

Pengaruh Implementasi Kebijakan dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Aloysius Rangga Aditya Nalendra¹, Sariwaty² Agus Suhaila³

¹AMIK BSI Tangerang
e-mail: ragga280@gmail.com

²Universitas BSI Bandung, Indonesia
e-mail: sariwaty@bsi.ac.id

³ASM BSI Jakarta
e-mail: agus.aua@bsi.ac.id

Abstract – *This study analyzes the implementation of policies and organizational culture on the quality of public services in the District of Senen Central Jakarta. The problems raised in this study are due to the quality of servicing that is considered necessary improvement. The writer of this research is quantitative descriptive research with purposive sampling method with 400 respondents. As for data analysis, the authors use multiple linear regression equation. The purpose of this research is to find and answer the research hypothesis. The result of this research is to find empirical fact about the relationship between policy and organizational culture to public service quality with significant influence.*

Keywords: *Policy Implementation, Organizational Culture, Service Quality*

I. PENDAHULUAN

Di era perubahan yang menuntut sejumlah perubahan penting dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan telah membuahkan berbagai perubahan mendasar baik di bidang sosial, politik, ekonomi, ilmu pengetahuan maupun teknologi. Salah satu bentuk paradigma baru tersebut adalah penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bersih dengan memberikan kebebasan atau otonomi kepada daerah untuk menyelenggarakan pemerintahannya guna mewujudkan tatanan penyelenggaraan pemerintahan maka telah ditetapkan Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah sebagai pengganti undang-undang sebelumnya tentang pemerintahan di daerah. Undang-undang ini pada prinsipnya mengatur penyelenggaraan pemerintahan di daerah yang lebih mengutamakan asas desentralisasi. Berdasarkan azas desentralisasi, kewenangan pemerintahan yang diselenggarakan oleh daerah baik daerah provinsi, daerah kabupaten dan daerah kota diharapkan akan dilaksanakan dengan lebih baik oleh perangkat daerah yang bersangkutan.

Berbicara mengenai pelayanan publik yang ada di kecamatan, maka kualitas pelayanan di kecamatan diharapkan akan menjadi lebih baik setelah menjadi perangkat daerah dibandingkan pada saat sebagai perangkat dekonsentrasi yang pengaturannya sangat sentralistik. Sebab tujuan pemberian otonomi daerah dan keberadaan daerah adalah untuk mensejahterakan masyarakat melalui pemberdayaan dan penyediaan pelayanan publik secara

efektif, efisien, ekonomis dan demokratis (Suwandi, 2002).

Dalam kaitannya dengan pelayanan publik, aparat pemerintah daerah khususnya aparat pada kecamatan Pamulang telah merumuskan berbagai kebijakan agar dapat dijadikan pedoman untuk menjalankan roda pemerintahan seperti kebijakan mengenai perijinan, pembangunan dan sebagainya. Kebijakan tersebut diharapkan dapat membantu serta melayani kebutuhan dan keinginan masyarakat setempat dengan sebaik mungkin. Dari pengamatan penulis di dapat data bahwa adanya oknum aparat terkesan sengaja mempersulit dalam birokrasi perijinan agar mendapatkan sejumlah imbalan tertentu, bahkan terkadang dengan sengaja meminta tarif yang semestinya tidak harus dilakukan. Selain itu, berdasarkan observasi yang dilakukan penulis didapati bahwa pegawai kantor Kecamatan sering datang tidak tepat waktu, serta bersikap santai dalam melayani kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan pemaparan mengenai masalah yang terjadi, maka penulis melakukan analisis mengenai dampak implementasi kebijakan dan budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan publik di Kecamatan Pamulang Tangerang Selatan. Mengingat luasnya pembahasan yang dapat dilakukan di Kecamatan Pamulang, maka dalam penelitian ini hanya membahas mengenai dampak implementasi kebijakan serta budaya organisasi dalam hubungannya dengan kualitas pelayanan publik yang terjadi di kecamatan Pamulang Tangerang Selatan. Mengkaji serta menganalisis dampak implementasi kebijakan dan budaya

organisasi dalam kaitannya dengan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Pamulang.

