

**HUBUNGAN BUDAYA KERJA DENGAN
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
(Studi pada Aparatur Pemerintah Nagari di Kecamatan Palupuh
Kabupaten Agam)**

SKRIPSI

*Diajukan Kepada Tim Penguji Skripsi Jurusan Ilmu Sosial Politik Progran Studi
Ilmu Administrasi Negara Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Administrasi Publik (S1)*



Oleh:

ELSY DELFIRA

2008/05173

**PROGRAM STUDI
ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JURUSAN ILMU SOSIAL POLITIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2012**

ABSTRAK

ELSY DELFIRA (2008/05173) : HUBUNGAN BUDAYA KERJA DENGAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Studi pada Aparatur Pemerintah Nagari di Kecamatan Palupuh Kabupaten Agam)

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.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Hubungan Budaya Kerja dengan Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada Aparatur Pemerintah Nagari di Kecamatan Palupuh Kabupaten Agam)."

Shalawat dan salam peneliti hadiahkan kepada junjungan umat Nabi besar Muhammad SAW yang telah membawa umatnya dari zaman jahiliyah kepada zaman yang terang benderang yang penuh dengan ilmu pengetahuan seperti yang kita rasakan saat sekarang ini.

Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Sarjana Strata satu (S1) program studi Ilmu Administrasi Negara Jurusan Ilmu Sosial Politik Fakultas Ilmu-Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada Bapak Aldri Frinaldi, SH.,M.Hum selaku pembimbing I dan Penasehat Akademis yang telah banyak memberikan bantuan, masukan dalam menyelesaikan skripsi ini dan selalu melayani konsultasi disaat penulis membutuhkan bantuan beliau dalam urusan perkuliahan dan Ibu Lince Magriasti, S.IP.,M.Si selaku pembimbing II yang telah banyak memberikan bantuan dan masukan dalam menyelesaikan skripsi ini, selanjutnya rasa terimakasih juga penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Syafril Anwar, M.Pd selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Fachri Adnan, M.Si.,Ph.d dan Ibu Henni Muchtar, SH.MH selaku Ketua dan Sekretaris Jurusan Ilmu Sosial Politik.
3. Bapak Drs. Karjuni Dt. Maani, M.Si , Bapak Drs. Nurman. S.,M.S.i , dan Bapak Drs. Yasril Yunus, M, Si selaku tim penguji yang telah memberikan masukan sehingga penulisan skripsi ini menjadi lebih sempurna.
4. Bapak Sy.Dt. Batuduang Dilangik selaku Walinagari Koto Rantang yang telah membantu peneliti dalam mengumpulkan data penelitian.
5. Bapak E Dt.Parpatiah Nan Sabatang selaku Walinagari Pasia Laweh yang telah membantu peneliti dalam mengumpulkan data penelitian.
6. Bapak Henrizal Pk. Mudo selaku Walinagari Nan Tujuh yang telah membantu peneliti dalam mengumpulkan data penelitian.
7. Bapak Aliwar selaku Walinagari Pagadih yang telah membantu peneliti dalam mengumpulkan data penelitian.
8. Para aparatur nagari di empat nagari di kecamatan Palupuh yang telah membantu peneliti dalam mengumpulkan data penelitian.
9. Teristimewa kedua orang tua tercinta dan keluarga yang telah memberikan semangat dan motivasi kepada penulis secara moral maupun material serta doa untuk penulis agar dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Teman-teman seperjuangan terutama bagi rekan-rekan IAN 2008 yang telah memberikan masukan dan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga semua bimbingan, bantuan, masukan, kritikan, dan perhatian yang telah diberikan kepada penulis akan dibalas oleh Allah SWT dengan balasan yang setimpal.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan kelemahan dari penulisan skripsi ini. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan kita semua.

Padang, Juli 2012

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR BAGAN	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Batasan Masalah	7
D. Rumusan Masalah	8
E. Hipotesis	8
F. Tujuan Penelitian	8
G. Manfaat Penelitian	9
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN	10
A. Kajian Teoritis	10
1. Konsep Budaya Kerja	10
2. Kualitas Pelayanan Publik	24
3. Pengertian Kualitas	24
4. Pengertian Pelayanan Publik	25
5. Tupoksi Aparatur Pemerintah Nagari	36
6. Standar Pelayanan Nagari	36
B. Kerangka Konseptual	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	38
A. Jenis Penelitian	38
B. Variabel Penelitian	38
C. Defenisi Operasional	39
D. Lokasi Penelitian	41
E. Populasi dan Sampel	41
F. Jenis dan Sumber Data	46

