

Analisis Peran Budaya Organisasi dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kepada Masyarakat (Studi Kasus di Kantor Camat Afulu Kabupaten Nias Utara)

Lesli Ramalan Hati Lase¹, Odaligoziduhu Halawa², Yupiter Mendrofa³, Yamolala Zega⁴

^{1,2,3,4}Universitas Nias, Indonesia

E-mail: leslylase@gmail.com¹

Article History:

Received: 29 Juni 2024

Revised: 09 Juli 2024

Accepted: 14 Juli 2024

Keywords: Budaya,
Organisasi, Mutu Pelayanan

Abstrak: Penelitian yang berjudul peran budaya organisasi dalam meningkatkan Mutu Pelayanan kepada Masyarakat (Studi Kasus pada Kantor Camat Afulu) ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tujuan memperoleh gambaran yang jelas dan juga objektif. Penelitian ini menggunakan beberapa metode dalam proses pengumpulan data diantaranya yaitu: observasi, wawancara, dokumentasi. Sedangkan jenis penelitian yang digunakan adalah field research, yaitu penelitian yang menitikberatkan pada hasil pengumpulan data dari informan yang telah ditentukan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa budaya organisasi yang diterapkan pada Kantor Camat Afulu lebih mementingkan bagaimana dalam mencapai tujuan dari lembaga dan juga guna mewujudkan visi dari lembaga tersebut. Dengan menerapkan budaya organisasi yang kuat akan memberikan kontribusi kepada pegawai dalam melakukan pelayanan public dan lebih teliti dalam menyelesaikan pekerjaan. Budaya organisasi mampu meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat karena budaya yang ada mampu membuat pegawai menjadi lebih terorganisir dan terarah.

PENDAHULUAN

Budaya organisasi merupakan salah satu faktor yang perlu dibangun di pemerintahan, mulai dari Pemerintahan Pusat, Pemerintahan Propinsi dan Pemerintahan Kota dan Kabupaten, bahkan juga di pemerintahan Desa di Indonesia. Melalui sosialisasi, pelaksanaan dan penetapan budaya organisasilah suatu jalannya roda pemerintahan dapat diharapkan mampu memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat dimana pemerintahan itu dijalankan (Agag et al., 2024). Budaya organisasi menjadi hal yang penting untuk diperkuat agar nilai-nilai budaya organisasi tersebut tidak hanya menjadi sebatas konsep namun juga menjadi nilai yang membawa manfaat positif bagi organisasi guna memaksimalkan potensi dan performa pelayanan. Dengan ini, budaya organisasi memberikan suatu kerangka kerja yang menata dan mengarahkan perilaku positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi dalam rangka peningkatan kinerja. Budaya organisasi memberikan identitas bagi para anggota organisasi dan membangkitkan komitmen terhadap keyakinan dan nilai yang lebih besar dari dirinya sendiri (Papadopoulou et al., 2023).

Setiap individu yang tergabung di dalam sebuah organisasi memiliki budaya yang berbeda, disebabkan mereka memiliki latar belakang budaya yang berbeda, namun semua perbedaan itu akan dilebur menjadi satu di dalam sebuah budaya yaitu budaya organisasi, untuk menjadi sebuah kelompok yang bekerja sama dalam mencapai tujuan organisasi sebagaimana yang telah disepakati bersama sebelumnya, tetapi dalam proses tersebut tidak tertutup kemungkinan ada individu yang bisa menerima dan juga yang tidak bisa menerimanya, yang mungkin bertentangan dengan budaya yang dimilikinya. Budaya berkembang menjadi sesuatu nilai-nilai atau norma yang tidak hanya dimiliki oleh sekelompok manusia pada suatu lingkungan saja tetapi juga dimiliki oleh sebuah organisasi (Saputra et al., 2023).

