

**BUDAYA KERJA DALAM MEMBERIKAN  
PELAYANAN PUBLIK DI DINAS SOSIAL  
KABUPATEN LAMPUNG UTARA**

**Skripsi**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas Memenuhi Syarat  
Guna Mendapatkan Gelar Sarjana Dalam Ilmu Dakwah  
Dan Ilmu Komunikasi

**Oleh**

**NOVITA SARI N  
NPM : 1741030180**



**Jurusan: Manajemen Dakwah**

**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
RADEN INTAN LAMPUNG  
1443 H/ 2022 M**

**BUDAYA KERJA DALAM MEMBERIKAN  
PELAYANAN PUBLIK DI DINAS SOSIAL  
KABUPATEN LAMPUNG UTARA**

**Skripsi**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas Memenuhi Syarat  
Guna Mendapatkan Gelar Sarjana Dalam Ilmu Dakwah  
Dan Ilmu Komunikasi

Oleh  
**NOVITA SARI N**  
**NPM : 1741030180**

**Jurusan: Manajemen Dakwah**

**Pembimbing I : Dr. Tontowi Jauhari, M.M**

**Pembimbing II : Mulyadi, M.Sos.I**

**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
RADEN INTAN LAMPUNG  
1443 H/ 2022 M**

## ABSTRAK

Budaya kerja dalam memberikan pelayanan publik itu adalah sebuah tolak ukur atau standar yang digunakan dalam suatu lembaga yang mana budaya kerja itu suatu ada tata atau kebiasaan yang dilakukan disuatu instansi yang bertujuan untuk menghasilkan suatu pelayanan publik yang efektif dan berkaitan dengan keramahan dari penyedia layanan, waktu pelayanan yang jelas dapat dilayani secara cepat, tepat dan akurat. Penelitian ini bersifat deskriptif atau penelitian lapangan. Pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi, dengan analisis deduktif, teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui bagaimana budaya kerja dinas sosial dalam memberikan pelayanan publik di kabupaten Lampung utara apakah budaya yang dilakukan di lembaga Dinas Sosial itu sudah bijak atau masih dalam tahap perbaikan untuk memberikan pelayanan yang lebih optimal lagi.

Berdasarkan hasil penelitian budaya kerja dinas sosial Lampung Utara belum baik karena pegawai dinas sosial Lampung utara kurang dalam kedisiplinan sehingga akan mempengaruhi pelayanan publik yang akan mereka berikan kepada masyarakat. Pelayanan publik dinas sosial kurang baik dibuktikan dengan kurangnya kedisiplinan, kurang menguasai alat bantu dan masih ada beberapa pegawai yang tidak ramah dengan masyarakat. Budaya kerja dalam memberikan pelayanan publik kurang baik dibuktikan dengan pegawai yang kurang disiplin, belum menguasai alat bantu dan masih ada beberapa pegawai yang kurang ramah sehingga menghambat proses pelayanan publik. Meskipun ada beberapa kekurangan namun pegawai selalu melayani dengan cepat dan tepat sehingga masyarakat tidak menunggu terlalu lama, pegawai sudah melaksanakan pelayanan standar pelayanan publik, mengutamakan kerja sama tim dalam bekerja, dan juga aktif membantu teman saat sedang menghadapi kesulitan, turut serta dalam setiap kegiatan apapun yang diberikan, bekerja dengan penuh semangat dan menghadapi permasalahan bersama.

Kata Kunci: Budaya Kerja, Pelayanan Publik dan Dinas Sosial

## ABSTRACT

Work culture in providing public services is a benchmark or standard used in an institution where work culture is a custom or habit that is carried out in an agency that aims to produce an effective public service and is related to the friendliness of service providers, service time which clearly can be served quickly, precisely and accurately. This research is descriptive or field research. Collecting data using observation, interview, and documentation methods, with deductive analysis, sampling technique using purposive sampling. The purpose of the study is to find out how the work culture of the social service in providing public services in North Lampung district is whether the culture carried out at the Social Service institution is wise or still in the stage of improvement to provide more optimal services.

Based on the results of the research, the work culture of the North Lampung social service is not good because the North Lampung social service employees lack discipline so that it will affect the public services they will provide to the community. The social service's public service is not good as evidenced by a lack of discipline, lack of mastery of assistive devices and there are still some employees who are not friendly with the community. Work culture Work culture in providing public services is not good as evidenced by employees who are less disciplined, have not mastered tools and there are still some employees who are not friendly enough to hinder the public service process. Even though there are some shortcomings, employees always serve quickly and accurately so that people don't wait too long, employees have carried out public service standards, prioritize teamwork at work, and are also active in helping friends when they are facing difficulties, participating in every activity whatever is given, work with passion and face problems together.

Keywords: Work Culture, Public Service and Social Service



**KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
RADEN INTAN LAMPUNG  
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI**

*Alamat : Jl. Letkol. H. Endro Suratmin, Sukarame, Bandar Lampung 35131, Telp. (0721) 703260*

---

**SURAT PERNYATAAN**

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Novita Sari N  
NPM : 1741030180  
Prodi : Manajemen Dakwah  
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “BUDAYA KERJA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PUBLIK DI DINAS SOSIAL KABUPATEN LAMPUNG UTARA” adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan duplikasi dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam footnote atau daftar pustaka. Apabila dilain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Bandar Lampung, Februari 2022  
Penyusun,



**Novita Sari N**  
**NPM. 1741030180**



**KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
RADEN INTAN LAMPUNG  
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI**

Alamat : Jl. Letkol. H. Endro Suratmin, Sukarame, Bandar Lampung 35131, Telp. (0721) 703260

**PERSETUJUAN**

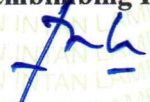
**Judul Skripsi** : BUDAYA KERJA DALAM MEMBERIKAN  
PELAYANAN PUBLIK DI DINAS SOSIAL  
KABUPATEN LAMPUNG UTARA

**NAMA** : Novita Sari N  
**NPM** : 1741030180  
**Jurusan** : Manajemen Dakwah  
**Fakultas** : Dakwah dan Ilmu Komunikasi


**MENYETUJUI**

Untuk dimunaqosahkan dan dipertahankan dalam Sidang  
Munaqosah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden  
Intan Lampung

**Pembimbing I**

  
**Dr. Tontowi Jauhari, MM**  
NIP.19700914199031002

**Pembimbing II**

  
**Mulyadi S/Ag.M.Sos.I**  
NIP.197403261999031002

**Mengetahui,  
Ketua Jurusan Manajemen Dakwah**

  
**Dr. Hj. Suslina, M.Ag**  
NIP. 1972061619970320



**KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
RADEN INTAN LAMPUNG  
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI**

Alamat : Jl. Letkol. H. Endro Suratmin, Sukarame, Bandar Lampung 35131, Telp. (0721) 703260

**PENGESAHAN**

Skripsi dengan judul “**BUDAYA KERJA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PUBLIK DI DINAS SOSIAL KABUPATEN LAMPUNG UTARA**” disusun oleh **Novita Sari N, NPM: 1741030180**, Jurusan **Manajemen dakwah**, telah di Ujikan dalam sidang Munaqosyah di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung Pada

Hari/Tanggal : **Senin, 21 februari 2022.**  
Waktu : **09.00 -10.30 WIB**  
Ruangan : **Aplikasi Google Meet/Online**

**TIM DEWAN PENGUJI**

**Ketua : Dr. Hj. Suslina, M.Ag** 

**Sekretaris : Rouf Tamim, M.Pd.I** 

**Penguji I : Prof. Dr. H. Khomsahrial Romli, M.Si** 

**Penguji II : Dr. Tontowi Jauhari, MM** 

**Penguji III : Mulyadi S.Ag.M.Sos.I** 

**Mengetahui**  
**Dean Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi**  
  
**Prof. Dr. H. Khomsahrial Romli, M.Si.**  
**NIP. 196104091990031002**



## MOTTO

وَلِكُلِّ دَرَجَةٌ مِّمَّا عَمِلُوا وَمَا رَبُّكَ بِغَافِلٍ عَمَّا يَعْمَلُونَ

Dan masing-masing orang ada tingkatannya, (sesuai) dengan apa yang mereka kerjakan. Dan Tuhanmu tidak lengah terhadap apa yang mereka kerjakan. QS. Al-An'am :132





## PERSEMBAHAN

Tiada kata yang pantas diucapkan selain rasa syukur kepada Allah SWT yang telah memeberikan ilmu kepada penulis, kupersembahkan skripsi ini sebagai ungkapan rasa hormat dan cinta kasihku kepada:

1. Kedua orang tuaku, untuk alm bapak, Bapak Nada Ilwan terimakasih untuk semasa hidup bapak sudah menjadi orang tua paling hebat paling kuat sehingga mampu mewujudkan aku menjadi seorang sarjana,dan Ibuku, ibu Ceni Mariani terimakasih sudah berusaha dan menjadi wanita kuat untuk ku,dan adek. Terimakasih selalu senantiasa berdo'a untuk kesuksesan anaknya, mencurahkan kasih sayang yang tiada henti, memberikan motivasi dan dengan sabar menantikan keberhasilanku, sehingga dapat mengantarkanku meraih gelar sarjana semua ini berkat orang tuaku yang hebat.Dan tidak lupa kepada ayah sambung Saryadi terima kasih telah berjuang untuk aku dan ibuku diakhir masa aku memperjuangkan gelarku tetaplah menjadi laki-laki yang dicintai ibuku dan di hormati oleh anak-anak mu
2. Untuk adik ku Sahrial terima kasih telah memberikan support yang luar biasa
3. Untuk bapak Dr.Tontowi Jauhari,S.Ag.,M.M dan bapak Mulyadi,Sos,I terimakasih sudah membimbing penulis selama menyusun skripsi ini dan telah meluangkan waktunya untuk membimbing penulis.
4. Untuk pasanganku Kiter Anggara terima kasih sudah berjuang bersama untuk melewati ini support yang tiada henti,doa serta masukan yang luar biasa,terima kasih banyak sudah memberikan yang terbaik .suport system terbaik
5. Sahabat-sahabatku , Neti Aprilia, Putri astuti, Reka tria sagita sarif, Ngalifah, Ngesti, Rena, teman-teman kkn tahun 2020, teman-teman MD-E dan teman-teman lainnya yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, terimakasih atas kasih sayang, bantuan, dukungan, dan motivasi serta semangat yang kalian berikan.

6. Untuk diriku sendiri Novita Sari Nada terimakasih sudah mau berjuang dan bertahan sampai sejauh ini.
7. Untuk keluarga besarku , Umeh, mbah, Mami, Papi, Takun, Susi, semua keluarga besarku terima kasih support nya selama ini dan senantiasa memberikan doanya
8. Untuk kepala dinas sosial, pegawai dinas sosia pak Erya,buk Desi, dan semua staf yang ada di lembaga dinas sosial yang sudah bersedia memberikan waktunya dan sangat membantu terimakasih atas kesediaannya menerima dengan sangat baik penulis.
9. Serta Almamaterku tercinta kampus UIN Raden Intan Lampung beserta staf-stafnya baik dari Dosen, staf Akademik, staf perpustakaan, staf pusat bahasa dan semua karyawan yang telah melayani dengan baik.



## RIWAYAT HIDUP

Novita Sari Nada adalah nama penulis skripsi ini. lahir pada tanggal 11 mei 1999,di kalipasir abung pekurun kabupaten lampung utara.penulis merupakan anak ke 1 dari dua bersaudara,dari pasangan alm,Nada ilwan dan Ceni Mariani.