1. Implementasi Kebijakan

Daniel Mazmanian dan Paul Sabatier dalam Agustino (2008) mendefinisikan Implementasi Kebijakan sebagai: "Pelaksanaan keputusan kebijaksanaan dasar, biasanya dalam bentuk undang-undang, namun dapat pula berbentuk perintah-perintah atau keputusan-keputusan eksekutif yang penting atau keputusan badan peradilan. Lazimnya, keputusan tersebut mengidentifikasi masalah yang ingin diatasi, menyebutkan secara tegas tujuan atau sasaran yang ingin dicapai, dan berbagai cara untuk menstrukturkan atau mengatur proses implementasinya" Sedangkan, Van Meter dan Van Horn dalam Agustino (2008) mendefinisikan implementasi kebijakan, sebagai: "Tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu atau pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijaksanaan" Dari definisi yang telah dipaparkan, dapat diketahui bahwa implementasi kebijakan menyangkut tiga hal, yaitu: (1) adanya tujuan atau sasaran kebijakan; (2) adanya aktivitas atau kegiatan pencapaian tujuan; dan (3) adanya hasil kegiatan. George C. Edward III yang menamakan model implementasi kebijakan publiknya dengan *Direct and Indirect Impact On Implementation* dalam Agustino (2008) menyatakan bahwa terdapat empat variabel yang sangat menentukan keberhasilan implementasi suatu kebijakan yaitu : (1) Komunikasi, (2) Sumber daya, (3) Disposisi, (4) Struktur Birokrasi.

2. Budaya Organisasi

Morgan dalam Sobirin (2007) mendefinisikan budaya organisasi sebagai "organisasi sebagai 142iker142 budaya". Budaya mengimplikasikan adanya dimensi atau karakteristik tertentu yang berhubungan secara erat dan interdependen. Pendapat lain dikemukakan oleh Wirawan (2007), budaya organisasi didefinisikan sebagai : norma, nilai-nilai, asumsi, kepercayaan, filsafat, kebiasaan organisasi, dan sebagainya (isi budaya organisasi) yang dikembangkan dalam waktu yang lama oleh pendiri, pemimpin, dan anggota organisasi yang disosialisasikan dan diajarkan kepada anggota baru serta diterapkan dalam aktivitas organisasi sehingga mempengaruhi pola 142iker, sikap dan perilaku anggota organisasi dalam memproduksi produk, melayani para konsumen, dan mencapai tujuan organisasi. Dengan kata lain, dapat disimpulkan bahwa budaya organisasi merupakan karakteristik organisasi, bukan individu anggotanya, sehingga jika organisasi disamakan dengan manusia, maka budaya organisasi merupakan personalitas atau kepribadian organisasi. Budaya kerja merupakan suatu nilai moralitas yang dominan dalam rangka

melakukan suatu kegiatan atau pekerjaan dalam sebuah organisasi, sehingga diperoleh dayaguna dan hasilguna pemanfaatannya untuk pengembangan organisasi. Lebih jauh Mc. Shane and Von Glinov (2005) mengutarakan dimensi Budaya Organisasi adalah dimensi budaya pengendalian, dimensi budaya kinerja, dimensi budaya hubungan dan dimensi budaya responsive.

3. Kualitas Pelayanan Publik

Donald and Lawton dalam Ratminto (2005) menyatakan bahwa pelayanan publik tidak hanya sebatas berkait dengan efektif dan efisiensi pendistribusian barang publik, tetapi mencakup isu yang lebih luas. Hal tersebut wajar, karena publik merupakan konstituen pemerintah yang membiayai kegiatan pemerintah dalam pembangunan melalui mekanisme penarikan pajak. Publik mengharapkan pelayanan yang lebih dari pemerintah dalam banyak bidang kehidupan publik. Goetsch & Davis dalam Tjiptono dan Chandra (2011) mendefinisikan kualitas sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, prospek, dan lingkungan yang yang memenuhi atau melebihi harapan.

Banyak model yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan publik. Salah satunya adalah Model Servqual yaitu merupakan suatu model pengukuran kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam serangkaian penelitian mereka terhadap enam sektor jasa mengenai kualitas pelayanan berdasarkan kepuasan dan pandangan pelanggan (Tjiptono dan Chandra, 2011). Model SERVQUAL menyebutkan ada lima dimensi kualitas jasa yang sensitif untuk mengukur pengalaman konsumen terhadap kualitas jasa yang diterima, yaitu Model SERVQUAL menyebutkan ada lima dimensi kualitas jasa yang sensitif untuk mengukur pengalaman konsumen terhadap kualitas jasa yang diterima, yaitu *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Empathy*.

