

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Organisasi berfungsi sebagai sarana yang memfasilitasi kolaborasi antar individu untuk mencapai tujuan bersama. Dalam konteks ini, organisasi menyediakan struktur, peran, dan tanggung jawab yang jelas, sehingga setiap anggota dapat berkontribusi secara efektif. Dengan adanya koordinasi dan komunikasi yang baik dalam organisasi, pencapaian tujuan dapat dilakukan dengan lebih efisien dan terarah. Di setiap aspek kehidupan peran organisasi sangat penting dalam lingkup perusahaan, pemerintah, kemasyarakatan dan sebagainya. Salah satu bentuk lembaga organisasi publik yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Rembang.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang berupaya memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakatnya. Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Rembang diatur dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Tertuang dalam Dokumen Peraturan Bupati Kabupaten Rembang Nomor 59 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menyatakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas membantu Bupati dalam melaksanakan urusan pemerintahan bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang ditugaskan kepada daerah. Dengan visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Rembang “Mewujudkan Rembang Gemilang 2026” dan mewujudkan visi tersebut terdapat empat misi yang dirumuskan antara lain Mengembangkan Profesionalisasi, Modernisasi, Organisasi dan Tata Kerja Birokrasi. Mengembangkan Sumber Daya Manusia yang Semakin Berkualitas dan Terproteksi Jaminan Sosial. Membangun Infrastruktur dan Ketahanan Ekonomi Untuk Pertumbuhan Berkualitas dan Berkeadilan. Mengembangkan Kemandirian Desa Berbasis Potensi Lokal.

Sebagai organisasi publik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang memiliki tanggung jawab yang besar dalam menyediakan layanan yang berkaitan dengan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Keberhasilan pelaksanaan tugas kerja sesuai misi organisasi adalah contoh faktor yang menjadi penilaian masyarakat atas kinerja yang dilakukan oleh aparatur sipil negara. Sebagai lembaga atau organisasi publik tentunya penilaian berada di tangan masyarakat yang berperan sebagai pengguna dan pelanggan atas kinerja layanan publik yang disediakan. Persepsi masyarakat mengenai penilaian atas kinerja yang dilakukan para pegawai tidak dapat dihindari begitu saja dikarenakan mencakup percepatan pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang.

Permasalahan pertama yaitu kurangnya kedisiplinan dan rendahnya kesadaran pegawai terhadap nilai-nilai dan aturan dalam organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang. Budaya organisasi menawarkan kedisiplinan dan nilai aturan yang dipercaya. Diketahui terdapat kurang disiplinnya pegawai terhadap peraturan yang berlaku yaitu Peraturan Pemerintah Nomor 94 Tahun 2021 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil merupakan perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil. Perubahan ini meliputi hal - hal

yang terkait ketentuan masuk kerja, pelanggaran atas ketentuan mengenai izin perkawinan dan perceraian PNS, pembentukan tim pemeriksa hukuman disiplin, dan penambahan mengenai ketentuan kewajiban PNS. Menurut hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Muhlisin, Zainuri dan Sumekar (2021) menunjukkan bahwa terdapat pegawai tidak segera menyelesaikan pada saat itu juga tugas yang ada, pegawai tampak bermalas-malasan, sebagian pegawai meninggalkan pekerjaannya pada jam kerja tanpa ijin, tanggung jawab juga belum dilaksanakan secara optimal oleh pegawai dan pegawai yang bersikap pasif terhadap pekerjaan sehingga kurang mentaati peraturan yang ada.

Permasalahan tersebut semakin menampakkan dimensinya secara luas apabila pimpinan kurang menerapkan *reward* dan *punishment* kepada setiap pegawai, sehingga semakin memberikan peluang pada setiap pegawai untuk mengabaikan tugas dan tanggung jawabnya. Kondisi yang demikian akan menyebabkan tujuan organisasi pemerintah dalam upaya mencapai tujuannya sangat ditentukan oleh dukungan yang optimal setiap anggota atau pegawai organisasi tersebut.

Permasalahan kedua yaitu terdapat sarana dan prasarana yang kurang memadai. Sarana dan Prasarana merupakan alat penunjang untuk mencapai keberhasilan tujuan suatu organisasi. Sarana dan prasarana ini membuat seluruh pegawai kurang mendapatkan kenyamanan bekerja maupun menyelesaikan segala tugas-tugas agar selesai sesuai target sehingga pelayanan menjadi kurang efektif, dan menghambat proses pelayanan juga. Dilansir dari INews.id diketahui bahwa fasilitas pelayanan yang kurang dan lambat atau lamanya proses birokrasi yang disebabkan oleh komputer yang tersedia sudah sangat jadul dan lemot, jumlah printer bahkan sering rusak sehingga

mengganggu kenyamanan bekerja pegawai. Kerusakan terbaru adalah tiga printer di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dindikcapil) Rembang, dua unit diantaranya mengalami gangguan. Akibatnya, hasil cetakan dokumen kependudukan menjadi tidak utuh dan rentan menuai komplain dari pemohon.

<https://jateng.inews.id/amp/berita/sejumlah-peralatan-rusak-layanan-di-kantor-dindikcapil-rembang-tersendat> (12/November/2023).

Tabel 1.1 Total Pelayanan Pendaftaran Penduduk Pencatatan Sipil dan Waktu Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang Tahun 2022 dan 2023

Rata-Rata Jumlah Pelayanan Tahun 2022				
No	Bulan	Jumlah Pelayanan Pendaftaran Penduduk	Jumlah Pelayanan Pencatatan Sipil	Waktu Layanan
1	Januari	6.444	3.063	Senin – Kamis : 08.00- 15.00 Jumat: 08.00- 10.30
2	Februari	5.460	2.695	
3	Maret	6.100	2.982	
4	April	5.774	4.290	
5	Mei	6.104	941	
6	Juni	8.620	1.638	
7	Juli	8.389	1.455	
8	Agustus	6.671	1.365	
9	September	4.918	1.371	
10	Oktober	6.328	1.309	
11	November	8.291	1.429	
12	Desember	9.522	1.425	
Total		82.621	23.963	

Rata-Rata Jumlah Pelayanan Tahun 2023				
No	Bulan	Jumlah Pelayanan Pendaftaran Penduduk	Jumlah Pelayanan Pencatatan Sipil	Waktu Layanan
1	Januari	8.773	1.331	Senin – Kamis : 08.00-15.00 Jumat: 08.00-10.30
2	Februari	22.828	1.286	
3	Maret	22.828	1.216	
4	April	6.272	946	
5	Mei	9.910	1.483	
6	Juni	8.125	1.255	
7	Juli	6.614	1.286	
8	Agustus	6.876	1.290	
9	September	9.927	1.458	
10	Oktober	12.616	1.343	
11	November	10.653	1.516	
12	Desember	13.189	1.265	
Total		138.611	15.675	

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang (diolah peneliti, 2024)

Permasalahan ketiga dilihat dari tabel diatas bahwa Pada tahun 2022 Disdukcapil Rembang menangani pelayanan pendaftaran penduduk sebanyak 82.621 berkas dan pelayanan pencatatan sipil sebanyak 23.963 berkas. Pada Tahun 2023 Disdukcapil Rembang juga menangani pelayanan pendaftaran penduduk sebanyak 138.611 berkas dan pelayanan pencatatan sipil sebanyak 15.675 berkas. Dilihat dari data Badan Pusat Statistik Kabupaten Rembang (rembangkab.bps.go.id) menyatakan bahwa Jumlah pegawai di Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang Tahun 2023 hanya terdapat 26 Pegawai, pernyataan tersebut menunjukkan bahwa kapasitas pegawai yang rendah untuk menangani pengurusan berkas yang mengharuskan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang banyak menggunakan tenaga PKL, pegawai yang sedikit tidak seimbang dengan jumlah masyarakat yang akan mengurus berkas, karena itulah pelayanan menjadi terlihat tidak efektif. Menurut hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Lulu Shobihatun Naqibah, Yaquab Cikusin,

Agus Zainal Abidin (2021) menunjukkan bahwa dalam hal sumber daya manusia yang menangani pelayanan online masih kurang sehingga Dinas melakukan upaya pengoptimalan kinerja pegawai, tetapi upaya ini dinilai kurang maksimal karena keterbatasan pegawai akan berdampak pada pelaksanaan kebijakan yang menjadi tidak efektif

Selain permasalahan tersebut, permasalahan berikutnya yaitu pendidikan dan pelatihan belum merata didapatkan oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang dan kesempatan untuk melaksanakan tugas belajar/izin belajar bagi pegawai pun masih kurang. Hal ini menyebabkan kurangnya tenaga terampil pada bidangnya. Menurut hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Kartiman (2021) menunjukan bahwa dalam Pelaksanaan pelayanan publik yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang masih terdapat pegawai-pegawai di bidang pelayanan administrasi yang memiliki pengetahuan yang kurang terhadap teknologi menjadi sebuah hambatan dalam pelaksanaan pelayanan, dengan berubahnya beberapa sistem dalam pelayanan administrasi kependudukan menjadi menggunakan serba teknologi, terdapat pegawai yang tidak tahu cara pengoperasian sistem tersebut. Terdapat juga pegawai yang merasa kelelahan dan menunjukan nya kepada masyarakat sehingga masyarakat merasa kurang nyaman dengan adanya pegawai yang memasang muka tidak ramah.

Permasalahan terakhir di Disdukcapil Kabupaten Rembang dapat dilihat dari data SKM (Survei Kepuasan Masyarakat) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menurut Ratminto dan

Winarsih (2015:222) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Untuk mengetahui kinerja pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat, maka perlu dilakukan penilaian atas pendapat masyarakat terhadap pelayanan tersebut melalui pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Menyusun Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan salah satu kegiatan dalam upaya meningkatkan pelayanan publik dan sebagai tolok ukur terhadap optimalisasi kinerja pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat. Hasil survei dalam mengukur kepuasan masyarakat dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyedia layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan terbaik dapat segera dicapai dan akhirnya dapat memenuhi harapan dan tuntutan akan hak-hak masyarakat sebagai warga negara.

Tabel 1.2 Data Keluhan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
1	Persyaratan	3,12
2	Prosedur	3,12
3	Waktu Pelayanan	2,88
4	Biaya/tarif	3,93
5	Produk layanan	3,17
6	Kompetensi pelaksana	3,21
7	Perilaku pelaksana	3,36
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,07
9	Sarana dan Prasarana	3,61

Sumber : Laporan SKM Penyelenggara Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Rembang, 2022

Tabel di atas menunjukkan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) unit pelayanan pencapaian kinerja pelayanan pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang pada tahun 2022. Dapat dilihat bahwa capaian kinerja para pegawai sudah bisa dikatakan baik dengan rata-rata nilai IKM 81,753, tetapi pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang masih belum maksimal ditunjukkan dengan standar SKM Nasional dimana rata-rata masih dibawah skor 4. Sebab, berdasarkan data skor laporan SKM Nasional bahwa setiap Dinas atau Unit birokrasi di Indonesia untuk SKM seharusnya diharapkan ada di dalam Nilai Interval Konversi antara 3,26 – 4,00 sedangkan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang rata-rata sebagian unsur pelayanan yang mencapai Nilai Interval Konversi 3,26 baru 3 yang memiliki kategori sangat baik bahkan masih ada di skor 2,88.