Pada dasarnya budaya organisasi diterapkan dalam sebuah organisasi bertujuan meningkatkan efektifitas pegawai dengan cara harus mematuhi dan menjadikan pedoman pada aturan nilai-nilai yang berlaku dalam sebuah organisasi tersebut. Budaya organisasi mencakup pola perilaku setiap anggota dan berfungsi sebagai seperangkat aturan saat berhubungan dengan orang lain baik secara internal maupun eksternal. Oleh karenanya, tujuan penting budaya organisasi adalah untuk membantu pemahaman lingkungan dan merencanakan responnya. Sebagai suatu proses integrasi internal dimana seluruh anggota organisasi menyadari bagaimana saling berhubungan satu sama lain (Sadrakh Zefanya Putra et al., 2023).

Budaya organisasi dapat dibentuk dari pembiasaan atau rutinitas sehari-hari yang dilakukan oleh pimpinan dan anggota dalam suatu organisasi sebagai pelayan publik. Seperti halnya di Kantor Camat Afulu yang mempunyai budaya organisasi seperti hadir di kantor tepat waktu, melakukan briefing sebelum mulai kegiatan kerja, dan gotong royong menyelesaikan pekerjaan antar bidang. Hal ini diwajibkan untuk dilakukan setiap hari dan menjadi rutinitas para pegawai. Dengan adanya budaya yang diterapkan tersebut diharapkan semua pegawai dapat melaksanakan tugas dengan baik (Sánchez-Amboage et al., 2024).

Dalam sebuah organisasi, budaya yang diterapkan akan berdampak pada berjalannya rutinitas atau kegiatan yang ada di organisasi tersebut dan berdampak pada masyarakat yang mempunyai kepentingan dengan organisasi itu pula. Salah satu dampak dari budaya organisasi adalah pelayanan terhadap masyarakat. Sehingga baik secara langsung maupun tidak langsung budaya organisasi yang ada dalam sebuah organisasi akan berpengaruh terhadap mutu pelayanan. Pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya (Sánchez-Amboage et al., 2024).

Pelayanan sangat erat kaitannya dengan pemerintah, karena salah satu tanggungjawab dan kewajiban pemerintah ialah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pada hakikatnya, pelayanan merupakan serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan adalah sebuah proses. Sebagai sebuah proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Pelayanan yang diterima masyarakat secara langsung dapat dijadikan tolak ukur dalam menilai kualitas kinerja pemerintah. Pelayanan dalam perkembangannya timbul dari adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan pemerintahan baik yang bersifat individu maupun kelompok (Cay & Irnawati, 2020).

Pelayanan pemerintah kepada masyarakat dikatakan bermutu bila pelayanan yang diberikan memenuhi atau melebihi harapan masyarakat. Pengertian mutu dapat diartikan juga sebagai hasil kinerja untuk suatu proses pekerjaan yang sesuai standar sebagaimana diharapkan oleh masyarakat. Untuk meningkatkan mutu pelayanan maka sebuah organisasi harus menumbuhkan budaya organisasi sebagai upaya untuk mendorong pegawai dalam melakukan pekerjaan dengan ikhlas bila didukung oleh budaya kerja yang baik.

Kantor Camat Afulu merupakan penyelenggara pelayanan publik yang berkewajiban melayani masyarakat untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggaraan pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan masyarakat serta terwujudnya tanggung jawab pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan public (Buzzacchi et al., 2023).

Berdasarkan hasil wawancara awal dengan salah seorang pegawai kantor Camat Afulu berinisial (IW) mengatakan bahwa masalah yang sering terjadi di Kantor Camat Afulu yakni (1) perilaku pegawai dimana salah satu yang menjadi sorotan publik yakni pegawai tidak tepat waktu pada saat masuk kantor baik itu pada masuk pagi maupun jam istirahat sudah selesai. (2) Adanya sebagian pegawai yang kurang saling menghargai, dimana apabila pegawai sedang melakukan pekerjaannya namun pegawai lain sibuk berbincang-bincang tentang hal yang tidak berkaitan dengan pekerjaan, sehingga akan mengganggu konsentrasi pegawai yang sedang melakukan pekerjaannya dan tidak akan fokus dalam melakukan pekerjaan yang mengakibatkan penyelesaian administrasi sering terlambat. (3) Terdapat pegawai yang kurang saling berkomunikasi dalam bekerja sama untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam keadaan ini, mutu pelayanan publik tidak mencapai standar pelayanan yang diharapkan oleh penerima pelayanan sehingga merasakan ketidakpuasan. sejalan dengan hal tersebut budaya organisasi memiliki keterkaitan yang kuat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Maka dari itu kesadaran aparat pemerintah tentang pentingnya budaya organisasi dalam meningkatkan mutu pelayanan publik masih perlu pemahaman bagi pegawai yang ada dilingkungan organisasi sehingga pelayanan lebih maksimal. Berdasarkan permasalahan yang telah dipaparkan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan sebuah penelitian yang berjudul “Analisis Peran Budaya Organisasi dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kepada Masyarakat (Studi Kasus di Kantor Camat Afulu)”