Untuk melakukan penelitian ini, penulis merujuk kepada hasil penelitian lain yang telah dilakukan oleh penelitian terdahulu. Berikut ini adalah hasil penelitian terdahulu seperti penelitian yang telah dilakukan oleh Sirajuddin (2014) dan penelitian lainnya yakni Implementasi Kebijakan Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik Dasar Bidang Sosial Di Kota Makassar menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara implementasi kebijakan pemerintah terhadap pelayanan publik. Penelitian lainnya juga telah dilakukan Suwito (2015) Pengaruh implementasi kebijakan terhadap kualitas pelayanan administrasi kepegawaian di lingkungan Sekjen Kemenag menghasilkan kesimpulan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan implementasi kebijakan terhadap kualitas pelayanan administrasi

kepegawaian di lingkungan Sekjen Kemenag. Berangkat dari penelitian terdahulu, maka penulis menjabarkan kerangka teoritis penelitian untuk dapat menjawab hipotesis dalam penelitian ini. Adapun hipotesis yang ditampilkan dalam penelitian ini pertama adalah hipotesis pertama adalah implementasi kebijakan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di Kecamatan Pamulang. Hipotesis kedua adalah budaya organisasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di Kecamatan Pamulang serta hipotesis ke tiga adalah implementasi kebijakan dan budaya organisasi secara bersama-sama berdampak terhadap kualitas pelayanan publik di Kecamatan Pamulang. Berdasarkan hipotesis yang telah diajukan oleh penulis di dalam penelitian ini maka dapat digambarkan kerangka berpikir sebagai berikut :



Sumber Sariwaty 2014

Gambar 1. Kerangka Berfikir

II. METODOLOGI PENELITIAN

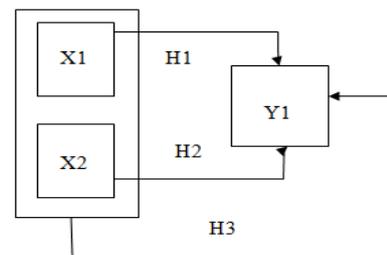
Penelitian ini dilakukan di kecamatan Pamulang Tangerang Selatan dengan tujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh aparat kecamatan serta budaya kerja di kantor kecamatan tersebut. Data-data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data primer didapat dari hasil interview pihak yang berkompeten dalam memberikan penjelasan mengenai kebijakan publik dan budaya kerja di kecamatan Pamulang serta pengisian sejumlah kusioner oleh para warga yang tinggal di wilayah Kecamatan Pamulang Tangerang yang dipilih melalui proses *random sampling* sebagai sumber data utama. Data sekunder berupa literatur-literatur yang relevan kemudian diformulasikan hipotesis-hipotesis yang akan diuji kebenarannya. Sedangkan untuk kusioner menggunakan skala *Likert*.

Hasil kuesioner tersebut akan diproses menggunakan SPSS untuk menentukan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat kecamatan Pamulang Tangerang Selatan yang berusia di atas 18 (delapan belas) tahun yang terdiri dari 8 (delapan) kelurahan yang berjumlah 223.132 orang. Penulis menggunakan teknik pengambilan sampel yaitu *cluster sampling* dimana kecamatan Pamulang dibagi menjadi 8 (delapan) kelurahan dan tiap-tiap kelurahan diambil sampel secara acak terhadap masyarakat yang pernah

mendapatkan pelayanan dari pegawai kantor kecamatan Pamulang. Teknik Penentuan jumlah sampel daerah Pamulang Tangerang Selatan di gunakan melalui dua tahap, yaitu tahap pertama menentukan sampel daerah dan tahap kedua menentukan orang-orang yang ada pada daerah itu secara *sampling* juga (Sugiono:2007). Berdasarkan hasil penentuan jumlah sampel yang mana kecamatan pamulang selatan memiliki jumlah penduduk sekitar 223.132 maka jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 400 responden, dimana tiap-tiap kelurahan diambil sampel sebanyak 50 orang.

Desain rancangan penelitian bertujuan sebagai gambaran umum mengenai bentuk penelitian ini. Penelitian ini berbentuk penelitian kuantitatif yang mengukur hubungan korelasi antara variabel dependen dengan variabel independen. Adapun desain penelitian ini adalah sebagai berikut

- 1 : X1 yaitu implementasi kebijakan
- 2 : X2 adalah budaya organisasi
- 3 : Y1 adalah kualitas pelayanan publik



Sumber A.Rangga.A.N 2014

Gambar 2. Desain Penelitian

Dari desain penelitian tersebut dapat dipaparkan hipotesis statistik yang akan diuji dalam penelitian ini adalah:

