**PENGARUH BUDAYA ORGANISASI TERHADAP EFEKTIVITAS PELAYANAN**

**PADA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KUTAI TIMUR**

**Hendra Wahyudi1, dan Damai Darmadi2**

**1Administrasi Negara, Fisipol, Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda, Indonesia.**

**2Dosen Fisipol, Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda 75124, Indonesia.**

**E-Mail: hedrawahyudi@untag-smd.ac.id**

**ABSTRAK**

Responden dalam penelitian ini adalah pegawai Kantor Dinas Sosial sebesar 62 0rang. Data dikumpulkan melalui kuisioner, gejala yang dihadapi adalah kontinun ordinal dengan skala 5 (lima). Jenis penelitian adalah verifikasi causalitas kuantitatif, data dianalisis menggunakan uji regresi linear sederhana dengan bantuan program SPSS for windows.

Hasil uji regresi linear sederhana diketahui bahwa Budaya Organisasi berpengaruh positif dan Signifikan terhadap Efektivitas Pelayanan pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur, setelah diketahui nilai R hitung +0,701 adalah positif dan lebih besar dari R tabel 0,254 dan nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Diketahui juga bahwa Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Efektivitas Pelayanan pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur sebesar 49,2 persen (masih rendah) sehingga perlu ada upaya untuk meningkatkannya. Mengingat cukup besarnya pengaruh Budaya Organisasi terhadap Efektivitas pelayanan sebesar 49,2 persen, maka salah satu alternatif untuk meningkatkan efektivitas pelayanan pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur dengan memperbaiki Budaya Organisasi.

**Kata Kunci : Budaya Organisasi, Efektivitas**

1. **PENDAHULUAN**

Permasalahan Organisasi di Daerah sejak dahulu adalah kurangnya kualitas sumber daya manusia. Sistem sentralisasi yang kurang memberi kesempatan kepada Daerah untuk berkembang membuat sumber daya manusia di Daerah semakin terpuruk. Namun dengan berlakunya UU No. 22 Th. 1999 jo. UU No. 32 Th. 2004, maka tidak ada alasan untuk tetap terpuruk. Setiap daerah dituntut untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusianya dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Untuk itu semua Organisasi pemerintahan harus meningkatkan Efektivitas Kerja, termasuk pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Kutai Timur.

Permasalahan sosial yang terus berkembang seiring dengan perkembangan masyarakat didaerah-daerah, kemajuan teknologi informasi dan komunikasi, permasalahan sosial juga terus berkembang baik secara kuantitas dan kualitas permasalahan. Dalam hal ini semua orang atau kelompok masyarakat yang mengalami masalah dikategorikan sebagai Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) yaitu seseorang, keluarga atau kelompok masyarakat yang karena suatu hambatan, kesulitan atau gangguan sehingga tidak dapat melaksanakan fungsi sosialnya sehingga tidak dapat terpenuhi kebutuhan hidupnya (jasmani, rohani dan sosial) secara memadai dan wajar.

Semakin berkembang dan meningkatnya jumlah serta kualitas permasalahan kesejahteraan sosial, bila tidak ditangani segera, akan menimbulkan masalah lain yang lebih kompleks hingga akhirnya sangat sulit untuk menemukan cara penanganan.

Berdasarkan pandangan tersebut, melalui Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur berupaya untuk menangani berbagai masalah sosial. Masalah sosial dalam hal ini, tentunya diupayakan melalui berbagai program dan kegiatan yang diharapkan mampu menurunkan populasi Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial, dengan menemukan berbagai Potensi dan Sumber Kesejahteraan Sosial. Selain itu juga ditentukan arah dan tujuan seluruh kegiatan yang dituangkan dalam penetapan kebijakan dan menentukan visi dan misi dari Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur.