LANDASAN TEORI

Pengertian Budaya Organisasi

Budaya organisasi merupakan sistem makna yang dipegang bersama oleh anggota organisasi yang membedakan organisasi tersebut dari organisasi lainnya. Menurut (Cesariana et al., 2022), budaya organisasi adalah sekumpulan nilai, keyakinan, dan pemahaman yang dimiliki bersama oleh anggota organisasi yang mengarahkan perilaku mereka sehari-hari. Edgar Schein dalam (Sharp et al., 2024) menambahkan bahwa budaya organisasi terdiri dari tiga tingkatan, yaitu artefak, nilai-nilai yang dianut, dan asumsi dasar yang diakui bersama.

Elemen-Elemen Budaya Organisasi

Menurut Schein dalam (Rahmi Oktavia et al., 2022), budaya organisasi terdiri dari beberapa elemen penting, yaitu:

1. Artefak: Aspek fisik dari budaya yang dapat dilihat dan dirasakan seperti tata letak kantor, pakaian karyawan, dan ritual perusahaan.
2. Nilai-Nilai yang Dianut: Prinsip-prinsip dan standar yang dipegang oleh anggota organisasi yang mempengaruhi cara mereka berpikir dan bertindak.
3. Asumsi Dasar: Keyakinan yang diterima tanpa dipertanyakan dan menjadi dasar untuk nilai-nilai dan artefak dalam organisasi.

Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Mutu Pelayanan

Budaya organisasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi. Penelitian oleh Denison dalam (Xu & Smyth, 2023) menunjukkan bahwa budaya organisasi yang kuat dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, loyalitas karyawan, dan kinerja organisasi secara keseluruhan. Organisasi dengan budaya yang menghargai kualitas, inovasi, dan pelayanan pelanggan cenderung memberikan pelayanan yang lebih baik.

Hubungan Antara Budaya Organisasi dan Kinerja

Hubungan antara budaya organisasi dan kinerja telah banyak diteliti dalam literatur manajemen. Kotter dan Heskett dalam (Rahmi Oktavia et al., 2022) menemukan bahwa budaya organisasi yang adaptif dan kuat berhubungan dengan kinerja keuangan yang lebih baik. Organisasi dengan budaya yang fleksibel dan responsif terhadap perubahan lingkungan cenderung lebih sukses dalam jangka panjang.

Peran Budaya Organisasi dalam Konteks Pelayanan Publik

Dalam konteks pelayanan publik, budaya organisasi memainkan peran penting dalam menentukan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Menurut Parker dan Bradley dalam (Sulistiyawati, 2023), organisasi sektor publik yang memiliki budaya pelayanan yang kuat cenderung lebih responsif terhadap kebutuhan dan harapan masyarakat. Mereka juga menunjukkan bahwa inovasi dan kolaborasi yang didorong oleh budaya organisasi yang positif dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik.