G. Teknik Pengumpulan Data	46
H. Instrumen Penelitian	47
I. Uji Coba Instrumen	47
J. Teknik Analisis Data	54
BAB IV HASIL PENELITIAN dan PEMBAHASAN	57
A. Temuan Penelitian	57
1. Gambaran Umum Objek Penelitian	57
B. Pembahasan Hasil Penelitian	69
1. Budaya Kerja	69
2. Kualitas Pelayanan Publik	79
3. Pengujian Hasil	88
BAB V PENUTUP	93
A. Kesimpulan	93
B. Saran	94
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Jumlah masyarakat yang mengalami kekecewaan pasca reformasi di Sumatera Barat	4
Tabel 2	Jumlah Aparatur Nagari se Kecamatan Palupuh	42
Tabel 3	Jumlah Penduduk di Kecamatan Palupuh	42
Tabel 4	Jumlah Sampel	45
Tabel 5	Skala Ukur Instrumen Penelitia	47
Tabel 6	Hasil Uji Validitas Instrumen untuk Aparatur	49
Tabel 7	Hasil Uji Validitas Instrumen untuk Masyarakat	51
Tabel 8	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen untuk Aparatur	53
Tabel 9	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen untuk Masyarakat	53
Tabel 10	Pedoman memberikan interpretasi koefisiensi korelasi	55
Tabel 11	Kondisi Variabel Budaya Kerja untuk Aparatur	70
Tabel 12	Kondisi Variabel Budaya Kerja untuk Masyarakat	71
Tabel 13	Kondisi Variabel Kualitas Pelayanan Publik untuk Aparatur	80
Tabel 14	Kondisi Variabel Kualitas Pelayanan Publik untuk Masyarakat	81
Tabel 15	Koefisiensi Korelasi antar Variabel untuk Aparatur	88
Tabel 16	Koefisiensi Korelasi antar Variabel untuk Masyarakat	90

DAFTAR BAGAN

Bagan 1	Dampak Organisasi Tanpa Budaya Kerja	23
Bagan 2	Kerangka Konseptual	37
Bagan 3	Struktur Organisasi Kantor Walinagari Koto Rantang	59
Bagan 4	Struktur Organisasi Kantor Walinagari Pasia Laweh	63
Bagan 5	Struktur Organisasi Kantor Walinagari Nan Tujuh	66
Bagan 6	Struktur Organisasi Kantor Walinagari Pagadih	69

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Salah satu kewajiban terpenting negara seperti yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar 1945 adalah melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan publik. Menurut UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dinyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan Ratminto dan Atik (2006: 28) menyatakan bahwa ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan, sedangkan kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima layanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan di harapkan.

Pelayanan publik juga dipengaruhi oleh budaya yang membentuk sikap dan perilaku aparatur dalam memberikan pelayanan, baik dalam birokrasinya maupun kerja pegawai. Salah satu yang mempengaruhinya adalah budaya kerja karena dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat aparatur pelaksana pelayanan memiliki sikap dan perilaku yang menjadi kebiasaan dalam melaksanakan tugasnya. Sedangkan budaya kerja menurut Supriyadi & Triguno (2001: 8) merupakan 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 yang terwujud sebagai “kerja” atau “bekerja”. Budaya kerja juga merupakan perilaku dan kebiasaan yang dilakukan oleh lembaga dan sumber daya manusia pemberi layanan kepada masyarakat penerima pelayanan.

Pada dasarnya pengelolaan pemerintahan daerah yang berdaya guna dan berhasil guna ditentukan oleh sejauh mana Pemerintah Daerah tersebut mampu memberikan pelayanan yang terbaik dan optimal kepada seluruh lapisan masyarakat. Menurut Karjuni Dt. Maani (2010: 61) sebagai konsekuensi logisnya, dewasa ini kinerja Pemerintah sebagai pelayan publik banyak menjadi sorotan, terutama sejak timbulnya iklim yang lebih demokratis dalam pemerintahan. Rakyat mulai mempertanyakan nilai yang mereka peroleh atas pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah.

Untuk mencapai pemenuhan kebutuhan pelayanan harus ada penyerahan kewenangan pemerintah dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah seperti yang diamanatkan dalam UU Nomor 32 Tahun 2004, memberikan kekuasaan kepada daerah untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintah dan kepentingan masyarakat menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat secara luas, utuh, nyata dan bertanggung jawab dalam lingkup Negara kesatuan Republik Indonesia. Dengan begitu peran dan fungsi pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan bertanggung jawab kepada masyarakat bisa dilaksanakan secara utuh dan bulat.