Tabel 1.3 Penilaian Skor Laporan SKM Nasional

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Kategori Mutu Pelayanan	Mutu Pelayanan
1	1,00 - 1,75	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	1,76 - 2,50	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	2,51 - 3,25	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,26 - 4,00	88,31 - 100	A	Sangat Baik

Sumber: Badan Kepegawaian Negara (<https://www.bkn.go.id/wp-content/uploads/2020/07/IKM-TAHUN-2019.pdf>)

Berdasarkan latar belakang diatas, maka muncul pertanyaan penelitian **“Mengapa dari 9 Indikator hanya terdapat 3 Indikator yang sudah mencapai skor SKM Nasional dengan kategori sangat baik diatas 3,26”?**. Kemudian, berdasarkan gambaran permasalahan, peneliti ingin melihat bagaimana analisis budaya organisasi yang selama ini diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang sebagai organisasi yang memberikan pelayanan seperti yang tertuang dalam

Dokumen Peraturan Bupati Kabupaten Rembang Nomor 59 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Penelitian ini berjudul **“Budaya Organisasi Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka dapat di identifikasikan masalah yang ada dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Kurangnya kedisiplinan dan rendahnya kesadaran pegawai terhadap nilai-nilai dan aturan, terdapat pegawai tidak segera menyelesaikan tugasnya, pegawai tampak bermalas-malasan, pegawai meninggalkan pekerjaannya pada jam kerja, tanggung jawab belum dilaksanakan dan pegawai yang bersikap pasif.
2. Kurang berjalannya *reward* dan *punishment* yang diberikan kepada pegawai.
3. Sarana dan prasarana yang kurang memadai menyebabkan kurangnya kenyamanan bekerja.
4. Kapasitas pegawai yang rendah dimana banyak menggunakan tenaga PKL, pegawai yang sedikit tidak seimbang dengan jumlah masyarakat yang akan mengurus berkas.
5. Pendidikan dan pelatihan belum merata didapatkan oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang.
6. Sikap dan tindakan pegawai kurang ramah kepada masyarakat.

1.3 Perumusan Masalah

Dari latar belakang yang sudah dipaparkan, maka rumusan masalah yang dapat diambil yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana Budaya Organisasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat Budaya Organisasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis Budaya Organisasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat Budaya Organisasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis:

- 1) Diharapkan bahwa penelitian ini akan berguna dalam memajukan pengetahuan dan pemahaman akademik teori administrasi publik, khususnya yang berkaitan dengan budaya organisasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang. Selain itu, diharapkan bahwa penelitian ini akan membantu akademisi mengembangkan pemahaman teoritis mereka.

- 2) Analisis temuan penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pengetahuan dan informasi untuk pengembangan teori budaya organisasi.

1.5.2 Manfaat Praktis:

- 1) Memberikan sumbangan penelitian ini bagi pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang dalam rangka memberikan rekomendasi tentang budaya organisasi. Selain itu, penelitian ini menjadi bahan pemikiran atau masukan bagi pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang tentang pentingnya peningkatan kualitas pelayanan publik.
- 2) Manfaat penelitian bagi peneliti adalah memenuhi tugas akhir untuk dapat memperoleh gelar strata satu. Selain itu, penelitian ini bermanfaat dalam menambah kemampuan serta keterampilan peneliti dalam pembuatan karya ilmiah. Dalam penelitian ini, peneliti dapat menganalisis budaya organisasi dengan mata kuliah yang didapat, seperti Komunikasi Organisasi Publik.
- 3) Manfaat bagi masyarakat umum adalah berupa pengetahuan dan wawasan mengenai budaya organisasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang.
- 4) Manfaat bagi Universitas Diponegoro adalah menambah informasi dan referensi bagi penelitian lainnya yang ingin mengembangkan penelitian dengan topik yang sama. Penelitian menggunakan jenis penelitian kualitatif berupa studi kasus dalam penelitian ini. Studi kasus adalah metode yang diterapkan untuk memahami atau mengeksplorasi kejadian secara rinci dan mendalam, mengumpulkan data lengkap berdasarkan fakta pendukung yang

ada di lapangan dengan cara mengikuti prosedur pengumpulan data berdasarkan waktu yang ditentukan.

1.6 Kerangka Teori

1.6.1 Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini, disajikan penelitian terdahulu sebagai rujukan penulisan penelitian. Penelitian mengenai budaya organisasi ini bukan merupakan hal baru, sebelumnya telah ada penelitian terkait dengan permasalahan yang sama. Berikut merupakan daftar penelitian terdahulu yang peneliti gunakan sebagai rujukan untuk membuat tulisan :

Tabel 1. 4 Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti	Judul	Tujuan	Landasan Teori	Metode	Hasil Penelitian
1.	Henky Rahmat Ansyori (2022)	Penerapan Budaya Organisasi di Kantor Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya	Menganalisis, mengetahui penerapan budaya organisasi di Kantor Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya.	Robbins (Chatab, 2007:27)	Kualitatif, pengumpulan data dengan observasi dan wawancara.	Berdasarkan hasil penelitian penerapan budaya organisasi di Kantor Kecamatan Kawalu yang diukur dengan 7 dimensi dan terdiri dari 14 indikator dapat diketahui bahwa 4 indikator sudah berjalan dengan cukup efektif dan 10 indikator belum berjalan dengan efektif. Hal tersebut dikarenakan masih kurangnya anggaran untuk melakukan pengembangan inovasi, masih belum mempunyai kesadaran terkait dengan pentingnya menerapkan budaya organisasi didalam sebuah organisasi, kurangnya kemampuan anggota atau pegawai di Kantor Kecamatan Kawalu dalam bekerjasama antar anggota organisasi.

2.	Juliana Abagsone ma Abane, Ronald Adamtey dan Virceta Owusu Ayim (2022)	Does organizational culture influence employee productivity at the local level? A test of Denison's culture model in Ghana's local government sector	Menyelidiki hubungan antara budaya organisasi dan produktivitas karyawan dari perspektif karyawan Sekondi-Takoradi Metropolitan Assembly (STMA) di Ghana.	Denison, Haaland dan Goelzer [18]	Kuantitatif dengan desain deskriptif dan cross sectional.	Berdasarkan temuan, dapat disimpulkan karyawan dalam organisasi menunjukkan keterlibatan mereka dalam pengambilan keputusan yang memungkinkan mereka untuk membuat keputusan mereka sendiri rasa identitas sementara mereka menginternalisasikan misi STMA yang berkontribusi lebih besar terhadap tingkat produktivitas mereka. Hasilnya, mereka merasa nyaman bekerja di organisasi untuk jangka waktu yang lebih lama. Dengan temuan penelitian ini terlihat, pengambil kebijakan perlu mengembangkan organisasi yang kuat praktik budaya di pemerintah daerah seperti kepatuhan dan sistem berbasis penghargaan yang diarahkan untuk membangun ketahanan dalam dinamika budaya sebagai alat untuk menumbuhkan produktivitas karyawan. Kedua, pelaksana kebijakan dan manajemen puncak meningkatkan budaya organisasi dengan cara: memungkinkan partisipasi horizontal dan vertikal karyawan dalam pengambilan keputusan.
3.	Iffat Jahan , Thanh Huynh and Gideon Mass (2022)	The Influence of Organizational Culture on Employee Commitment: An Empirical Study on Civil Service Officials in Bangladesh	Mengetahui pengaruh budaya organisasi terhadap komitmen petugas di Layanan Sipil Bangladesh (BCS; Administrasi)	Denison and Mishra (1995)	Kuantitatif, dengan menggunakan data yang dikumpulkan melalui survey	Penelitian ini menunjukkan bahwa misi, salah satu karakteristik organisasi, berpengaruh signifikan terhadap ketiganya komponen komitmen karyawan. Pemerintah Bangladesh baru-baru ini mengakui kontribusi inovatif para petugas dengan memberikan penghargaan atas pencapaian individu, kelompok, dan institusional mereka melalui Penghargaan Administrasi Publik (PAA; MoPA, 2018). Manajemen puncak menghargai proyek-proyek kecil yang inovatif ini. Cara ini,

						manajemen puncak dapat berusaha memotivasi karyawan dan bekerja untuk mengembangkan mereka komitmen terhadap organisasi.
4.	Phoebe Akoth Okwata, Susan Wasike dan Kifeyesus Andemariam (2022)	Effect of Organizational Culture Change on Organizational Performance of Kenya Wildlife Service Nairobi National Park	Mengetahui pengaruh perubahan budaya terhadap kinerja organisasi di Kenya Wildlife Service Taman Nasional Nairobi	Sinaga dkk (2018)	Kuantitatif, dengan desain penelitian survei deskriptif.	Dari hasil penelitian menyimpulkan bahwa mayoritas menunjukkan bahwa manajemen KWS memastikan budaya organisasi mendukung visi, tujuan dan strategi. Responden (40,5%) juga setuju bahwa manajer mendorong karyawan untuk beradaptasi dengan perubahan dan peduli (35,9%) tentang sesama karyawan, pelanggan, dan pemangku kepentingan. Temuan juga mengungkapkan bahwa 28,9% responden setuju bahwa manajer adalah panutan bagi karyawan dalam organisasi dan menetapkan standar etika. Studi ini menyimpulkan bahwa budaya organisasi selaras dengan visi, tujuan, dan strategi perusahaan memandu karyawan menuju tujuan bersama dan meningkatkan kapasitas organisasi untuk bekerja dengan sangat baik.
5.	Supriadi, Muhsin Efendi, Alzikri Fakhurraj (2021)	Penerapan Budaya Organisasi Oleh Kecamatan Bebesen Terhadap Kinerja Pemerintahan Kampung	Penelitian ini bertujuan untuk Mengetahui Budaya Organisasi yang diterapkan terhadap kinerja Pemerintahan Kampung di kecamatan Bebesen dan menjelaskan Faktor apa saja yang melandasi berjalannya	Hendyat, 2010	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif	Hasil penelitian menunjukan bahwa Budaya organisasi yang dianut oleh kecamatan memiliki ciri-ciri sebagai berikut: (1) lemah pada karakter inovasi dan keberanian mengambil resiko (innovation andrisktaking), (2) lemah pada karakter perhatian terhadap detail (attentiontodetail, (3) lemah pada karakter berorientasi kepada hasil (outcome orientation), (4) kuat pada karakter berorientasi kepada manusia (peopleorientation), (5)kuat pada karakter berorientasi tim (teamorientation), (6) lemah pada karakter agresif (aggressiveness),