Strategi Penguatan Budaya Organisasi untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan

Untuk meningkatkan mutu pelayanan melalui penguatan budaya organisasi, beberapa strategi yang dapat dilakukan antara lain (Cesariana et al., 2022):

1. Pengembangan Visi dan Misi yang Jelas: Memastikan bahwa visi dan misi organisasi mencerminkan komitmen terhadap kualitas pelayanan.
2. Pelatihan dan Pengembangan: Memberikan pelatihan kepada karyawan untuk meningkatkan keterampilan dan pemahaman mereka mengenai nilai-nilai budaya organisasi.
3. Komunikasi Efektif: Mendorong komunikasi terbuka dan transparan antara semua level dalam organisasi.
4. Pemberian Penghargaan dan Pengakuan: Menghargai dan mengakui kontribusi karyawan yang menunjukkan perilaku sesuai dengan budaya organisasi yang diinginkan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, yang bertujuan untuk mencari, menemukan, mengumpulkan data berupa kata, frasa, kalimat, atau simbol yang relevan, kemudian dianalisis untuk diinterpretasikan. Pendekatan ini dipilih karena sesuai dengan kebutuhan penelitian yang mengarah pada pemahaman mendalam tentang fenomena yang diteliti, khususnya dalam konteks budaya organisasi dan mutu pelayanan kepada Masyarakat (Agag et al., 2024).

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah studi kasus. Menurut Creswell dalam (Sa'adah et al., 2021), studi kasus adalah strategi penelitian untuk menyelidiki suatu hal secara mendalam dengan mengumpulkan informasi lengkap melalui berbagai prosedur pengumpulan data. Penelitian ini mengumpulkan data dan literatur yang relevan, kemudian menguraikannya secara rinci untuk mengetahui permasalahan dan mencari penyelesaiannya.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif, sebagaimana diungkapkan oleh Suliyanto dalam (Fedorenko et al., 2023), bahwa riset kualitatif didasarkan pada data yang tidak berbentuk angka, melainkan berupa pertanyaan atau kalimat. Penelitian ini mengelola data yang dikumpulkan melalui teknik-teknik pengumpulan data kualitatif untuk menghasilkan informasi yang berguna dalam memecahkan masalah yang diteliti. Variabel penelitian meliputi budaya organisasi dan mutu pelayanan. Budaya organisasi diukur melalui pelaksanaan norma, nilai-nilai, kepercayaan, dan kode etik, sedangkan mutu pelayanan diukur melalui indikator *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*.

Penelitian ini berlokasi di Kantor Camat Afulu, Kecamatan Afulu, Kabupaten Nias Utara, dengan jadwal penelitian selama empat bulan, meliputi tahap persiapan, pelaksanaan, dan pelaporan hasil penelitian. Sumber data yang digunakan terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer dikumpulkan melalui wawancara langsung dengan informan, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumentasi dan literatur yang mendukung penelitian.

Instrumen penelitian yang digunakan meliputi pedoman observasi, pedoman wawancara, dan dokumentasi. Pedoman observasi digunakan untuk mendeskripsikan pelaksanaan budaya organisasi, pedoman wawancara untuk mendapatkan data yang tidak dapat diamati langsung, dan dokumentasi untuk mengumpulkan data tertulis yang relevan. Teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Observasi dilakukan dengan mengamati langsung kegiatan di lokasi penelitian, wawancara mendalam dilakukan dengan bertatap muka langsung dengan narasumber, dan dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan bahan-bahan tertulis yang mendukung penelitian (Sharp et al., 2024).

Analisis data dilakukan selama dan setelah pengumpulan data dengan menggunakan model Miles and Huberman, yang mencakup pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan serta verifikasi. Data yang dikumpulkan dianalisis secara kontinu hingga diperoleh kesimpulan yang kredibel dan valid. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman mendalam mengenai peran budaya organisasi dalam meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat di Kantor Camat Afulu, Kecamatan Afulu, Kabupaten Nias Utara.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Budaya organisasi memiliki dua sifat, yaitu budaya yang kasat mata, jelas terlihat berupa seragam, logo, ritual dan lain-lain dan budaya organisasi yang tidak terlihat berupa nilai-nilai yang ada, dipahami dan yang dilaksanakan oleh anggota organisasi. Kedua sifat budaya tersebut berfungsi sebagai identitas organisasi, sehingga orang di luar organisasi akan mudah mengenal organisasi dari identitas tersebut dan penentu arah setiap perilaku anggota organisasi. Budaya organisasi merupakan salah satu sumber daya organisasi yang menjadikan organisasi dinamis dengan karakteristik fisik maupun nonfisik yang khas berisi asumsi, nilai, norma, komitmen, kepercayaan, mendorong dan meningkatkan kinerja organisasi (Sadrakh Zefanya Putra et al., 2023).

