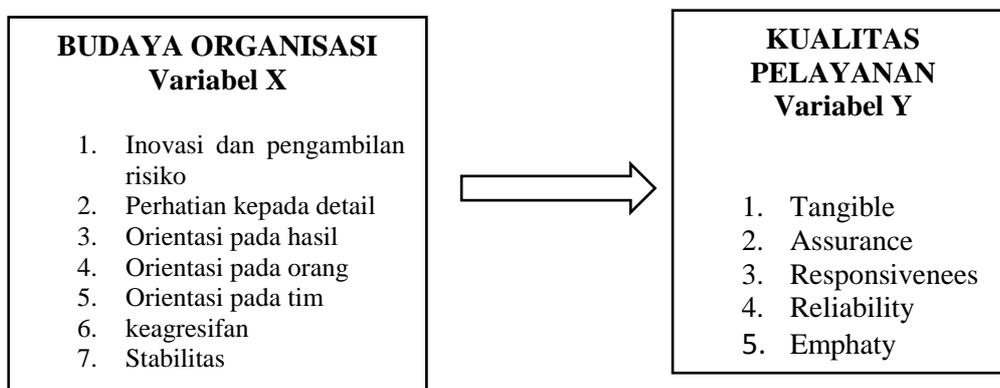
Kerangka Berpikir merupakan dukungan teoritis dalam rangka memberi jawaban terhadap pendekatan pemecahan masalah. Pada dasarnya untuk membahas variabel Y dapat dilihat dari Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan dan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang

Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. Pemikiran tersebut dijadikan acuan sebagai pemecahan masalah dan dijadikan sebagai landasan arahan untuk peneliti serta pemilihan grand teori dari Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan E- KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi. Peneliti menggunakan teori dari *Stephen P Robbins* sebagai *grand theory* yang dirumuskan dalam tujuh dimensi dari

Budaya Organisasi yaitu : Inovasi dan pengambilan risiko, Perhatian kepada detail, Orientasi pada hasil, Orientasi pada orang, Orientasi pada tim, keagresifan, Stabilitas.

Sedangkan grand theory kualitas pelayanan menggunakan teori dari Zeithaml et. al dalam (Hardiyansyah 2018) yang merumuskan 5 dimensi yaitu: *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty.*

Gambar 1.2 Kerangka Berpikir



C. METODE PENELITIAN

Dalam Penelitian peneliti menggunakan metode survei dengan tingkat explanasinya yaitu asosiatif bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Penelitian ini menggunakan Operasional variabel yang saling berkaitan antara variabel X (Independen) dan variabel Y (Dependen)

Populasi dalam penelitian ini yaitu masyarakat kabupaten Sukabumi yang telah melakukan pelayanan pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi. Jumlah anggota populasi sebanyak 1.825.581 Penduduk yang telah melakukan perekaman E-Ktp, dan ditambah dengan anggota pegawai Dinas 66 orang. Jadi

Jumlah Keseluruhan anggota populasi yang digunakan sebanyak 1.825.647. Sedangkan sampel penelitian adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut dengan sampel penelitian sebanyak 100 responden.

Penelitian ini menggunakan teknik *Nonprobability Sampling* dimana pengambilan sampel ini digunakan agar tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Selanjutnya, teknik *Nonprobability Sampling* yang digunakan yaitu Sampling Insidental yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan/*incidental* dimana teknik ini yaitu teknik kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel,

bila dipandang cocok sebagai sumber data (Sugiyono 2016). Adapun sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%.

Rumus:

$$n = \frac{N}{1 + N(e^2)}$$

Keterangan:

n : jumlah sampel

N : jumlah anggota populasi

e² : tingkat kesalahan

1 : konstanta

(sumber: Sugiyono, 2016: 85)

Dengan Teknik Pengumpulan Data Observasi, Wawancara, Kuesioner, dan Kajian Pustaka. Teknik Analisis data yang digunakan pada penelitian yaitu regresi Linear Sederhana, dengan pengujian hipotesis secara parsial (Uji T) dan menggunakan SPSS 23 untuk olah data

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari 100 responden yang telah diteliti, Karakteristik Responden yang telah melakukan pelayanan E-KTP

didominasi oleh perempuan dengan jumlah presentase 72% dan sisanya 28% laki-laki yang telah melakukan pelayanan pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi, Selanjutnya presentase jenis pekerjaan yang telah melakukan pelayanan pembuatan E-KTP didominasi oleh mahasiswa sebanyak 68%, Karyawan 18%, Swasta 2%, wiraswasta 1%, pegawai negeri 1%, dan sisanya lainnya 10%.

Berdasarkan hasil SPSS 23 Hasil uji validitas pada penelitian ini yaitu bahwa semua item pertanyaan dinyatakan valid karena dari variabel bebas dan variabel terikat mempunyai signifikansi hasil korelasi lebih kecil dari 0,1, maka dapat disimpulkan seluruh item pertanyaan dinyatakan valid.