1. Ho: Diduga tidak terdapat pengaruh positif antara implementasi kebijakan terhadap kualitas layanan publik.
Ha : Diduga terdapat pengaruh positif antara implementasi kebijakan terhadap kualitas layanan publik.
 2. Ho : Diduga tidak terdapat pengaruh positif antara budaya organisasi terhadap kualitas layanan publik.
Ha : Diduga terdapat pengaruh positif antara budaya organisasi terhadap kualitas layanan publik.
 3. Ho : Diduga tidak terdapat pengaruh positif antara implementasi kebijakan dan budaya organisasi secara bersama-sama terhadap kualitas layanan publik.
Ha : Diduga terdapat pengaruh positif antara implementasi kebijakan dan budaya organisasi secara bersama-sama terhadap kualitas layanan publik.
- Menurut Sarjono dan Julianita (2011) model regresi linear dapat disebut sebagai model yang baik jika memenuhi asumsi klasik. Oleh karena itu, uji asumsi klasik sangat diperlukan sebelum melakukan analisis regresi. Uji Asumsi Klasik adalah pernyataan

statistik yang harus dipenuhi pada analisis regresi linear berganda yang berbasis *ordinary least square* (OLS). Uji klasik yang dilakukan meliputi uji normalitas uji multikolinearitas serta uji autokorelasi. Sebelum melakukan analisis regresi maka penulis melakukan berbagai macam teknik untuk pengujian data. Adapaun teknik yang dilakukan adalah dengan melakukan baik pengujian persyaratan analisis maupun melakukan pengujian hipotesis. Salah satu teknik pengumpulan data dalam menguji persyaratan analisis adalah dengan menggunakan uji validitas. Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2001). Sedangkan uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2001).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bagian Umum dan Kepegawaian Kecamatan Pamulang dijelaskan bahwa untuk saat ini, kecamatan Pamulang Tangerang Selatan belum memiliki aturan tersendiri secara detail mengenai kebijakan dibidang pelayanan publik, baik bentuk peraturan daerah maupun peraturan walikota, sehingga untuk pelaksanaannya pelayanan publik di kecamatan Pamulang Tangerang Selatan masih mengacu kepada Undang-undang No.25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan dan Peraturan Walikota Tangerang Selatan Nomor 32 tahun 2011 tentang Rincian Tugas Pokok, Fungsi, dan Tata Kerja Kecamatan.

Pelayanan publik yang ada di kecamatan Pamulang pada umumnya merupakan pelayanan publik yang intensitasnya cukup sering diurus oleh masyarakat seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, Surat Keterangan Tempat Usaha, Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Surat Keterangan Tidak Mampu dan Kartu Multiguna. Dari hasil observasi penulis juga mendapati perilaku aparat yang patuh asal ada imbalannya dan tanggapan aparat dalam pelayanan yang masih rendah serta komitmen pimpinan yang juga masih rendah untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Insentif yang diharapkan masih bersifat materi atau uang, sehingga ukuran insentif semata-mata dilihat dari nominal uang yang diterima. Padahal insentif tidak hanya uang, dapat dalam bentuk pengakuan atas prestasi, penghargaan dan

dukungan. Penghargaan dan dukungan yang diberikan kepada implementor masih sangat minim sekali, bahkan hampir tidak ada penghargaan dan dukungan berkenaan dengan prestasi yang dilakukan oleh para implementor di lapangan.

Dalam kaitannya dengan budaya kerja di kantor kecamatan Pamulang Tangerang Selatan penulis juga mendapatkan fakta bahwa tingkat senioritas menjadi pertimbangan bagi karyawan dalam menjalankan tugas atau pekerjaannya, hal ini memungkinkan terjadinya kesalahan dalam mengartikan kewenangan.

B. Uji Persyaratan Analisis

Sebelum dilakukan uji persyaratan analisis terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas terhadap data yang terkumpul agar memenuhi persyaratan untuk dilakukan analisis selanjutnya.

1. Uji Validitas atas Pertanyaan Tentang Implementasi Kebijakan

Dalam melakukan uji validitas, digunakan kuesioner yaitu sebanyak 400 buah kuesioner yang disebarakan kepada masyarakat kecamatan Pamulang Tangerang Selatan yang terdiri dari delapan kelurahan yang pernah menggunakan jasa pelayanan di kantor kecamatan tersebut minimal dua kali. Hal ini dilakukan untuk mengetahui apakah pertanyaan-pertanyaan tersebut sudah sesuai dengan masalah penelitian serta dapat difahami oleh responden dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan tersebut. Berdasarkan hasil perhitungan program SPSS 17 atas kuesioner yang berjumlah 400 buah dengan pertanyaan sebanyak 11 pertanyaan yang berhubungan dengan implementasi kebijakan, diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Tentang Implementasi Kebijakan

No	Nomor Butir	r _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
1.	1	0,794	0,098	Valid
2.	2	0,552	0,098	Valid
3.	3	0,681	0,098	Valid
4.	4	0,729	0,098	Valid
5.	5	0,581	0,098	Valid
6.	6	0,601	0,098	Valid
7.	7	0,798	0,098	Valid
8.	8	0,704	0,098	Valid
9.	9	0,476	0,098	Valid
10.	10	0,823	0,098	Valid
11.	11	0,768	0,098	Valid

Sumber : Sariwaty data olahan tahun 2014
Untuk mengetahui valid tidaknya hasil perhitungan tabel di atas, hasil r hitung dibandingkan dengan r tabel *pearson product moment* pada signifikansi 0,05 dengan uji 2 sisi dan N = 400. Dengan derajat bebas (df) = 400 - 2 = 398 didapatkan r tabel sebesar 0,098. Dimana suatu item pertanyaan dikatakan

valid apabila r hitung lebih besar dari r tabel. Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa seluruh r hitung nilainya lebih besar dari pada r tabel sehingga dapat dikatakan bahwa semua item pertanyaan, yaitu dari pertanyaan 1 sampai dengan pertanyaan 11 dinyatakan valid.