Budaya bersifat selektif, karena memiliki seperangkat rambu tentang apa yang harus kita terima dan membatasi perilaku anggotanya. Perilaku yang menyimpang dari norma-norma budaya dan nilai budaya yang dilakukan oleh pimpinan dan anggota dapat dikontrol oleh budaya. Kemudian budaya juga bersifat dinamis dalam artian bahwa budaya merupakan kontrol dalam organisasi maka perilaku yang menyimpang sama halnya dengan budaya yang negatif maka hal tersebut akan dihilangkan dan apabila budaya itu baik maka budaya dipertahankan bahkan budaya bisa dikembangkan agar bisa meningkatkan kinerja (Sharp et al., 2024). Pembahasan berdasarkan tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

Berdasarkan penyajian data, fokus penelitian dan pembahasan maka dapat diketahui bahwa budaya organisasi merupakan pedoman bagi anggota-anggota organisasi dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya. Apabila budaya organisasinya baik maka akan berdampak pada kinerja dari pegawainya yang akan baik pula, hal ini tercermin pada:

1. Apabila budaya organisasi pada Kantor Camat Afulu baik maka nilainilai budayanya juga tersusun dengan baik, dari pengamatan dan hasil wawancara diketahui bahwa budaya organisasi pada Kantor Camat Afulu termasuk baik, dimana individu-individu dalam organisasi ini memiliki integritas, yang mempunyai keharmonisan dalam dirinya, mampu bersikap rasional, dapat berkompromi dengan prinsip orang lain, dan mempunyai tujuan hidup yang jelas, serta dapat bekerja secara professional dan modern. Adanya nilai-nilai budaya organisasi tersebut diimplementasikan melalui pembinaan, bimbingan, dan keterbukaan dalam berkomunikasi dengan ketersediaan mendengarkan dan mempertahankan kritik dan keluh kesah pegawai dari pemimpin.
2. Apabila budaya organisasi pada Kantor Camat Afulu baik maka norma yang terbentuk juga baik, dari pengamatan dan hasil wawancara bahwa budaya organisasi pada Kantor Camat Afulu baik termasuk baik. Sehingga terbentuk norma yang harus dipatuhi oleh para anggota organisasi, meliputi profesional, pelayanan cepat, tanggap, dan amanah yang menjaga keramahan, responsif, dan konsisten dalam pelayanan, dan bertanggung jawab dan sikap disiplin ketika bekerja, kepatuhan dalam mengikuti peraturan atau tata tertib karena didorong oleh adanya kesadaran dalam dirinya.
3. Apabila budaya organisasi pada Kantor Camat Afulu baik maka tingkat keyakinan pegawai terhadap organisasi juga akan baik, dari pengamatan dan hasil wawancara bahwa budaya organisasi pada Kantor Camat Afulu baik termasuk baik. Sehingga melekatnya tingkat keyakinan anggota organisasi, melalui menekankan hubungan kerja sama yang baik, melaksanakan tujuan organisasi secara efektif dan efisien, dan menanamkan praduga baik terhadap setiap orang sehingga dapat meningkatkan keyakinan diri pegawai dalam mencapai target, dan keyakinan bahwa setiap orang memiliki kemampuan untuk ikut serta dalam memajukan organisasi.
4. Apabila budaya organisasi pada Kantor Camat Afulu baik maka perilaku yang dicerminkan pegawainya akan baik, dari pengamatan dan hasil wawancara bahwa budaya organisasi pada Kantor Camat Afulu termasuk baik. Sehingga dapat diketahui perilaku yang bisa diobservasi, melalui membudayakan bermusyawarah dalam mengambil keputusan, membudayakan saling membantu dalam bekerja, membudayakan taat pada peraturan dan pembentukan jiwa Aparatur sipil negara sebagai pelayan.