			Budaya Organisasi pada kinerja Pemerintahan Kampung di kecamatan Bebesen			dan (7) kuat pada karakter stabil (stability).
6.	Loise Karithi Makunyi , Duncan Mugambi , Purity Mwirigi , Joseph Bengat (2022)	Organizational Culture and Employee Work Performance in the County Governments of Kenya	Menilai hubungan antara budaya organisasi dengan prestasi kerja pegawai di daerah Pemerintah Kenya berpedoman pada teori institusional.	Zakari, Poku and Owusu (2013)	Kuantitatif, mengadopsi desain penelitian campuran - deskriptif dan eksploratif - dan data dikumpulkan menggunakan kuesioner terstruktur dan pertanyaan tidak terstruktur.	Penelitian tersebut menyimpulkan bahwa kuat budaya organisasi menciptakan koordinasi dan kerjasama yang lebih besar dalam organisasi dengan menyelaraskan misi dan visi organisasi dengan organisasinya arah saat ini dan masa depan. Ditemukan juga bahwa budaya organisasi bersifat positif dan statistic hubungan yang signifikan dengan prestasi kerja pegawai di Kabupaten Pemerintah Kenya. Budaya organisasi mencerminkan visi organisasi, nilai-nilai, etika bisnis, keyakinan, kepribadian, dan bahkan ciri-ciri organisasi pendiri, manajemen, pemegang saham dan karyawannya dan ini mempengaruhi cara bisnis dilakukan.
7.	Putri Azzahrah Madjid (2022)	Implementasi Budaya Organisasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Unit Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Utara	Mengetahui budaya organisasi yang diterapkan di kantor unit pelaksana pelayanan terpadu satu pintu kota administrasi Jakarta Utara dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Selain itu untuk mengetahui	Moorhead dan Griffin (2009) .	Kualitatif dengan desain deskriptif.	Berdasarkan penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa Implementasi Budaya Organisasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Unit Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Utara sudah berjalan dengan baik namun dengan sedikit catatan yaitu rendahnya kualitas sumber daya manusia, serta masih didapati aparatur yang pasif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

			segala macam faktor yang menjadi hambatan serta apa saja upaya yang dilakukan untuk mengatasi faktor penghambat dalam implementasi budaya organisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.			
8.	M. Dadang Dharmapala (2022)	Budaya Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur Sipil Negara di Dinas Ketenagakerjaan Kota Palembang Provinsi Sumatera Selatan	Mengetahui budaya organisasi dalam meningkatkan kinerja ASN di Dinas Ketenagakerjaan Kota Palembang Provinsi Sumatera Selatan.	D.E. McFarland dalam Sudarwan Danim (2004:55).	Kualitatif dan menganalisis data melalui teknik analisis kualitatif deskriptif	Hasil dari penelitian ini yaitu bahwa secara umum budaya organisasi dalam meningkatkan kinerja aparatur sudah cukup baik, Kepala Dinas dalam kepemimpinannya telah mampu menjadi teladan bagi, meskipun masih terkendala dengan beberapa ASN yang melakukan pelanggaran dan kurang kesadaran ASN akan disiplin, dan belum optimalnya pemberian penghargaan. Kecakapan Kepala Dinas dalam memberikan perintah dengan baik serta membimbing ASN dengan cara memberikan 2 perintah dengan baik serta membimbing ASN dengan cara memotivasi ASN, memberikan contoh sikap teladan, pemberian sanksi dan teguran kepada ASN, serta melakukan kepada ASN
9.	Oyegoke Teslim Bukoye a, dan Ayotunde	Organizational culture typologies and strategy implementati	Mengetahui tipologi budaya organisasi dan proses implementasi	Schein (2010).	Kualitatif, analisis data deskriptif.	Hasil dari penelitian ini adalah mengevaluasi LGA Nigeria, menciptakan platform (misalnya Bukoye dan Nor rington 2014) bagi peneliti dan pembuat

	Hakeem Abdulrahman (2023)	on: lessons from Nigerian local government	strategis di pemerintah daerah dari negara Nigeria untuk mengungkap perpaduan jenis budaya dan pola implementasi yang diperlukan untuk keberhasilan pemerintah daerah.			kebijakan untuk mengeksplorasi keterkaitan LGA dengan tipologi budaya organisasi dan proses implementasi strategis. Temuan ini berfungsi sebagai kisah peringatan tentang masalah budaya bagi para pemangku kepentingan selama implementasi inisiatif pembangunan di LMICs. Penelitian ini mengungkapkan pemahaman yang dapat ditransfer dan digeneralisasikan tentang implementasi strategi dan tipe budaya dalam pemerintah daerah LMICs.
10.	Dian Herlina (2021)	Budaya Organisasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kota Tasikmalaya	Mengetahui budaya organisasi yang terjadi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kota Tasikmalaya.	Robbins & Coulter (2012:52)	Kualitatif deskriptif.	Berdasarkan hasil penelitian diperoleh kesimpulan bahwa Budaya Organisasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kota Tasikmalaya dan telah berjalan dengan cukup baik. Hal ini dibuktikan dengan para pegawai telah Budaya Organisasi antara lain masih adanya pegawai yang belum memiliki inisiatif sendiri dalam melaksanakan pekerjaan, masih terdapat pegawai yang dirasa kurang bertanggung jawab dalam setiap penyelesaian masalah, masih adanya pegawai yang kurang dalam berkomitmen untuk merealisasikan tujuan organisasi.
11.	Salsabila Icha Wahyu Nabilah (2023)	Analisis Budaya Organisasi Sebagai Sarana Pembentukan Citra Aparatur Sipil Negara di Dinas Pariwisata	Mengetahui budaya organisasi Dinas Pariwisata Kabupaten Semarang dalam membentuk citra positif ASN, selain itu menganalisis	Robbins (2005:485)	Kualitatif deskriptif dibantu software atlas.ti,	Berdasarkan analisis hasil penelitian diperoleh ketujuh karakteristik budaya organisasi di Dinas Pariwisata Kabupaten Semarang sudah terlaksana penerapannya dengan baik dalam aktivitas organisasional dan mampu menjadi pedoman nilai dan norma pegawai sehingga menggambarkan nilai core value Aparatur Sipil Negara berAKHLAK. Adapun faktor

		Kabupaten Semarang	faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan budaya organisasi tersebut.			pendukungnya yaitu: kepercayaan pegawai terhadap organisasi, kedisiplinan pegawai mentaati peraturan, dan sikap pemimpin yang baik, sedangkan faktor penghambatnya meliputi: kurangnya pemahaman sumber daya manusia (pegawai) tentang budaya organisasi, kurang optimalnya sosialisasi budaya organisasi, dan penyampaian budaya organisasi tidak dilakukan berkesinambungan.
12.	Al Vionica Delfrisa Hamdita, Djoko Widodo dan Radjikan (2023)	Analisis Budaya Organisasi Dalam Peningkatan Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi pada Kelurahan Pucang Sewu Kecamatan Gubeng Kota Surabaya Jawa Timur)	Mendeskripsikan dan menganalisis budaya organisasi yang di terapkan dalam peningkatan pelayanan administrasi kependudukan dan untuk mendeskripsikan dan menganalisis faktor penghambat dan pendukung dalam penerapan budaya organisasi dalam peningkatan pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Pucang Sewu Kota Surabaya.	Robbins dalam (Beech, 2000)	Kualitatif, deskriptif, pengumpulan data observasi dan wawancara.	Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini menunjukkan budaya organisasi yang di terapkan dalam peningkatan pelayanan administrasi kependudukan sudah terlihat baik terlihat dari Kelurahan menerapkan budaya organisasi yang berinovasi dan berani mengambil resiko, perhatian terhadap hal hal detail, orientasi hasil, orientasi orang, dan orientasi tim. Kelurahan juga sudah memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat dengan baik yang selalu memberikan informasi yang jelas, bekerja sesuai dengan tupoksi, pegawai bersikap ramah, biaya pelayanan yang gratis, dan berbagai macam produk pelayanan yang diberikan. Faktor pendukung motivasi dan komunikasi, Faktor penghambat SDM.

13.	Moch. Luthfil Chakim (2024)	Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik dalam pembuatan E KTP Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang	Menganalisis bagaimana Akuntabilitas kinerja pegawai dalam pelayanan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang dan mengidentifikasi faktor pendukung dan juga faktor penghambat dalam proses pencapaian akuntabilitas kinerja pelayanan publik yang “Baik” dalam melayani pembuatan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang	Sheila Elwood dalam Mardiasmo (2004:226 - 227)	Kualitatif deskriptif, pengumpulan data dengan observasi, wawancara, dokumentasi.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa akuntabilitas pelayanan publik kinerja pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang berada pada sesuai dengan prosedur yang berlaku. Namun dalam implementasinya terdapat beberapa indikator masih ditemukan tidak berjalan sesuai prosedur yang ada, salah satunya adalah kesadaran pegawai, dimana masih ditemukan perilaku yang kurang responsif, sehingga dilakukan masyarakat menganggapnya buruk, selain itu ada faktor penghambatnya seperti fasilitas dan infrastruktur dalam hal jaringan yang belum memadai, rendahnya partisipasi dan kesadaran masyarakat dan kurangnya kesadaran pegawai dalam memberikan pelayanan.
14.	Annisa Zahra Sholehah, Chaerunnisa Zoe Susanto, Rasya Qotrunada, Cecep Wahyudin, Euis	Peran Budaya Organisasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik	Untuk mengetahui peran budaya organisasi dalam meningkatkan pelayanan publik	St..Hamsiah, at all (2022)	Studi kepustakaan, pengumpulan data dengan literatur.	Berdasarkan hasil diskusi 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