Penulis pertama kali masuk pendidikan di SD Negeri 01 Ogan Campang pada tahun 2004 dan tamat 2011 pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan ke MTS Daarul Khair muara jaya kotabumi ,dan tamat pada tahun 2014 Setelah tamat MTS ,penulis melanjutkan ke MAN Walisongo dan tamat pada tahun 2017. dan pada tahun yang sama penulis terdaftar sebagai mahasiswi di Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi jurusan Manajemen Dakwah.dan tamat pada tahun 2022.

Dengan ketekunan,motivasi tinggi untuk terus belajar dan berusaha ,penulis telah berhasil menyelesaikan pengerjaan tugas akhir skripsi ini semoga dengan penulisan tugas akhir skripsi ini mampu memberikan kontribusi positif bagi dunia pendidikan.

Akhir kata penulis mengucapkan rasa syukur yang sebesar-besarnya atas terselesaikan skripsi yang berjudul “Budaya Kerja dalam Memberikan Pelayanan Publik di Dinas Sosial Kabupaten Lampung utara.

## KATA PENGANTAR

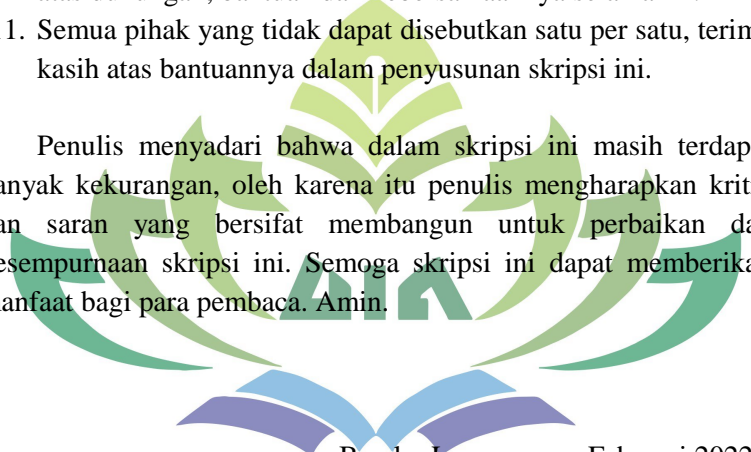
Bismillaahirrahmaanir Rahiim.Alhamdulillah, puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, dan tak lupa pula salam serta sholawat selalu penulis panjatkan kepada Nabi Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “**Budaya kerja dalam memberikan pelayanan publik di Dinas sosial kabupaten lampung utara**”(Studi manajemen dakwah Universitas Islam Negeri Lampung )” dengan baik. Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Sarjana (S1) Fakultas dakwah dan ilmu komunikasi .

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tanpa adanya bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, skripsi ini tidak dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr.H,Khomsahrial Romli,M,Si selaku dekan fakultas dakwah dan ilmu komunikasi UIN Raden intan lampung dan beserta jajarannya.
2. Ibu Hj. Suslina S,Ag,M,Ag selaku ketua jurusan dan bapak Husaini S,T,MT selaku sekretaris jurusan manajemen dakwah fakultas dakwah dan ilmu komunikasi UIN Raden intan lampung
3. Bapak dan Ibu dosen pengajar Fakultas dakwah dan ilmu komunikasi UIN Raden intan lampung yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama ini
4. Bapak Dr,Tontowi Jauhari.MM selaku pemebimbing I dan bapak mulyadi Sos,I selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing saya
5. Bapak Erya Dinata.SE selaku Plt KASUBAG, UP dalam memberikan izin untuk pelaksanaan penelitian.
6. Ibu Adila indriansi ,SE,MS,AK,yang telah memberikan bimbingan, dan pengarahan selama melakukan penelitian.
7. Mba Desi Restiana S,Kom,selaku Staf UP yang telah memberikan semangat, arahan, dan partisipasi dalam memperjuangkan penulis agar dapat melakukan penelitian pada Dinas sosial kabupaten lampung utara

8. Kedua orang tua Bapak Nada Ilwan (almarhum) dan ibu Ceni mariani dan saudara kandung saya adik ku tercinta Sahrial yang selalu memberikan kasih sayang, doa, perhatian, semangat, dukungan, bimbingan dan nasihat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Kiter Anggara , terima kasih atas perhatian, motivasi, bantuan dan doanya selama ini.dan kasih sayang yang sangat berharga, yang selalu menguatkan hingga dititik ini
10. Sahabat-sahabatku di Fakultas dakwah dan ilmu komunikasi,Putri astute,Reka tria sagita syarif,Neti aprilia,Prisilia,Ngalifah,Ngesti,Mutiara Ayuwantini,dan semuanya yang tidak dapat disebutkan di sini, terima kasih atas dukungan, bantuan dan kebersamaannya selama ini.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, terima kasih atas bantuannya dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk perbaikan dan kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca. Amin.



Bandar Lampung , Februari 2022  
Penulis

**Novita Sari N**  
**NPM. 1741030180**

## DAFTAR ISI

|                                     |             |
|-------------------------------------|-------------|
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>          | <b>i</b>    |
| <b>ABSTRAK .....</b>                | <b>ii</b>   |
| <b>PERNYATAAN.....</b>              | <b>iv</b>   |
| <b>PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b> | <b>v</b>    |
| <b>PENGESAHAN.....</b>              | <b>vi</b>   |
| <b>MOTTO .....</b>                  | <b>vii</b>  |
| <b>PERSEMBAHAN.....</b>             | <b>viii</b> |
| <b>RIWAYAT HIDUP .....</b>          | <b>x</b>    |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>          | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>              | <b>xiii</b> |
| <b>DAFTAR TABEL.....</b>            | <b>xv</b>   |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>        | <b>xvi</b>  |

### **BAB I PENDAHULUAN**

|  |    |
|--|----|
| A. Penegasan Judul .....                         | 1  |
| B. Latar Belakang Masalah .....                  | 4  |
| C. Fokus dan Sub-fokus Penelitian.....           | 8  |
| D. Rumusan Masalah.....                          | 9  |
| E. Tujuan Penelitian.....                        | 9  |
| F. Manfaat Penelitian.....                       | 9  |
| G. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan..... | 10 |
| H. Metode Penelitian .....                       | 12 |
| I. Sistematika Penulisan .....                   | 19 |

### **BAB II LANDASAN TEORI**

|  |           |
|--|-----------|
| <b>A. Budaya kerja .....</b>                             | <b>21</b> |
| 1. Pengertian Budaya kerja .....                         | 21        |
| 2. Tujuan dan Manfaat budaya kerja.....                  | 24        |
| 3. Aspek-aspek Budaya Kerja .....                        | 25        |
| 4. Unsur-unsur Budaya Kerja.....                         | 26        |
| 5. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Budaya<br>Kerja ..... | 26        |
| 6. Indikator Budaya kerja.....                           | 27        |
| <b>B. Pelayanan publik .....</b>                         | <b>28</b> |
| 1. Pengertian Pelayanan Publik .....                     | 28        |
| 2. Tujuan Pelayanan Publik .....                         | 29        |
| 3. Ciri-ciri Pelayanan Publik.....                       | 30        |

|    |   |    |
|----|---|----|
| 4. | Prinsip-prinsip Pelayanan Publik .....  | 30 |
| 5. | Standar Pelayanan Publik.....           | 32 |
| 6. | Karakteristik Pelayanan Publik .....    | 32 |
| 7. | Jenis-jenis Pelayanan Publik .....      | 33 |
| 8. | Dimensi kualitas Pelayanan Publik ..... | 35 |

### **BAB III GAMBARAN UMUM DINAS SOSIAL KABUPATEN LAMPUNG UTARA**

|    |   |    |
|----|---|----|
| A. | Profil Lembaga Dinas Sosial Kotabumi Lampung Utara.....                                     | 37 |
| 1. | Sejarah dinas sosial kabupaten lampung utara.....   | 37 |
| 2. | Ruang lingkup kegiatan .....  | 37 |
| 3. | Visi dan misi dinas sosial .....  | 37 |
| 4. | Maksud dan Tujuan .....   | 38 |
| 5. | Struktur organisasi .....   | 39 |
| 6. | Program dan kegiatan dinas sosial kabupaten lampung utara.....                              | 41 |
| 7. | Data pegawai dinas sosial.....  | 41 |
| B. | Penyajian Fakta dan Data penelitian .....   | 44 |
| 1. | Budaya kerja dinas sosial kabupaten lampung utara.....                                      | 44 |
| 2. | Pelayanan publik dinas sosial kabupaten lampung utara.....                                  | 53 |
| 3. | Budaya kerja dalam memberikan pelayanan publik di dinas sosial kabupaten lampung utara..... | 67 |

### **BAB IV BUDAYA KERJA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PUBLIK DI DINAS SOSIAL KABUPATEN LAMPUNG UTARA .....**

**75**

### **BAB V PENUTUP**

|    |                   |     |
|----|-------------------|-----|
| A. | Kesimpulan.....   | 103 |
| B. | Rekomendasi ..... | 104 |

### **DAFTAR RUJUKAN**

### **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

| Tabel                                      | Halaman |
|--|---------|
| 1. Tabel Struktur Organisasi .....         | 39      |
| 2. Tabel 1. Daftar SDM dinas sosial .....  | 41      |
| 3. Tabel 2. Daftar pendidikan PNS .....    | 42      |
| 4. Tabel 3. Daftar pendidikan THL .....    | 42      |
| 5. Tabel 4. Data jenis kelamin PNS .....   | 42      |
| 6. Tabel 5. Daftar jenis kelamin THL ..... | 43      |
| 7. Tabel 6. Daftar golongan.....           | 43      |
| 8. Tabel 7. Berdasarkan Eslon.....         | 43      |





## DAFTAR LAMPIRAN

1. Pedoman Pengumpulan Data
2. Surat keputusan judul
3. Kartu konsultasi skripsi
4. Surat Rekomendasi Penelitian KESBANGPOL
5. Surat Keterangan telah melaksanakan Penelitian di Dinas sosial kabupaten lampung utara
6. Daftar Hadir (Absensi)
7. Daftar Poto



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Penegasan Judul

Penegasan judul bertujuan untuk menghindari kesalahpahaman terkait judul penelitian **Budaya Kerja Dalam Memberikan Pelayanan Publik di Dinas Sosial Kabupaten Lampung Utara** maka penulis membatasi penegasan judul sebagai berikut:

Menurut Koentjaraningrat, Budaya ialah segala tindakan dalam perilaku sehari-hari yang diperoleh seseorang dari kebiasaan, yang merupakan sistem gagasan dan rasa, tindakan serta karya yang dihasilkan manusia dalam kehidupan bermasyarakat yang dijadikan melekat pada dirinya melalui pengalaman dalam kehidupan kelompok masyarakatnya<sup>1</sup> Menurut Garing supriyadi dan Tri guno, budaya kerja merupakan suatu falsafah yang di dasari oleh pandangan hidup sebagai nilai-nilai yang menjadi sifat, kebiasaan dan kekuatan pendorong, membudaya dalam kehidupan suatu kelompok masyarakat atau organisasi kemudian tercermin dari sikap menjadi perilaku, kepercayaan, cita-cita, pendapat dan tindakan yang terwujud sebagai "kerja" atau "bekerja",<sup>2</sup>

Hadari Nawawi mengemukakan bahwa budaya kerja adalah kebiasaan yang dilakukan berulang-ulang oleh pegawai dalam suatu organisasi, pelanggaran terhadap kebiasaan ini memang tidak ada sangsi tegas, namun dari pelaku organisasi secara moral telah menyepakati bahwa kebiasaan yang harus ditaati dalam rangka pelaksanaan pekerjaan untuk mencapai tujuan.<sup>3</sup> Jerome Want dalam Suud menyatakan bahwa budaya kerja adalah sebuah sistem keyakinan kolektif yang dimiliki orang dalam organisasi tentang kemampuan bersaing, dan bagaimana mereka bertindak.