Mutu pelayanan publik di Kantor Kecamatan Afulu saat ini, peneliti menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan publik yaitu *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Kemudahan dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan bagi pengguna layanan agar proses pelayanan berjalan lancar dan lebih cepat. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, Kecamatan Afulu sudah menerapkan kemudahan bagi pengguna layanan yang ingin mengurus keperluannya di bagian pelayanan. Kecermatan atau ketelitian pegawai dalam melayani pengguna layanan sangat penting bagi proses pelayanan. Jika pegawai tidak cermat dalam melayani masyarakat maka akan terjadi kesalahan dan menimbulkan pekerjaan baru. Dari ketidakcermatan tersebut akan menimbulkan pekerjaan baru yang seharusnya tidak perlu dilakukan oleh pegawai, serta akan menimbulkan penilaian yang kurang baik oleh pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Maka dari itu pegawai harus cermat dalam mengerjakan tanggung jawab tugas khususnya yang berkaitan dengan

pelayanan agar tercipta pelayanan yang baik dan masyarakat akan menilai baik. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, pegawai kantor Kecamatan Afulu sudah cermat atau teliti dalam melayani masyarakat. Keramahan pegawai pelayanan sangat diperlukan dalam proses pelayanan, karena pada dasarnya semua orang akan menyukai tempat pelayanan yang didalamnya banyak terdapat orang yang ramah. Orang yang ramah berarti orang yang tanggap dengan keperluan orang lain. Selain ramah, sikap sopan santun juga sangat diperlukan oleh pegawai layanan untuk melayani pengguna layanan (Nurlita, 2016). Jika pegawai pelayanan ramah dan sopan santun maka akan memberikan penilaian yang baik dari pengguna layanan, Namun ketika peneliti mengamati, belum semua pegawai memberikan keramahan kepada pengguna layanan. Keluhan akan terjadi jika pegawai layanan tidak melaksanakan proses pelayanan dengan baik. Kecamatan Afulu sebagai penyedia layanan menyediakan sarana untuk menyampaikan keluhan jika ada pengguna layanan yang mempunyai keluhan terkait proses pelayanan. Seperti yang peneliti lihat Kecamatan Afulu menyediakan kotak saran dan website untuk memberikan komentar atau memberikan keluhan terkait pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Afulu. Biasanya ketika ada keluhan masuk secara langsung pegawai langsung menanggapi dan mengucapkan terima kasih. Selanjutnya keluhan disampaikan dan dibahas bersama pada rapat rutin yang telah diagendakan. Pegawai layanan wajib merespon pengguna layanan yang datang. Pengguna layanan akan merasa dihargai oleh pegawai layanan ketika pegawai layanan dapat memberikan respon yang baik. Merespon pengguna layanan dapat menimbulkan efek positif bagi kualitas pelayanan publik di kantor Kecamatan Afulu.

Faktor pertama yang digunakan untuk mendorong terciptanya pelayanan yang baik di Kecamatan Afulu yaitu berupa semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pengguna layanan yang membutuhkan pelayanan. Sedangkan faktor lain yang mendorong terwujudnya pelaksanaan yang berkualitas di kantor Kecamatan Afulu adalah penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas dan sesuai dengan hati nurani. Analisis faktor pendorong melibatkan identifikasi dan pemahaman terhadap elemen-elemen yang mendorong budaya organisasi di kantor Camat Afulu. Faktor-faktor tersebut dapat melibatkan aspek teknis, organisasional, sosial, atau ekonomi. Penelitian akan mengidentifikasi potensi hambatan dan memberikan saran untuk mengatasi kendala tersebut, serta memaksimalkan faktor pendorong yang ada. Konsep ini sesuai teori Kasmir dalam (Cesariana et al., 2022), Kualitas Pelayanan di definisikan sebagai tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau pun karyawan.