	Salbiah (2023)					untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui budaya organisasi.
15.	Kartiman (2021)	Layanan Administrasi Kependudukan di Masa Pandemi Covid 19 di Kabupaten Rembang dalam Mewujudkan Good Governance	Untuk mengetahui layanan administrasi kependudukan di Masa Pandemi Covid 19 di Kabupaten Rembang dan bagaimana kendala dan solusi penyelesaian layanan administrasi kependudukan di Masa Pandemi Covid 19 di Kabupaten Rembang Dalam Mewujudkan Good Governance.	Sinambela	Kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan penerapan pelayanan publik dalam bidang administrasi kependudukan di Kabupaten Rembang selama masa pandemi ini telah banyak mempergunakan alur proses atau tata cara secara online, dimana didalam sistem yang telah dibuat masyarakat dapat dengan lebih mudah mengetahui informasi dan melakukan berbagai keperluan yang dibutuhkannya dirumah saja tanpa harus datang ke kantor administrasi kependudukan. pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di kabupaten Rembang masih terdapat beberapa kendala. Faktor internal ini berasal dari pemerintahan atau pengelolaan layanan administrasi kependudukan, sedangkan untuk faktor eksternal berasal dari masyarakat di Kabupaten Rembang.
16.	Lulu Shobihatu N Naqibah, Yaqub Cikusin, Agus Zainal Abidin (2021)	Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis E-Service (Studi Kasus Pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang	Untuk mengetahui implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan (E-KTP) berbasis e-service maupun faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan E-KTP berbasis e-service di	Van Meter dan Van Horn sebagaimana dikutip Agustino (2008:139)	Kualitatif, pengumpulan data observasi, wawancara dan dokumentasi.	Implementasi Kebijakan Pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang dengan sub fokus: Komunikasi: kebijakan disampaikan kepada masyarakat melalui sosialisasi, Sumber daya: sumber daya manusia cukup mampu untuk melaksanakan pelayanan online dan sebagai implementor ada yang memiliki kemampuan pas-pasan, sumber daya financial tidak ada masalah, dan sumber daya pendukung ada beberapa yang harus di tambah seperti ADB, Sikap atau Disposisi:

			Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang dan masyarakat yang membutuhkan pelayanan.			Karakteristik implementor belum menunjukkan komitmen pelaksanaan pelayanan online, Struktur Birokrasi: sudah memiliki SOP pelayanan online dan fragmentasi: koordinasi dilakukan dengan internal Dinas.
--	--	--	--	--	--	---

Sumber: Diolah dari berbagai sumber (2024) oleh peneliti

Berdasarkan tabel penelitian terdahulu diatas, penulis memaparkan sebanyak 16 penelitian terdahulu yang sesuai dengan permasalahan dibahas dan diteliti terkait budaya organisasi dalam penelitian ini. Penelitian ini memiliki beberapa perbedaan dari penelitian terdahulu. Beberapa perbedaan dalam penelitian ini dengan beberapa penelitian terdahulu yakni terdapat di lokasi penelitian, fokus penelitian, kajian teori serta metode penelitian. Adapun lokus yang dipilih pada penelitian ini sebagai tempat penelitian yaitu di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang dengan fokus penelitian untuk mengetahui budaya organisasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang. Konsep teori yang digunakan pada penelitian ini yaitu Menurut Robbins & Judge (2013: 512-513; Robbins & Coulter, 2002:59). Metode penelitian yang saya gunakan adalah metode penelitian kualitatif.

1.6.2 Administrasi Publik

Secara konseptual, administrasi publik dimaksudkan untuk lebih memahami hubungan pemerintah dengan publik serta meningkatkan responsibilitas kebijakan terhadap berbagai kebutuhan publik, dan juga melembagakan praktik-praktik manajerial agar terbiasa melaksanakan suatu kegiatan dengan efektif, efisien dan rasional dalam Pasolong (2017:1). Menurut Nicholas Henry dalam Pasolong (2017:9) Definisi

administrasi publik adalah: “Suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktik dengan tujuan mempromosi pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah, dan juga mendorong kebijakan publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan sosial. Administrasi publik berusaha melembagakan praktik-praktik manajemen agar sesuai dengan nilai efektivitas, efisiensi dan pemenuhan kebutuhan masyarakat secara lebih baik”. Adapun pendapat lain dari Felix A. Nigro (2016:14) mengemukakan bahwa definisi administrasi publik adalah :

1. Upaya berbagai kelompok yang kooperatif di seting publik.
2. Mencakup tiga lembaga negara- eksekutif, legislatif, yudikatif- yang semuanya saling terhubung.
3. Berperan penting dalam perumusan kebijakan publik dan karenanya menjadi bagian dari proses politik.
4. Berbeda secara signifikan di hal-hal tertentu dari administrasi swasta.
5. Berkaitan erat dengan kelompok-kelompok swasta dan individu-individu terkait penyediaan jasa dan layanan bagi komunitas.

Ruang lingkup Administrasi Publik bisa dipandang dari beberapa unsur (Rafyansyah et al., 2022) (Noviyanti, 2015), yaitu:

- 1) Organisasi publik, dimana memiliki prinsip yang berhubungan dengan jenis-jenis lembaga dari perilaku birokrasi.
- 2) Manajemen publik adalah berhubungan dengan mekanisme serta wawasan sistem, penilaian kegiatan dan tingkat produksi masyarakat serta sistem SDM.
- 3) Implementasi yakni berhubungan dengan pendekatan kebijaksanaan publik serta penerapannya, privasinya, administrasi antar pemerintah dan etika birokrasi.

Berdasarkan perihal diatas penulis dapat menyimpulkan bahwa administrasi publik adalah kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas atau kegiatan pemerintah yang dikeluarkan oleh badan legislatif, eksekutif dan yudikatif dalam memenuhi kebutuhan publik secara efisien dan efektif. Salah satu unsur di dalam administrasi publik adalah organisasi publik. Untuk mencapai tujuan tersebut diperlukannya suatu organisasi publik. Seperti halnya dalam melaksanakan penelitian mengenai Budaya Organisasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang, organisasi publik sendiri memiliki kaitan dalam menunjang pemerintah meningkatkan kinerja guna memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat, sehingga diperlukannya budaya organisasi pada organisasi publik tersebut.

1.6.2.1 Paradigma Administrasi Publik

Administrasi publik adalah bidang pengetahuan yang dinamis sehingga mengalami perkembangan dan penyesuaian seiring berjalannya waktu sesuai dengan tuntutan dan tantangan yang muncul. Para ahli menyajikan paradigma- administrasi publik yang mencerminkan pandangan mereka terhadap peran dan tantangan dalam menanggapi berbagai masalah. Salah satu konsep paradigma administrasi publik yang terkenal berasal dari Nicholas Henry (1975), yang mengidentifikasi enam paradigma yang dikelompokkan berdasarkan fokus dan lokus kepentingan masing-masing. Keenam paradigma tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Paradigma pertama atau biasa dikenal sebagai paradigma dikotomi Politik administrasi dari tahun 1900-1926, menitikberatkan pada pemisahan urusan politik dan administrasi dalam fungsi utama pemerintahan. Paradigma ini menekankan

bahwa masalah-masalah pemerintahan, politik, dan kebijakan terkait erat dengan urusan politik, sementara organisasi, kepegawaian, dan penyusunan anggaran di dalam sebuah birokrasi merupakan fokus dari urusan administrasi.

- b. Paradigma kedua pada tahun 1927-1937, menciptakan prinsip-prinsip administrasi negara yang menggambarkan adanya kemajuan baru dalam bidang tersebut dan mencapai puncak reputasinya. Pada sekitar tahun 1930-an, administrasi negara mulai menerima masukan dari berbagai sektor, termasuk industri dan pemerintahan lainnya, menegaskan bahwa administrasi negara dapat melibatkan diri dalam semua aspek kehidupan.
- c. Paradigma ketiga berkembang pada tahun 1950-1970 yang merupakan penjabaran mengenai administrasi negara sebagai ilmu politik. Pada fase ini, upaya dilakukan untuk mendefinisikan hubungan konseptual antara administrasi negara dan ilmu politik. Hal tersebut didasari pada ruang lingkup administrasi negara yang pada dasarnya adalah kekuasaan baik kepada administrasi negara itu sendiri maupun kepada masyarakat. Perkembangan pada paradigma ini bertujuan untuk meredakan ketegangan di kalangan yang menganggap ada perbedaan antara ilmu administrasi negara dan ilmu politik.
- d. Paradigma keempat yang berlangsung pada periode 1956-1970, menciptakan era administrasi negara sebagai ilmu administrasi. Manajemen menjadi prinsip yang diperbarui secara ilmiah dan mendalam, mencakup bidang seperti perilaku organisasi, analisis manajemen, dan penerapan teknologi modern. Terdapat keyakinan bahwa ilmu manajemen memiliki peran penting dalam praktik administrasi, diwujudkan melalui penggunaan teknik organisasi. Pada periode ini, perkembangan keorganisasian

terjadi dengan cepat, melibatkan peran aktif para ilmuwan dalam menganalisis struktur negara, bahkan mulai merumuskan pemikiran filosofis mengenai esensi negara.

- e. Paradigma kelima mulai berkembang sejak tahun 1970, menempatkan administrasi negara sebagai administrasi negara itu sendiri. Pengembangan administrasi negara tidak hanya difokuskan pada peran administrasi negara sebagai ilmu murni, tetapi juga pada pengembangan teori organisasi. Fokus utama dalam perhatian pada teori organisasi adalah bagaimana dan mengapa organisasi beroperasi, perilaku individu dalam organisasi, dan proses pengambilan keputusan didalamnya. Pada paradigma ini, administrasi publik lebih terorientasi pada teori dan teknik administrasi, manajemen modern, politik-ekonomi, serta proses pembuatan, analisis, dan metode pengukuran hasil kebijakan publik.
- f. Paradigma keenam mulai berkembang sejak tahun 1997 menegaskan posisi administrasi publik sebagai Administrasi Publik Baru atau Governance. Fokus utama paradigma ini adalah upaya untuk mengorganisir, menggambarkan, atau membentuk organisasi yang mencakup nilai-nilai kemanusiaan, serta memiliki sistem yang demokratis, responsif, dan melibatkan partisipasi masyarakat. Terdapat pendapat bahwa perspektif administrasi publik sebelumnya menggambarkan negara seperti perusahaan sehingga perlu disesuaikan kembali. Konsep "*new public service*" kemudian muncul dengan gagasan bahwa negara seharusnya memberikan pelayanan kepada masyarakat secara demokratis, jujur, dan akuntabel. Warga negara dianggap sebagai pemilik pemerintahan dan dapat berpartisipasi bersama-sama untuk mencapai tujuan yang lebih baik. Kepentingan publik tidak lagi dianggap sebagai akumulasi kepentingan pribadi, melainkan sebagai hasil dari dialog dan partisipasi masyarakat

dalam mencari nilai bersama dan kepentingan bersama. Dalam paradigma ini, masyarakat ditempatkan sebagai publik, bukan sebagai pelanggan, dan memiliki peran penting dalam negara. Administrator diharapkan responsif terhadap kebutuhan masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraan negara.