---

<sup>1</sup> Koentjaraningrat *budaya rganisasi pemerintah*, lembaga administrasi-republik Indonesia, 2006, h, 05

<sup>2</sup> Garing supriyadi dan tri guno, *budaya kerja organisasi pemerintah* (Jakarta: lembaga administrasi negara, 2003), h, 8.

<sup>3</sup> Hadari nawawi, *manajemen sumber daya manusia*, (cetakan kelima, gajah mada university press, yogyakarta, 2004), h, 65

Dalam sistem keyakinan tersebut untuk memberikan nilai tambah dan jasa pelanggan sebagai imbalan atas penghargaan finansial<sup>4</sup> Paramita dalam Ndraha, mendefinisikan budaya kerja sebagai sekelompok pikiran dasar atau program mental yang dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan efisiensi kerja dan kerjasama manusia yang dimiliki oleh suatu golongan masyarakat.<sup>5</sup>

Masalah Budaya kerja pegawai saat ini menjadi isu penting dalam pelayanan birokrasi.hal ini dapat dilihat dari kedisiplinan pegawai dalam penaaati peraturan dan waktu kerja yang kurang pada pegawai,ditambah lagi masalah perilaku dan kerjasama pegawai yang kurang baik yang mengakibatkan kinerja secara keseluruhan organisasi,serta keterbukaan pegawai dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya yang kurang baik,hal ini sesuai dengan indikator penilaian budaya kerja yang dikemukakan oleh robins dalam tika <sup>6</sup>. Jadi budaya kerja dalam penelitian ini merupakan pandangan hidup sebagai nilai-nilai yang menjadi sifat,kebiasaan dan kekuatan pendorong membudaya dalam kehidupan karyaan dalam melakukan tugasnya kemudian tercermin dari sikap menjadi perilaku,kepercayaan,cita-cita,pendapat dan tindakan yang terwujud sebagai kerja atau bekerja yang ada di Dinas Sosial kabupaten lampung utara.

Menurut kotler,dalam Tjiptono,pelayanan adalah suatu tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain pada dasarnya tidak berujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun..Rasyid menyatakan bahwa pelayanan adalah proses kegiatan pemenuhan kebutuhan masyarakat berkenaan dengan hak-hak dasar dan hak pemberian yang wujudnya dapat berupa jasa dan layanan. Bagi pemerintah masalah pelayanan menjadi semakin m enarik untuk dibicarakan

---

<sup>4</sup>Suud, Alkarhani, *Budaya Kerja Organisasi Pemerintah, Pusat Pendidikan dan Pelatihan Pegawai*,Depdiknas, Jakarta,2007,h,42

<sup>5</sup> Ndraha, Talidziduhu, *Teori Budaya Organisasi*, Rineka Cipta, Jakarta.2005,h,49

<sup>6</sup>Tika, prabundu,*budaya organisasi dan peningkatan kinerja perusahaan*,bumi aksara,jakarta.2006,h,26

karena menyangkut salah satu dari tiga fungsi hakiki pemerintah disamping fungsi pemberdayaan dan pembangunan<sup>7</sup>. Moenir mengemukakan bahwa: Kualitas pelayanan yang memuaskan itu adalah dapat memuaskan kepada orang atau kelompok orang yang dilayani, maka si pelaku dalam hal ini petugas harus dapat memenuhi empat persyaratan pokok yaitu : tingkah laku yang spontan, cara menyampaikan sesuatu yang dapat diterima oleh pihak bersangkutan, waktu menyampaikan yang tepat, keramahtamahan. Kualitas pelayanan yang tidak menyentuh atau tidak sampai kepada masyarakat disebabkan oleh pegawai yang kurang memahami bagaimana cara memberikan pelayanan yang berkualitas, pegawai yang tidak terlatih dan tidak profesional, produktivitas rendah, tidak efisien dan efektif serta lemahnya budaya kerja pegawai.<sup>8</sup>

Pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan pemerintah sebagai penyelenggara negara terhadap masyarakat guna memenuhi kebutuhan dari masyarakat itu sendiri dan memiliki tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.<sup>9</sup> Menurut Dwiyanto, pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga negara yang membutuhkan peralatan publik. Menurut Moenir, pelayanan publik adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikann bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Pegawai sebagai unsur pemerintah (*public servant*) terkait langsung dengan masyarakat dalam pelayanan publik sebagai unsur lain (yang dilayani). Sikap dan perilaku akan menjadi suatu ukuran keberhasilan pemerintah untuk mencapai tujuan organisasi dan memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan harapan. Kualitas yang memenuhi

---

<sup>7</sup>Rasyid, R *Makna Pemerintahan: Tinjauan dari Segi Etika dan Kepemimpinan*( Jakarta. PT Mutiara Sumber Widya.1999),h,23

<sup>8</sup>Moenir, H.A.S.*Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta. Bumi Aksara,2001,h,54

<sup>9</sup>Juniarso ridwan dan sodik sudrajat,*hukum administrasi negara dan kebijakan pelayanan publik* (bandung:nuansa.2009).h,19

harapan publik dimulai dari kebutuhan warga terhadap pelayanan pemerintah yang berakhir pada persepsi masyarakat terhadap hasil pelayanan. Hal ini berarti bahwa kualitas bukan hanya dipandang dari unsur persepsi masyarakat tetapi juga unsur pemenuhan kebutuhan.<sup>10</sup>

Jadi dapat disimpulkan bahwasanya Budaya kerja dalam memberikan pelayanan publik itu adalah sebuah tolak ukur atau standar yang digunakan dalam suatu lembaga yang mana budaya kerja itu suatu adat atau kebiasaan yang dilakukan disuatu instansi yang bertujuan untuk menghasilkan suatu pelayanan publik yang efektif dan berkaitan dengan keramahan dari penyedia layanan, waktu pelayanan yang jelas dapat dilayani secara cepat, tepat dan akurat. Lalu, sanggup memberikan pelayanan yang baik dan menyenangkan sopan dalam berperilaku agar dapat saling menghormati satu sama lain. Dalam hal ini, penyedia layanan harus berorientasi pada pelanggan dalam memberikan apa yang diperlukan atau dibutuhkan oleh seluruh lapisan masyarakat.

#### **B. Latar Belakang Masalah.**

Manusia dalam kesehariannya tidak akan lepas dari budaya, karena manusia adalah pencipta dan pengguna kebudayaan itu sendiri. Manusia hidup karena adanya kebudayaan, sementara itu budaya akan terus hidup dan berkembang manakala manusia mau melestarikan kebudayaan dan bukan merusaknya. Dengan demikian manusia dan kebudayaan tidak dapat dipisahkan satu sama lain, karena dalam kehidupannya tidak mungkin tidak berurusan dengan hasil-hasil kebudayaan<sup>11</sup>

Setiap hari manusia melihat dan menggunakan kebudayaan. Budaya kerja merupakan suatu pemahaman sikap dan perilaku yang di terapkan orang-orang sewaktu melaksanakan pekerjaan dalam melaksanakan pekerjaan dalam suatu organisasi nilai yang dianut dalam menerapkan budaya kerja sewaktu bekerja dapat menentukan kualitas suatu pekerjaan

---

<sup>10</sup> *Ibid*,h,23

<sup>11</sup> S. P. Siagian, *Patologi Birokrasi* (Jakarta: Bumi Aksara, 1996),h, 39.

yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang. Apabila para pegawai yang bekerja dalam suatu instansi mampu menerapkan budaya kerja berkualitas tentu dapat pula meningkatkan kualitas pelayanan publik dari pada pemerintah maupun pemerintah daerah.<sup>12</sup>

Terdapat sejumlah budaya kerja yang bernilai negatif dan bernilai positif jika dilihat dari budaya kerja yang bernilai negatif masih terlihat dari pelaksanaan tugas dan kewajiban para pegawai yang mana itu akan menghambat kinerja organisasi yang ada di dinas sosial saat ini sumber daya manusia nya yang masih sangat lemah hal ini di sebabkan oleh faktor budaya kerjayang masih lemah dan tidak merata karena suatu pekerjaan masih dianggap sebagai sesuatu yang rutin sedangkan budaya kerja yang bernilai positif itu yang kuat dalam berkerja antara pegawai dengan pimpinanya maka para pimpinan tidak tersita waktu, pemikiran dan tenaga hanya untuk menyelesaikan konflik diantara mereka karena perbedaan nilai budaya yang dianut dalam bekerja Dengan begitu pelayanan publik yang dilakukan dalam suatu lembaga tersebut akan dapat menjadi berkualitas dalam memberikan layanan kepada masyarakat.<sup>13</sup> Pemerintah pada berbagai level tingkatan harus semangat untuk melayani kepentingan publik sebagai dasar dari motivasi dan dedikasi mereka memilih karir di bidang pemerintahan. Komitmen pengabdian dan pelayanan yang diharapkan dari mereka adalah bagaimana memberikan kesenangan kepada masyarakat.

Kondisi sekarang yang didapat di daerah menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa,

---

<sup>12</sup> Dedi Kurniawan, A. Rahman Lubis, dan Muhammad Adam. *Pengaruh Budaya Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan International Federation Red Cross (IFRC) Banda Aceh.* Jurnal Ilmu Manajemen. Pascasarjana Universitas Syiah Kuala. 1(1/1) 2012; 1- 16.

<sup>13</sup> *Ibid*, 22-24

seperti prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian dalam jangka waktu penyelesaian, biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang kurang transparan, sikap petugas yang kurang responsif dan lain-lain. Sehingga menimbulkan citraburuk yang kurang baik terhadap citra pemerintah dimata masyarakatnya sendiri terutama dimata masyarakat awam yang tidak tahu menahu tentang pelayanan publik.<sup>14</sup> Pelayanan publik telah menjadi isu kebijakan yang strategis, karena penyelenggaraan pelayanan publik selama ini belum memiliki dampak yang luas terhadap perubahan aspek-aspek kehidupan masyarakat. Karena sebelum era reformasi, pemerintah sangat mendominasi penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik<sup>15</sup>. Pemerintah lebih dominan bertindak sebagai aktor dalam penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga keterlibatan warga negara dalam pemerintahan sangat terbatas. Kondisi sekarang yang didapat di daerah menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai.

Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa, seperti prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian dalam jangka waktu penyelesaian, biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang kurang transparan, sikap petugas yang kurang responsif dan lain-lain<sup>16</sup>. Sehingga menimbulkan citra buruk yang kurang baik terhadap citra pemerintah dimata masyarakatnya sendiri terutama dimata masyarakat awam yang tidak tahu menahu tentang pelayanan publik. Jadi pelayanan yang baik di daerah itu harus di miliki oleh setiap aparatur pemerintah yang menangani pelayanan. Hal ini lah yang belum di dapat oleh

---

<sup>14</sup> Surjadi, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik* (Bandung: PT. Refika Aditama, 2012), h.7.