Dalam mengetahui peran budaya organisasi di suatu perusahaan, budaya organisasi di kantor Camat Afulu mempunyai peran yang sangat besar dalam upaya mencapai tujuan organisasi. Dalam hal meningkatkan kualitas pelayanan publik, budaya organisasi memiliki pengaruh yang cukup besar dalam hal tersebut. Karena kinerja aparatur dapat dikelola dan akan mempengaruhi pelayanan yang ditawarkan kepada masyarakat. Sesuai dengan hal tersebut, salah satu hal yang harus diterapkan dalam instansi pemerintah yaitu untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui budaya organisasi. Budaya organisasi memiliki pengaruh dalam upaya meningkatkan pelayanan publik. Salah satu budaya organisasi yakni kompetensi pegawai secara pribadi. Selain itu, cara berinteraksi dan berkomunikasi merupakan komponen dari budaya organisasi (Sadrah Zefanya Putra et al., 2023). Menurut teori interpretasi simbolik, dapat diasumsikan bahwa organisasi menciptakan situasi, lingkungan, budaya, dan realitas sosial melalui interaksi di dalam organisasi tersebut. Interaksi (komunikasi) yang berlangsung antar anggota melalui simbol-simbol, baik sebagai simbol verbal maupun non-verbal. Oleh karena itu, pelayanan publik merupakan bentuk dari interpretasi simbolik yang dikembangkan oleh para anggota pegawai dan pekerja dalam organisasinya. Dengan keadaan interaksi atau komunikasi antara pegawai terhadap

publik, maka akan mengembangkan budaya organisasi, apakah budaya pelayanan yang komunikatif maupun sebaliknya.

KESIMPULAN

Budaya organisasi di Kantor Kecamatan Afulu Kabupaten Nias Utara dapat berpengaruh terhadap hubungan di dalam Kantor tersebut. Senyum sapa dan salam yang dilakukan para pegawai juga menjadi suatu kebiasaan yang khas di Kantor Kecamatan Afulu Kabupaten Nias Utara. Dengan keramahan serta kesopanan di dalam melaksanakan rutinitas, baik untuk para sesama pegawai maupun kepada masyarakat, yang tujuannya adalah untuk terlaksananya pelayanan masyarakat dengan baik. Mutu Pelayanan di Kantor Camat Afulu tergolong baik karena memberikan kemudahan dalam pelayanan, petugas yang menangani langsung masyarakat selalu mengutamakan apa yang menjadi kepuasan masyarakat, dengan tujuan agar segala bentuk penyelenggaraan pelayanan publik dapat berpedoman pada prinsip Hak Asasi Manusia, dengan artian apa yang disediakan bisa memenuhi hak-hak dari pengguna layanan tersebut. Faktor yang mempengaruhi dalam melakukan pelayanan dengan lebih baik lagi yaitu dengan semangat dari masing-masing pegawai. Sama-sama saling menyemangati agar dapat memberikan pelayanan dengan keahlian masing-masing agar mewujudkan pelayanan yang prima. Sedangkan faktor lain yang mendorong terwujudnya pelaksanaan yang berkualitas di kantor Kecamatan Afulu adalah penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas dan sesuai dengan hati nurani. Peran budaya organisasi di Kantor Camat Afulu dapat memberikan kontribusi kepada pegawai dalam melakukan pelayanan publik sehingga lebih teliti dalam menyelesaikan pekerjaan mampu meningkatkan motivasi dalam bekerja karena budaya yang ada mampu membuat individu menjadi lebih terorganisir dan terarah.

PENGAKUAN

Kami mengucapkan terimakasih banyak kepada rekan penulis, reviewer, publisher, dan para pembaca artikel kami ini. Semoga artikel ini dapat menjadi berkat dan berguna bagi peneliti selanjutnya dan rekan-rekan pembaca.