2. Uji Validitas atas Pertanyaan Tentang Budaya Organisasi

Berdasarkan hasil perhitungan program SPSS 17 atas kuesioner yang berjumlah 400 buah, dimana tiap-tiap kuesioner terdiri dari 15 (lima belas) pertanyaan yang berhubungan dengan budaya organisasi, didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Tentang Budaya Organisasi

No	Nomor Butir	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1.	1	0,826	0.098	Valid
2.	2	0,421	0.098	Valid
3.	3	0,737	0.098	Valid
4.	4	0,639	0.098	Valid
5.	5	0,662	0.098	Valid
6.	6	0,665	0.098	Valid
7.	7	0,736	0.098	Valid
8.	8	0,671	0.098	Valid
9.	9	0,700	0.098	Valid
10.	10	0,662	0.098	Valid
11.	11	0,663	0.098	Valid
12.	12	0,826	0.098	Valid
13.	13	0,737	0.098	Valid
14.	14	0,826	0.098	Valid
15.	15	0,736	0.098	Valid

Sumber : Sariwaty data olahan tahun 2014

Untuk mengetahui valid tidaknya hasil perhi tabel di atas, bandingkan hasil r hitung dengan tabel *pearson product moment* pada signifikansi 0,05 dengan uji 2 sisi dan $N = 400$. Dengan demikian derajat bebas (df) = $400 - 2 = 398$. sehingga didapatkan r tabel sebesar 0.098. Suatu item pertanyaan dikatakan valid apabila r hitung lebih besar dari r tabel. Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa seluruh r hitung nilainya lebih besar dari pada r tabel sehingga dapat dikatakan bahwa semua item pertanyaan, yaitu dari pertanyaan 1 sampai dengan 15 dinyatakan Valid.

3. Uji Validitas atas Pertanyaan Tentang Kualitas Pelayanan

Hasil perhitungan uji validitas tentang kualitas layanan dengan menggunakan bantuan program aplikasi SPSS 17 dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Tentang Kualitas Layanan

No	Nomor Butir	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1.	1	0,788	0.098	Valid
2.	2	0,554	0.098	Valid
3.	3	0,718	0.098	Valid
4.	4	0,718	0.098	Valid
5.	5	0,570	0.098	Valid
6.	6	0,676	0.098	Valid
7.	7	0,667	0.098	Valid
8.	8	0,679	0.098	Valid
9.	9	0,708	0.098	Valid
10.	10	0,772	0.098	Valid
11.	11	0,554	0.098	Valid
12.	12	0,718	0.098	Valid
13.	13	0,718	0.098	Valid
14.	14	0,570	0.098	Valid
15.	15	0,676	0.098	Valid
16.	16	0,788	0.098	Valid

Sumber : Sariwaty data olahan tahun 2014

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa seluruh r hitung nilainya lebih besar dari pada r tabel yaitu 0.098 sehingga dapat dikatakan bahwa semua item pertanyaan, yaitu dari pertanyaan 1 sampai dengan pertanyaan 16 dinyatakan Valid.

4. Uji Reliabilitas atas Pertanyaan Tentang Implementasi Kebijakan

Hasil perhitungan uji reliabilitas tentang disposisi dengan menggunakan SPSS 17 dapat dilihat berdasarkan tabel berikut:

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas Tentang Implementasi Kebijakan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.898	11

Sumber : Sariwaty data olahan tahun 2014

Untuk mengetahui reliabilitas atau tidak hasil perhitungan tabel di atas, perhatikanlah nilai *Cronbach Alpha*. Menurut Sekaran, reliabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima dan di atas 0,8 adalah baik. Berdasarkan tabel di atas nilai *Cronbach Alpha* adalah 0,898 hasil tersebut menunjukkan bahwa item pertanyaan adalah reliabel atau dengan kata lain kuesioner tersebut adalah reliable dengan kategori nilai adalah baik.