Pemerintahan Nagari merupakan ujung tombak dari Pemerintahan Daerah dalam memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat. Sesuai dengan Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat Nomor 2 Tahun 2007 tentang pokok-pokok Pemerintahan Nagari, Pemerintahan Provinsi Sumatera Barat menetapkan Nagari sebagai basis dalam penyelenggaraan otonomi daerah yang dibangun berdasarkan level penyelenggaraan Pemerintahan terendah (Pemerintahan Nagari). Pemerintahan Nagari diharapkan dapat menjadi sumber inovasi (pembaharuan) dalam hal urusan pemerintahan dan urusan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat Nomor 2 Tahun 2007 tentang pokok-pokok Pemerintahan Nagari dijelaskan bahwa pemerintahan nagari adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan yang dilaksanakan oleh Pemerintah Nagari dan Badan Pemusyawaratan Nagari berdasarkan asal usul nagari di wilayah Provinsi Sumatera Barat yang berada dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pemerintah Nagari terdiri dari Wali Nagari dan Perangkat Nagari sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Nagari.

Tujuan dari pembentukan pemerintahan Nagari yakni untuk meningkatkan pelayanan publik guna mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat (Perda Kab. Agam No.12 Tahun 2007). Sedangkan tugas dan fungsi pemerintahan nagari itu sendiri yaitu untuk menyelenggarakan urusan pemerintahan, pembangunan dan memberdayakan masyarakatan termasuk memberikan pelayanan kepada masyarakat nagari.

Permasalahan utama yang berkaitan langsung dengan peran pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik saat ini adalah semakin meningkatnya tuntutan masyarakat akan kualitas dan kuantitas pelayanan publik. Hal ini merupakan suatu kewajaran seiring dengan perkembangan kondisi masyarakat yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik dan masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara.

Dalam memberikan pelayanan publik, masih terdapat oknum yang saat memberikan pelayanan bertindak tidak sopan, tidak ramah dan diskriminatif. Kekecewaan dan keluhan warga atas buruknya kualitas dari pelayanan yang diselenggarakan oleh birokrasi publik merupakan fenomena yang sangat jamak terjadi, seperti data yang digambarkan pada tabel dibawah ini yang merupakan jumlah masyarakat yang mengalami kekecewaan pelayanan pasca Reformasi di Sumatera Barat :

Tabel 1
Jumlah masyarakat yang mengalami kekecewaan
pasca reformasi di Sumatera Barat

Kekecewaan Pelayanan	Sumatera barat	
	N	%
Ya	136	27,5
Tidak	358	72,5
Jumlah	494	100,0

Sumber : Agus Dwiyanto, 2002: 236

Dari data hasil penelitian Agus Dwiyanto terlihat masih cukup banyak jumlah masyarakat di Sumatera Barat yang merasa kecewa terhadap kualitas pelayanan yang mereka terima. Kekecewaan tersebut disebabkan antara lain karena prosedur yang berbelit-belit dan tidak adanya kepastian waktu dan biaya

yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan. Selain itu, penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia masih sangat dipengaruhi oleh subjektivitas, baik yang dimiliki oleh penyelenggara ataupun para penggunanya (Agus Dwiyanto, 2002 : 8).

Menurut penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh Depi Putra Hantoni (FISIP UNAND, 2007) keberhasilan pelayanan publik di nagari juga sangat tergantung pada responsibilitas pemerintah nagari dan efisiensi pelayanan yang mereka berikan. Masyarakat akan menilai bagus apabila dalam melakukan urusan dengan pemerintah nagari mereka tidak menemui birokrasi yang berbelit, waktu yang sesingkat mungkin, dan tidak memerlukan biaya yang besar.

Sumatera Barat sebagai daerah yang memiliki kewenangan dalam mengurus urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakatnya juga berupaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Sumatera Barat memiliki 19 Kabupaten/Kota dan salah satunya adalah Kabupaten Agam yang terdiri dari 16 Kecamatan. Salah satu kecamatan akan menjadi objek peneliti yakni Kecamatan Palupuh yang terdiri dari empat nagari yaitu nagari Koto Rintang, nagari Nan Tujuh, nagari Pasia Laweh dan Nagari Pagadih.