Dan untuk Uji Reliabilitas semua item pertanyaan reliabel atau tidak jika Cronbach' Alpha > 0,6 maka dapat disimpulkan bahwa variabel X dan Variabel Y reliabel.

Adapun untuk Hasil Uji Reliabilitas pada penelitian ini berdasarkan SPSS23 sebagai berikut :

Reliability Statistic Variabel X

Variabel Y	Cronbach's Alpha	N of Items
		.938
Variabel X	Cronbach's Alpha	N of item
		905

Dari Hasil Tabel diatas diketahui Cronbach's Alpha untuk Variabel X yaitu 0,938 dan Variabel Y yaitu 0,905 dalam hal ini maka setiap variabel reliabel dikarenakan untuk mengetahui variabel reliabel atau tidak jika Cronbach' Alpha >

0,6 maka dapat disimpulkan bahwa variabel X dan Variabel Y reliabel.

Uji Koefisien Korelasi

Dari pengujiannya nilai Signifikan < 0,1 maka terdapat hubungan atau adanya korelasi dari variabel X & Y jika

sebaliknya maka tidak terdapat korelasi antara variabel X dan variabel Y.

Tabel Uji Korelasi sumber SPSS 23.

		Budaya Organisasi	Kualitas Pelayanan
Budaya Organisasi	Pearson	1	.873**
Correlation			.000
(2-tailed)	Sig. (2-tailed)	100	100
	N		
Kualitas Pelayanan	Pearson	.873**	1
Correlation		.000	
(2-tailed)	Sig.(2-tailed)	100	100
	N		

*.Correlation is Significant at the 0.01 level (2-tailed)

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa nilai Sig (2-tailed)= 0,000<0,1 maka terdapat korelasi atau terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel X terhadap Variabel Y.

Analisis Koefisien Determinasi
Analisis koefisien dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:
KD = $r^2 \times 100\%$

Tabel Anova
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	8719.240	1	8719.240	312.807	.000 ^b
	Residual	2731.670	98	27.874		
	Total	11450.910	99			

- a. Dependent Variable: Kualitas_Pelayanan
b. Predictors: (Constant), Budaya_Organisasi

Pada tabel diketahui bahwa nilai signifikan (Sig). Dalam uji F adalah sebesar 0,000. Karena Sig 0,000 < 0,05, maka uji F dapat disimpulkan bahwa Variabel X Budaya Organisasi berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan dapat juga dikatakan Signifikan. Dengan demikian, maka persyaratan untuk memaknai koefisien determinasi terpenuhi. Berikutnya yaitu mengetahui berapa (%) pengaruh yang diberikan variabel Budaya Organisasi (X) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) akan dipaparkan pada tabel sebagai berikut:

**Tabel Analisis Koefisien Determinasi
Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.873 ^a	.761	.759	5.280

Pada tabel diketahui bahwa nilai koefisien determinasi atau R Square 0,761. Nilai R Square ini berasal dari pengkuadratan nilai koefisien korelasi atau "R", yaitu $0,873 \times 0,873 = 0,761$. Maka Besarnya angka koefisien determinasi 0,761 atau sama dengan 76,1 % artinya bahwa variabel Budaya Organisasi secara bersama-sama memiliki pengaruh kontribusi terhadap variabel kualitas pelayanan sebesar 76,1 %. Sedangkan Sisanya ($100\% - 76,1\% = 23,9\%$).

lainnya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar variabel x.

Uji Analisis Regresi linear Sederhana

Adapun analisis regresi yang digunakan yaitu regresi sederhana dengan persamaan umum regresi linear yang didasarkan pada hubungan fungsional maupun kausal satu variabel independen dengan variabel dependen.

Adapun Nilai Analisis regresi sederhana pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.45 Koefisien Coefficient

Model	Unstandar Coefficient		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error			
1. (Constant)	5.296	2.390	.873	2.215	.029
	.631	.036		17.686	.000

Sumber : Hasil Olah data SPSS21

Pada tabel diketahui coefficient, pada kolom B Constant adalah 5.296, sedang nilai Budaya Organisasi sebesar 0,631 sehingga persamaan regresinya dapat ditulis sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$= 5.296 + 0,631 X$$

koefisien b dinamakan koefisien arah regresi dan menyatakan perubahan rata-rata variabel Y untuk setiap perubahan variabel X sebesar satu-satuan. Perubahan ini merupakan penambahan nilai b bertanda positif dan penurunan bila b bertanda negatif. Maka dari persamaan yang didapat dapat disimpulkan bahwa

setiap rata-rata sebesar 0,631 Variabel X merupakan pertambahan variabel Y sebesar 5.296. Dari perhitungan tersebut maka Budaya Organisasi mempunyai pengaruh Signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Pembuatan E.KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi.

Uji Analisis T (Parsial)

Uji t ini dilakukan secara parsial untuk mengetahui apakah secara parsial Budaya Organisasi berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Kualitas Pelayanan.