Penelitian ini berfokus pada Paradigma keenam sebagai Paradigma Administrasi publik baru atau *governance* yang kemudian memunculkan konsep *new public service*. Pandangan *new public service* adalah suatu paradigma dalam bidang administrasi publik yang menekankan pelaksanaan pelayanan publik yang demokratis dan adil secara sosial. Pada konteks tersebut, penyelenggara pelayanan berupaya memahami kepentingan publik (*public interest*) dalam pelaksanaan layanan publik. Untuk mewujudkan prinsip tersebut, perhatian utama diberikan pada sistem pelayanan publik, termasuk manajemen sumber daya manusianya. Program-program pengembangan sumber daya manusia untuk aparatur dirancang untuk menciptakan sumber daya manusia yang memiliki keterampilan dan kemampuan untuk terlibat dalam penyelesaian masalah layanan publik. Dalam penelitian ini memfokuskan pada sumber daya manusia yang mampu melayani kebutuhan masyarakat sehingga diperlukan pelatihan dan pengembangan kepada pegawai layanan.

1.6.3 Organisasi Publik

Menurut H. Malayu S.P. Hasibuan (2014:23) menyatakan bahwa organisasi hanya merupakan alat dan wadah tempat manajer melakukan kegiatan-kegiatannya untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Konsep organisasi berdasarkan pandangan Tata Sutabri (2016:62) adalah wadah yang menandakan suatu lembaga yang di dalamnya

terdapat kegiatan-kegiatan kelompok fungsional, kelompok struktural seperti organisasi perusahaan, rumah sakit, perwakilan pemerintah, atau suatu perkumpulan olah raga.

Konsep dasar dalam organisasi mencakup unsur-unsur minimal dalam organisasi yaitu (Jaelani, 2021) :

1. Adanya anggota

Anggota organisasi terdiri dari dua orang atau lebih. Anggota organisasi terdiri dari orang-orang. Harus disadari dan dipahami bahwa setiap orang mempunyai sikap dan watak yang berbeda-beda. Sebagai makhluk individu dan sosial orang mempunyai kompleksitas yang beraneka macam. Karena organisasi terdiri dari beberapa orang sebagai anggota maka dinamika dalam organisasi baik yang berimplikasi positif maupun negatif dalam organisasi adalah sesuatu yang wajar.

2. Bekerja sama

Setelah berkelompok menjadi anggota organisasi adalah untuk bekerja sama. Kerja sama antar anggota organisasi ini mutlak diperlukan pembagian tugas dan kerja bisa berbeda-beda tetapi harus bisa bekerja sama. Sebagai contoh team sepak bola. Peran dan tugasnya berbeda-beda tetapi kerjasama satu team harus dilakukan. Bisa dibayangkan apabila dalam satu team sepak bola tidak ada kerja sama yang kompak jangankan meraih kemenangan dalam suatu pertandingan gawang sendiri malah kemasukan gol. Sehingga kerja sama antar anggota organisasi sangat diperlukan.

3. Mencapai tujuan bersama

Adanya anggota-anggota organisasi berkelompok dengan melakukan kerjasama adalah guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan bersama. Tujuan ini menjadi komitmen bersama meskipun setiap anggota mempunyai sifat dan karakteristik yang

berbeda tugas dan peranannya juga berbeda. Tujuan ini sebagai pengikat anggota organisasi dalam melakukan kerjasama. Sebagai sebuah team sepak bola meskipun anggotanya berbeda dalam karakteristik dan tugas yang diemban juga berbeda-beda tetapi tujuannya sama yaitu menciptakan gol ke gawang lawan yang berarti sama bekerja sama mencapai kemenangan team.

Menurut Fahmi (2013) organisasi publik merupakan sebuah wadah yang memiliki multi peran dan didirikan dengan tujuan mampu memberikan serta mewujudkan keinginan berbagai pihak, dan tidak terkecuali kepuasan bagi pemiliknya. Menurut Robbins and Judge, (2012), Organisasi publik secara sadar dikoordinasikan entitas sosial dengan batas-batas yang relatif dapat diidentifikasi yang beroperasi relatif terus menerus untuk mencapai tujuan bersama atau serangkaian tujuan. Memahami organisasi publik dalam hal proses pengorganisasian. Organisasi sektor publik merujuk pada entitas-entitas yang beroperasi di bawah payung pemerintahan untuk menyediakan pelayanan publik, mengelola sumber daya publik, dan menjalankan fungsi-fungsi pemerintahan yang berkontribusi pada kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan. Berbeda dengan organisasi sektor swasta yang bertujuan mencapai keuntungan finansial, organisasi sektor publik memiliki orientasi sosial yang lebih luas dan fokus pada pelayanan kepada publik serta pemenuhan kebutuhan masyarakat. Salah satu tujuan utama dari organisasi sektor publik adalah menyediakan pelayanan publik yang efektif dan efisien kepada warga negara. Ini mencakup layanan-layanan seperti pendidikan, kesehatan, infrastruktur, keamanan, dan administrasi publik (Khairi, 2021). Selain itu, organisasi sektor publik juga memiliki tanggung jawab untuk merumuskan

dan menjalankan kebijakan publik yang mengatur berbagai aspek kehidupan masyarakat, termasuk regulasi ekonomi, lingkungan, dan sosial (Wahyuni, 2015).

Karakteristik khusus dari organisasi sektor publik termasuk transparansi, akuntabilitas, dan tanggung jawab terhadap masyarakat. Transparansi mencakup keterbukaan informasi mengenai keputusan, kebijakan, dan kinerja organisasi yang memungkinkan masyarakat untuk mengawasi dan mengevaluasi tindakan pemerintah. Akuntabilitas adalah prinsip penting yang memastikan bahwa organisasi sektor publik bertanggung jawab atas tindakan mereka kepada publik dan pemangku kepentingan lainnya. Sumber daya yang digunakan oleh organisasi sektor publik, seperti anggaran dan personel, sering kali dibatasi oleh pertimbangan anggaran dan regulasi. Oleh karena itu, pengelolaan sumber daya yang efisien dan efektif menjadi tantangan utama. Selain itu, perubahan kebijakan politik, tuntutan masyarakat yang semakin kompleks, serta perkembangan teknologi juga menjadi tantangan yang harus diatasi oleh organisasi sektor publik dalam upaya menjaga relevansi dan kinerja yang optimal. Dalam dunia yang terus berkembang, inovasi juga menjadi kunci penting bagi organisasi sektor publik. Inovasi dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan, mengoptimalkan penggunaan sumber daya, dan mengatasi masalah-masalah yang dihadapi. Keterlibatan masyarakat dalam proses kebijakan dan pelayanan juga semakin penting untuk menjaga responsivitas organisasi sektor publik terhadap kebutuhan masyarakat (Negara & Febrianti, 2019).

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan oleh peneliti, organisasi publik sebagai wadah yang didalamnya terdiri dari beberapa orang yang bekerja sama untuk mewujudkan pelayanan publik yang efektif dan efisien kepada warga negara. Organisasi

publik di dalam penelitian ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang, yang didalamnya berisi orang – orang yang bekerja sama untuk mewujudkan pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat. Organisasi publik sendiri menjadi tolak ukur peneliti untuk mengetahui bagaimana budaya organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang, apakah organisasi itu sendiri sudah dapat dijalankan dengan baik atau malah justru sebaliknya. Di dalam mencapai tujuan organisasi diperlukan budaya organisasi yang di dalamnya terdapat sistem bersama yang merupakan kekuatan social yang dapat menggerakkan orang dalam suatu organisasi untuk melakukan suatu tugas dalam pekerjaannya.

1.6.4 Pelayanan Publik

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Hayat (2017) tentang pelayanan publik memberikan definisi 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 pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menurut pasal Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 (Hayat, 2017) menyebutkan, bahwa ruang lingkup pelayanan publik adalah meliputi pelayanan barang publik dan jasa serta pelayanan administratif yang diatur sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pemberian pelayanan dalam ruang lingkup tersebut harus dipenuhi oleh pemerintah secara baik, akuntabel dan maksimal, sehingga kepuasan masyarakat dalam penerimaan pelayanan dapat terpenuhi. Pelayanan publik tidak hanya memberikan pelayanan fisik, tetapi sikap, perilaku dan penerimaan dari aparatur pemeberi layanan menjadi titik penting

dalam pelayanan publik. Dalam Undang-undang tersebut juga menjelaskan bahwa standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah dijangkau, dan terukur.

Kriteria pelayanan publik menurut Pasolong (2013) yang baik tidak terlepas dari prinsip-prinsip dasar pelayanan publik yang meliputi:

a. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

b. Kejelasan

(1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.

(2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.

(3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

c. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

d. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.

e. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

f. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

g. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi dan informatika.

h. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi, telekomunikasi, dan informatika.

i. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan

Pemberi pelayanan terus bersikap disiplin, sopan, santun, dan ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

j. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan.

Standar pelayanan publik yang harus dipenuhi oleh pemerintah penyelenggara pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Pasal 21 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa: “ Komponen standar pelayanan publik adalah :

- 1) Dasar Hukum;
- 2) Persyaratan;
- 3) Sistem, mekanisme, dan prosedur;

- 4) Jangka waktu penyelesaian
- 5) Biaya/tarif;
- 6) Produk Pelayanan;
- 7) Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas;
- 8) Kompetensi pelaksana;
- 9) Pengawasan internal;
- 10) Penanganan pengaduan, sarana, dan masukan;
- 11) Jumlah pelaksana;
- 12) Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan yang dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
- 13) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan;
- 14) Evaluasi kinerja pelaksana

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan oleh peneliti, peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan meliputi pelayanan barang publik dan jasa serta pelayanan administratif yang diatur sesuai dengan standar pelayanan publik. Dalam hal meningkatkan kualitas pelayanan publik, budaya organisasi memiliki pengaruh yang cukup besar dalam hal tersebut. Semakin baik budaya organisasi maka semakin baik juga kualitas pelayanan yang diberikan oleh sebuah organisasi. Karena kinerja pegawai dapat dikelola dan akan mempengaruhi pelayanan yang ditawarkan kepada masyarakat. Seperti halnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang, pelayanan yang diberikan seperti pelayanan pendaftaran penduduk dan pelayanan pencatatan sipil. Sehingga sebuah

organisasi memiliki budaya yang diterapkan kepada setiap pegawai yang akan mempengaruhi pelayanan kepada masyarakat. Jika masyarakat melihat pelayanan kurang efektif, maka budaya organisasi dalam pelayanan publik dapat ditingkatkan.

