

PENGARUH BUDAYA ORGANISASI DAN KOMPETENSI APARATUR TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR CAMAT CIMANGGIS KOTA DEPOK

Oleh :

**LENSI EMILIA WAHYULEN
NPM. : PS.317130**

ABSTRAKSI

Pelayanan publik di Indonesia masih berada pada kategori rendah. Paradigma kebijakan publik di era otonomi daerah yang berorientasi pada kepuasan pelanggan, memberikan arah untuk dilakukannya perubahan pola pikir aparatur pemerintah daerah, di dalam menyikapi perubahan dan/atau pergeseran paradigma penyelenggaraan pemerintah daerah yang lebih berorientasi pelayanan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh langsung dan tidak langsung kompetensi pegawai, budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan publik. Populasi dalam penelitian ini adalah semua masyarakat yang melakukan permohonan pelayanan surat-surat kependudukan di kantor Kantor Camat Cimanggis Kota Depok. Teknik pengambilan sampel dengan insidental sampling, dan menggunakan rumus iterasi dengan jumlah sampel adalah 115 orang. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Metode analisis data menggunakan uji parsial, analisis jalur, sobel test, dan analisis deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh antara kompetensi pegawai, budaya organisasi pada kualitas pelayanan dengan masing-masing thitung 4,041, dan 4,845. Serta terdapat pengaruh antara kompetensi pegawai, budaya organisasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dengan masing-masing thitung 2,254, 2,050, dan 8,335. Kualitas pelayanan terbukti mampu memediasi hubungan kompetensi pegawai, budaya organisasi pada kepuasan masyarakat dengan masing-masing thitung 0,1051 dan 4,324. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh langsung, dan tidak langsung kompetensi pegawai, budaya organisasi pada kualitas pelayanan publik. Saran penelitian ini pimpinan dapat melakukan control kepada pegawai dan memberikan motivasi untuk mengubah mindset pegawai. Pegawai diharapkan dapat menampilkan sikap sebagai pegawai pemerintah yang baik.