

ABSTRAK

Hubungan Budaya Kerja Dengan Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada Aparatur Pemerintah Nagari di Kecamatan Palupuh Kabupaten Agam)

Oleh : Elsy Delfira

Pelayanan publik khususnya dalam pemerintahan Nagari dapat berjalan baik apabila didukung dengan sikap dan perilaku dari aparatur pemberi pelayanan. Namun masih cukup banyak jumlah masyarakat di nagari-nagari di kecamatan Palupuh yang merasa kecewa terhadap kualitas pelayanan yang mereka terima. Kekecewaan tersebut disebabkan antara lain karena prosedur yang berbelit-belit, tidak adanya kepastian waktu dan biaya yang diperlukan, masih adanya aparatur yang bertindak tidak ramah dan tidak disiplin dalam penyelenggaraan pelayanan sehingga mengakibatkan masyarakat yang membutuhkan pelayanan yang cepat menjadi terkendala karena harus menunggu lama untuk mendapat pelayanan. Masalah yang ingin diungkap dalam penelitian ini adalah bagaimana hubungan budaya kerja aparatur nagari dengan kualitas pelayanan publik di Nagari di Kecamatan Palupuh. Skripsi ini bertujuan untuk mengetahui hubungan budaya kerja aparatur pemerintah nagari dengan kualitas pelayanan publik di Nagari di Kecamatan Palupuh Kabupaten Agam.

Jenis penelitian ini adalah asosiatif dengan menggunakan metode kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui hubungan budaya kerja dengan kualitas pelayanan publik. Populasi penelitian ini adalah aparatur nagari dan masyarakat di 4 nagari di kecamatan Palupuh, yaitu Nagari Pagaduh, Pasia Laweh, Koto Rantang dan Nagari Nan Tujuh dengan jumlah sampel sebanyak 54 orang untuk aparatur dan 99 orang untuk masyarakat. Teknik pengambilan sampel dengan cluster random sampling, pemilihan sampel yang diaplikasikan pada populasi yang terdiri dari kelompok-kelompok tertentu, setiap kelompok diambil sampelnya secara random. Jenis data adalah data primer dan data sekunder yang dikumpulkan melalui penyebaran angket dan studi dokumentasi. Data yang terkumpul tersebut dianalisis secara statistik dengan bantuan program SPSS (*statistic product service solution*) versi 16.00 *for window* setelah itu dideskripsikan dengan metode deskriptif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa budaya kerja dan kualitas pelayanan publik di nagari-nagari di kecamatan Palupuh berada pada kategori cukup baik dan terdapat hubungan yang positif dan signifikan serta searah antara budaya kerja dengan kualitas pelayanan publik. Untuk itu budaya kerja aparatur nagari masih harus terus ditingkatkan, karena dengan menerapkan nilai-nilai budaya kerja sesuai dengan SK KEPMENPAN Nomor: 25/KEP/M.PAN/4/2002 tanggal 25 April 2002 tentang Pedoman Pengembangan Budaya Kerja Aparatur Negara dalam pekerjaannya, aparatur nagari akan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas terhadap masyarakat.