DAFTAR REFERENSI

- Agag, G., Shehawy, Y. M., Almoraish, A., Eid, R., Chaib Lababdi, H., Gherissi Labben, T., & Abdo, S. S. (2024). Understanding the relationship between marketing analytics, customer agility, and customer satisfaction: A longitudinal perspective. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 77(December 2023), 103663. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2023.103663>
- Buzzacchi, L., Luigi, F., Paolucci, E., & Raguseo, E. (2023). *Information & Management How to react to a shock? Effects of Airbnb hosts' choices and market segmentation at the time of Covid-19*. 60(September 2022).
- Cay, S., & Irnawati, J. (2020). Strategi Pemasaran Untuk Meningkatkan Penjualan (studi kasus UMKM di Tangerang Selatan). *Jurnal Mandiri : Ilmu Pengetahuan, Seni, Dan Teknologi*, 4(2), 160–170. <https://doi.org/10.33753/mandiri.v4i2.132>
- Cesariana, C., Juliansyah, F., & Fitriyani, R. (2022). Model Keputusan Pembelian Melalui Kepuasan Konsumen Pada Marketplace. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(1), 211–224.
- Fedorenko, I., Berthon, P., & Edelman, L. (2023). Top secret: Integrating 20 years of research on secrecy. *Technovation*, 123(November 2022), 102691.

- <https://doi.org/10.1016/j.technovation.2023.102691>
- Nurlita, A. A. (2016). Studi Literatur Pengaruh Hasil Pelaksanaan Praktek Kerja Industri dan Hasil Belajar Kewirausahaan Terhadap Keputusan Rencana Karier Peserta. *Prosiding Seminar Nasional UNS Vocational Day*, 5(3), 140–144.
- Papadopoulou, C., Theotokis, A., & Hultman, M. (2023). Managerial mindset effects on international marketing strategy adaptation decisions. *Industrial Marketing Management*, 115(October), 266–280. <https://doi.org/10.1016/j.indmarman.2023.09.014>
- Rahmi Oktavia, N., Uswatun Khasanah, & Cris Kuntadi. (2022). Literature Review Analisis Manfaat Insentif Pajak Selama Pandemi Covid-19 Pada Pelaku Umkm Di Wilayah Jaka Setia Galaxy Pada Tahun 2021. *Jurnal Ilmu Multidisplin*, 1(2), 459–472. <https://doi.org/10.38035/jim.v1i2.55>
- Sa'adah, L., Rahmawati, I., & Afiyah, S. (2021). Analisis Penggunaan Media Sosial Dalam Pengembangan Usaha Mikro Kecil Dan Menengah (Umkm). *Economicus*, 15(2), 190–200. <http://ejournal.dewantara.ac.id/index.php/economicus/article/view/256>
- Sadrakh Zefanya Putra, Shasabila Titanie Harianto, & Yabes Christian Matondang. (2023). Analisis Pengaruh E-Commerce: Studi Literatur Terhadap Pertumbuhan Ekonomi UMKM. *Jurnal Ilmiah Sistem Informasi Dan Ilmu Komputer*, 3(2), 119–131. <https://doi.org/10.55606/juisik.v3i2.494>
- Sánchez-Amboage, E., Castellanos-García, P., & Crespo-Pereira, V. (2024). Traveler segmentation through Instagram Fashion Influencers. Mirror Tourist as a new segment consumer group. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 78(December 2023). <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2024.103735>
- Saputra, F., Mahaputra, M. R., & Maharani, A. (2023). Pengaruh Jiwa Kewirausahaan terhadap Motivasi dan Minat Berwirausaha (Literature Review). *Jurnal Kewirausahaan Dan Multi Talenta*, 1(1), 42–53. <https://doi.org/10.38035/jkmt.v1i1.10>
- Sharp, B., Dawes, J., & Victory, K. (2024). The market-based assets theory of brand competition. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 76(October 2023), 103566. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2023.103566>
- Sulistiyawati, E. (2023). Sumber Daya Manusia Usaha Kecil dan Menengah dan Perilaku Inovasi: Tinjauan Literatur Sistematis. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Digital (Ekobil)*, 2(1), 44–48. <https://doi.org/10.58765/ekobil.v2i1.111>
- Xu, J., & Smyth, H. (2023). The ethics of care and wellbeing in project business: from instrumentality to relationality. *International Journal of Project Management*, 41(1), 102431. <https://doi.org/10.1016/j.ijproman.2022.11.004>