Efektivitas Kerja tidak hanya ada pada level top manager saja, tetapi juga harus ada pada middle manager dan para bawahan. Jika hanya para top manager yang mempunyai Efektivitas kerja tinggi, padahal bawahannya tidak memiliki Efektivitas Kerja tinggi, maka kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat tetap akan rendah. Hal ini dikarenakan dalam praktek di lapangan para pelaksana di lapangan justru adalah para bawahan. Oleh karena itu upaya peningkatan Efektivitas Kerja harus meliputi keseluruhan level organisasi.

Sebagai *input* Efektivitas Pelayanan yang penting adalah budaya organisasi. Taylor (Soekanto, 1990) mendefinisikan kebudayaan sebagai sesuatu yang kompleks yang mencakup pengetahuan, kepercayaan, kesenian, moral, hukum, adat-istiadat dan kemampuan-kemampuan serta kebiasaan-kebiasaan yang didapatkan oleh manusia sebagai anggota masyarakat. Dari pendapat Taylor tersebut berarti bahwa kebudayaan mencakup semuanya yang didapatkan atau dipelajari oleh manusia sebagai anggota masyarakat. Kebudayaan terdiri dari segala sesuatu yang dipelajari dari pola-pola perilaku normatif, yaitu mencakup segala cara atau pola-pola berpikir, merasakan dan bertindak.

Manusia sebagai makhluk budaya mengandung pengertian bahwa kebudayaan merupakan ukuran dalam hidup dan tingkah laku manusia terhadap dunianya, lingkungan serta masyarakatnya. Kebudayaan merupakan seperangkat nilai-nilai yang menjadi landasan pokok untuk menentukan sikap terhadap dunia luarnya, bahkan mendasari setiap tingkah laku yang hendak dan harus dilaksanakan sehubungan dengan pola hidup dan susunan kemasyarakatannya. Demikian luasnya cakupan kebudayaan sehingga muncul wujud kebudayaan dalam kehidupan masyarakat.

Kebudayaan mengikat para anggota yang dilingkupi kebudayaan itu untuk berperilaku sesuai dengan budaya yang ada. Apabila pengertian ini ditarik ke dalam organisasi, maka apabila seperangkat norma sudah menjadi budaya dalam organisasi, maka para anggota organisasi akan bersikap dan bertingkah laku sesuai dengan budaya itu tanpa merasa terpaksa. Apabila budaya itu adalah budaya yang bersifat mengarahkan kepada anggota organisasi untuk mempunyai kinerja yang baik, maka dapat dipastikan apabila memang semua anggota organisasi sudah menganggap norma itu sebagai budaya, maka ia akan melaksanakannya dengan baik. Akhirnya pelaksanaan budaya itu akan menghasilkan *output* kinerja yang baik.

Model budaya organisasi yang ideal untuk suatu organisasi adalah yang memiliki paling sedikit dua sifat. Pertama, kuat *(strong)*, artinya budaya organisasi yang dikembangkan organisasi harus mampu mengikat dan mempengaruhi perilaku *(behavior)* para individu pelaku organisasi (pemilik, manajemen dan anggota organisasi) untuk menyelaraskan *(goals congruence)* antara tujuan individu dan tujuan kelompok mereka dengan tujuan organisasi. Selain itu, budaya organisasi yang dibangun tersebut harus mampu mendorong para pelaku organisasi dan organisasi itu sendiri untuk memiliki tujuan *(goals),* sasaran *(objectives),* persepsi, perasaan, nilai dan kepercayaan, interaksi sosial, dan norma-norma bersama yang mempunyai arah yang jelas sehingga mereka mampu bekerja dan mengekspresikan potensi mereka dalam arah dan tujuan yang sama, serta dalam semangat yang sama pula.

Kedua, dinamis dan adaptif *(dynamic and adaptive)* artinya budaya organisasi yang akan dibangun harus fleksibel dan responsif terhadap perkembangan lingkungan internal dan eksternal organisasi *(mega environments)* seperti tuntutan dari *stakeholders* eksternal dan perubahan dalam lingkungan hukum, ekonomi, politik, sosial, teknologi informasi, pemanufakturan dan lainnya.

1. **PERMASALAHAN**

“Apakah Budaya Organisasi Berpengaruh positif dan signifikan terhadap Efektivitas Pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur.

1. **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang penulis lakukan adalah penelitian verifikatif causalitas dan kuantitatif, yaitu suatu penelitian yang bertujuan untuk menguji kebenaran hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya tentang hubungan sebab akibat dari dua variabel atau lebih dalam suatu penelitian, dengan menggunakan data kuantitatif atau data diukur dengan menghitung jumlah atau persentase jawaban responden.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mencari hubungan antara variabel yang diteliti, yaitu untuk mengetahui seberapa besar pengaruh semangat kerja pegawai sebagai independen variabel ( variabel *X* ) dan produktivitas sebagai dependen variabel ( variabel *Y* ).

Untuk mengukur kedua variabel tersebut, penulis menggunakan 3 ( tiga ) indikator untuk variabel semangat kerja, dan 3 ( tiga ) indikator untuk variabel produktivitas. Nilai variabel semangat kerja diperoleh dari jumlah tiga indikator tersebut, begitu juga nilai varibel produktivitas. Sehingga diperoleh *n* pasang data ( *X, Y* ).



Koefesien Korelasi Product Moment ( Pearson ) yang dilambangkan *r*, dengan nilai *r* antara -1 dan 1, atau -1 + 1 .  r  22

Apabila *r* = -1 artinya korelasinya negatif sempurna, *r* = 0 artinya tidak ada korelasi, dan *r* = 1 berarti korelasinya sempurna positif (sangat kuat).

Menurut Riduwan, ( 2003 : 228 ) harga *r* akan dikonsultasikan dengan tabel interpretasi nilai *r* sebagai berikut : Tabel 1. Interpretasi Koefesien Korelasi Product Moment ( Pearson ) Nilai *r*.

Penelitian ini dilaksanakan pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur. Data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah meliputi data sekunder dan data primer yang diperoleh dari : 32

1. Studi pustaka yaitu pengumpulan data yang berasal dari kepustakaan seperti peraturan perundang-undangan, buku-buku, majalah, dokumen, serta makalah yang relevan dengan topik penelitian.
2. Dokumentasi, yaitu pengumpulan data yang sudah ada pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur dari berbagai sumber yang terkait (Moleong, 1999:161).
3. Wawancara mendalam (*Indept Interview)*, yaitu pengumpulan data dengan mengadakan tanya jawab secara langsung dengan pegawai Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur yang bisa memberikan informasi yang dibutuhkan.
4. Kuesioner, yaitu pengumpulan data dengan memberikan pertanyaan tertulis yang dijawab secara tertulis pula. Kuesioner diberikan kepada pegawai Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur

**IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

**4.1. Gambaran Umum Lokasi penelitian**

Kabupaten Kutai Timur dibentuk pada tanggal 28 Oktober 1999. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 42 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Kutai Timur. Kabupaten ini merupakan, hasil pemekaran dari Kabupaten Kutai Kartanegara, Provinsi Kalimantan Timur

Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Kutai Timur bergerak dalam bidang pelayanan publik sesuai dengan undang-udang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Kutai Timur adalah merupakan unsur pelaksanaan Pemerintah daerah Kabupaten Kutai Timur dalam bidang pendaftaran dan pencatatan penduduk yang mempunyai tugas pokok membantu Kepala Daerah dalam melaksanakan sebagian urusan Pemerintahan dan pembangunan dibidang kependudukan dan pencatatan sipil sesuai dengan peraturan daerah Kabupaten Kutai Timur Nomor 7 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Tmur. Sebagai tindak lanjut atas berlakunya undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Susunan Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur. Peraturan Daerah Kabupaten Kutai Timur Tanggal 4 Desember Pasal 66 Nomor 6 Tahun 2013

a. Kepala Dinas.

b. Sekretariat, membawahkan :

* Sub Bagian Umum dan Kepegawaian;
* Sub Bagian Perencanaan Program;
* Sub Bagian Keuangan;

c. Bidang Pelayanan Kependudukan, membawahkan :

* Seksi Pelayanan dan Identitas Penduduk;
* Seksi Pindah Datang Penduduk;
* Seksi Penyerasian Kebijakan dan Perencanaan Kependudukan;

d. Bidang Pencatatan Sipil, membawahkan :

* Seksi Perkawinan dan Perceraian;
* Seksi Pencatatan Kelahiran dan Kematian;
* Seksi Pengangkatan, Pengakuan, Pengesahan Anak, Perubahan dan Pembatalan Akta;

e. Bidang Pengelolaan, Penyajian dan Layanan Informasi Administrasi Kependudukan membawahkan :

* Seksi Informasi dan Publikasi;
* Seksi Proyeksi Kependudukan;
* Seksi Monitoring, Evaluasi dan Dokumentasi Penduduk;

f. Bidang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan, membawahkan :

* Seksi Verifikasi dan Validasi Data;
* Seksi Pengembangan dan Pemeliharaan Teknologi Informasi;
* Seksi Kearsipan Dokumen Administrasi Kependudukan;

g. Kelompok Jabatan Fungsional;

h. Unit Pelaksana Teknis ;

**4.2. Hasil Penelitian**

Data disajikan dalam bentuk tabel dan penjelasan data. Data memuat data frekwensi, persentase dan rata-rata (mean) jawaban atau tanggapan responden. Data tersebut berasal dari hasil kuisioner yang telah dikumpulkan. Data diproses dengan program SPSS for windows melalui program analyze descriptive statistics frekwensi yang menghasilkan data dalam bentuk tabel frekuensi dan persentase, dan melalui program analyze descriptive statistics descriptives yang menghasikan rata-rata. Angka rata-rata yang sudah diketahui kemudian diinterpretasikan dengan acuan berikut:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Kategori Jawaban | | Nilai Mean | |
| A. Sangat baik | 4,20 | - | 5,0 |
| B. Baik | 3,40 | - | 4,19 |
| C. Cukup Baik | 2,60 | - | 3,39 |
| D. Kurang Baik | 1,80 | - | 2,59 |
| E. Tidak baik | 1,00 | - | 1,79 |

Berikut ini penyajian data terhadap variabel penelitian yaitu variabel independen (X) Budaya Organisasi dan variabel dependen (Y) Efektivitas Pelayanan Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur.

**4.2.1. Budaya Organisasi**

Budaya Organisasi adalah sebagai sistem atau seperangkat nilai yang memiliki symbol, orientasi nilai, keyakinan, pengetahuan dan pengalaman hidup yang terinternalisasi ke dalam pikiran, yang diaktualisasikan dalam bentuk etika, sikap dan mental serta ketergantungan yang dimiliki para pegawai dalam menjalankan tugas pelayanan di kantor. Budaya Organisasi terdiri atas tiga indiktor, yaitu Sikap Pegawai, Budaya Paternalistik dalam Organisasi dan Budaya Organisasi Kepegawaian. Untuk mengetahui tanggapan responden atas masing-masing indikator, maka semua jawaban yang diberikan responden akan dideskripsikan.

1. Sikap Pegawai

Sikap adalah keteraturan perasaan dan pikiran seseorang dan kecenderungan bertindak terhadap aspek lingkungannya. Sikap seseorang tercermin dari kecenderungan perilaku dalam menghadapi suatu situasi lingkungan yang berhubungan dengannya, seperti orang lain, atasan bawahan maupun lingkungan kerja. Sikap pegawai terdiri atas dua item pertanyaan, yaitu pertanyaan A1 bahwa Pegawai Selalu bersikap adil dalam memperlakukan orang lain, dan pertanyaan A2 bahwa Pegawai mengelola aset negara dengan baik. Untuk mengetahui tanggapan responden atas masing-masing item pertanyaan, maka jawaban yang diberikan responden akan dideskripsikan, sebagai berikut:

Tabel 4.1 Tanggapan Responden terhadap Pertanyaan A1 Indikator Sikap Pegawai Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Kategori Penilaian | Skala Penilaian | | Frequency | Percent | | Valid Percent | Cumulative Percent |
| a. Sangat Adil | 5 | | 3 | 4.8 | | 4.8 | 4.8 |
| b. Adil | 4 | | 10 | 16.1 | | 16.1 | 21.0 |
| c. Cukup Adil | 3 | | 30 | 48.4 | | 48.4 | 69.4 |
| d. Kurang Adil | 2 | | 16 | 25.8 | | 25.8 | 95.2 |
| e. Tidak Adil | 1 | | 3 | 4.8 | | 4.8 | 100.0 |
| Total | | 62 | | 100.0 | 100.0 | | |
| Mean (Rata-rata) | | | | 2,90 ( Cukup Baik ) | | | |

Sumber Data : Diolah dari Hasil Kuisioner

Berdasarkan tabel 4.1 dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pertanyaan A1 bahwa Pegawai Selalu bersikap adil dalam memperlakukan orang lain adalah 4,8 persen menyatakan Sangat Adil, 16,1 persen menyatakan Adil, 48,4 persen menyatakan Cukup Adil, 25, 8 persen menyatakan Kurang Adil dan 4,8 persen menyatakan Tidak Adil. Berdasarkan Nilai rata-rata sebesar 2,90 dapat diketahui bahwa responden menganggap bahwa pertanyaan A1 tersebut hanya Cukup **Baik** pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur.

Tabel 4.2 Tanggapan Responden terhadap Pertanyaan A2 Indikator Sikap Pegawai Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Kategori Penilaian | | Skala Penilaian | Frequency | Percent | | Valid Percent | Cumulative Percent |
| a. Sangat Baik | | 5 | 3 | 4.8 | | 4.8 | 4.8 |
| b. Baik | | 4 | 13 | 21.0 | | 21.0 | 25.8 |
| c. Cukup Baik | | 3 | 26 | 41.9 | | 41.9 | 67.7 |
| d. Kurang Baik | | 2 | 17 | 27.4 | | 27.4 | 95.2 |
| e. Tidak Baik | | 1 | 3 | 4.8 | | 4.8 | 100.0 |
| Total | 62 | | | 100.0 | 100.0 | | |
| Mean (Rata-rata) | | | | 2,94 ( Cukup Baik ) | | | |

Sumber Data : Diolah dari Hasil Kuisioner

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pertanyaan A2 bahwa *Pegawai mengelola aset negara dengan baik* adalah 4,8 persen menyatakan Sangat Baik, 21,0 persen menyatakan Baik, 41,9 persen menyatakan Cukup Baik, 27,4 persen menyatakan Kurang Baik dan 4,8 persen menyatakan Tidak Baik. Berdasarkan Nilai rata-rata sebesar 2,94 dapat diketahui bahwa responden menganggap bahwa pertanyaan A2 tersebut hanya **Cukup Baik** pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur.

Setelah diketahui nilai rata-rata tanggapan responden terhadap pertanyaan A1 dan A2, diperoleh nilai rata-rata indikator Sikap Pegawai sebesar 2,92, berarti Sikap Pegawai pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur, hanya dinilai **Cukup Baik.**

2. Budaya Paternalistik dalam Organisasi

Budaya Paternalistik dalam Organisasi terdiri atas dua dimensi, yaitu *Pertama*, hubungan yang bersifat eksternal, hubungan paternalisme antar aparat Organisasi dengan masyarakat pengguna jasa. Sikap minta dilayani, bukan melayani. Kedua, hubungan yang bersifat internal, hubungan paternalisme yang terjadi antara pimpinan dan bawahan dalam sebuah organisasi. Ketergantungan bawahan yang tinggi terhadap pimpinan dalam organisasi. Bekerja selalu menunggu petunjuk, pengarahan pimpinan sebelum bekerja, tidak mandiri dalam beberapa hal. Akibatnya banyak kecanggungan yang akan ditemui manakala ia terpaksa berhadapan dengan keadaan yang berbeda dengan yang biasa ditemui Budaya Paternalistik dalam Organisasi terdiri atas dua item pertanyaan, yaitu pertanyaan A3 bahwa Pegawai melakukan pekerjaan selalu menunggu petunjuk atau pengarahan dari pimpinan, dan pertanyaan A4 bahwa Pegawai mengharapkan orang yang dilayani patuh, tunduk dan hormat. Untuk mengetahui tanggapan responden atas masing-masing item pertanyaan, maka jawaban yang diberikan responden akan dideskripsikan, sebagai berikut :

Tabel 4.3 Tanggapan Responden terhadap Pertanyaan A3 Indikator Budaya Paternalistik dalam Organisasi Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Kategori Penilaian | | Skala Penilaian | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| a. Tidak Pernah | | 5 | 3 | 4.8 | 4.8 | 4.8 |
| b. Kadang-kadang | | 4 | 7 | 11.3 | 11.3 | 16.1 |
| c. Cukup Sering | | 3 | 26 | 41.9 | 41.9 | 58.1 |
| d. Sering | | 2 | 20 | 32.3 | 32.3 | 90.3 |
| e. Sangat Sering | | 1 | 6 | 9.7 | 9.7 | 100.0 |
| Total | 62 | | | 100.0 | 100.0 | |
| Mean (Rata-rata) | | | | 2,69 ( Cukup Baik ) | | |

Sumber Data : Diolah dari Hasil Kuisioner

Berdasarkan tabel 4.3 dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pertanyaan A3 bahwa *Pegawai melakukan pekerjaan selalu menunggu petunjuk atau pengarahan dari pimpinan* adalah 4,8 persen menyatakan Tidak Pernah, 11,3 persen menyatakan Kadang-kadang, 41,9 persen menyatakan Cukup Sering, 32,3 persen menyatakan Sering dan 9,7 persen menyatakan Sangat Sering. Berdasarkan Nilai rata-rata sebesar 2,69 dapat diketahui bahwa responden menganggap bahwa pertanyaan A3 tersebut hanya **Cukup Baik** pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur.

Tabel 4.4 Tanggapan Responden terhadap Pertanyaan A4 Indikator Budaya Paternalitik dalam Organisasi Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Kategori Penilaian | | Skala Penilaian | Frequency | Percent | Valid Percent | | Cumulative Percent |
| a. Tidak Pernah | | 5 | 3 | 4.8 | 4.8 | | 4.8 |
| b. Kadang-kadang | | 4 | 8 | 12.9 | 12.9 | | 17.7 |
| c. Cukup Sering | | 3 | 23 | 37.1 | 37.1 | | 54.8 |
| d. Sering | | 2 | 19 | 30.6 | 30.6 | | 85.5 |
| e. Sangat Sering | | 1 | 9 | 14.5 | 14.5 | | 100.0 |
| Total | 62 | | | 100.0 | | 100.0 | | |
| Mean (Rata-rata) | | | | 2,63 ( Cukup Baik ) | | | |

Sumber Data : Diolah dari Hasil Kuisioner

Berdasarkan tabel 4.4 dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pertanyaan A4 bahwa *Pegawai mengharapkan orang yang dilayani patuh, tunduk dan hormat* adalah 4,8 persen menyatakan Tidak Pernah, 12,9 persen menyatakan Kadang-kadang, 37,1 persen menyatakan Cukup Sering, 30,6 persen menyatakan Sering dan 14,5 persen menyatakan Sangat Sering. Berdasarkan Nilai rata-rata sebesar 2,63 dapat diketahui bahwa responden menganggap bahwa pertanyaan A4 tersebut hanya **Cukup Baik** pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur.

Setelah diketahui nilai rata-rata tanggapan responden terhadap pertanyaan A3 dan A4, diperoleh nilai rata-rata indikator Budaya Paternalistik dalam Organisasi sebesar 2,66, berarti Budaya Paternalistik dalam Organisasi pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur, hanya dinilai **Cukup Baik.**

3. Budaya Organisasi Kepegawaian

Budaya Organisasi Kepegawaian adalah Budaya yang berkaitan dengan urusan kepegawaian, seperti rekruitmen, staffing atau penempatan pegawai. Indikator Budaya Organisasi Kepegawaian terdiri atas dua item pertanyaan, yaitu pertanyaan A5 bahwa Prosedur rekruitmen pegawai dilaksanakan secara wajar tanpa upaya lain diluar prosedur, dan pertanyaan A6 bahwa Pegawai merasa sudah ditempatkan ditempat yang tepat. Untuk mengetahui tanggapan responden atas masing-masing item pertanyaan, maka jawaban yang diberikan responden akan dideskripsikan, sebagai berikut :

Tabel 4.5 Tanggapan Responden terhadap Pertanyaan A5 Indikator Budaya Organisasi Kepegawaian Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Kategori Penilaian | Skala Penilaian | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| a. Sangat Wajar | 5 | 3 | 4.8 | 4.8 | 4.8 |
| b. Wajar | 4 | 5 | 8.1 | 8.1 | 12.9 |
| c. Cukup Wajar | 3 | 34 | 54.8 | 54.8 | 67.7 |
| d. Kurang Wajar | 2 | 11 | 17.7 | 17.7 | 85.5 |
| e. Tidak Wajar | 1 | 9 | 14.51 | 14.5 | 100.0 |
|  | TotaL | 62 | 100.0 | 100.0 |  |
| Mean (Rata-rata) | | 2,71 ( Cukup Baik ) | | | |

Sumber Data : Diolah dari Hasil Kuisioner

**5.1. Kesimpulan**

Hasil deskripsi data terhadap penyajian data dapat disimpulkan tanggapan responden terhadap variabel Budaya Organisasi dan Indikator Sikap pegawai, Budaya paternalistik dalam Organisasi dan Budaya Organisasi kepegawaian, termasuk juga item pertanyaan adalah semua hanya dinilai Cukup Baik.

Tanggapan responden terhadap variabel Efektivitas Pelayanan dan Indikator Pengetahuan terhadap tugas pelayanan, Kemampuan memberi pelayanan, dan Kemauan memberi pelayanan, termasuk item pertanyaannya juga semuanya hanya dinilai Cukup Baik.

Hasil uji regresi linear sederhana diketahui bahwa Budaya Organisasi berpengaruh positif dan Signifikan terhadap Efektivitas Pelayanan pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur, setelah diketahui nilai R hitung +0,701 adalah positif dan lebih besar dari R tabel 0,254 dan nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Diketahui juga bahwa Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Efektivitas Pelayanan pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur sebesar 49,2 persen.an Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur sebesar 49,2 persen.

**5.2 Saran**

Budaya Organisasi maupun Efektivitas Pelayanan pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur keduanya masih rendah sehingga perlu ada upaya untuk meningkatkannya. Mengingat cukup besarnya pengaruh Budaya Organisasi terhadap Efektivitas pelayanan sebesar 49,2 persen, maka salah satu alternatif untuk meningkatkan efektivitas pelayanan pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur dengan memperbaiki Budaya Organisasi.

**BIBLIOGRAFI**

Arikunto, S., 1998, *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik,* Edisi Revisi, Rineka Cipta, jakarta.

A.S. Moenir, 1995, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia,* Jakarta, Bumi Aksara.

Davis, Keith dan John W. Newstrom, 1996, *Perilaku Dalam Organisasi,* Jilid I, edisi ketujuh, Alih bahasa Agus Dharma, Erlangga, Jakarta.

Domai Djahjanuddin, 1992, *Efektivitas Organisasi (Tinjauan Teoritis,)* FIA, Unibraw, Malang.

Dwiyanto, Agus, dkk., *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia,* diterbitkan Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM, Galang Printika, Yogyakarta, 2002.

Handoko, T. Hani, 1998, *Manajemen Personalia dan Sumberdaya Manusia*, cet. 11, edisi kedua, BPFE, Yokyakarta.

Harsono, Sonny, *Manajemen Pelayanan*, Pradnya Paramita, Jakarta, 1999.

Hasibuan M., *Manajemen Dasar : Pengertian dan Masalah*, Gunung Agung, Jakarta, 1984.

Herusatoto, B., *Simbolisme dalam Budaya Jawa*, PT Hanindita, Yogyakarta, 1991.

Huther, Jeff and Shah, A., "Applying a Simple Measure of Good Governance to the Debate on Fiscal Decentralization", *World Bank Policy Research Working Papers*, Maret 1998, Washington DC, 1998.

Jewell, L.N. & Marc Siegall, *Psikologi Industri/Organisasi Modern*, Arcan, Jakarta, 1998.

KASIM, Azhar, 1993, *Pengukuran Efektivitas Organisasi,* UI Press, Jakarta.

Keban, Yeremias T., *Indikator Kinerja Pemerintah Daerah : Pendekatan Manajemen dan Kebijakan,* Makalah disajikan pada seminar sehari Kinerja Organisasi Publik, Fisipol UGM, Yogyakarta, 1995.

Koentjoroningrat. *Manusia dan Kebudayaan di Indonesia*, Djambatan, Jakarta, 1999.

Manan, Bagir, *Menyongsong Fajar Otonomi Daerah*, Cetakan III, Penerbit Pusat Studi Hukum (PSH), Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta, 2004.

MASRI SINGARIMBUN, DAN SOFIAN EFFENDI, 1999, *Metode Penelitian Survei,* LP3ES, Jakarta.

Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen’s Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2005.

SAIRIN S. 2002. *Perubahan Sosial Masyarakat Indonesia,* Pustaka Pelajar Offset, Yogyakarta

Sarwoto, *Dasar-dasar Organisasi dan Manajemen*, Ghalia Indonesia Jakarta, 1981.

Satrio, J., *Hukum Jaminan, Hak-hak Jaminan Kebendaan*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1996.

Singarimbun, Masri dan Sofian Effendy, *Metode Penelitian Survei*, Liberty, Yogyakarta, 1995.

Soekanto, S., *Sosiologi Suatu Pengantar*, PT RajaGrafindo Persada, Jakarta, 1990.

STEER, Richard M., 2000, *Efektivitas Organisasi : Kaidah Tingkah Laku,* Seri Manajemen No. 47. Erlangga, jakarta.

,1985, *Efektivitas Organisasi,* Seri manajemen No. 47, Erlangga, Jakarta.

Sudjud, Aswarni, *Metodologi Penelitian Pendidikan Seri Variabel Penelitian,* FIP IKIP, Yogyakarta, 1984.

Sugiyono, 1994, *Metode Peneltian Administrasi,* Cetakan ke 3, Alfabeta, Jakarta.

Sutarto, 1996, *Dasar-Dasar Organisasi,* Gajah Mada University Press, Yokyakarta.

UU No. 22 Th. 1999 jo. 32 UU No. 32 Th. 2004 tentang Pemerintahan Daerah.

UU No. 25 Th. 1999 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Daerah.