5. Uji Reliabilitas atas Pertanyaan Tentang Budaya Organisasi

Hasil perhitungan uji reliabilitas tentang kepuasan responden dengan menggunakan bantuan program aplikasi SPSS 17 dapat dilihat berdasarkan tabel berikut:

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas Tentang Budaya Organisasi

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.924	15

Sumber : Sariwaty data olahan tahun 2014

Berdasarkan tabel di atas nilai terlihat bahwa nilai Cronbach Alpha adalah 0,924 Hasil tersebut menunjukkan bahwa item pertanyaan adalah reliabel atau dengan kata lain kuesioner tersebut adalah reliable dengan kategori nilai adalah baik.

6. Hasil Uji Reliabilitas atas Pertanyaan Tentang Kualitas Pelayanan

Hasil perhitungan uji reliabilitas tentang loyalitas pelanggan menggunakan bantuan program aplikasi SPSS 17 dapat dilihat berdasarkan tabel berikut:

Tabel 6 Hasil Uji Reliabilitas Tentang Kualitas Layanan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.922	16

Sumber : Sariwaty data olahan tahun 2014

Untuk mengetahui reliabilitas atau tidak hasil perhitungan tabel di atas, perhatikanlah nilai Cronbach Alpha. Menurut Sekaran, reliabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima dan di atas 0,8 adalah baik. Berdasarkan tabel di atas nilai Cronbach Alpha adalah 0,922. Hasil tersebut menunjukkan bahwa item pertanyaan adalah reliabel (baik).

7. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh antara implementasi kebijakan dan budaya organisasi terhadap kualitas layanan, baik pengaruh secara sendiri-sendiri maupun pengaruh secara bersama-sama. Mengingat data memiliki skala ordinal, maka untuk melakukan analisis regresi berganda terlebih dahulu dilakukan suksesive interval atas data tersebut agar memenuhi ketentuan yang berlaku. Berdasarkan hasil perhitungan regresi berganda menggunakan program SPSS 17 didapatkan hasil berikut:

Tabel 7 Hasil Perhitungan Regresi Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Std. Error
	B	S	
(Constant)	6.524	1.423	
Implementasi Kebijakan	1.171	.038	
Budaya Organisasi	.079	.028	

Sumber : Sariwaty data olahan tahun 2014

Berdasarkan tabel hasil perhitungan regresi linear berganda di atas, maka persamaan regresi linear berganda dapat ditulis sebagai berikut:

$$Y = 6,524 + 1,171 X_1 + 0,079 X_2$$

Artinya adalah nilai konstanta adalah 6,524 artinya jika implementasi kebijakan dan budaya organisasi bernilai 0 maka kualitas layanan bernilai 6,524. Nilai koefisien implementasi kebijakan bernilai yaitu 1,171 artinya setiap terjadi peningkatan implementasi kebijakan sebesar 1 (satu) satuan akan mengakibatkan kualitas layanan meningkat sebesar 1,171 dengan asumsi variabel lain tetap. Nilai koefisien budaya organisasi adalah 0,079 artinya setiap terjadi peningkatan budaya organisasi sebesar 1 (satu) maka akan mengakibatkan kualitas layanan meningkat sebesar 0,079 dengan asumsi variabel lain tetap.

Tabel 8. Hasil Perhitungan Koefisien Korelasi

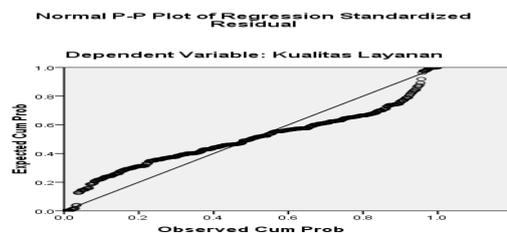
Model Summary ^b					
	Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson	
1	860 ^a	739	738	5.100622	1.804

Sumber : Sariwaty data olahan tahun 2014

Nilai R adalah 0,860 hal ini menunjukkan terjadi hubungan yang sangat kuat antara variabel independen yaitu implementasi kebijakan dan budaya organisasi terhadap variabel dependen (kualitas layanan) karena nilai R mendekati 1. Nilai R² adalah 0,739 artinya kontribusi variabel implementasi kebijakan dan budaya organisasi terhadap kualitas layanan sebesar 73,9% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model ini.

8. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui bahwa sampel yang diambil dari populasi berdistribusi normal atau tidak. Pengujian dilakukan dengan menggunakan grafik Q-Q Plot atau biasa dinamakan normality plot. Data yang normal adalah data yang berbentuk titik-titik yang menyebar tidak jauh dari garis diagonal.