Darmanto & Syarif Fadillah. 2010. *Kinerja Aparatur Pemerintah Daerah dalam Rangka Pelayanan Publik*. Jurnal Ilmu ,Administrasi Negara. 10(2), Juli 2010

<sup>16</sup> Pusat Kajian Manajemen Layanan Deput II Bidang Kajian Manajemen Kebijakan dan Pelayanan Lembaga Administrasi Negara, *Standar Pelayanan Publik* (Jakarta: LAN, 2009), h.29.

Dinas Sosial kabupaten lampung utara dalam memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat jika dalam suatu instansi hanya mementingkan budaya dari pada kemampuan itu akan membuat lembaga tersebut banyanya suatu problem karena Apabila alat ukur yang tepat dalam mengkategorikan budaya kerja yang berkualitas belum ditentukan. Maka akan terlihat sebagian pimpinan dalam berbagai instansi pemerintah daerah memberi tugas kepada pegawai di lingkungan instansinya tanpa melihat kemampuan yang dimiliki, yang dipentingkan adalah asal itu bisa membuat posisi sang pimpinan aman dan terkendali.<sup>17</sup>

Keadaan ini juga dapat kemungkinannya disebabkan ketidakmampuan pemerintah daerah untuk melakukan perubahan struktur, norma, nilai bagi pegawai di daerah, telah menyebabkan gagalnya upaya untuk memenuhi aspirasi dan kebutuhan masyarakat. Sehingga muncul anggapan masyarakat bahwa kualitas dan kinerja dalam memberikan pelayanan publik masih jauh dari harapan. Masih belum tercipta budaya pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhan pelanggan sebenarnya dinas sosial telah melakukan Upaya untuk merubah aparatur dari budaya organisasi untuk lebih baik lagi itu sudah dilakukan dengan menerapkan program budaya kerja aparatur, dengan maksud meningkatkan produktivitas kerjanya. Namun memang dirasakan belum bisa optimal. Bertitik tolak dari hal tersebut, maka dalam mewujudkan organisasi berkinerja tinggi dari aspek budaya, diperlukan komitmen tinggi dan konsensus bersama sebagai hal penting yang menjadi prasyarat untuk mewujudkan organisasi yang berkinerja tinggi.<sup>18</sup> Keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Oleh karena itu, layanan secara berkala wajib melakukan survei indeks kepuasan masyarakat. Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus

---

<sup>17</sup>Surjadi, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik* (Bandung: Refika Aditama, 2009), h, 54

<sup>18</sup>Wibowo, *Manajemen Kinerja*, (Depok: Rajawali Pers, 2017), h, 30



memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan.<sup>19</sup>

Dari pembahasan tentang prosedur pelayanan, dapat disimpulkan bahwa prosedur pelayanan adalah tata kerja yang menunjukkan jalan yang harus ditempuh secara ringkas tidak berbelit-belit, serta lemah dalam rangka penyelesaian suatu pekerjaan. Secara terperinci mengenai prosedur pelayanan, yaitu dibentuk oleh beberapa indikator yaitu: Kejelasan informasi pelayanan, Keterbukaan biaya pelayanan, Ketepatan waktu pelayanan, dan Proses pelayanan.<sup>20</sup> Pelayanan publik yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang mana kita lihat dari uraian diatas yang mana budaya kerja yang masih menjadi salah satu faktor dari permasalahan yang ada di lembaga dinas sosial saat ini Lembaga Dinas sosial bahwa kinerja pegawai pada bidang tenaga kerja secara umum memang dikatakan tahap perbaikan dalam pelayanan publiknya yaitu dengan cara meningkatkan kualitas hasil kerja, meningkatkan kualitas pelayanan, menciptakan budaya kualitas, meningkatkan profesionalitas, mengurangi kelemahan birokrasi dengan itu diharapkan lembaga dinas sosial lebih berkembang baik lagi di samping itu, agar penerapan Pelayanan publik masih dalam tahap perbaikan sistem dan kualitas pelayanan publik dapat berjalan optimal, maka dibutuhkan anggaran untuk keperluan pemberian insentif bagi sumber daya manusia (SDM) yang terlibat langsung dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.

### C. Fokus dan Sub-fokus Penelitian

#### 1. Fokus penelitian

Fokus penelitian ini adalah tentang kebijakan yang ditetapkan dan dilaksanakan yang mana tentang budaya kerja dalam memberikan pelayanan publik yang ada di dinas sosial kabupaten lampung utara.

---

<sup>19</sup> Agus Dwiyanto et all, *Reformasi Birokrasi Pelayanan Publik di Indonesia* (Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan & Kebijakan UGM, 2006), h. 1-9.

<sup>20</sup> S. P. Siagian, *Patologi Birokrasi*, h,43.

## 2. Sub-fokus penelitian

Berdasarkan penelitian ini di peroleh 2 sub fokus penelitian yaitu :Kebijakan yang dilakukan dalam budaya kerja dalam memberikan pelayanan publik di dinas sosial kabupaten lampung utara. Dan Faktor pendukung dan faktor penghambat yang mempengaruhi kegiatan yang ada dalam suatu budaya kerja dalam memberikan pelayanan publik di dinas sosial kabupaten Lampung Utara.

### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang permasalahan sebagaimana yang dipaparkan sebelumnya, maka perumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana budaya kerja Dinas Sosial dalam memberikan pelayan publik di kabupaten lampung utara?

### **E. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian merupakan suatu pemecahan masalah secara singkat dalam pernyataan yang mana ada di latar belakang masalah yaitu untuk mengetahui bagaimana budaya kerja dinas sosial dalam memberikan pelayanan publik di kabupaten Lampung Utara apakah budaya yang dilakukan di lembaga Dinas Sosial itu sudah baik atau masih dalam tahap perbaikan untuk memberikan pelayanan yang lebih optimal lagi di Dinas Sosial kabupaten lampung utara.

### **F. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian yang dicapai antara lain:

1. Manfaat Akademis :Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi menambah wawasan,serta berkontribusi positif terhadap kesejahteraan sosial khususnya mengenai tentang budaya kerja pemerintah dalam memberikan pelayanan publik di dinas sosial kabupaten lampung utara.Dan Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi dalam penelitian yang sejenisnya.

2. Manfaat Praktis : Bagi peneliti melalui penelitian ini diharapkan memberi pengetahuan baru mengenai eksistensi budaya kerja pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang mana tentang tugas pokok dan fungsi kinerja pegawai yang ada di dinas sosial dan bagaimana pemberdayaan sosial yang dilakukan,serta syarat untuk memepenuhi tugas akhir dan mendapatkan gelar strata satu( SI) pada prodi manajemen dakwah UIN raden intan lampung. Dan Bagi dinas sosial /instansi pemerintah penelitian ini diharapkan dapat membantu dalam melaksanakan program-program pemerintah serta bermanfaat untuk perbaikan dan pengembangan dalam budaya kerja pemerintah dalam memberikan pelayanan publik di dinas sosial kabupaten lampung utara.
3. Bagi pegawai dinas sosial penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai bentuk pembelajaran,bahan evaluasi,serta acuan untuk pemerintah agar memeberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik.

#### **G. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan**

Dari penelitian yang relevan ini bertujuan untuk keaslian penelitian ini dari hasil penelitian ini penulis yang lakukan yaitu Budaya kerja pemerintah dalam memberikan pelayanan publik di dinas sosial kabupaten lampung utara.terdapat beberapa hasil penelitian terdahulu yang relevan sebagai berikut :

Abdul Rivai<sup>21</sup> melakukan penelitian yang berjudul Budaya kerja birokrasi pemerintah dalam pelayanan publik pada tahun 2013. Hasil penelitian Budaya kerja aparatur birokrasi (pegawai) sangat bermanfaat dalam mendukung aktifitas organisasi pemerintahan terutama untuk membangun kembali citra positif aparat pemerintah yang sedang terpuruk. Kesan yang muncul terhadap birokrasi adalah hampir setiap warga masyarakat yang datang berurusan ke kantor-kantor pemerintah adalah mereka bertemu dengan pegawai berseragam yang “kurang ramah,

---

<sup>21</sup>Abdul rivai, ”budaya kerja pemerintah dalam meningkatkan pelayanan publik,”jurnal academica,vol.05,no 01(palu universitas tadulako,2013.) h,956.

kurang informatif, dan kurang profesional”. Kesan lainnya adalah melihat seolah-olah birokrasi pemerintah adalah selalu membuat sesuatu pekerjaan yang sesungguhnya “sederhana menjadi rumit”. Oleh sebab itu diperlukan budaya kerja yang kuat sebagai salah satu unsur yang mampu membantu pegawai dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas.

Sedangkan Siti Anisa<sup>22</sup> melakukan sebuah penelitian yang berjudul pengaruh pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di kantor desa Helvetia pada tahun 2018. Dari hasil penelitian Sebagai instansi pelayanan publik bagi masyarakat umum, kantor desa Helvetia memiliki masalah utama dalam pelayanan yang diberikan yang tidak sesuai dengan harapan masyarakat, salah satu permasalahannya yaitu daya tanggap pegawai dalam melayani masyarakat. Oleh karena itu pihak kantor desa dituntut untuk menjaga kepercayaan dan kepuasan masyarakat dengan meningkatkan kualitas pelayanannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui serta menganalisis pengaruh pelayanan publik yang terdiri atas 5 dimensi kualitas pelayanan sebagai variabel yaitu daya tanggap / *responsiveness*, keandalan / *reability*, jaminanan / *assurance*, perhatian / *emphaty*, dan bentuk fisik / *tangibles* terhadap kepuasan masyarakat

Sementara Sofyan<sup>23</sup> yang berjudul pengaruh budaya kerja terhadap kedisiplinan pegawai di kantor Desa Bina Baru Kecamatan Kulo Kabupaten Sidenreng Rappang pada tahun 2019. Dari hasil penelitian Disiplin di lingkungan kerja sangat dibutuhkan, karena dapat menghambat pencapaian tujuan organisasi tersebut. Oleh karena itu, pegawai dengan disiplin kerja yang baik, berarti akan dicapai pula suatu keuntungan yang berguna baik bagi organisasi maupun pegawai itu sendiri. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh budaya kerja

---

<sup>22</sup>Siti Anisa, Pengaruh pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Helvetia, fakultas ekonomi dan bisnis islam Universitas islam negeri Sumatera utara Medan 2018

Sofyan, pengaruh budaya kerja terhadap kedisiplinan pegawai di kantor desa bina baru kecamatan kulo Kabupaten sidenreng rappang, Jurnal moderat, Volume 5, Nomor 1, Februari 2019, hlm 56-69  
<https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/moderat>

terhadap kedisiplinan pegawai di Kantor Desa Bina Baru Kecamatan Kulo Kabupaten Sidenreng Rappang dan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi budaya kerja di Kantor Desa Bina Baru Kecamatan Kulo Kabupaten Sidenreng Rappang<sup>24</sup>.

Dari peneitian-peneitian terdahulu dan penelitian yang saya lakukan terdapat beberapa kesamaan yaitu dalam pengambaian variabel-variabelnya. Hal ini dapat dilihat dari varibel yang diambil yaitu budaya kerja dan pelayanan publik. Dan perbedaan penelitian ini dengan penelitian-penelitian terdahulu terletak pada lokasi yang dilakukan dan terkait kinerja pegawai yang ada dilembaga dalam penerapan budaya kerja yang diterapkan

## H. Metode Penelitian

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Metode penelitian, yaitu seperangkat metode yang bersifat sistematis dan terorganisasi untuk menginvestigasi sebuah topik atau judul penelitian serta untuk memecahkan masalah yang dirumuskan dalam penelitian tersebut. Sedangkan metode yang digunakan oleh penulis adalah metode penelitian kualitatif.<sup>25</sup> Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain. Metode penelitian kualitatif adalah penelitian yang didasarkan pada pengumpulan, analisis, dan interpretasi data berbentuk narasi serta visual (bukan angka) untuk memperoleh pemahaman mendalam dari fenomena tertentu yang diminati.