Pelayanan publik khususnya dalam pemerintahan Nagari dapat berjalan baik apabila didukung dengan sikap dan perilaku dari aparatur pemberi pelayanan, namun masih ada warga masyarakat di salah satu Nagari di Kecamatan Palupuh yang mengeluhkan pelayanan yang mereka peroleh. Seperti informasi yang penulis dapat melalui observasi dengan Mudirman (3 September 2011), sebagai salah satu masyarakat yang memperoleh pelayanan di salah satu kantor wali

nagari di Kecamatan Palupuh menyatakan masih ada masyarakat yang mengeluh dengan sikap dan kebiasaan aparatur pemerintahan nagari yang tidak ramah dalam memberi pelayanan, tidak disiplinnya aparatur nagari dengan datang tidak tepat waktu serta masih kurangnya rasa tanggung jawab aparatur nagari terhadap tugasnya, kehadiran pegawai yang tidak sesuai dengan ketentuan jam masuk kantor. Hal ini mengakibatkan masyarakat yang membutuhkan pelayanan yang cepat menjadi terkendala karena harus menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan, selain itu prosedur yang berbelit-belit juga menjadi keluhan pada saat penulis melakukan wawancara, karena mengakibatkan tidak efisiennya waktu yang dirasakan masyarakat saat mendapatkan pelayanan.

Dari gambaran diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang kemudian dituangkan dalam bentuk skripsi dengan judul **“Hubungan Budaya Kerja dengan Kualitas Pelayanan Publik (studi pada aparatur pemerintah nagari Di Kecamatan Palupuh Kabupaten Agam)”**.

B. Identifikasi Masalah, Pembatasan Masalah dan Rumusan Masalah

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka identifikasi masalah dalam proposal penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Masih adanya aparatur Pemerintah Nagari yang bersikap kurang ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- b. Masih banyaknya aparatur pelayanan publik yang tidak disiplin dalam melaksanakan tugasnya.

- c. Masih adanya aparatur pelayanan publik yang bersikap diskriminatif terhadap masyarakat yang akan memperoleh pelayanan.
- d. Masih adanya aparatur pelayanan publik yang dalam memberikan pelayanan tidak sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan.
- e. Kurang profesionalnya pegawai kantor wali nagari dalam melaksanakan pekerjaan.
- f. Masih kurangnya transparansi informasi terhadap masyarakat.
- g. Masih kurangnya kesadaran pegawai sehingga memberi peluang terjadinya pelanggaran-pelanggaran peraturan dalam pemberian pelayanan publik.
- h. Masih terjadinya proses pelayanan yang berbelit-belit dan jangka waktu yang lama sehingga memberi peluang untuk terjadinya pungutan-pungutan liar.
- i. Masih adanya keluhan-keluhan dari masyarakat tentang kualitas pelayanan yang diberikan di kantor wali nagari.

2. Pembatasan Masalah

Untuk memberikan arahan pada masalah yang diteliti sehingga maksud dan tujuan tercapai dan tidak menyimpang, maka perlu adanya batasan masalah. Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka batasan masalahnya yakni hubungan budaya kerja dengan kualitas pelayanan publik (studi pada aparatur pemerintah nagari di Kecamatan Palupuh, Kabupaten Agam). Budaya kerja disini dibatasi hanya pada komitmen dan konsisten, disiplin dan keteraturan kerja, keikhlasan dan kejujuran, keadilan dan keterbukaan, ketepatan dan kecepatan

aparatur pemerintah nagari dalam memberikan pelayanan. Hanya diambil lima indikator karena keterbatasan waktu dan biaya.

3. Rumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah di atas, maka perumusan masalah yang terdapat dalam penelitian ini adalah:

Apakah terdapat hubungan budaya kerja aparatur pemerintah nagari dengan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Palupuh Kabupaten Agam?

C. Hipotesis

Hipotesis yang dapat dikemukakan dalam penelitian ini adalah :

1. Hipotesis alternatif (H_a)

Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara budaya kerja aparatur pemerintah nagari dengan kualitas pelayanan publik.

2. Hipotesis nol (H_0)

Tidak terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara budaya kerja aparatur pemerintah nagari dengan kualitas pelayanan publik.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

Untuk mengetahui hubungan budaya kerja aparatur pemerintah nagari dengan kualitas pelayanan publik di kecamatan palupuh kabupaten agam.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian dikelompokkan menjadi dua, yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis. Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan berguna sebagai referensi pengembangan kajian ilmu pengetahuan terhadap penyempurnaan teori-teori yang berhubungan dengan budaya kerja dan kualitas pelayanan publik.

