

**PENGARUH BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
PUBLIK DI KANTOR DINAS SOSIAL PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR**

(Studi Pelayanan pada UPT. Kesejahteraan Sosial Anak Riang Naibonat)

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akhir dan Sebagai Persyaratan Untuk
Mendapatkan Gelar Sarjana Sosial**



Disusun Oleh :

MARIANA INDAH PUTRI

NO. REG. 421 13 031

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA
KUPANG**

2017



UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA

Jl. Jend. Achmad Yani 50 - 52, Telp. (0380) 833795, Fax. 831194

Web Site : <http://www.uwida.ac.id>, e-mail : info@uwida.ac.id

Kupang 85225 - Timor - NTT

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada Hari ini, **Sabtu Tanggal 27 Mei 2017** Jam **12.00** Telah diadakan Ujian Sarjana Program Skripsi, bagi mahasiswa :

N a m a : Mariana Indah Putri
Nomor Registrasi : 421 13 031
Prodi : Ilmu Administrasi Negara
Judul Skripsi :

"PENGARUH BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK." (Studi Pelayanan Pada UPT. Kesejahteraan Sosial Anak Riang Naibonat)

Di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri dari :

- 1 Ketua : Dr. Goru Yohannes, MS
- 2 Sekretaris : Drs. Marianus Kleden, M.Si
- 3 Penguji Materi I : Drs. Frans Nyong, M.Si
- 4 Penguji Materi II : Hendrikus L. Kaha, S.IP, M.Si
- 5 Penguji Materi III : Dr. Goru Yohannes, MS
- 6 Pembimbing I : Dr. Goru Yohannes, MS
- 7 Pembimbing II : Drs. Marianus Kleden, M.Si

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :

Nilai yang diperoleh dari Penguji I = 80
Penguji II = 80
Penguji III = 85

Lulus dengan Nilai = 82.1 A-

Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

HARI :, TANGGAL :, JAM :

Hasil Ujian Ulang =

Mengesahkan :
Dekan

DRS. MARIANUS KLEDEN, M.Si

Kupang, 27 Mei 2017
Ketua Tim Penguji,

DR. GORU YOHANNES, MS

LEMBARAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**PENGARUH BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
PUBLIK DI KANTOR DINAS SOSIAL PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR**

(Studi Pelayanan pada UPT. Kesejahteraan Sosial Anak Riang Naibonat)

DIAJUKAN OLEH

MARIANA INDAH PUTRI

NO. REGISTRASI : 421 13 031

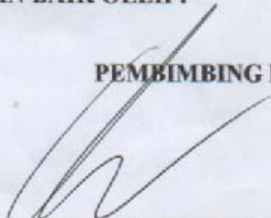
Kupang, Mei 2017

DITERIMA DAN DISETUJUI DENGAN BAIK OLEH :

PEMBIMBING I

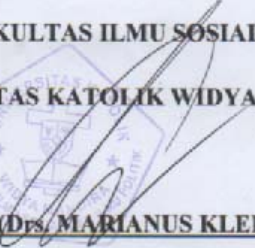

(Dr. GORU YOHANNES, MS)

PEMBIMBING II


(Drs. MARIANUS KLEDEN, M.Si)

MENGESAHKAN

**DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA KUPANG**


(Drs. MARIANUS KLEDEN, M.Si)

MOTTO
“TERJADILAH PADA KU MENURUT
KEHENDAK-MU”

(LUKAS.1:38)

PERSEMBAHAN

Kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus dan Bunda Maria.
2. Bapak Wensislaus Abur dan mama Irene Idil, serta kakak-kakak dan adik ku yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materil kepada penulis.

KATA PENGANTAR

Puji syukur dan terima kasih yang berlimpah penulis haturkan kepada Tuhan Yesus Kristus dan Bunda Maria sang penolong karena atas rahmat dan penyertaan-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan hati yang damai.

Menjadi kebanggaan tersendiri bagi penulis atas terselesaikannya skripsi ini sesuai rencana yang meskipun banyak hambatan dan rintangan yang dihadapi. Namun berkat dukungan moril dan material dari sesamam, penulis dapat menyelesaikan semua itu.

Untuk itu, dari hati yang paling dalam dan secara tulus penulis mengucapkan limpah terima kasih kepada :

1. Bapak Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang dengan ikhlas memimpin universitas dan telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu pada lembaga pendidikan tinggi ini.
2. Bapak Drs. Marianus Kleden, M.Si selaku Dekan Fisip dan pembimbing II dengan rela membina dan membimbing saya selama mengikuti perkuliahan hingga menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Goru Yohannes, MS, selaku pembimbing I yang senantiasa membimbing penulis selama kuliah sampai menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Hendrikus L. Kaha, S.IP, M.Si selaku Ketua Jurusan dan Bapak Drs. Frans Nyong, M.Si selaku Sekretaris Jurusan masing- masing sebagai pembahas dan penguji II dan I yang memberikan masukan demi kesempurnaan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen serta karyawan dan karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi Negara yang telah membantu penulis dalam proses perkuliahan sampai proses penyelesaian skripsi ini.

6. Bapak Kepala Dinas Kantor Dinas Sosial Provinsi Nusa Tenggara Timur beserta para staf yang telah memberikan kemudahan kepada penulis dalam memperoleh data demi penyelesaian penulisan skripsi ini.
7. Semua keluarga dan teman-teman seperjuangan angkatan 2013 Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang selalu mendukung dan memotivasi penulis hingga terselesaikannya skripsi ini.