Data kualitatif bersifat subyektif karena peneliti mengutamakan interpretasi individu terhadap fenomena yang ada dengan melakukan observasi partisipan, wawancara

---

<sup>24</sup>Sofyan, pengaruh budaya kerja terhadap kedisiplinan pegawai di kantor desa bina baru kecamatan kulo Kabupaten sidenreng rappang, Jurnal moderat, Volume 5, Nomor 1, Februari 2019, hlm 56-69  
<https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/moderat>

<sup>25</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016),. h,2

mendalam, dan sebagainya. Dalam penelitian kualitatif peneliti menjadi instrumen, oleh karena itu dalam penelitian kualitatif instrumennya adalah orang. Tetapi untuk mendapat menjadi instrument maka peneliti harus memiliki bekal teori dan wawasan yang luas, sehingga mampu bertanya, menganalisis, memotret, dan mengkonstruksi obyek yang diteliti menjadi lebih jelas dan bermakna.<sup>26</sup>

### 1. Jenis Penelitian dan Sifat Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif dengan memberikan gambaran yang jelas tentang fokus sebuah penelitian. Pendekatan kualitatif berdasarkan pendapat Bogdan & Taylor dalam Prastowo yang mengartikan dan memahami metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Satori dan Komariah mendefinisikan Penelitian Kualitatif adalah suatu pendekatan penelitian yang mengungkap situasi sosial tertentu dengan mendeskripsikan kenyataan secara benar, dibentuk oleh kata-kata berdasarkan teknik pengumpulan dan analisis data yang relevan yang diperoleh dari situasi yang alamiah.<sup>27</sup>

Penelitian ini dapat di klasifikasikan sebagai penelitian lapangan (*field reseceach*) yang bersifat deskriptif kualitatif sementara itu penelitian kualitatif dimaksud untuk mengungkapkan gejala holistik kontekstual (secara menyeluruh dan sesuai dengan dengan konteks atau apa adanya) melalui pengumpulan data dari latar alami sebagai sumber langsung dengan instrument kunci penelitian itu sendiri.<sup>28</sup> Penelitian kualitatif bersifat ganda, holistik dinamis, hasil konstruksi dan pemahaman interaktif dengan sumber data supaya memperoleh makna timbal balik /interaktif,

---

<sup>26</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2020)8-10.

<sup>27</sup>Satori dan Komariah, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Alfabeta, Bandung, 2012, 04

<sup>28</sup>Ahmad tanzeh, *metodologi penelitian praktis*, (Yogyakarta: teras: 2011), 64

transferability (hanya mungkin dalam ikatan konteks dan waktu) terikat nilai-nilai yang dibawa peneliti dan sumber data.<sup>29</sup>

## 2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Pengertian penelitian deskriptif kualitatif, Misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain, secara holistic, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Berdasarkan pengertian diatas, peneliti menyimpulkan penelitian deskriptif kualitatif ialah suatu riset yang bermaksud untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian dan menjelaskan kualitas atau keistimewaan dari pengaruh social yang tidak dapat dijelaskan melalui pendekatan kuantitatif. Prosedur penelitian yang digunakan yaitu prosedur penelitian kualitatif yang dilakukan di lapangan untuk mengamati suatu kejadian dengan prosedur mengumpulkan data yang telah dibuat melalui instrumen penelitian, setelah itu data yang telah terkumpul maka peneliti mendeskripsikan hasil penelitian tersebut.

## 3. Subjek dan Objek Penelitian

### a. Subjek penelitian

Dalam penelitian ini yang menjadi subjek penelitian adalah pimpinan dan pegawai di dinas sosial kabupaten lampung utara.<sup>30</sup>

### b. Objek penelitian

Adapun yang menjadi oboek penelitian dalam penelitian ini adalah masalah yang terjadi dari penelitian yaitu tentang

---

<sup>29</sup>*Ibid*, 19.

<sup>30</sup>Subejek penelitian adalah responden atau sumber data yang memberikan data untuk peneliti,16

budaya kerja dinas sosial dalam memberikan pelayanan publik.<sup>31</sup>

#### 4. Sumber data Penelitian

Dalam melakukan penelitian data adalah hal yang sangat penting untuk mengungkap suatu permasalahan. Sumber data adalah tempat, orang atau benda dimana peneliti dapat mengamati, bertanya, dan membaca tentang hal-hal yang berkenaan dengan variable yang diteliti.<sup>32</sup>

##### a. Data Primer

Data primer merupakan data yang hanya dapat diperoleh dari sumber aslinya atau pertama, dalam penelitian ini adalah hasil wawancara atau metode interview serta observasi dengan para informan mengenai budaya kerja pemerintah dalam memberikan pelayanan publik di dinas sosial kabupaten lampung utara<sup>33</sup>.

##### b. Data sekunder

Data sekunder merupakan data yang sudah tersedia sehingga kita bisa mengambil yang kemudian mengelolanya, dalam penelitian ini bisa diambil dari proses observasi dan dokumentasi, catatan-catatan dan bacaan yang relevan dengan penelitian ini mengenai budaya kerja pemerintah dalam memberikan pelayanan publik di dinas sosial kabupaten lampung utara.<sup>34</sup>

#### 5. Metode Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data yang diperlukan sebagai bahan pembahasan dan analisis dalam penelitian metode-

---

<sup>31</sup>Objek penelitian adalah tempat yang dijadikan sebagai penelitian, *ibid*, 6.

<sup>32</sup>Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian* (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), h, 99.

<sup>33</sup>Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian dengan menggunakan alat pengukuran atau pengambilan data langsung pada subjek sebagai sumber informasi yang dicari, saifuddin azwar, metode penelitian, (Yogyakarta pustaka pelajar, 2010), h, 91

<sup>34</sup>Data sekunder adalah data yang diperoleh dari pihak lain, tidak langsung diperoleh oleh peneliti dari subjek penelitiannya, 1999, h, 76



metode. Penelitian ini menggunakan penelitian lapangan, artinya segala sesuatu tentang penelitian tersebut harus langsung dengan objek, dalam penelitian ini menggunakan beberapa teknik yang bisa diterapkan, sebagai berikut:

a. Metode wawancara

Metode ini digunakan untuk menghimpun data mengenai gambaran garis besar budaya kerja dan bagaimana pelayanan publik itu diterapkan. teknik wawancara yang dilakukan adalah wawancara bebas atau terpimpin artinya dalam melakukan wawancara, peneliti membaa pedoman yang hanya garis besar tentang hal-hal yang akan ditanyakan<sup>35</sup>. tapi wawancara tersebut tidak terkait sepenuhnya terhadap pedoman yang telah disiapkan. adapun sasaran yang akan diwawancarai adalah kepala dan pegawai dinas sosial kabupaten lampung utara serta masyarakat selaku penerima pelayanan disini peneliti menggunakan metode wawancara dengan merekam wawancara percakapan narasumber menggunakan handphone dan menulis manual secara garis besar dari hasil wawancara tersebut agar data yang diperoleh itu benar.<sup>36</sup>

b. Metode dokumentasi

Metode dokumentasi adalah mencari data data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen, rapat, agenda dan sebagainya. metode ini dipakai untuk melengkapi data tentang gambaran umum kantor dinas sosial kabupaten lampung utara dan data tambahan yang diperlukan dalam pembahasan penelitian.<sup>37</sup> Merupakan

---

<sup>35</sup> Suharsimi arikunto, *prosedur penelitian*, (Yogyakarta: renika cipta, 991) h, 195

<sup>36</sup> Wawancara (interview) adalah proses Tanya jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan dalam mana dua orang atau lebih bertatap muka mendengarkan secara langsung informasi-informasi atau keterangan-keterangan. cholid narbuko dan ab achmadi, *metodologi penelitian*, (Jakarta: rosda karya, 2012) h, 83

<sup>37</sup> Teknik pengumpulan data dengan dokumentasi adalah pengambilan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen koentjaraningrat, *metode-metode penelitian masyarakat*, (jakarta gramedia, 1997), h, 73

catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang.<sup>38</sup> Teknik dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal yang berupa catatan atau transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, leger, agenda, dan sebagainya.<sup>39</sup>

c. Metode observasi

Observasi yaitu proses pengambilan data dalam penelitian dimana peneliti atau pengamat dengan mengamati kondisi yang berkaitan dengan objek penelitian dan metode ini digunakan untuk memperoleh data tentang situasi dan kondisi lingkungan budaya kerja pemerintah dalam memberikan pelayanan publik di dinas sosial kabupaten lampung utara.<sup>40</sup> Menurut Sutrisno Hadi dalam buku Sugiyono mengemukakan bahwa, observasi adalah suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Menurut Supardi, observasi adalah metode pengumpul data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis gejala-gejala yang diselidiki.<sup>41</sup>

## 6. Metode Analisis Data

Analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami diri sendiri

---

<sup>38</sup>Supardi, *Metodologi Penelitian* 124.

<sup>39</sup>Suharsimi Arikunto, , *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: Rineka Cipta, 2006) 231.

<sup>40</sup>Observasi adalah suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis, dua di antara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan, sugiyono, *metode penelitian kualitatif dan R&B*, (bandung alfabeta, 2011), h, 145

<sup>41</sup>Supardi, *Metodologi Penelitian*, 88.

maupun orang lain.<sup>42</sup> Data yang telah diperoleh dan dikumpulkan melalui alat pengumpulan data selanjutnya akan dianalisis secara kualitatif, sehingga diperoleh suatu kesimpulan penelitian. Dalam menganalisis data dan menarik kesimpulan digunakan cara berfikir induktif, yaitu penarikan kesimpulan atau fakta-fakta yang khusus, peristiwa-peristiwa yang kongkrit kemudian dari fakta-fakta dan peristiwa yang khusus itu ditarik generalisasi yang bersifat umum.<sup>43</sup>

Proses analisis kualitatif yang mendasarkan pada adanya hubungan semantis antar variabel yang sedang diteliti. Menurut Miles dan Huberman, terdapat tiga teknik analisis data kualitatif yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Proses ini berlangsung terus-menerus selama penelitian berlangsung, bahkan sebelum data benar-benar terkumpul.

- a. Reduksi Data, Reduksi data merupakan salah satu dari teknik analisis data kualitatif. Reduksi data adalah bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasi data sedemikian rupa sehingga kesimpulan akhir dapat diambil. Reduksi tidak perlu diartikan sebagai kuantifikasi data. terus-menerus selama penelitian berlangsung, bahkan sebelum data benar-benar terkumpul.
- b. Penyajian Data, Penyajian data merupakan salah satu dari teknik analisis data kualitatif. Penyajian data adalah kegiatan ketika sekumpulan informasi disusun, sehingga memberi kemungkinan akan adanya penarikan kesimpulan. Bentuk penyajian data kualitatif berupa teks naratif (berbentuk catatan lapangan matriks, grafik, jaringan dan bagan).
- c. Penarikan Kesimpulan, Penarikan kesimpulan merupakan salah satu dari teknik analisis data kualitatif. Penarikan kesimpulan adalah hasil analisis yang dapat digunakan untuk mengambil tindakan.

---

<sup>42</sup>Sugiyono, *metode penelitian kombinasi (mixed method)*, (bandung alfabeta, 2013), 333

<sup>43</sup> Susiadi, *Metodologi Penelitian*, (Bandar Lampung: Pusat Penelitian dan Penerbitan LP2MIAIN Raden Intan Lampung, 2015) h. 5.

## 7. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di lembaga sebagai berikut:

|              |   |
|--------------|---|
| Nama Lengkap | Dinas sosial  |
| Alamat       | RPN no.73 kelapa tujuh jalan alamsyah<br>ratu prawira negara,kotabumi,klp<br>tujuh,lampung utara. |

### I. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan secara keseluruhan dalam penelitian ini terdiri dari tiga bagian yaitu:

Pertama bagian awal skripsi yang terdiri dari cover, lembar pengesahan, daftar isi, daftar table daftar gambar dan daftar lampiran.

**BAB I** bagian isi terdiri dari 5 bab yakni bab I pendahuluan yang mencakup tentang: penegasan judul, latar belakang masalah, tujuan penelitian,, manfaat penelitian, kajian penelitian terdahulu yang relevan, metode penelitian, sistematika pembahasan. Hal tersebut bermaksud untuk pengantar kerangka awal dalam pembahasan bab selanjutnya

**BAB III** berisi mengenai hasil penelitian yang telah dilakukan di lapangan antara lain : gambaran umum,objek yang diteiti dan penyajian mengenai fakta dan data yang diperoleh dari penelitian yang di dapatkan mengenai deskripsi tentang budaya kerja dan pelayanan publik

**BAB IV** berisi tentang analisa Sistem Budaya kerja di Dinas Sosial kabupaten Lampung Utara dan efektifitas Pelayanan Publik di Dinas Sosia kabupaten Lampung utara

**BAB V** berisi tentang penutup yang terdiri dari keispmluan dan rekomodasi simpulan dari seluruh hasil penelitian yang telah selesai



## BAB II

### BUDAYA KERJA DAN PELAYANAN PUBLIK

#### A. Budaya kerja

##### 1. Pengertian Budaya Kerja

Dalam jurnal Herliany, Supriyadi dan Triguno menyatakan bahwa, budaya kerja adalah suatu falsafah dengan didasari pandangan hidup sebagai nilai-nilai yang menjadi sifat, kebiasaan dan juga pendorong yang dibudayakan dalam suatu kelompok dan tercermin dalam sikap menjadi perilaku, cita-cita, pendapat, pandangan serta tindakan yang terwujud sebagai kerja. Program budaya kerja akan menjadi kenyataan melalui proses panjang, karena perubahan nilai-nilai lama menjadi nilai baru akan memakan waktu untuk menjadi kebiasaan dan tak henti-hentinya terus melakukan penyempurnaan dan perbaikan.<sup>1</sup> Budaya kerja menjadi: Sikap terhadap pekerjaan, yakni kesukaan akan kerja dibandingkan dengan kegiatan lain seperti: bersantai atau semata-mata memperoleh kepuasan dari kesibukan pekerjaannya sendiri, atau merasa terpaksa melakukan sesuatu hanya untuk kelangsungan hidupnya. Perilaku pada waktu bekerja seperti: rajin, berdedikasi, bertanggung jawab, berhati-hati, teliti, cermat, kemauan yang kuat untuk mempelajari tugas kewajibannya, suka membantu sesama karyawan, atau sebaliknya<sup>2</sup>.

Menurut Robbins budaya kerja mengarah kepada kesatuan sistem makna bersama yang dianut oleh anggota organisasi yang membedakan organisasi itu dengan organisasi yang lain. Budaya kerja adalah perwujudan dari kehidupan yang dijumpai di tempat kerja. Secara lebih khusus, budaya kerja merupakan suatu sistem makna yang terkait dengan kerja, pekerjaan dan interaksi kerja yang disepakati bersama dan digunakan di dalam kehidupan sehari-hari. Budaya kerja yang

---

<sup>1</sup>Supriyadi & Guno, Budaya Kerja, Melalui [http://id.wikimedia.org/wiki/budaya\\_kerja,2014,h\\_87](http://id.wikimedia.org/wiki/budaya_kerja,2014,h_87)

<sup>2</sup> Paramita, B. *Masalah Kereserasian Budaya dan Manajemen di Indonesia*. Jakarta. LPFE-UI., 986, h 76

terdapat dalam suatu organisasi adalah tempat mengasah anggota organisasi berkarya di organisasi tersebut. Kualitas dari karakter budaya kerja inilah yang akan membentuk besar kecilnya kemauan, hasrat, dan gairah anggota organisasi untuk memunculkan dan memanfaatkan potensi insani mereka untuk berkontribusi pada proses penciptaan kinerja organisasi<sup>2</sup>

Taliziduhu Ndraha dalam buku *Teori Budaya Kerja*, mendefinisikan budaya kerja, yaitu : Budaya kerja merupakan sekelompok pikiran dasar atau program mental yang dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan efisiensi kerja dan kerjasama manusia yang dimiliki oleh suatu golongan masyarakat<sup>3</sup>. Budaya kerja memiliki peranan penting dalam mencapai tujuan organisasi. Mengapa budaya kerja penting dalam pencapaian suatu tujuan organisasi? Karena, budaya kerja merupakan suatu cara kerja yang bermutu dan didasari oleh nilai yang penuh makna, dan memberikan motivasi serta inspirasi untuk bekerja lebih baik. Dengan adanya budaya kerja juga dapat mengubah sikap dan perilaku individu untuk mencapai suatu produktivitas kerja.<sup>4</sup>

Budaya kerja menurut Keputusan Menpan No 25/Kep/M.Pan/4/2002 tentang Pedoman Pengembangan Budaya Kerja Aparatur Negara adalah : Sikap dan perilaku individu dari kelompok aparatur Negara yang didasari atas nilai-nilai yang diyakini kebenarannya dan menjadi sifat serta kebiasaan dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan sehari-hari<sup>5</sup>. 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, kemudian tercermin dari sikap menjadi perilaku, kepercayaan, cita-cita, pendapat dan tindakan

---

<sup>2</sup>Robbins, Stephen P dan Judge, Timothy A. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat. 2015, h 56

<sup>3</sup>Taliziduhu Ndraha, *Teori Budaya Organisasi*, Cetakan Kedua, (Jakarta : PT. Rineka Cipta, 2003), h 80

<sup>4</sup>Gering supriyadi dan triguno, *budaya kerja organisasi*, h 32

<sup>5</sup> Menpan, *Keputusan Menpan no 25/Kep/M.Pan/4/2002 tentang Pedoman Pengembangan Budaya Kerja Aparatur Negara*, (Jakarta.: Kantor Menpan, 2002), h 3

yang terwujud sebagai "kerja" atau "bekerja". Budaya Kerja organisasi adalah manajemen yang *Modul Diklat Prajabatan Golongan III* meliputi pengembangan, perencanaan, produksi dan pelayanan suatu produk yang berkualitas dalam arti optimal, ekonomi dan memuaskan<sup>6</sup>.

Program Budaya Kerja akan menjadi kenyataan melalui proses panjang, karena perubahan nilai-nilai lama menjadi nilai-nilai baru akan memakan waktu untuk menjadi kebiasaan dan takhenti-hentinya terus melakukan penyempurnaan dan perbaikan. Wahana Budaya Kerja adalah produktivitas, yang berwujud perilaku kerja yang tercermin antara lain: kerja keras, ulet, disiplin, produktif, tanggung jawab, motivasi, manfaat, kreatif, dinamik, konsekuen, konsisten, responsive, mandiri. Maka dalam hal ini budaya kerja terbentuk dalam satuan kerja atau organisasi itu berdiri, artinya pembentukan budaya kerja terjadi ketika lingkungan kerja atau organisasi belajar dalam menghadapi permasalahan, baik yang menyangkut masalah organisasi akan lebih baik dan lain-lain.<sup>7</sup>

Dengan demikian dapat dimaknai bahwa dalam budaya kerja itu ada beberapa pendapat yaitu :

- 1) budaya kerja adalah suatu falsafah dengan didasari pandangan hidup sebagai nilai-nilai yang menjadi sifat, kebiasaan dan juga pendorong yang dibudayakan dalam suatu kelompok dan tercermin dalam sikap menjadi perilaku, cita-cita, pendapat, pandangan serta tindakan yang terwujud sebagai kerja.
- 2) Budaya kerja adalah perwujudan dari kehidupan yang dijumpai di tempat kerja. Secara lebih khusus
- 3) Budaya kerja merupakan sekelompok pikiran dasar atau program mental yang dapat dimanfaatkan untuk

---

<sup>6</sup>Triguno dan Supriyadi, Gering, 2009, *Budaya Kerja Organisasi Pemerintah*, Lembaga Administrasi Negara (LAN), Jakarta.2003.h 14

<sup>7</sup>Siti Amnuhai, *Manajemen Sumber daya Manusia*, (Jakarta. : Bumi Aksara, 2003), h.76



- meningkatkan efisiensi kerja dan kerjasama manusia yang dimiliki oleh suatu golongan masyarakat,
- 4) Budaya kerja adalah suatu falsafah yang didasari oleh pandangan hidup sebagai nilai-nilai yang menjadi sifat,kebiasaan dan kekuatan pendorong, membudaya dala kehidupan suatu kelompok masyarakat atau organisasi, kemudian tercermin dari sikap menjadi perilaku, kepercayaan,cita-cita, pendapat dan tindakan yang terwujud sebagai "kerja"atau "bekerja

## 2. Tujuan dan Manfaat Budaya Kerja

Atribut dari budaya kerja ini dapat dipergunakan sebagai penanda dalam rangka membantu para aparatur untuk menjadi amanah dalam melayani kepentingan masyarakat sebagai bentuk upaya semangat untuk selalu berjuang menggapai prestasi yang tinggi. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa tujuan budaya kerja itu adalah

- a. meningkatkan kualitas hasil kerja
- b. meningkatkan kualitas pelayanan
- c. menciptakan budaya kualitas
- d. meningkatkan profesionalitas
- e. mengurangi kelemahan birokrasi<sup>8</sup>

Budaya kerja memiliki tujuan untuk mengubah sikap dan juga perilaku Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada agar dapat meningkatkan produktivitas kerja untuk menghadapi berbagai tantangan di masa yang akan datang.

Adapun manfaat dari penerapan Budaya Kerja yang baik :

1. meningkatkan jiwa gotong royong
2. meningkatkan kebersamaan
3. saling terbuka satu sama lain
4. meningkatkan jiwa kekeluargaan
5. meningkatkan rasa kekeluargaan
6. membangun komunikasi yang lebih baik

---

<sup>8</sup>Aldri Frinaldi,*pengaruh budaya kerja pegawai negeri sipil terhadap pelayanan publik di dinas catatan sipil, dan kependudukan kota payakumbuh*, Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang, Vol. XIII No.2 Th. 2014,h 05

7. meningkatkan produktivitas kerja
8. tanggap dengan perkembangan dunia luar<sup>9</sup>

Di samping itu masih banyak lagi manfaat yang muncul seperti kepuasan kerja meningkat, pergaulan yang lebih akrab, disiplin meningkat, pengawasan fungsional berkurang, pemborosan berkurang, tingkat absensi turun, ingin belajar terus, ingin memberikan yang terbaik bagi organisasi dan lain-lain.