Dengan keterangan :

1. jika $t_{Hitung} > t_{tabel}$ = maka X

- berpengaruh terhadap Y
2. jika $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ = maka X tidak berpengaruh terhadap Y
 3. jika nilai $\text{Sig} < 0,1$ = X berpengaruh secara Signifikan terhadap Y
 4. jika Nilai $\text{Sig} > 0,1$ = X tidak berpengaruh secara Signifikan terhadap Y
- Adapun Uji Analisis T akan dipaparkan pada tabel sebagai berikut:

**Tabel Koefisien
Coefficient**

Model	Unstandar Coefficient		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std.Error	Beta		
1. (Constant)	5.296	2.390	.873	2.215	.029
	.631	.036		17.686	.000

Sumber : Hasil Olah data SPSS21

Pada tabel diketahui bahwa $t \text{ hitung} = 17.686$ dan $t \text{ tabel} = 2.365$ jadi $17.686 > 2.365$ sama dengan Budaya Organisasi berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan. Kemudian dapat disimpulkan nilai signifikan $0,029 < 0,1$ dari perhitungan tersebut Budaya Organisasi berpengaruh Secara Signifikan Terhadap Variabel Budaya Organisasi. Dari Penelitian Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Hipotesis nol= ada pengaruh yang signifikan sehingga hipotesis penelitian diterima maka penelitian ini dilihat dari perhitungan SPSS23 Hipotesis Nol = diterima artinya Budaya Organisasi memiliki pengaruh secara Signifikan terhadap Kualitas pelayanan Pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi.

Tabel 4.47

Data Ringkasan Hasil Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi

Pernyataan Analisis	Keputusan Hasil
Anggota Populasi	N = 100
Koefisien Korelasi kedua variable	0,873 valid
Interpretasi Koefisien Korelasi	Hubungan Sangat Kuat
Koefisien Determinasi	KD = 76,1 %
Analisis Regresi	$Y = 5.296 + 0,631 X$
Uji t Hipotesis	- jika $t \text{ Hitung} > t \text{ tabel}$ = maka X berpengaruh terhadap Y maka $t \text{ hitung} = 17.686$ dan $t \text{ tabel} = 2.365$ jadi $17.686 > 2.365$ sama dengan Budaya Organisasi berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan

	<p>- nilai signifikan $0,029 < 0,1$ dari perhitungan tersebut Budaya Organisasi berpengaruh Secara Signifikan Terhadap Variabel Budaya Organisasi dalam hal ini Hipotesis diterima.</p>
--	---

Sumber : Data Hasil Penelitian Angket di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Sukabumi

Pada Penelitian di Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi penulis menggunakan teori dari (Stephen P Robbins 2015) mengemukakan tujuh karakteristik utama yaitu Agar pelayanan dalam suatu organisasi dapat mencapai tujuan maka harus memperhatikan pada tujuh karakteristik utama tersebut. Dengan memperhatikan atau memperbaiki karakteristik tersebut maka organisasi dapat dikatakan baik dan dapat dijadikan sebagai pedoman dalam bersikap dalam organisasi tersebut. Maka berdasarkan hasil Uji t Budaya Organisasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dapat dikatakan baik, dalam hal ini dilihat dari hasil angket sebaran yang telah disebar oleh peneliti secara keseluruhan mempunyai hubungan sangat kuat.

Berdasarkan kriteria Kualitas Pelayanan baik dan mempunyai pengaruh yang signifikan hal itu dilihat dari hasil analisis uji t dan Koefisien Determinasi.

Adapun pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi yaitu memiliki hubungan yang signifikan. Berdasarkan uji analisis *product moment* dapat diartikan koefisien korelasi mengenai Budaya Organisasi dan Kualitas Pelayanan adalah 0,873 dimana hubungannya sangat kuat.

E. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan bahwa hasil penelitian dan pembahasan penelitian tentang Pengaruh budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi dapat kita simpulkan sebagai berikut:

1. Budaya Organisasi
Budaya Organisasi yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten ada pada kategori tinggi maka budaya yang ada dijalankan dengan baik walaupun ada beberapa masalah-masalah dalam pelayanan yang ada.
2. Kualitas Pelayanan
Kualitas Pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi berada di kategori Tinggi maka memiliki kualitas yang baik dan berjalan dengan lancar tetapi dengan masalah yang ada mampu menjadikan pegawai memberikan pelayanan agar lebih baik lagi.
3. Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pembuatan E-KTP
Bahwa pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan hubungannya kuat kategori tinggi.

DAFTAR PUSTAKA

- Edy sutrisno. 2010. *Budaya Organisasi*. Jakarta: Prenadamedia group.
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Pabundu Moh Tika. 2014. *Budaya Organisasi Dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sthepen P Robbins. 2015. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarwanto. 2010. "Analisis Pengembangan." *Universitas Indonesia*.
- Syamsir Torang. 2014. *Organisasi Dan Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Internet :**
https://id.wikipedia.org/wiki/Kartu_Tanda_Penduduk_elektronik
<https://www.dukcapilkabsukabumi.org/profil/>
- Dokumen Negara**
Kepmenpan No 63 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Publik
UU no 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan
Peraturan Daerah Kabupaten Sukabumi No 7 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan