

## **PENGARUH BUDAYA KERJA DAN PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN ALUH ALUH KABUPATEN BANJAR**

**Zulkifli**

Kantor Urusan Agama Kecamatan Aluh Aluh Kabupaten Banjar  
Jl. Inpres Aluh Aluh Besar, Kecamatan Aluh Aluh, Kabupaten Banjar  
*e-mail* : zulkifliHS@gmail.com

**Abstract:** Good Public service nowadays is a must for government institution to create satisfaction among the citizen. This study aims to determine the influence of work culture and public perception on public services quality of Banjar Regency Aluh Aluh District Religious Affairs Office. This research is quantitative. The numbers of population were 787 people and samples were 89 people. The research results showed that work culture and public perception had positive effect on public services quality of Banjar Regency Aluh Aluh District Religious Affairs Office.

**Keywords:** work culture, public perception, public services quality

**Abstrak:** Pelayanan publik yang berkualitas saat ini mutlak dimiliki oleh setiap institusi pemerintahan untuk menciptakan kepuasan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh budaya kerja dan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Urusan Agama Kecamatan Aluh Aluh Kabupaten Banjar. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Populasi berjumlah 787 orang dan sampel berjumlah 89 orang. Hasil penelitian menunjukkan budaya kerja dan persepsi masyarakat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Urusan Agama Kecamatan Aluh Aluh Kabupaten Banjar.

**Kata Kunci:** budaya kerja, persepsi masyarakat, kualitas pelayanan publik

### **Latar Belakang**

Tuntutan perubahan sering ditujukan kepada aparatur pemerintah menyangkut pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Satu hal yang hingga saat ini seringkali masih menjadi masalah dalam hubungan antara rakyat dan pemerintah di daerah adalah dalam bidang *public service* (pelayanan umum) terutama dalam hal kualitas atau mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Tugas pokok aparatur negara sebagai abdi negara juga sebagai abdi masyarakat antara lain tercermin dalam tugas pokoknya di bidang pemerintahan umum, pembangunan dan pelayanan kepada masyarakat.

Budaya kerja merupakan suatu pemahaman, sikap dan perilaku yang diterapkan orang-orang sewaktu melaksanakan pekerja-

an dalam suatu organisasi/institusi. Nilai yang dianut dalam menerapkan budaya kerja sewaktu bekerja dapat menentukan kualitas suatu pekerjaan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang. Apabila para pegawai yang bekerja dalam suatu institusi mampu menerapkan budaya kerja berkualitas tentu dapat pula meningkatkan kualitas pelayanan publik dari pada pemerintah maupun pemerintah daerah.

Terdapat sejumlah budaya kerja yang bernilai negatif masih menghiasi pelaksanaan tugas dan kewajiban oleh para pegawai berpotensi menghambat kinerja organisasi (Zulkifli, 2014:53). Faris (2014:29) mengemukakan bahwa mutu sumber daya manusia Indonesia yang tidak mampu bersaing. Hal ini disebabkan oleh karena faktor budaya kerja yang juga masih lemah dan tidak mera-

ta. Ada anggapan bahwa budaya kerja produktif di Indonesia, belum merata karena bekerja masih dianggap sebagai sesuatu yang rutin.

Dalam rangka memperkuat dimensi budaya dalam sektor publik ini telah ditempuh beberapa langkah konkrit antara lain penataran P4, Gerakan Disiplin Nasional (GDN), penerapan instrumen penilaian dengan DP3, implementasi Waskat (pengawasan melekat) dan Tim Anti Korupsi, dan sebagainya. Namun, sejauh ini belum nampak hasil seperti yang diharapkan. Bahkan dalam era otonomi ini cenderung ditemukan banyak fenomena penyimpangan yang bersumber dari lemahnya budaya kerja seperti KKN, kasus-kasus asusila, rendahnya tingkat kehadiran pegawai pada waktu-waktu tertentu seperti lebaran, konflik kepentingan antar instansi (contoh: antara eksekutif dan legislatif), dan sebagainya.

Pada tataran kesisteman juga telah dilakukan berbagai upaya dengan berbagai pendekatan teoretis/konseptual seperti privatisasi dan perubahan ekonomi perencanaan menjadi ekonomi pasar. Namun, nampaknya, kondisi dan kinerja birokrasi masih belum menampakkan hasil positif. Dengan begitu pelayanan publik yang dilakukan dalam instansi tersebut akan dapat menjadi berkualitas dan prima dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Apabila pelayanan seperti ini dilaksanakan oleh instansi pemerintahan ataupun pemerintah daerah akan dapat membangun kepercayaan masyarakat kepada pemerintah ataupun pemerintah daerah tersebut. Namun, mungkin penerapan budaya kerja berkualitas ini masih lemah dan tidak merata. Akibatnya, muncul anggapan bahwa budaya kerja aparatur sipil negara termasuk PNS di dalamnya kurang memahami budaya kerja positif. Ini terlihat dengan adanya anggapan bahwa para PNS bekerja masih dianggap sebagai sesuatu yang rutin. Bahkan di sebagian PNS, bisa jadi bekerja dianggap sebagai beban dan paksaan terutama bagi orang yang malas. Apabila alat ukur yang tepat dalam mengkategorikan budaya kerja yang berkualitas belum ditentukan, maka akan terlihat sebagian pimpinan dalam berbagai instansi pemerintahan daerah memberi tugas kepada pegawai di lingkungan instansinya tanpa melihat ke-

mampuan yang dimiliki, yang dipentingkan adalah asalkan bisa membuat posisi sang pimpinan aman dan terkendali.

Penerapan desentralisasi dan otonomi daerah di Indonesia diyakini akan mampu mendekatkan pelayanan masyarakat, meningkatkan kesejahteraan rakyat, dan memupuk demokrasi. Dengan adanya otonomi daerah tersebut, kewenangan pemerintah daerah menjadi lebih luas dari sebelum adanya desentralisasi. Akan tetapi dalam pelaksanaan otonomi daerah ini, diharapkan pemerintah daerah melaksanakannya dengan tanggung jawab berdasarkan tugas dan fungsinya dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.

Secara teoritis, birokrasi pemerintahan memiliki tiga fungsi utama, yaitu fungsi pelayanan, fungsi pembangunan dan fungsi pemerintahan umum (LAN, 2014;83). Ketiga fungsi birokrasi pemerintahan tersebut, menunjukkan bahwa pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintahan daerah, cakupannya sangat luas yaitu pelayanan yang menghasilkan barang publik (*public goods*), seperti jalan, jembatan, pasar dan lain lain. Pelayanan yang menghasilkan peraturan perundang-undangan atau kebijakan yang harus dipatuhi oleh masyarakat (fungsi regulasi), seperti perizinan, KTP, SIM dan ke butuhan lainnya.

Persepsi masyarakatan terhadap kualitas pelayanan pemerintah umumnya kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Hal ini dapat dilihat antara lain dari banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat kepada Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara (Menpan) seperti menyangkut prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak transparan, kurang informatif, kurang akomodatif, kurang konsisten, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan, sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu, dan biaya) serta masih banyak dijumpai praktik pungutan liar serta tindakan-tindakan yang berindikasi penyimpangan dan KKN.

Mengacu pada fungsi pelayanan, Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Aluh Aluh sebagai salah satu instansi pemerintah yang berada di daerah kecamatan wajib untuk memberikan pelayanan publik yang mak-

simal kepada masyarakat kecamatan Aluh Aluh. Pelayanan publik yang diberikan KUA Kecamatan Aluh Aluh harus secara menyeluruh pada masyarakat. Sebagai salah satu bagian pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjar, berkewajiban untuk memberikan pelayanan publik yang maksimal, apalagi perannya yang mengurus bidang keagamaan dan bidang sosial kemasyarakatan dan pembinaan masyarakat maka pelayanan publik yang diberikan berhubungan langsung kepada masyarakat.

Citra tentang rendahnya kinerja sektor publik tentu sudah tidak asing lagi. Selain kinerja yang rendah, diwarnai juga birokrasi yang sulit, berbelit-belit dan intrik praktik suap yang selalu mewarnai dan menjadikan citra aparatur di sektor publik semakin buruk. Untuk itulah kedepan budaya organisasi yang tidak kondusif harus dirubah menjadi organisasi yang berkinerja tinggi dan terukur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pelayanan publik dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan. Keberhasilan meningkatkan efektifitas pelayanan umum ditentukan oleh faktor kemampuan pemerintah dalam meningkatkan disiplin kerja aparat pelayanan. Hal tersebut di atas tentunya merupakan hal-hal yang menjadi keinginan dan cita-cita masyarakat selama ini, khususnya masyarakat yang ada di wilayah kecamatan Aluh Aluh kabupaten Banjar.

Dengan memberikan pelayanan publik yang baik maka akan berimbas pada penilaian dan persepsi publik terhadap kinerja Kementerian Agama Kabupaten Banjar secara keseluruhan. Persepsi masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik KUA kecamatan Aluh Aluh sendiri masih belum diketahui. Oleh karena itu, perlu adanya penelitian untuk membahas budaya kerja dan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut.

1. Secara parsial apakah budaya kerja dan persepsi masyarakat berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik pada KUA Kecamatan Aluh Aluh Kabupaten Banjar?

2. Secara simultan apakah budaya kerja dan persepsi masyarakat berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik pada KUA Kecamatan Aluh Aluh Kabupaten Banjar?

3. Variabel mana yang berpengaruh dominan terhadap kualitas pelayanan publik pada KUA Kecamatan Aluh Aluh Kabupaten Banjar ?

### **Kajian Literatur**

Suatu ilmu atau cara bagaimana mengatur hubungan dan peranan sumber daya (tenaga kerja) yang dimiliki oleh individu secara efisien dan efektif serta dapat digunakan secara maksimal sehingga tercapai tujuan (*goal*) bersama perusahaan, karyawan dan masyarakat menjadi maksimal. Manajemen sumber daya manusia (MSDM didasari pada suatu konsep bahwa setiap karyawan adalah manusia, bukan mesin dan bukan semata menjadi sumber daya bisnis. Kajian MSDM menggabungkan beberapa bidang ilmu seperti psikologi, sosiologi, dll. MSDM adalah suatu proses yang terdiri atas perencanaan, pengorganisasian, pemimpin dan pengendalian kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan analisis pekerjaan, evaluasi pekerjaan, pengadaan, pengembangan, kompensasi, promosi, dan pemutusan hubungan kerja guna mencapai tujuan yang ditetapkan (Panggabean, 2010:15). MSDM adalah potensi yang merupakan aset dan berfungsi sebagai modal (nonmaterial/nonfinansial) di dalam organisasi bisnis, yang dapat diwujudkan menjadi potensi nyata secara fisik dan non fisik dalam mewujudkan eksistensi organisasi (Sulistiyani dan Rosidah, 2013:11).

Manajemen sebagai ilmu dan seni untuk mencapai suatu tujuan melalui kegiatan orang lain. Artinya, tujuan dapat dicapai bila dilakukan oleh satu orang atau lebih. Sementara itu MSDM sebagai suatu bidang manajemen yang khusus mempelajari hubungan dan peranan manusia dalam suatu perusahaan.

Menurut Arifin dan Fauzi (2011:8-9) terdapat sembilan peran MSDM dalam mengatur dan menetapkan program kepegawaian, yaitu:

1. menetapkan jumlah, kualitas dan penempatan tenaga;

2. melakukan perekrutan karyawan, seleksi dan penempatan pegawai;
3. menetapkan program kesejahteraan;
4. membuat perkiraan kebutuhan pegawai;
5. memperkirakan kondisi ekonomi;
6. senantiasa memantau perkembangan undang-undang ketenagakerjaan;
7. memberikan kesempatan karyawan dalam hal pendidikan dan pelatihan;
8. mengatur mutasi karyawan; dan
9. mengatur pensiun, pemutusan hubungan kerja.

Budaya kerja sudah lama dikenal oleh umat manusia, tetapi belum disadari bahwa suatu keberhasilan kerja itu berakar pada nilai-nilai yang dimiliki dan perilaku yang menjadi kebiasaannya. Nilai-nilai yang telah menjadi kebiasaan tersebut dinamakan Budaya. Oleh karena budaya tersebut dikaitkan dengan mutu/kualitas kerja, hal tersebut dinamakan budaya kerja.

Budaya kerja merupakan suatu komitmen organisasi yang luas dalam upaya membangun SDM, proses kerja, dan hasil kerja yang lebih baik. Untuk mencapai tingkat kualitas yang semakin baik tersebut diharapkan bersumber dari setiap individu yang terkait dalam organisasi kerja itu sendiri. Setiap fungsi atau proses kerja mempunyai perbedaan cara kerja, yang akan mengakibatkan berbedanya nilai-nilai yang cocok untuk diambil dalam kerangka kerja organisasi.

Budaya kerja adalah sesuatu yang tak kelihatan yang paling terkait dengan soal kinerja atau performansi. Kesimpulan ini memang tidak dibikin secara mengada-ada. Sudah banyak fakta atau bukti yang memperkuat kesimpulan itu.

Budaya kerja adalah suatu falsafah yang didasari oleh pandangan hidup sebagai nilai-nilai yang menjadi sifat, kebiasaan dan kekuatan pendorong, membudaya dalam kehidupan suatu kelompok masyarakat atau organisasi, tercermin dari sikap menjadi perilaku kepercayaan, cita-cita, pendapat dan tindakan yang terwujud sebagai "kerja" atau "be-kerja".

Masalah keserasian budaya dan manajemen di Indonesia, budaya kerja dapat dibagi menjadi: sikap terhadap pekerjaan dan perilaku pada waktu bekerja.

Kombinasi upaya pengelolaan seperti tersebut mendorong ide yang disebut *Total quality governance* (TQG) dengan beberapa prinsip sebagai berikut:

1. mempertemukan tuntutan masyarakat dan kemampuan pemerintahan;
2. mekanisme kerja yang berorientasi pada pasar;
3. mengaktualisasikan misi lebih penting dari pada mengatur;
4. fokus kerja pada hasil/keluaran (barang/jasa) bukan masukan;
5. upaya lebih banyak mencegah daripada memperbaiki/mengobati;
6. mengutamakan kerja partisipatif/gotong-royong; dan
7. melakukan kerjasama, koordinasi dan ke-mitraan.

Manfaat yang didapat dalam melaksanakan budaya kerja antara lain:

1. menjamin hasil kerja dengan kualitas yang lebih baik;
2. membuka seluruh jaringan komunikasi, keterbukaan, kebersamaan, kegotong-royongan, dan kekeluargaan;
3. menemukan kesalahan dan cepat memperbaiki;
4. cepat menyesuaikan diri dengan perkembangan dari luar;
5. mengurangi laporan berisi data dan informasi yang salah dan palsu;
6. kepuasan kerja meningkat;
7. pergaulan yang lebih akrab;
8. disiplin meningkat;
9. terciptanya semangat *learning organization*; dan
10. efektivitas dan efisiensi meningkat.

Persepsi dapat diartikan suatu hasil yang dilahirkan atas kesadaran sesuatu hal melalui perantara pikiran sehat. Persepsi menurut Thoha (2011:141) adalah proses kognitif yang dialami oleh setiap orang di dalam memahami informasi tentang lingkungannya, baik lewat penglihatan, pendengaran, penghayatan, perasaan dan penciuman, pada dasarnya memahami persepsi bukan suatu pencatatan yang benar terhadap situasi yang dihadapi, melainkan merupakan suatu penafsiran yang unik terhadap situasi. Secara ringkas dari pendapat tersebut dapat disimpulkan

bahwa persepsi adalah suatu proses kognitif yang kompleks dan menghasilkan suatu gambaran unik tentang kenyataan yang barangkali sangat berbeda dari kenyataannya.

Ciri-ciri persepsi menurut Rakhmat (2003) adalah (1) sebagai cara pandang, (2) adanya stimulus (*input*), (3) adanya pengalaman tentang obyek, dan (4) adanya proses pemberian arti.

Timbulnya proses persepsi yang dimulai dari tahap penerimaan rangsangan, baik dari dalam maupun dari luar manusia dikategorikan ada lima yang mempengaruhinya, antara lain: (1) faktor lingkungan, (2) faktor konsepsi, (3) faktor yang berkaitan dengan konsep seseorang tentang dirinya sendiri, (4) faktor yang berhubungan dengan motif dan tujuan, dan (5) faktor pengalaman masa lampau.

Perbedaan persepsi dapat disebabkan oleh beberapa hal seperti sebagai berikut ini.

1. Perhatian, biasanya dapat menangkap seluruh rangsangan yang ada disekitarnya sekaligus, tetapi kita memfokuskan perhatian kita pada satu atau dua objek saja.
2. Set, adalah harapan seseorang akan rangsangan yang akan timbul.
3. Kebutuhan, merupakan kebutuhan-kebutuhan sesaat maupun yang menetap pada diri seseorang yang akan mempengaruhi persepsi orang tersebut.
4. Sistem nilai, yaitu berlaku dalam suatu masyarakat berpengaruh pula terhadap persepsi.
5. Ciri keperibadian, akan mempengaruhi pola persepsi seseorang karena tiap-tiap orang memiliki kepribadian yang berbeda-beda akan menyebabkan pula terjadinya perbedaan persepsi antara orang yang satu dengan orang yang lainnya menurut keperibadiannya masing-masing.

Faktor-faktor yang mempengaruhi perkembangan persepsi antara lain: (1) faktor psikologi, (2) faktor keluarga, dan (3) faktor kebudayaan dari luar.

Persepsi manusia dibagi menjadi dua bagian, yaitu: (1) persepsi terhadap obyek (lingkungan fisik) dan (2) persepsi terhadap manusia.

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi terjadinya persepsi, yaitu (1) faktor fungsional dan (2) faktor struktural.

Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi masyarakat yaitu (1) pelaku persepsi, (2) target atau objek, dan (3) situasi.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pengertian pelayanan publik dalam Pasal 1 ayat (1) UU No. 24 Tahun 2014 tentang Pelayanan publik, yaitu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sementara itu, ayat (5) menyebutkan pelaksana pelayanan publik yang adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

Pengertian pelayanan publik perlu memperhitungkan unsur-unsur berikut ini.

1. Pelayanan publik merupakan pengambilan tanggung jawab oleh kolektivitas atas sejumlah kekayaan, kegiatan atau pelayanan dengan menghindari logika milik pribadi atau swasta karena tujuannya yang pertama bukan mencari keuntungan.
2. Pelayanan publik mempunyai beragam bentuk organisasi hukum, baik di dalam maupun di luar sektor publik.
3. Pelayanan publik merupakan lembaga rakyat yang memberi pelayanan kepada warga negara, memperjuangkan kepentingan kolektif, dan menerima tanggung jawab untuk memberi hasil.
4. Kekhasan pelayanan publik terletak dalam upaya merespons kebutuhan publik sebagai pengguna jasa layanan.

Pelayanan prima adalah pelayanan bermutu yang dapat meningkatkan keprimaan yaitu dengan cara sebagai berikut:

1. meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum;

2. mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna; dan
3. mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam membangun serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Pelayanan yang dapat memberikan kepuasan pada masyarakat mengandung tiga unsur, yaitu: (1) terdapatnya pelayanan yang sama dan merata, (2) pelayanan yang diberikan harus tepat waktu, (3) pelayanan harus merupakan pelayanan yang berkesinambungan, (4) pelayanan yang mudah dalam setiap pengurusan, (5) pelayanan yang ramah, (6) pelayanan gratis, dan (7) pelayanan yang jujur.

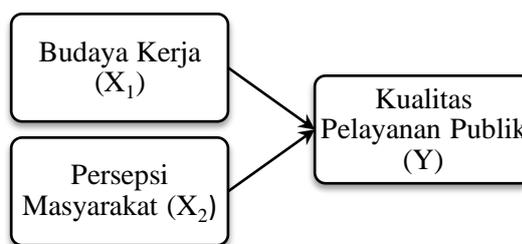
Tata laksana pelayanan umum, sebagaimana yang digariskan pada keputusan Menpan No. 81 Tahun 1993 dikatakan bahwa pelayanan umum mengandung sendi: (1) kesederhanaan, (2) kejelasan dan kepastian, (3) keamanan, (4) keterbukaan, (5) efisiensi, (6) keadilan yang merata, (7) ekonomis, dan (8) ketepatan waktu.

Faktor pendukung dan hambatan dalam pelayanan, yakni: (1) kesadaran, (2) aturan, (3) organisasi, (4) pendapatan, (5) keterampilan petugas, dan (6) sarana.

Adapun yang menjadi faktor hambatan dalam pelayanan adalah: (1) kurangnya otoritas, (2) terlalu birokrasi, (3) tidak berani mengambil keputusan, (4) petugas sering bertindak kaku, (5) petugas sering tidak ada di tempat, (6) banyak kepentingan pribadi; (7) budaya tip, (8) aturan main yang tidak terbuka, (9) kurang profesional, (10) disiplin kerja sangat kurang, (11) tidak ada keselarasan, (12) kurang control, (13) ada diskriminasi, dan (14) belum ada sistem informasi manajemen yang terintegrasi.

Pelayanan umum yang dilakukan oleh siapapun, bentuknya tidak terlepas dari tiga macam, yaitu: (1) layanan secara lisan dan (2) layanan melalui tulisan.

Untuk mengidentifikasi hubungan kausalitas sebagaimana dituangkan pada rumusan masalah diperlukan kerangka konseptual penelitian seperti yang digambarkan pada Gambar 1.



Gambar 1. Kerangka Konseptual Penelitian

Bertolak pada kerangka konseptual, hipotesis yang dirumuskan adalah sebagai berikut ini.

- H<sub>1</sub> Budaya kerja dan persepsi masyarakat berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kualitas pelayanan publik di KUA Kecamatan Aluh Aluh Kabupaten Banjar.
- H<sub>2</sub> Budaya kerja dan persepsi masyarakat berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kualitas pelayanan publik di KUA Kecamatan Aluh Aluh Kabupaten Banjar.
- H<sub>3</sub> Variabel yang berpengaruh dominan terhadap kualitas pelayanan publik di KUA Kecamatan Aluh Aluh Kabupaten Banjar adalah budaya kerja (X<sub>1</sub>).

### Metode Penelitian

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah masyarakat kecamatan Aluh Aluh yang dilayani oleh KUA Kecamatan Aluh Aluh yang berjumlah 787 layanan pada tahun 2015.

Dalam penentuan sampel maka peneliti menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

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

di mana :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = persen kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan, sebesar 0,1.

Dengan demikian sampel yang diambil dapat dihitung sebagai berikut:

$$n = \frac{787}{1 + 787(e)^2} = \frac{787}{1 + 7,87} = \frac{787}{8,87} = 88,72 \approx 89$$

Data yang dikumpulkan harus dapat dibuktikan kebenarannya, tepat waktu dan dapat memberikan gambaran yang menyeluruh. Jenis data yang digunakan adalah data kuantitatif dan data kualitatif, sedangkan sumber data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder.

Guna memperoleh data yang lengkap untuk menunjang penulisan ini, maka diadakan pengumpulan data melalui penelitian lapangan (*field research*), yaitu penelitian dengan mengadakan peninjauan langsung pada lokasi objek penelitian dengan maksud memperoleh data primer dan informasi penting melalui observasi, wawancara dan mengedarkan kuesioner.

### Hasil Penelitian dan Pembahasan

Berdasarkan histogram hasil uji normalitas, residual data berdistribusi normal. Hal ini ditunjukkan oleh distribusi data yang berbentuk lonceng dan tidak melenceng ke kiri atau ke kanan. Berdasarkan grafik normal P-P plot terlihat titik-titik yang mengikuti data sepanjang garis normal. Hal ini berarti residual data berdistribusi normal.

Hasil grafik *scatter plot* uji heteroskedastisitas normal P-P plot terlihat titik-titik menyebar secara acak dan tidak membentuk sebuah pola tertentu yang jelas, serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini berarti tidak terjadi heteroskedastisitas.

Diketahui nilai *variance inflation factor* (VIF) variabel budaya kerja 1,256 dan persepsi manajemen 1.256 lebih kecil dari 5, sehingga bisa diduga bahwa antar variabel bebas tidak terjadi persoalan multikolinearitas.

Uji statistik t dilakukan untuk mengetahui apakah variabel budaya kerja dan persepsi masyarakat berpengaruh secara parsial terhadap kualitas pelayanan publik KUA kecamatan Aluh-Aluh kabupaten Banjar. Adapun kriteria yang digunakan untuk melihat pengaruh variabel tersebut dengan cara melihat nilai probabilitas (*p-value*).

Berdasarkan hasil uji t (parsial), dapat diketahui bahwa nilai  $t_{hitung} 4,923 > t_{tabel} 1,665$ , dengan nilai probabilitas (nilai sig) 0,000. Nilai probabilitas tersebut lebih kecil

dari  $\alpha$  (5%). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel budaya kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan hasil uji t (parsial), dapat diketahui bahwa nilai  $t_{hitung} 7,219 > t_{tabel} 1,665$ , dengan nilai probabilitas (nilai sig) 0,000. Nilai probabilitas tersebut lebih kecil dari  $\alpha$  (5%). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel persepsi masyarakat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.

Uji F dilakukan untuk mengetahui apakah pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat bersifat linier. Dari hasil perhitungan dengan SPSS terlihat bahwa nilai  $F_{hitung}$  adalah sebesar  $68,078 > F_{tabel} 3,103$  dengan nilai probabilitas (nilai sig) sebesar  $0,000^b$ . Nilai probabilitas tersebut lebih kecil dari nilai  $\alpha$  (0,05). Karena nilai probabilitas (*p-value*)  $< \alpha$ , maka dapat disimpulkan bahwa pengaruh variabel budaya kerja dan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik KUA kecamatan Aluh-Aluh kabupaten Banjar bersifat signifikan.

Koefisien determinasi menunjukkan besarnya kemampuan semua variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikatnya. Koefisien determinasi ini dihitung dengan koefisien korelasi (R). Nilai  $R^2$  menunjukkan nilai 0,783 atau 78,3%. Hal ini diartikan bahwa sebanyak 78,3% kualitas pelayanan publik dijelaskan oleh variabel budaya kerja dan persepsi masyarakat, sedangkan sisanya sebesar 21,7% dijelaskan oleh variabel lain di luar variabel budaya kerja dan persepsi masyarakat.

Variabel persepsi masyarakat ( $X_2$ ) masuk lebih dahulu daripada variabel Budaya kerja ( $X_1$ ). Nilai *R square* 0,613 merupakan kontribusi bersama variabel budaya kerja ( $X_1$ ) dan variabel persepsi masyarakat ( $X_2$ ) dalam menjelaskan variasi Y. Kontribusi variabel X sama dengan *standardized coefficient* regresi X dikali dengan korelasi Y dan X. Kontribusi masing-masing sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{kontribusi variabel } X_1 &= 0,370 \times 0,615 \\ &= 0,22755 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{kontribusi variabel } X_2 &= 0,543 \times 0,710 \\ &= 0,38553 \end{aligned}$$

total = 0,613

Dari hasil tersebut, dapat dikatakan bahwa variabel persepsi masyarakat ( $X_2$ ) lebih dominan di mana mampu menjelaskan variasi dari Y sebesar 38,55%.

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan mengenai budaya kerja dan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik KUA kecamatan Aluh Aluh kabupaten Banjar, maka dapat diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut ini.

1. Budaya kerja dan persepsi masyarakat berpengaruh positif secara parsial terhadap kualitas pelayanan publik KUA kecamatan Aluh Aluh kabupaten Banjar secara umum menyatakan jika penyelenggaraan pelayanan publik sudah cukup memuaskan. Walaupun demikian, ada beberapa aspek pelayanan yang masih memerlukan perbaikan.
2. Secara simultan, budaya kerja dan persepsi masyarakat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik KUA kecamatan Aluh Aluh kabupaten Banjar.
3. Persepsi masyarakat mendominasi pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan publik KUA kecamatan Aluh Aluh kabupaten Banjar.

### DAFTAR PUSTAKA

Arifin Johar dan A. Fauzi, 2007, *Aplikasi Excel dalam Aspek Kuantitatif Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Per-

tama, Elex Media Komputindo, Jakarta.

Faris Ihsan, 2014, "*Reformasi Budaya Kerja pada Birokrasi Pemerintah*", <<http://bkddiklat.ntbprov.go.id>>

Lembaga Administrasi Negara, 2014, *Modul 1, Paradigma Kebijakan Pelayanan Publik di Era Otonomi Daerah. Diklat Teknis Pelayanan Publik, Akuntabilitas, dan Pengelolaan Mutu (Public Service Delivery, Accountability, and Quality Management) Eselon 4*, LAN, Jakarta.

Lembaga Administrasi Negara, 2014. *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*, LAN, Jakarta.

Lembaga Administrasi Negara, 2014, *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*, LAN, Jakarta.

Panggabean S. Mutiara, 2010, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Ghalia Indonesia, Jakarta.

Republik Indonesia, *Keputusan Menpan Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum*.

Republik Indonesia, *Undang-Undang No. 24 Pasal 1 ayat (1) Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik*.

Sulistiyani Ambar Teguh dan Rosidah, 2003, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Graha Ilmu, Yogyakarta.

Thoah Miftah, 2011, *Perilaku Organisasi, Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Rajawali Pers, Jakarta.

Zulkifli T., 2014, "*Hubungan Budaya Kerja dengan Komitmen Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Rumah Sakit Jiwa Daerah Atma Husada Mahakam*", Tesis, FISIP, Universitas Mulawarman, Samarinda.