### 3. Aspek -aspek Budaya Kerja

Budaya kerja terbentuk dalam satuan kerja atau organisasi itu sendiri, artinya pembentukan budaya kerja terjadi ketika lingkungan kerja atau organisasi belajar dalam menghadapi permasalahan yang menyangkut masalah organisasi. Robins dalam Tika bahwa ciri yang dimaksud aspek-aspek budaya, antara lain

- a. Disiplin yaitu Perilaku yang senantiasa berpijak pada peraturan dan norma berlaku didalam maupun di luar organisasi. Disiplin meliputi ketaatan terhadap peraturan perundang-undangan, prosedur, waktu kerja, berinteraksi dengan mitra, dan sebagainya.
- b. Keterbukaan yaitu Kesiapan untuk memberi dan menerima informasi yang benar dari dan kepada semua mitra kerja untuk kepentingan organisasi.
- c. Saling Menghargai yaitu Perilaku yang menunjukkan penghargaan terhadap individu, tugas dan tanggung jawab orang lain sesama mitra kerja.
- e. Kerjasama yaitu Kesediaan untuk memberi dan menerima kontribusi kepada mitra kerja dalam mencapai sasaran dan target organisasi<sup>10</sup>

---

<sup>9</sup> Ibid, 06

<sup>10</sup> Prabundu, *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*, Bumi Aksara, Jakarta, 2000, h 76

#### 4. Unsur-unsur Budaya Kerja

Menurut Ndraha, budaya kerja dapat dibagi menjadi 2 unsur, yaitu :

- a. Sikap terhadap pekerjaan, yakni kesukaan akan kerja dibandingkan dengan kegiatan lain, seperti bersantai, atau semata-mata memperoleh kepuasan dari kesibukan pekerjaannya sendiri atau merasa terpaksa melakukan sesuatu hanya untuk kelangsungan hidupnya.
- b. Perilaku pada waktu bekerja, seperti rajin, berdedikasi, bertanggung jawab, berhati-hati, teliti, cermat, kemauan yang kuat untuk mempelajari tugas dan kewajibannya, suka membantu sesama pegawai atau sebaliknya<sup>11</sup>

#### 5. Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Budaya Kerja

Faktor-faktor utama yang menentukan kekuatan budaya kerja Suyadi adalah kebersamaan dan intensitas<sup>12</sup>.

- a. Kebersamaan adalah sejauh mana anggota organisasi mempunyai nilai-nilai inti yang dianut secara bersama. Derajat kebersamaan dipengaruhi oleh unsur orientasi dan imbalan. Orientasi dimaksudkan pembinaan kepada anggota-anggota organisasi khususnya anggota baru maupun melalui program-program latihan. Melalui program orientasi, anggota-anggota baru organisasi diberi nilai-nilai budaya yang perlu dianut secara bersama oleh anggota-anggota organisasi. Disamping orientasi kebersamaan, juga dipengaruhi oleh imbalan dapat berupa kenaikan gaji, jabatan (promosi), hadiah-hadiah, tindakan-tindakan lainnya yang membantu memperkuat komitmen nilai-nilai inti budaya kerja.
- b. Intensitas adalah derajat komitmen dari anggota-anggota perusahaan kepada nilai-nilai inti budaya kerja. Derajat intensitas bisa merupakan suatu hasil dari struktur imbalan. Oleh karena itu, pimpinan perusahaan perlu memperhatikan

---

<sup>11</sup>Ndraha, Talidziduhu, *Teori Budaya Organisasi*, Rineka Cipta, Jakarta, 2005, h 09

<sup>12</sup> Suyadi, Prawirosentono. *Kebijakan Kinerja Karyawan*. BPFE. Yogyakarta, 2000, h 89

dan mentaati struktur imbalan yang diberikan kepada anggota-anggota perusahaan guna menanamkan nilai-nilai budaya kerja.

## 6. Indikator Budaya Kerja

Menurut Sulaiman Budaya kerja merupakan sejumlah pikiran dasar atau program mental yang dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan efektivitas kerja dan kerjasama manusia yang dimiliki oleh suatu golongan masyarakat. Serta membagi budaya kerja menjadi beberapa indikator yaitu:

Sikap terhadap pekerjaan yakni kesuksesan akan kerja dibandingkan dengan kegiatan lain, seperti bersantai, atau semata-mata memperoleh kepuasan dari kesibukan pekerjaannya sendiri, atau merasa terpaksa melakukan sesuatu hanya untuk kelangsungan hidupnya. Perilaku pada waktu bekerja, yaitu seperti rajin, berdedikasi, tanggung jawab, berhati-hati, teliti, cermat, kemauan yang kuat untuk mempelajari tugas dan kewajibannya, suka membantu sesama karyawan atau sebaliknya.<sup>13</sup> Kebiasaan-kebiasaan biasanya dapat dilihat dari cara pembentukan perilaku berorganisasi pegawai, yaitu perilaku berdasarkan kesadaran akan hak dan kewajiban, kebebasan atau kewenangan dan tanggungjawab baik pribadi maupun kelompok di dalam ruang lingkup lingkungan pekerjaan kebiasaan biasanya sulit diperbaiki secara cepat dikarenakan sifat yang dibawa dari lahiriyah, namun dapat diatasi dengan adanya aturan-aturan yang tegas baik dari organisasi ataupun perusahaan. Peraturan untuk memberikan ketertiban dan kenyamanan dalam melaksanakan tugas pekerjaan pegawai, maka dibutuhkan adanya peraturan karena peraturan merupakan bentuk ketegasan dan bagian terpenting untuk mewujudkan pegawai disiplin dalam mematuhi segala bentuk peraturan-peraturan yang berlaku di lembaga pendidikan sehingga diharapkan pegawai memiliki

---

<sup>13</sup>Sulaeman, Pradika. *Kajian Budaya Organisasi Untuk Membangun Budaya Kerja Dalam Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan Di Bank BJB Syariah*. Skripsi Magister Manajemen Universitas Pasundan, 2004, h 09

tingkat kesadaran yang tinggi sesuai dengan konsekwensi dengan peraturan yang berlaku baik dalam organisasi perusahaan maupun di lembaga pendidikan. Nilai merupakan penghayatan seseorang mengenai apa yang lebih penting atau kurang penting, apa yang lebih baik atau kurang baik, dan apa yang lebih benar atau kurang benar. Untuk dapat berperan nilai harus menampakkan diri melalui media tertentu. Nilai bersifat abstrak, hanya dapat diamati atau dirasakan jika terekam atau termuat pada suatu wahana atau budaya kerja<sup>14</sup>

## **B. Pelayanan Publik**

### **1. Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan publik pada dasarnya tidak bisa terlepas dari masyarakat, masyarakat yang terdiri dari sekelompok orang atau manusia selalu membutuhkan pelayanan, meskipun pelayanan publik tidak bisa terlepas pada admimisitrasi yang diatur oleh Negara. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan<sup>15</sup>.

Pengertian lain menurut Hardiyansyah pengertian pelayanan publik adalah Melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi yang memiliki kepentingan pada organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, diDaerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan

---

<sup>14</sup> Ndraha, Taliziduhu Kybernologi (ilmu pemerintahan baru) jilid 1-2. Rineka Cipta : Jakarta,2003,h 78

<sup>15</sup> Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan*2002.h 85.

masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan<sup>16</sup>.

Menurut Moenir, pelayanan publik adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu<sup>17</sup>. Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh instansi pemerintahan baik di pusat, di daerah dan di lingkungan badan usaha milik negeri atau daerah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.<sup>18</sup>. Dari pengertian pelayanan publik di atas dapat dimaknai bahwa pelayanan publik merupakan segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah baik yang diselenggarakan oleh lembaga pemerintah itu sendiri ataupun oleh lembaga non pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan ketentuan yang telah ditetapkan dengan segala sarana, dan perlengkapannya melalui prosedur kerja tertentu guna memberikan jasa pelayanan dalam bentuk barang dan jasa.

## 2. Tujuan Pelayanan Publik

Tujuan pelayanan publik pada umumnya adalah bagaimana mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah. Lebih rincinya adalah sebagai berikut :

- a. Menentukan pelayanan yang disediakan, apa saja macamnya
- b. Memperlakukan pengguna layanan sebagai customers
- c. Berusaha memuaskan pengguna layanan, sesuai dengan yang diinginkan mereka

---

<sup>16</sup>Feren kafitri fardi dan Intan nabila maulida, *budaya pelayanan publik*, ilmu sosial dan manajemen stami, 2017, h 09

<sup>17</sup> *Ibid*, 09

<sup>18</sup>Ratminto, atik septi winarsih, *manajemen pelayanan*, pustaka pelajar, Yogyakarta, 2007, h 07

- d. Mencari cara penyampaian pelayanan yang paling baik dan berkualitas
- e. Menyediakan cara-cara, bila pengguna pelayanan tidak ada pilihan.<sup>19</sup>

### 3. Ciri-ciri Pelayanan Publik

Menurut Kasmir mengemukakan ciri-ciri pelayanan publik yang baik adalah memiliki unsur-unsur sebagai berikut:

- a. Tersedianya karyawan yang baik.
- b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.
- c. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir.
- d. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
- e. Mampu berkomunikasi.
- f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
- g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan baik.
- h. Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan).
- i. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan)<sup>20</sup>

Kesimpulan dari unsur-unsur pelayanan publik menurut para ahli unsur kepuasan pelanggan menjadi perhatian penyelenggara pelayanan (pemerintah), untuk menerapkan arah kebijakan pelayanan publik yang berorientasi dan memuaskan pelanggan.

### 4. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

Menurut keputusan MENPAN No.63 tahun 2003, dalam proses kegiatan pelayanan publik diatur juga mengenai prinsip pelayanan sebagai pegangan dalam mendukung jalannya kegiatan. Adapun prinsip-prinsip pelayanan publik adalah sebagai berikut :

- a. Kesederhanaan, prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

---

<sup>19</sup>*Ibid,05*

<sup>20</sup>Kamsir, *Pelayanan Publik di Era Reformasi*, (Jakarta: Bumi Aksara), 2017,h.2

- b. Kejelasan, persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; unitkerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian waktu, pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e. Keamanan, proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung jawab, pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana, tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
- h. Kemudahan akses, tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan. Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.<sup>21</sup>

---

<sup>21</sup> Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan*, h. 88.



## 5. Standar Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Menurut Keputusan MENPAN No.63 tahun 2003 standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi hal-hal sebagai berikut:

- a. Prosedur pelayanan, prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberidan penerima pelayanan termasuk pengadaan.
- b. Waktu penyelesaian, waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. Biaya pelayanan, biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang dititipkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. Produk Pelayanan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Sarana dan prasarana, penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan, kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan<sup>22</sup>.

## 6. Karakteristik Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Oleh karenanya, berbagai aktivitas pelayanan pada dasarnya memiliki karakteristik tertentu dan terbagi ke dalam beberapajenis pelayanan. Karakteristik pelayanan publik menurut Lembaga Administrasi Negara (2003) adalah sebagai berikut :

---

<sup>22</sup>Himsar Silaban, *Pelayanan Publik di Era Reformasi*,(Jakarta: Bumi Aksara), 2017,h.2

- a. Memiliki dasar hukum yang jelas dalam penyelenggaraannya
- b. Memiliki kelompok kepentingan yang luas, termasuk kelompok sasaran yang ingin dicapai
- c. Memiliki tujuan sosial
- d. Dituntut untuk akuntabel kepada publik
- e. Memiliki konfigurasi indikator kinerja yang perlu kelugasan
- f. Seringkali menjadi sasaran isu politik.