1.6.6 Budaya Organisasi

Budaya hakekatnya merupakan proses integrasi dari suatu perilaku manusia yang mencakup pikiran, ucapan dan perbuatan dengan proses pembelajaran. Dalam kehidupannya manusia dipengaruhi oleh budaya dimana mereka berada. Hal yang sama akan terjadi di suatu organisasi atau perusahaan, bauran dari segala nilai, keyakinan dan perilaku dari setiap anggota organisasi akan membentuk budaya organisasi. Menurut Sutrisno (2018 : 20) : "budaya organisasi merupakan suatu kekuatan sosial yang tidak tampak, yang dapat digerakkan orang-orang dalam suatu organisasi untuk melakukan aktivitas kerja". Pengertian budaya organisasi menurut Robbins dan Judge (2015) Budaya organisasi mengacu pada suatu sistem berbagi arti yang dilakukan oleh para anggota organisasi yang membedakan organisasi tersebut dengan organisasi lainnya. Adapun menurut Mangkunegara (2010:113) "budaya organisasi adalah seperangkat asumsi atau sistem keyakinan, nilai-nilai dan norma yang dikembangkan dalam organisasi yang dijadikan pedoman tingkah laku bagi anggota-anggotanya untuk mengatasi masalah adaptasi eksternal dan integritas internal". Sedangkan Stoner et al., (2012 : 54) menjelaskan bahwa : "budaya organisasi didefinisikan sebagai norma, nilai, dan pemahaman yang dimiliki bersama (budaya) dari anggota beberapa organisasi yang mendukung pengendalian yang ketat dipuncak". Budaya organisasi (Sudarsono, 2019) adalah sebagai aturan, nilai, norma, falsafah dan kepercayaan yang dipegang teguh oleh sebuah organisasi yang tercermin dalam perilaku dan pola pikir dari anggota organisasi

dengan memiliki persepsi yang sama dari para anggota organisasi. Jadi budaya organisasi disebut juga sistem bersama yang memiliki kebiasaan yang sama dan memegang teguh nilai-nilai yang sama.

Edison et al., (2016: 118) mengemukakan bahwa : ”budaya perusahaan (*corporate culture*) sering dipertukarkan atau disamakan dengan istilah budaya organisasi (*organization culture*)”. Sebab pada prinsipnya, perusahaan juga merupakan sebuah organisasi, meskipun ada yang tidak sependapat bahwa organisasi adalah perusahaan. Budaya organisasi merupakan hasil dari suatu proses mencairkan dan meleburkan gaya budaya dan atau perilaku tiap individu yang dibawa sebelumnya kedalam sebuah norma-norma dan filosofi yang baru, yang memiliki energi serta kebanggaan kelompok dalam menghadapi sesuatu dan tujuan tertentu. Setiap organisasi dapat mempunyai budaya sendiri yang berbeda dengan organisasi lainnya, inilah yang disebut dengan budaya organisasi. Menurut Wibowo (2013: 8) bahwa : “budaya organisasi adalah budaya yang diterapkan pada lingkup organisasi tertentu”.

Budaya suatu organisasi tidak muncul begitu saja dari suatu kehampaan. Menurut Atmosoeparto (Moeliono, 2005) Beberapa unsur budaya organisasi yang terbentuk banyak ditentukan oleh beberapa hal yaitu sebagai berikut:

- (1) Lingkungan usaha; lingkungan di mana perusahaan itu beroperasi akan menentukan apa yang harus dikerjakan oleh perusahaan tersebut untuk mencapai keberhasilan.
- (2) Nilai-nilai (*values*); merupakan konsep dasar dan keyakinan dari suatu organisasi.
- (3) Panutan/keteladanan; orang-orang yang menjadi panutan atau teladan karyawan lainnya karena keberhasilannya.

(4) Upacara-upacara (*rites and ritual*); acara-acara rutin yang diselenggarakan oleh perusahaan dalam rangka memberikan penghargaan pada karyawannya.

(5) *Network*; jaringan komunikasi *informal* di dalam perusahaan yang dapat menjadi sarana penyebaran nilai-nilai dari budaya perusahaan.

Budaya menjalankan sejumlah fungsi dalam organisasi. Robbins (2018 : 725) mengemukakan lima fungsi budaya dalam organisasi, yaitu:

- 1) Budaya mempunyai peran menetapkan tapal batas;
- 2) Budaya memberi rasa identitas kepada anggota-anggota organisasi;
- 3) Budaya mempermudah timbulnya komitmen pada sesuatu yang lebih luas dari kepentingan diri pribadi seseorang;
- 4) Budaya itu meningkatkan kemantapan sistem sosial;
- 5) Mekanisme pembuat makna dan mekanisme pengendali yang memandu dan membentuk sikap serta perilaku karyawan

Berbagai definisi budaya organisasi yang telah dikemukakan beberapa tokoh diatas, peneliti menyimpulkan bahwa budaya organisasi adalah suatu kekuatan sosial yang tidak tampak, ditetapkan oleh sebuah organisasi dalam membentuk sikap dan perilaku dari para anggota di dalam suatu organisasi untuk memberikan identitas sebagai pembeda dari organisasi lainnya guna mencapai tujuan tertentu.

Menurut Robbins & Judge (2013: 512-513; Robbins & Coulter, 2002:59). kriteria budaya organisasi di atas terdiri dari :

1. Inovasi dan pengambilan resiko
2. Perhatian terhadap detail

3. Orientasi hasil
4. Orientasi orang
5. Orientasi tim
6. Keagresifan
7. Kemantapan

Kriteria budaya dapat memberikan gambaran mengenai organisasi dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Inovasi dan pengambilan resiko yaitu sejauh mana para karyawan didorong untuk bersikap inovatif dan mengambil resiko.
2. Perhatian terhadap detail yaitu sejauh mana para karyawan diharapkan memperlihatkan presisi (kecermatan), analisis dan perhatian terhadap detail.
3. Orientasi hasil yaitu sejauh mana manajemen memusatkan perhatian pada hasil bukannya pada teknik dan proses yang digunakan untuk mencapai hasil itu.
4. Orientasi orang yaitu sejauh mana keputusan manajemen memperhitungkan dampak hasil-hasil pada orang-orang dalam organisasi itu.
5. Orientasi tim yaitu sejauh mana kegiatan kerja diorganisasikan berdasarkan tim, bukannya berdasar individu
6. Keagresifan yaitu sejauh mana orang-orang dalam organisasi itu agresif dan kompetitif dari pada santai.
7. Kemantapan yaitu sejauh mana kegiatan-kegiatan organisasi menekankan dipertahankannya *status quo* dalam perbandingannya dengan pertumbuhan.

Masing-masing kriteria di atas dalam satu kesatuan, dari tingkat yang rendah menuju tingkat yang lebih tinggi. Menilai suatu organisasi menggunakan tujuh kriteria ini menghasilkan gambaran mengenai budaya organisasi tersebut. Gambaran tersebut kemudian menjadi dasar untuk perasaan saling memahami yang dimiliki setiap anggota organisasi mengenai organisasi mereka. Mengenai bagaimana sesuatu dikerjakan berdasarkan pengertian bersama dan cara anggota organisasi seharusnya bersikap.

Hodgetts dan Luthans (dalam Ojo, 2010, h.3) menyebutkan kriteria penting yang terkait dengan budaya organisasi, yaitu:

- a. Keteraturan perilaku yang bisa diamati yang ditandai oleh bahasa, terminologi, dan ritual.
- b. Norma yang tercermin dalam hal jumlah pekerjaan yang harus dilakukan dan tingkat kerja sama antara manajemen dan karyawan.
- c. Nilai-nilai dominan pendukung organisasi dan mengharapkan untuk saling berbagi, untuk menghasilkan produk yang tinggi atau kualitas layanan, tingkat absensi yang rendah, dan efisiensi yang tinggi.
- d. Filsafat yang ditetapkan dalam perusahaan, keyakinan tentang bagaimana karyawan dan bagaimana pelanggan harus diperlakukan.
- e. Aturan yang mendikte tidak boleh dilakukan pada perilaku karyawan yang bidang-bidang seperti produktivitas, hubungan pelanggan, dan kerjasama antargolongan.
- f. Iklim organisasi tercermin dari cara karyawan berinteraksi satu sama lain, melayani pelanggan, dan apa yang mereka rasakan tentang atasan.

Menurut beberapa pendapat ahli diatas, pengukuran budaya organisasi merupakan pengukuran sejauh mana organisasi membangun lingkungan kerja yang kondusif dalam mendukung proses pencapaian tujuan dengan harapan yang diinginkan. Berdasarkan pendapat para pakar mengenai budaya organisasi yang telah disampaikan diatas, maka untuk menganalisis Budaya Organisasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang menggunakan fenomena dari beberapa ahli yang dijadikan satu sebagai kriteria yang digunakan untuk menganalisis budaya organisasi.

Model teori-teori yang dikemukakan tersebut relevan dengan data-data yang sedang peneliti cari dan butuhkan untuk dapat mengukur kriteria budaya organisasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang. Lebih lanjut pengukuran kriteria budaya organisasi sendiri dilakukan untuk meningkatkan dan mengoptimalkan pencapaian visi dan misi organisasi. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan efektifitas organisasi dengan menekankan kepada bagaimana pegawai atau anggota organisasi bersikap dalam memberikan pelayanan kepada publik. kriteria tersebut apabila berhasil organisasi penuhi maka bisa mencapai tujuan budaya organisasi.

Kriteria Budaya Organisasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

1. Inovasi dan pengambilan resiko
2. Perhatian terhadap detail
3. Berorientasi kepada hasil
4. Berorientasi kepada manusia
5. Berorientasi tim

6. Keagresifan
7. Kemantapan
8. Aturan

1.6.7. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Budaya Organisasi

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi tumbuhnya budaya organisasi menurut Suyono (2004:54) (dalam Ika Darma Yuni & Muhammad Yafiz, 2021), yaitu:

1. Kepemimpinan

Kepemimpinan pada sebuah organisasi sangat penting karena dalam keterampilan kepemimpinan yang baik dan efektif ditujukan untuk membangun, mendorong dan mengenalkan budaya organisasi pada perusahaan yang kuat sehingga dapat memperoleh kesuksesan. Kepemimpinan yang efektif membutuhkan produktivitas, kepuasan kerja, kerjasama kelompok, semangat karyawan dan koordinasi yang baik demi memperoleh tujuan organisasi. Mengembangkan keyakinan pada kepemimpinan merupakan tugas dan tanggung jawab pemimpin

2. Motivasi

Memberikan motivasi kepada anggota organisasi untuk dapat memberikan hasil kerja atau kinerja yang terbaik sekaligus memberikan kepuasan kerja merupakan suatu pekerjaan yang sulit dan kompleks, karena motivasi merupakan suatu sistem hubungan antara banyak variable didalam dan diluar organisasi, variable ini bukan saja berasal dari faktor *internal* anggota organisasi tetapi juga kemampuan pemimpin organisasi dalam memberikan motivasi, sehingga dapat melahirkan motif dari anggota organisasi dalam mencapai tujuan organisasi.

3. Komunikasi

Dalam suatu organisasi sangat dibutuhkan adanya komunikasi organisasi yang mampu mengembangkan sikap anggota untuk merubah pola pikir dan pola perilakunya sehingga sejalan dengan apa yang menjadi tujuan dari organisasi tersebut.