Sebagai manusia biasa yang tidak luput dari kesalahan, penulis menyadari isi dan pembahasannya masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran dari pembaca demi kesempurnaan skripsi ini.

Akhirnya untuk semua pihak yang telah memberikan dukungan dalam proses penyelesaian skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih yang berlimpah.

Kupang, Mei 2017

Penulis

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul : “Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Sosial Provinsi Nusa Tenggara Timur (Studi Pelayanan pada UPT. Kesejahteraan Sosial Anak Riang Naibonat)”. Adapun rumusan masalah penelitian ini yakni : 1) Bagaimana Budaya Organisasi dan Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Dinas Sosial Provinsi Nusa Tenggara Timur ? 2) Apakah Ada Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Dinas Sosial Provinsi Nusa Tenggara Timur ?

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode penelitian eksplanatif, jenis data yang digunakan adalah data primer dan data skunder, teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah melalui penyebaran kuisisioner, dokumentasi dan observasi. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penghuni Panti Sosial Penyantunan Anak Riang Naibonat berjumlah 75 orang dan seluruh pegawai Kantor Dinas Sosial Provinsi Nusa Tenggara Timur berjumlah 127 orang dan yang menjadi Sampelnya adalah 60 orang. Teknik analisis digunakan dengan menggunakan analisis statistik deskriptif dan regresi linear sederhana.

Hasil penelitian menunjukkan : 1) Variabel Kualitas Pelayanan Publik berada pada klasifikasi tinggi karena memiliki total nilai sebesar 484 yang berada pada interval 480 – 539. Kualitas Pelayanan Publik dinilai baik. 2) Variabel Budaya Organisasi berada pada klasifikasi tinggi berdasarkan total nilai yang didapat sebesar 683 yang berada pada interval 672 – 755. Berarti Budaya Organisasi dapat dinilai baik.

Sehingga dari hasil penelitian menunjukkan bahwa, 1) Variabel Budaya Organisasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Sosial Provinsi Nusa Tenggara Timur. 2) Hasil penelitian juga memperlihatkan gambaran bahwa 79,5 % Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Sosial Provinsi Nusa Tenggara Timur dapat dijelaskan dengan menggunakan variabel Budaya Organisasi. Sisanya 20,5 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Budaya Organisasi dan Kualitas Pelayanan Publik.

DAFTAR ISI

HALAMAN

HALAMAN JUDUL

LEMBAR PENGESAHAN	i
MOTTO	ii
PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	7
C. Tujuan Dan Kegunaan	7

BAB II KERANGKA PEMIKIRAN

A. Tinjauan Pustaka	8
B. Asumsi.....	21
C. Pengaruh Antara Variabel.....	22
D. Kerangka Pemikiran	25

E. Perumusan Hipotesis	26
------------------------------	----

BAB III METODE PENELITIAN

A. Penentuan Strategi Penelitian	27
B. Populasi Dan Sampel	27
C. Operasionalisasi Variabel	28
D. Jenis Dan Sumber Data	31
E. Metode Pengumpulan Data	31
F. Teknik Analisis Data	32

BAB IV DESKRIPSI WILAYAH PENELITIAN

A. Gambaran Tempat Penelitian	39
B. Sejarah Singkat Kantor Dinas Sosial Provinsi NTT	39
C. Uraian Tugas Jabatan Kantor Dinas Sosial Provinsi NTT	41
D. Struktur Organisasi Kantor Dinas Sosial Provinsi NTT	48
E. Ketenagakerjaan Dinas Sosial Provinsi NTT.....	49
F. Visi, Misi, Tujuan Dan Sasaran Kantor Dinas Sosial Provinsi NTT	53

BAB V ANALISIS HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Data.....	58
B. Analisis Deskriptif	58
1. Variabel Kualitas Pelayanan Publik.....	58
2. Variabel Budaya Organisasi.....	62
C. Uji Instrumen Penelitian.....	65
1. Uji Validitas.....	65

2. Uji Reliabilitas.....	67
3. Koefisien Determinasi	67
4. Analisis Regresi Linear Sederhana	68
5. Pengujian Hipotesis	69

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	71
B. Saran	72

DAFTAR PUSTAKA

KUISIONER

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Eselonering dan Jabatan Struktural Pada Dinas Sosial Provinsi NTT dan UPT	50
Tabel 4.2	Komposisi Pegawai Pada Dinas Sosial Provinsi NTT Dan UPT	51
Tabel 4.3	Komposisi Pegawai Pada Dinas Sosial Provinsi NTT dan UPT Berdasarkan Jenis Kelamin dan Golongan	52
Tabel 4.4	Komposisi Pegawai Pada Dinas Sosial dan UPT Berdasarkan Agama.....	53
Tabel 5.1	Jumlah Sampel dan Tingkat Pengembalian Kuesioner	58
Tabel 5.2	Tabulasi Jawaban Responden Terhadap Nilai Variabel Kualitas Pelayanan Publik.....	60
Tabel 5.3	Tabulasi Jawaban Responden Terhadap Nilai Variabel Budaya Organisasi..	64
Tabel 5.4	Uji Validitas Tentang Kualitas Pelayanan Publik	67
Tabel 5.5	Uji Validitas Tentang Budaya Organisasi	67
Tabel 5.6	Hasil Uji Reliabilitas	68
Tabel 5.7	Model Summary	68
Tabel 5.8	Hasil Analisis Koefisien Regresi	79