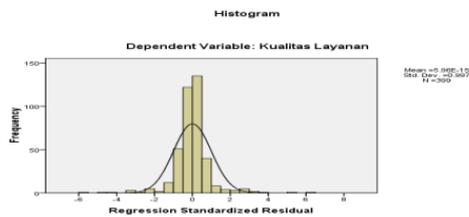


Sumber : Sariwaty data olahan tahun 2014

Gambar 3. Sebaran Data Normalitas

Berdasarkan gambar 3 terlihat bahwa sebaran data berada tidak jauh dari garis diagonal atau penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa data tersebut berdistribusi secara normal. Normalitas data

juga dapat diketahui menggunakan bentuk garis pada diagram batang, apabila garis menyerupai lonceng atau gunung maka data dikatakan berdistribusi secara normal, seperti terlihat pada gambar berikut:



Sumber : Sariwaty data olahan tahun 2014
Gambar 4 Diagram Garis Normalitas

9. Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas artinya antar variabel independen yang terdapat dalam model regresi memiliki hubungan linear yang sempurna atau mendekati sempurna (koefisien korelasi tinggi bahkan 1). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi yang sempurna diantara variabel bebasnya. Uji multikolinearitas dilakukan dengan menggunakan nilai toleransi dan *variance inflation factor (VIF)* pada model regresi, dengan kriteria: Jika nilai VIF < 10 atau nilai tolerance > 0,1 maka tidak terdapat gejala multikolinearitas.

Tabel 9 Hasil Uji Multikolinearitas

N	Variabel	Tolerance	VIF
1	Implementasi Kebijakan	.890	1.124
2	Budaya Organisasi	.890	1.124

Sumber : Sariwaty data olahan tahun 2014

Dari tabel 9 terlihat bahwa seluruh nilai tolerance berada di atas 0,1 yaitu nilai tolerance untuk X1 dan X2 adalah 0,890, serta nilai VIF kurang dari 10 yaitu 1,124. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat multikolinearitas antar variabel bebas.

10. Uji Autokorelasi

Autokorelasi merupakan korelasi antara anggota observasi yang disusun menurut waktu dan tempat. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi autokorelasi. Dalam melakukan uji autokorelasi digunakan uji Durbin-Watson (DW-test) dengan ketentuan: model regresi tidak terdapat autokorelasi bila nilai DW-test berkisar antara 1,55 hingga 2,46 atau mendekati 2. (Priyatno, 2009)

Tabel 10 Hasil Uji Autokorelasi

	Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
860 ^a	739	.738	5.100622	1.804

Sumber : Sariwaty data olahan tahun 2014

Berdasarkan tabel hasil perhitungan diatas terlihat bahwa nilai DW-test adalah 1,804 atau mendekati 2, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi autokorelasi pada model regresi.

11. Pengujian Hipotesis

Uji t untuk variabel Implementasi Kebijakan

Ho = Implementasi kebijakan tidak berpengaruh terhadap kualitas layanan

Ha = Implementasi kebijakan berpengaruh terhadap kualitas layanan

Kriteria penerimaan atau penolakan hipotesis adalah:

a. Jika t hitung < t tabel, maka Ho diterima dan Ha ditolak

b. Jika t hitung > t tabel, maka Ho ditolak dan Ha diterima

Atau dengan menggunakan hasil Uji signifikan dengan kriteria:

-Jika Sig. ≥ 0,05 maka Ho diterima, artinya tidak Signifikan

-Jika Sig. ≤ 0,05 Maka Ha diterima, artinya Signifikan

Tabel 11. Hasil Uji t

Model	t	Sig.
Constanta	4.586	.000
Implementasi Kebijakan	30.541	.000
Budaya Organisasi	2.789	.000

Sumber : Sariwaty data olahan tahun 2014

Berdasarkan tabel 11 nilai t hitung 30.541 dan signifikan 0,000. Sedangkan t tabel pada tingkat signifikansi 0,05 dan derajat bebas (df) adalah df = n-k-1 = 400 - 2 - 1 = 397 didapatkan nilai sebesar 1.971, Dengan demikian nilai t hitung > t tabel (30.541 > 1.971). Begitu pula dengan nilai signifikansi < 0,05 (0,000 < 0,05). Maka Ha diterima dan Ho ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan berpengaruh terhadap kualitas layanan.

Uji t untuk variabel budaya organisasi

Ho = Budaya Organisasi tidak berpengaruh terhadap kualitas layanan

Ha = Budaya Organisasi berpengaruh terhadap kualitas layanan

Dengan kriteria yang sama seperti di atas, maka berdasarkan tabel di atas nilai t hitung 2.789 dan signifikan 0,006 Sedangkan t tabel pada tingkat signifikansi 0,05 dan derajat bebas df = n-k-1 = 400 - 2 - 1 = 397 didapatkan nilai sebesar 1,971, Dengan demikian nilai t hitung > t tabel (2.789 > 1,971). Begitu pula dengan nilai signifikansi < 0,05 (0,006 < 0,05). Maka Ha diterima dan Ho ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa budaya organisasi berpengaruh terhadap kualitas layanan.