Budaya organisasi dibentuk oleh berbagai faktor yang mempengaruhi nilai-nilai, norma, keyakinan, dan perilaku yang ada dalam suatu organisasi. Berikut adalah beberapa faktor yang dapat membentuk budaya organisasi (Fathurrochman, 2021):

1. Pendiri dan Pemimpin Organisasi: Pendiri dan pemimpin organisasi memainkan peran penting dalam membentuk budaya organisasi. Nilai-nilai, keyakinan, dan visi mereka menjadi landasan bagi budaya organisasi yang akan berkembang. Pendiri atau pemimpin yang kuat dan karismatik dapat mempengaruhi budaya organisasi melalui pengaruh dan contoh yang mereka berikan.
2. Nilai dan Keyakinan Bersama: Nilai-nilai dan keyakinan bersama yang dipegang oleh anggota organisasi menjadi faktor penting dalam membentuk budaya organisasi. Ketika individu-individu dengan nilai yang serupa berkumpul dan bekerja bersama, nilai-nilai tersebut secara bertahap menjadi bagian integral dari budaya organisasi.
3. Sejarah dan Pengalaman Organisasi: Sejarah dan pengalaman organisasi dalam menghadapi tantangan, mengatasi hambatan, atau mencapai prestasi tertentu dapat membentuk budaya organisasi. Pengalaman masa lalu yang sukses atau kegagalan dapat menjadi landasan untuk norma dan keyakinan yang diinternalisasi dalam budaya organisasi.

4. Struktur Organisasi: Struktur organisasi, termasuk hierarki, pembagian tugas, dan proses pengambilan keputusan, dapat membentuk budaya organisasi. Struktur yang terdesentralisasi dan memberikan otonomi yang tinggi dapat menghasilkan budaya yang lebih *fleksibel* dan kolaboratif, sementara struktur yang terpusat dan berorientasi pada kontrol dapat menghasilkan budaya yang lebih formal dan terstruktur.

5. Komposisi Karyawan: Karyawan yang bergabung dalam organisasi membawa dengan mereka latar belakang, pengalaman, dan nilai-nilai pribadi mereka. Komposisi karyawan yang beragam dapat mempengaruhi budaya organisasi dengan membawa perspektif yang berbeda, tetapi juga dapat memicu konflik atau menimbulkan kesulitan dalam membentuk keselarasan budaya.

6. Lingkungan *Eksternal*: Lingkungan *eksternal*, termasuk kondisi pasar, regulasi pemerintah, dan norma sosial, juga dapat membentuk budaya organisasi. Organisasi sering kali harus beradaptasi dengan perubahan lingkungan eksternal, dan respons mereka terhadap tekanan eksternal ini dapat mencerminkan budaya organisasi yang ada.

7. Acara dan Ritual Organisasi: Acara dan ritual yang diadakan dalam organisasi, seperti pertemuan tahunan, penghargaan karyawan, atau pelatihan khusus, dapat memainkan peran penting dalam membentuk budaya organisasi. Acara-acara ini dapat memperkuat nilai-nilai, norma, dan tradisi organisasi, serta mempromosikan interaksi dan penghayatan budaya secara kolektif.

8. Teknologi dan Sistem: Penggunaan teknologi dan sistem dalam organisasi dapat mempengaruhi budaya organisasi. Teknologi yang digunakan, sistem komunikasi yang

diterapkan, atau platform kolaborasi yang digunakan dapat membentuk cara kerja dan interaksi dalam organisasi, yang pada gilirannya membentuk budaya organisasi.

Menurut beberapa pernyataan diatas dapat ditarik kesimpulan terdapat berbagai macam faktor yang mempengaruhi budaya di dalam suatu organisasi, sehingga dalam menilai budaya organisasi tidak dapat terpacu dengan satu faktor saja karena semua faktor saling berkaitan dan memiliki peranannya masing-masing.

1.6.8 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil)

Kependudukan dan catatan sipil merupakan salah satu urusan wajib pemerintahan daerah yang harus dilaksanakan oleh pemerintahan pusat kepada pemerintah daerah. Pelayanan administrasi kependudukan yang terdiri dari pendaftaran penduduk dan pelayanan pencatatan sipil merupakan sub bagian dari pelayanan publik yang harus dilaksanakan dengan baik kepada masyarakat. Berdasarkan Undang-undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dijelaskan bahwa instansi pelaksana administrasi kependudukan untuk wilayah kabupaten/kota adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang berenang memberikan pelayanan yang sama dan profesional kepada setiap penduduk atas pelaporan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan instansi yang mana bertujuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam membuat sebuah identitas seseorang atau masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintahan daerah di bidang administrasi kependudukan berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan. Untuk melaksanakan tugas tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menyelenggarakan fungsi :

1. Penyusunan program dan anggaran;

2. Pengelolaan keuangan;
3. Pengelolaan perlengkapan, urusan tata usaha, rumah tangga dan barang milik negara;
4. Pengelolaan urusan ASN;
5. Penyusunan perencanaan di bidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, kerja sama administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
6. Perumusan kebijakan teknis di bidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, kerja sama, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
7. Pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
8. Pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil;
9. Pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan;
10. Pelaksanaan kerja sama administrasi kependudukan;
11. Pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan;
12. Pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
13. Pembinaan, koordinasi, pengendalian bidang administrasi kependudukan;
14. Pelaksanaan kegiatan penatausahaan Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil; dan
15. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh bupati/walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Terdapat 10 budaya malu yang diterapkan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang, diantaranya :

Gambar 1. 1 Budaya Malu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang



Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2024

Maka dari itu, ada 9 kriteria budaya organisasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

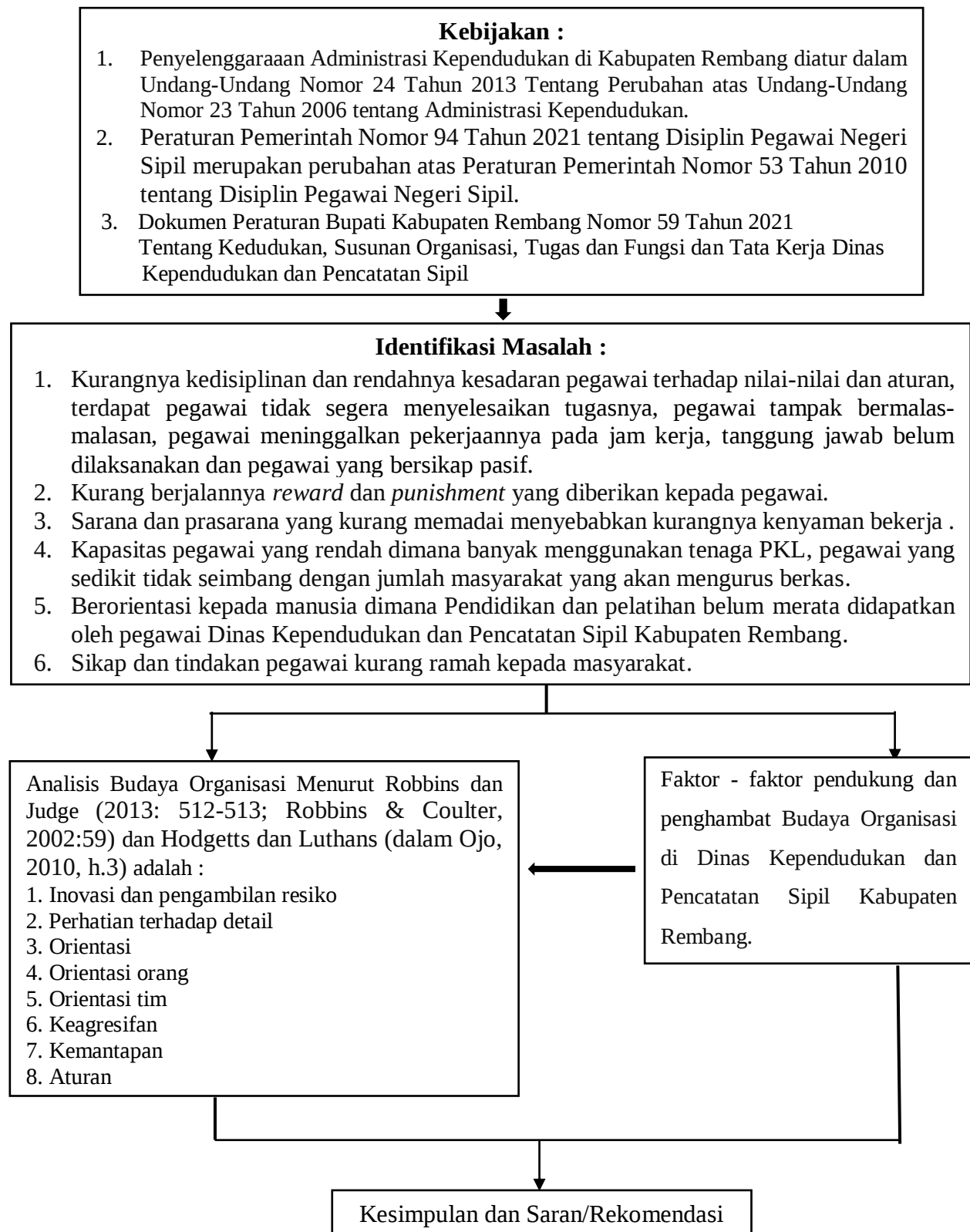
1. Inovasi dan pengambilan resiko
2. Perhatian terhadap detail
3. Orientasi hasil
4. Orientasi manusia
5. Orientasi tim
6. Keagresifan

7. Kemantapan

8. Aturan

1.7 Kerangka Berpikir

Gambar 1.2 Kerangka Pemikiran



Sumber: Analisis Peneliti, 2024

1.8 Operasional Konsep

Definisi operasional menurut Sugiyono (2009) yaitu sebuah penentu bagi sifat atau kontrak yang nantinya harus dipelajari sehingga akan menjadi sebuah variable terukur, sehingga dengan pengukuran ini dapat diketahui, kriteria apa saja yang diketahui sebagai pendukungnya untuk dianalisa dari variabel tersebut.

1.8.1 Budaya Organisasi

Untuk mengukur kriteria budaya organisasi dalam penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut:

1. Inovasi dan pengambilan resiko

Kriteria pertama untuk mengukur budaya organisasi adalah inovasi dan keberanian mengambil risiko yang memiliki makna sebuah dorongan untuk bersikap inovatif dan mengambil risiko.