## **7. Jenis-jenis Pelayanan Publik**

Ada beberapa jenis pelayanan publik yang diselenggarakan untuk masyarakat. Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan keputusan MENPAN No.63/KEP/MENPAN/7/2003 kegiatan pelayanan umum atau publik antara lain :

### **a. Pelayanan Barang**

Pelayanan pengadaan dan penyaluran barang bisa dikatakan mendominasi seluruh pelayanan yang disediakan pemerintah kepada masyarakat. Pelayanan publik kategori ini bisa dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya merupakan kekayaan negara yang tidak bisa dipisahkan atau bisa diselenggarakan oleh badan usaha milik pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya berasal dari kekayaan negara yang dipisahkan (Badan Usaha Milik Negara/BUMN). Pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersihdan sebagainya.

### **b. Pelayanan Administratif**

Pelayanan publik dalam kategori ini meliputi tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga,

kehormatan, dan harta benda juga kegiatan administrative yang dilakukan oleh instansi non-pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan. Pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Pelayanan Pemerintahan, yaitu merupakan pelayanan masyarakat yang erat dalam tugas-tugas umum pemerintahan seperti pelayanan Kartu Keluarga/KTP, IMB, Pajak Daerah, Retribusi Daerah dan Imigrasi.

c. Pelayanan Pembangunan

Pelayanan Pembangunan merupakan pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam aktifitasnya sebagai warga masyarakat, seperti penyediaan jalan, jembatan, pelabuhan dan lainnya.

d. Pelayanan Utilitas

Pelayanan Utilitas merupakan penyediaan utilitas seperti listrik, air, telepon, dan transportasi.

e. Pelayanan Kebutuhan Pokok

Pelayanan Kebutuhan Pokok merupakan pelayanan yang menyediakan bahan-bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah.

f. Pelayanan Kemasyarakatan

Pelayanan Kemasyarakatan merupakan pelayanan yang berhubungan dengan sifat dan kepentingan yang lebih ditekankan kepada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan seperti pelayanan kesehatan,

pendidikan, ketenaga kerjaan, penjara, rumah yatim piatu dan lainnya.<sup>23</sup>

Menurut Hardiyansyah, jenis pelayanan umum atau publik yang diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu :

Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang diperlukan oleh publik, misalnya : Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspur, dan sebagainya. Pelayanan Barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya : jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih Dan Pelayanan Jasa Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya :Pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan, penggulangan bencana, pelayanan sosial<sup>24</sup>

## 8. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik

Setiap pelayanan akan menghasilkan beragam penilaian yang datangnnya dari pihak yang dilayani atau pengguna layanan. Pelayanan yang baik tentunya akan memberikan penilaian yang baik pula dari para pelanggan, tetapi apabila pelayanan yang diberikan tidak memberikan kepuasan, misalnya terkait jangka waktu pelayanan yang tidak tepat waktu maka akan menimbulkan kekecewaan pelanggan dan bisa memperburuk citra instansi pemberi layanan

---

<sup>23</sup>Ones Gita Crystalia,*kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan pengasih kabupaten kulon progo*,Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta,2015,h 12

<sup>24</sup> Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Gava Media, 2011), h 23.

Zeitham dalam Hardiyansyah kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu : *Tangible* (berwujud), *Reability* (kehandalan), *Responsiviness* (ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Empaty* (Empati). Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut:

- a. Dimensi *Tangible* (berwujud), Penampilan petugas dalam melayani pengguna layanan, Kenyamanan tempat melakukan pelayanan, Kemudahan dalam proses pelayanan, Kedisiplinan pegawai dalam melayani pengguna layanan, Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.
- b. Dimensi *Reability* (Kehandalan), Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan, Memiliki Standar pelayanan yang jelas, Kemampuan menggunakan alat bantu pelayanan, Keahlian petugas menggunakan alat bantu pelayanan.
- c. Dimensi *Responsiviness* (Respon/Ketanggapan), Merespon setiap pelanggan, Pelayanan dengan cepat dan tepat, Pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, Respon keluhan pelanggan
- d. Dimensi *Assurance* (Jaminan), Jaminan Tepat waktu pelayanan, Jaminan Kepastian biaya dalam pelayanan.
- e. Dimensi *Emphaty* (Empati), Mendahulukan kepentingan pengguna layanan, Melayani dengan sikap ramah dan sopan santun, Tidak diskriminasi, Melayani dan menghargai setiap pelanggan<sup>25</sup>

---

<sup>25</sup> Ibid,h 09

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul rivai, "budaya kerja pemerintah dalam meningkatkan pelayanan publik," jurnal academica, vol.05, no 01 (palu universitas tadulako, 2013,)
- Agus Dwiyanto et all, *Reformasi Birokrasi Pelayanan Publik di Indonesia* (Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan & Kebijakan UGM, 2006)
- Ahmad tanzeh, *metodelogi penelitian praktis*, (Yogyakarta; teras: 2011)
- Aldri Frinaldi, *pengaruh budaya kerja pegawai negeri sipil terhadap pelayanan publik di dinas catatan sipil, dan kependudukan kota payakumbuh*, Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang, Vol. XIII No.2 Th. 2014
- Aufiqurokhman, *teori dan perkembangan manajemen pelayanan publik*, umj press 2018
- Darmanto & Syarif Fadillah. 2010. *Kinerja Aparatur Pemerintah Daerah dalam Rangka Pelayanan Publik*. Jurnal Ilmu Administrasi Negara. 10(2), Juli 2010
- Data pimer adalah data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian dengan menggunakan alat pengukuran atau pengambilan data langsung pada subjek sebagai sumber informasi yang dicari, saifuddin azwar, metode penelitian, (Yogyakarta pustaka pelajar, 2010), 91
- Data sekunder adalah data yang diperoleh leat pihak lain, tidak langsung diperoleh oleh peneliti dari subjek penelitiannya, 1999, 76
- Dedi Kurniawan, A. Rahman Lubis, dan Muhammad Adam. *Pengaruh Budaya Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan International Federation Red Cross (IFRC) Banda Aceh*. Jurnal Ilmu Manajemen. Pascasarjana Universitas Syiah Kuala. 1(1/1) 2012

- Fandy, Tjiptono. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, (Yogyakarta: C.V Andi Offset,2012)
- Feren kafitri fardi dan Intan nabila maulida,*budaya pelayanan publik*,ilmu sosial dan manajemen stami,2017
- Garing supriyadi dan tri guno,*budaya kerja organisasi pemerintah* (Jakarta:lembaga administrasi negara,2003)
- Hadari nawawi,*manajemen sumber daya manusia*,(cetakan kelima,gajah mada university press,yogyakarta,2004)
- Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Gava Media, 2011
- Helvetia, fakultas ekonomi dan bisnis islam Universitas islam negeri Sumatera utara Medan 2018
- Himsar Silaban, *Pelayanan Publik di Era Reformasi*,(Jakarta: Bumi Aksara), 2017
- Juniarso ridwan dan sodik sudrajat,*hukum administrasi negara dan kebijakan pelayanan publik* (bandung ;nuansa.2009)
- Koentjaraningrat *budaya organisasi pemerintah*,lembaga administrasi-republik Indonesia, 2006
- Menpan, *Keputusan Menpan no 25/Kep/M.Pan/4/2002 tentang Pedoman Pengembangan Budaya Kerja Aparatur Negara*, (Jakarta.: Kantor Menpan, 2002)
- Moenir, H.A.S.*Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta. Bumi Aksara,2001
- Ndraha, Talidziduhu, *Teori Budaya Organisasi*, Rineka Cipta, Jakarta,2005
- Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan*2002
- Objek penelitian adalah tempat yang dijadikan sebagai penelitian, *ibid*, 6

- Observasi adalah suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis, dua di antara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan, Sugiyono, *metode penelitian kuantitatif dan R&B*, (Bandung alfabeta, 2011)
- Ones Gita Crystalia, *kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan pengasih kabupaten kulon progo*, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta, 2015, 12
- Paramita, B. *Masalah Keresasian Budaya dan Manajemen di Indonesia*. Jakarta. LPFE-UI., 1986, 76
- Prabundu, *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*, Bumi Aksara, Jakarta, 2000
- Pusat Kajian Manajemen Layanan Deput II Bidang Kajian Manajemen Kebijakan dan Pelayanan Lembaga Administrasi Negara, *Standar Pelayanan Publik* (Jakarta: LAN, 2009)
- Rasyid, R *Makna Pemerintahan: Tinjauan dari Segi Etika dan Kepemimpinan* ( Jakarta. PT Mutiara Sumber Widya. 1999)
- Ratminto, Atik Septi Winarsih, *manajemen pelayanan*, pustaka pelajar, Yogyakarta, 2007
- Robbins, Stephen P dan Judge, Timothy A. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat. 2015
- S. P. Siagian, *Patologi Birokrasi* (Jakarta: Bumi Aksara, 1996)
- Satori dan Komariah, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Alfabeta, Bandung. 2012
- Siti Amnuhai, *Manajemen Sumber daya Manusia*, (Jakarta. : Bumi Aksara, 2003)
- Siti Anisa, *Pengaruh pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa*



Sofyan, pengaruh budaya kerja terhadap kedisiplinan pegawai di kantor desa bina baru kecamatan kulo Kabupaten sidenreng rapping, *Jurnal moderat*, Volume 5, Nomor 1, Februari 2019, hlm 56-69 <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/moderat>

Subjek penelitian adalah responden atau sumber data yang memberikan data untuk peneliti

Suharsi Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016) mi Arikunto, *Manajemen Penelitian* (Jakarta: Rineka Cipta, 2010) 99.

Sulaeman, Pradika. *Kajian Budaya Organisasi Untuk Membangun Budaya Kerja Dalam Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan Di Bank BJB Syariah. Skripsi* Magister Manajemen Universitas Pasundan, 2004

Supardi, *Metodologi Peneliian* 124.

Supriyadi & Guno, *Budaya Kerja*, Melalui [http://id.wikimedia.org/wiki/budaya\\_kerja](http://id.wikimedia.org/wiki/budaya_kerja), 2014, 87

Susiadi, *Metodologi Penelitian*, (Bandar Lampung: Pusat Penelitian dan Penerbitan LP2MIAIN Raden Intan Lampung, 2015)

Suud, Alkarhani, *Budaya Kerja Organisasi Pemerintah, Pusat Pendidikan dan Pelatihan Pegawai*, Depdiknas, Jakarta, 2007

Suyadi, Prawirosentono. *Kebijakan Kinerja Karyawan*. BPFE. Yogyakarta, 2000

Taliziduhu Ndraha, *Teori Budaya Organisasi*, Cetakan Kedua, (Jakarta : PT. Rineka Cipta, 2003)

Teknik pengumpulan data dengan dokumentasi adalah pengambilan data yang diperoleh melalui dokemen-dokumen koentijaraningrat, *metode-metode penelitian masyarakat*, (jakarta gramedia, 1997)

Tika, prabundu, *budaya organisasi dan peningkatan kinerja perusahaan*, bumi aksara, jakarta. 2006

Triguno dan Supriyadi, Gering, 2009, *Budaya Kerja Organisasi Pemerintah*, Lembaga Administrasi Negara (LAN), Jakarta.2003

Wawancara (interview) adalah proses Tanya jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan dalam mana dua orang atau lebih bertatap muka mendengarkan secara langsung informasi-informasi atau keterangan-keterangan. cholid narbuko dan ab achmadi, *metodologi penelitian*, (Jakarta:rosda karya,2012)

Wibowo, *Manajemen Kinerja*, (Depok:Rajawali Pers, 2017