Untuk mengetahui implementasi kebijakan dan budaya organisasi secara bersama-sama berpengaruh atau tidak terhadap kualitas layanan digunakan uji F. Adapun hipotesis uji adalah:

Ho = Implementasi kebijakan dan budaya organisasi secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap kualitas layanan

Ha = Implementasi kebijakan dan budaya organisasi secara bersama-sama berpengaruh terhadap kualitas layanan

Kriteria pengujian:

Jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$, Ho diterima

Jika $F_{hitung} \geq F_{tabel}$, Ho ditolak

Untuk mengetahui F tabel pada tingkat signifikansi 0,05 adalah $df_1 = \text{jumlah variabel} - 1 = 3 - 1 = 2$, $df_2 = n - k - 1 = 400 - 2 - 1 = 397$ di dapatkan nilai F tabel 3.04

Untuk mengetahui nilai F hitung dapat digunakan tabel hasil perhitungan menggunakan SPSS sebagai berikut:

Tabel 12. Hasil Uji F

F	Sig.
560.416	.000 ^a

Sumber : Sariwaty data olahan tahun 2014

Berdasarkan tabel di atas, nilai F hitung F table (560.416 > 3,04) maka Ha diterima artinya implementasi kebijakan dan budaya organisasi secara bersama-sama berpengaruh terhadap kualitas layanan.

IV.KESIMPULAN

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai Pengaruh Implementasi Kebijakan dan Budaya Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh implentasi kebijakan dan budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan publik.
2. Berdasarkan perhitungan koefisien korelasi yang telah dilakukan makadidapat hasil $r = 0,860$ yang berarti menunjukkan adanya hubungan positif yang kuat antara pengaruh implentasi kebijakan dan budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan publik.
3. Berdasarkan perhitungan koefisien determinasi yang telah diperoleh hasil 79,3% yang berarti bahwa pengaruh implentasi kebijakan dan budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan publik dan selebihnya 21,7% dipengaruhi oleh faktor lain seperti aspek lingkungan dan motivasi kerja dll.
4. Berdasarkan perhitungan Koefisien Regresi Linier berganda yang telah dilakukan diperoleh persamaan $Y = 6,52 + 1,171X_1 + 0,075X_2$ yang menunjukkan bahwa Koefisien X1 (Implementasi Kebijakan) sebesar 1,171 artinya jika implementasi kebijakan ditingkatkan sebesar satu satuan maka kualitas layanan publik (Y) akan meningkatkan sebesar 1.171 satuan, factor lain konstan. Koefisiean X2 (budaya organisasi) sebesar 0,075 artinya ternyata pengaruh variable

X1 (implementasi kebijakan) jauh lebih besar dibandingkan dengan pengaruh variable X2 (budaya organisasi)

REFERENSI

- Agustino, Leo. 2008. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: CV. Alfabeta
- Ghoali, Imam. 2001. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Mc.Shane, Steve. L. & Von Glinov, Marry Ann. 2005. *Organizational Behavior*. Tirth Edition. Mc Graw-Hill
- Ratminto, Atik Septi Winarsih (2005) *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sarjono,H., dan Julianita, W. 2011. *SPSS vs LISREL : Sebuah Pengantar, Aplikasi untuk Riset (edisi pertama)* Jakarta : Salemba Empat
- Sirajuddin Ilham Arief, 2014. *Mplementasi kebijakan pemerintah daerah dalam Pelayanan publik dasar bidang sosial di kota makassar*.Jurnal Administrasi Publik UNM
- Sugiono, 2007. *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung Alfabeta
- Suwandi, Made. 2002. *Pokok-pokok Pikiran Konsepsi Dasar Otonomi Daerah Indonesia*. *Forum Kebijakan, Program MAP-UGM*, 19 April 2002, Yogyakarta
- Suwito,Harjo.2015. *Pengaruh implementasi kebijakan terhadap kualitas pelayanan administrasi kepegawaian di lingkungan Sekjen Kemenag*. Institut Pemerintahan Dalam Negeri Jakarta
- Sobirin, Achmad. 2007. *Budaya Organisasi, Pengertian, Makna dan aplikasinya dalam kehidupan organisasi*. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius, Chandra. 2011. *Service, Quality and Satisfaction* Edisi 3. Yogyakarta: ANDI
- Wirawan. 2007. *Budaya dan Iklim Organisasi: Teori aplikasi dan penelitian*. Jakarta: Salemba Empat