2. Manfaat Praktis

- a. Secara praktis, penelitian ini diharapkan menjadi masukan bagi institusi penyelenggara pelayanan publik.
- b. Sebagai rujukan bagi peneliti lanjutan yang ada hubungannya dengan budaya kerja dan kualitas pelayanan publik.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil TCR dari budaya kerja, kondisi budaya kerja aparatur nagari di kecamatan Palupuh berada pada kategori cukup baik (74.04%), artinya komitmen dan konsisten aparatur, disiplin dan keteraturan kerja, keikhlasan dan kejujuran, keadilan dan keterbukaan serta ketepatan dan kecepatan aparatur nagari dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah terlaksanan dengan cukup baik. Sesuai dengan hasil penelitian baik dari sisi penilaian aparatur sendiri maupun dari penilaian masyarakat yang TCR nya juga berada pada kategori cukup baik (73.58%).
2. Berdasarkan hasil TCR dari kualitas pelayanan publik, kualitas pelayanan yang diberikan aparatur nagari juga berada pada kategori cukup baik (72.50%), yang artinya bahwa *tangibles* (wujud), *reliability* (keandalan), *responsivess* (daya tanggap), *assurance* (kepastian) dan *emphaty* (empati) yang diberikan dan disediakan aparatur nagari dan kantor wali nagari di kecamatan Palupuh sudah cukup terpenuhi, namun belum maksimal karena belum menerapkan budaya kerja sesuai dengan KEPMENPAN Nomor : 25/KEP/M.PAN/4/2002 tanggal 25 April 2002 tentang Pedoman Pengembangan Budaya Kerja Aparatur Negara.

3. Berdasarkan $t_{hitung} < t_{tabel}$ yaitu $0.000 < 0.05$ maka terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara budaya kerja aparatur nagari dengan kualitas pelayanan publik di nagari di kecamatan Palupuh. Untuk itu H_0 ditolak dan H_a diterima yaitu terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara budaya kerja aparatur pemerintah nagari dengan kualitas pelayanan publik.

B. Saran

Dari kesimpulan di atas dapat dikemukakan saran-saran sebagai berikut :

1. Kepada Walinagari dan aparatur nagari diharapkan untuk terus meningkatkan disiplin dan keteraturan kerja, keikhlasan dan kejujuran, keadilan dan keterbukaan serta ketepatan dan kecepatan aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat .
2. Walinagari dan aparatur nagari juga harus terus meningkatkan indikator kualitas pelayanan yang seluruhnya berada pada kategori cukup baik yaitu *tangibles, emphati, reliability, responsivess, dan assurance*.
3. Kepada pemerintah kabupaten diharapkan untuk melakukan pembinaan budaya kerja untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, 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, aparatur nagari akan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwiyanto. 2002. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gajah Mada University Press.
- Agus Suryono. 2006. *Budaya Birokrasi Pelayanan Publik*. Jurnal FIA – UB.
- Aldri Frinaldi dan M.Ali Embi. 2011. *Pengaruh Budaya Kerja Etnik Terhadap Budaya Kerja Keadilan dan Keterbukaan PNS dalam Membangun Masyarakat Madani dan Demokrasi (Studi Pada Pemerintah Kabupaten Pasaman Barat)*. Proceeding Semnas FISIP-UT 2011.
- Chairuman Armia. 2002. *Pengaruh Budaya Terhadap Efektifitas Organisasi : Dimensi Budaya Hofstede*. Jurnal JAAI Vol. 6 Nomor 1.
- Darman Monir. 2003. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Desiana, P.M & Sotipto, B.W. 2006. *Pengaruh Role Stressor dan Persepsi Dukungan Organisasi (Perceived Organizational Support) terhadap Kepuasan Kerja dan Komitmen: Studi Kasus asisten Dosen FEU Usahawan No. 05 Tahun XXXV*.
- Duwi Priyatno.2008. *Mandiri Belajar SPSS (Statistical Product and Service Solution) untuk Analisis Data dan Uji Statistik*. Jakarta: Mediakom.
- Fajar Kurniawan Saputro. 2007. *Pengaruh Motivasi dan Disiplin Terhadap Prestasi Belajar Siswa Kelas XI SMA Negeri 12 Semarang*. Skripsi.
- Herbani Pasolong. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Herliany. 2008. *Analisis Budaya Kerja Pegawai Pada Bagian Kebersihan Dinas Pasar dan Pedagang Kaki Lima (PKL) Kota Samarinda*. Jurnal Ilmu Administrasi Vol. V Nomor 4.
- Inu Kencana Syafiie. 2003. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Karjuni Dt Maani. 2010. *Etika Pelayanan Publik*. Jurnal Demokrasi, Vol IX, No 1, April 2010 : 61-69. Pusat Kajian Civics Fakultas Ilmu-Ilmu Sosial.
- Lembaga Administrasi Negara. 2004. *Budaya Kerja Aparatur Pemerintah*. Jakarta: LAN.
- Manan. 1995. *Desa dan Nagari*. <http://stpdndotcom.blogspot.com/2008/03/desa-dan-nagari.html> diakses tgl 23 Januari 2012.