Kriteria inovasi dan keberanian mengambil risiko akan dilihat menggunakan gejala berikut:

- a) Dorongan untuk melakukan inovasi
- b) Dorongan untuk berani mengambil resiko

2. Perhatian terhadap detail

Bentuk kriteria dari budaya organisasi perhatian terhadap detail diartikan sebagai para pegawai diharapkan memperlihatkan presisi (kecermatan), analisis dan perhatian terhadap detail. Kriteria perhatian terhadap detail dilihat menggunakan gejala berikut:

- a) Pegawai bekerja dengan teliti dan detail
- b) Pegawai bekerja dengan tepat sasaran

3. Orientasi hasil

Bentuk kriteria dari budaya organisasi berorientasi kepada hasil merupakan sejauh mana manajemen memusatkan perhatian pada hasil bukannya pada teknik dan proses yang digunakan untuk mencapai hasil itu. Komponen kepada hasil dapat dilihat menggunakan gejala berikut:

- a) Dituntut agar berkualitas
- b) Dituntut untuk bekerja keras.
- c) Dituntut bekerja bertanggung jawab
- d) Dituntut bekerja agar tidak ada keluhan

4. Orientasi orang

Orientasi orang yaitu sejauh mana keputusan manajemen memperhitungkan dampak hasil-hasil pada orang di dalam organisasi itu. Kriteria berorientasi kepada manusia dapat dilihat menggunakan gejala berikut:

- a) Mempunyai hak berkembang
- b) Hak yang sama dalam karir

5 Orientasi tim

Orientasi tim bermakna bahwa kegiatan kerja diorganisasikan berdasar tim, bukannya berdasar individu. Kriteria ini akan dilihat menggunakan gejala sebagai berikut:

- a) Kerjasama dengan tim
- b) Saling menghargai antar pegawai

6. Keagresifan

Bagaimana orang-orang dalam organisasi itu tanggap dan kompetitif, bukannya santai-santai. Kriteria ini akan dilihat menggunakan gejala sebagai berikut:

- a) Sikap tanggap dan kompetitif antar pegawai

- b) Bekerja dengan cepat

7. Kemantapan

Kemantapan adalah sejauh mana kegiatan organisasi menekankan dipertahankannya *status quo* bukannya pertumbuhan. Kriteria ini akan dilihat menggunakan gejala sebagai berikut:

- a) Kondisi lingkungan kerja
- b) Bekerja sesuai prosedur

8. Aturan

Aturan adalah sebuah petunjuk yang berlaku dalam organisasi, dimana para pegawai harus mempelajari aturan tersebut agar diterima sebagai anggota kelompok.

Kriteria ini akan dilihat menggunakan gejala sebagai berikut:

- a) Dorongan kepada pegawai agar bersikap ramah dan sopan santun
- b) Kedisiplinan pegawai menaati aturan

1.8.2 Faktor Pendukung dan Penghambat Budaya Organisasi

Faktor pendukung dan penghambat dalam penelitian ini terbuka dari jawaban atas *interview guide*, selanjutnya peneliti melakukan analisis faktor pendukung dan penghambat yang dinilai sesuai dengan permasalahan dan topik yang diangkat, yaitu “Budaya Organisasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang”.

1.9 Fenomena Penelitian

Tabel 1. 5 Fenomena Penelitian Budaya Organisasi

No.	Fenomena	Kriteria	Gejala yang diamati	Interview Guide	Informan
1.	Budaya Organisasi	1. Inovasi dan pengambilan resiko	1. Dorongan untuk melakukan inovasi 2. Dorongan untuk berani mengambil resiko.	1. Kapan dan dimana pegawai dapat berinovasi? 2. Bagaimana cara organisasi mendorong pegawai untuk melakukan inovasi? 3. Bagaimana sikap pegawai dalam mengambil resiko dalam bekerja? 4. Bagaimana langkah yang disiapkan oleh organisasi dalam mendorong pegawai untuk siap dalam mengambil risiko?	Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang
2.		2. Perhatian terhadap detail	1. Pegawai bekerja dengan teliti dan detail 2. Pegawai bekerja tepat sasaran	1. Apakah pegawai telah bekerja dengan teliti dan detail dan apa buktinya? 2. Bagaimana peran organisasi dalam menciptakan pegawai yang cermat dan teliti? 3. Apakah pegawai telah bekerja dengan tepat sasaran dan apa buktinya? 4. Apakah tupoksi yang diberikan kepada pegawai sudah jelas dan apa buktinya?	Pegawai dan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang
3.		3. Orientasi hasil	1. Dituntut untuk berkualitas 2. Dintuntut untuk bekerja sesuai program 3. Dituntut bekerja bertanggung jawab 4. Dituntut bekerja agar tidak ada keluhan	1. Apakah kualitas hasil kerja pegawai sudah baik dan apa buktinya? 2. Bagaimana cara melakukan evaluasi, peraturan dan standarisasi hasil kerja pegawai? 3. Bagaimana bentuk organisasi dalam mengarahkan pegawai untuk bekerja sesuai program? 4. Bagaimana bentuk pertanggungjawaban pegawai	Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang

				terhadap tugas yang diberikan? 5. Bagaimana bentuk organisasi mengarahkan pegawai bekerja agar tidak ada keluhan?	
4.		4. Orientasi orang	1. Mempunyai hak berkembang 2. Hak yang sama dalam karir	1. Apakah setiap pegawai mempunyai kesempatan untuk berkembang? 2. Bentuk reward yang diberikan apa saja kepada pegawai jika melakukan kinerja yang bagus? 3. Apakah pegawai mempunyai hak jenjang karir dan bagaimana prosedurnya? 4. Apakah setiap pegawai sudah mengikuti diklat dan pelatihan yang diberikan oleh organisasi?	Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang
5.		5. Orientasi tim	1. Kerjasama dalam tim. 2. Saling menghargai antar pegawai	1. Bagaimana hubungan kerjasama tim pegawai dalam organisasi? 2. Bagaimana cara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang membangun kerjasama secara efektif ? 3. Apakah para pegawai saling menghargai satu sama lain? Bagaimana cara pegawai untuk saling menghargai satu sama lain? 4. Apakah sering terjadi konflik antar pegawai? Bagaimana cara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang dalam mengatasi konflik yang terjadi dalam lingkungan kerja?	Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang
		6. Keagresifan	1. Sikap tanggap dan kompetitif antar pegawai 2. Bekerja dengan cepat	1. Bagaimana sikap tanggap para pegawai dalam menyelesaikan permasalahan dalam bekerja? 2. Apakah ada sikap kompetitif antar pegawai di lingkungan kerja Dinas Kependudukan dan	Pegawai dan Masyarakat Dinas Kependudukan

				Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang? 3. Apakah pegawai bekerja secara cepat? 4. Bagaimana langkah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bekerja secara cepat agar dapat menaikkan skor SKM di indikator terendah yaitu waktu pelayanan?	dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang
		7. Kemantapan	1. Kondisi lingkungan kerja 2. Bekerja sesuai prosedur	1. Bagaimana kondisi lingkungan kerja yang dirasakan oleh pegawai? 2. Bagaimana cara organisasi menciptakan lingkungan kerja yang tenang dan kondusif? 3. Apakah para pegawai telah bekerja sesuai peraturan SOP yang berlaku?	Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang
		8. Aturan	1. Dorongan kepada pegawai agar bersikap ramah dan sopan santun 2. Kedisiplinan pegawai menaati aturan	1. Bagaimana sikap dan perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan? Apakah menerapkan sikap ramah dan sopan santun? 2. Bagaimana kedisiplinan pegawai dalam menaati aturan? 3. Langkah apa yang dilakukan oleh organisasi dalam menaati aturan?	Pegawai dan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang
2.	Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Budaya Organisasi	Faktor pendukung dan penghambat dalam penelitian ini terbuka dari jawaban atas <i>interview guide</i> .			

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2024)

1.10 Argumen Penelitian

Argumen penelitian berisi jawaban atau rumusan masalah yang ada sesuai dengan teori-teori yang terdapat pada literatur dan dibuat berdasarkan kerangka pemikiran teoritis. Penelitian ini akan menganalisis Budaya Organisasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah unsur penyelenggara urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil serta tugas pembantu yang dilimpahkan kepada daerah. Alasan peneliti mengambil topik ini adalah seperti yang telah dipaparkan sebelumnya bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang menjadi sorotan masyarakat mengenai kinerjanya yang belum mencapai hasil sangat baik, karena saat ini urusan administrasi kependudukan memiliki peran penting dalam pembangunan suatu negara. Administrasi kependudukan melibatkan berbagai proses seperti pendaftaran penduduk, pencatatan kelahiran dan kematian, penerbitan dokumen kependudukan, serta pengumpulan dan analisis data demografis. Sehingga kinerja pegawai berdampak pada kualitas pelayanan bagi masyarakat serta diharapkan dapat memberikan informasi dan data yang lengkap mengenai budaya organisasi yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang.

Belum berjalannya budaya organisasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang, dibuktikan dengan kurangnya pengarahan mengenai disiplin kerja terlihat masih terdapat ketidaktepatan pegawai untuk datang ke kantor dan masih dijumpai oknum yang meninggalkan kantor di jam kerja,

kurang berjalannya *reward* dan *punishment* yang diberikan kepada pegawai, perhatian terhadap detail para pegawainya masih kurang yaitu masih banyak kesalahan pengetikan dokumen dalam pelayanan pengurusan kependudukan dan pencatatan sipil, orientasi kepada manusia yaitu sarana dan prasarana yang kurang memadai menyebabkan kurangnya kenyamanan bekerja, Kapasitas pegawai yang rendah dimana banyak menggunakan tenaga PKL, Berorientasi kepada manusia juga dilihat dari Pendidikan dan pelatihan belum merata didapatkan oleh pegawai, sikap dan tindakan pegawai kurang ramah kepada masyarakat. Budaya organisasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang sebagai aturan, nilai, norma, standar-standar yang ditetapkan oleh organisasi dalam membentuk sikap dan perilaku para anggota di dalam suatu organisasi untuk memberikan identitas sebagai pembeda dari organisasi lainnya untuk mencapai pelayanan yang efektif. Budaya organisasi merupakan sebuah tolak ukur untuk membangun lingkungan kerja yang kondusif dalam mendukung proses pencapaian tujuan yaitu meningkatkan dan mengoptimalkan pencapaian visi dan misi organisasi. Dalam penelitian ini dianalisis menggunakan teori 9 budaya organisasi menurut Robbins dan Judge (2013: 512-513; Robbins & Coulter, 2002:59) dan Hodgetts dan Luthans (dalam Ojo, 2010, h.3). Hasil dari analisis tersebut akan mendeskripsikan budaya organisasi di Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang.

1.11 Metode Penelitian

Setelah memperoleh sedikit gambaran tentang landasan teori sebagai kerangka berpikir, selanjutnya memasuki pembahasan mengenai metode penelitian. Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan

dan kegunaan tertentu (Sugiyono, 2013, 2). Selanjutnya, pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Dalam hal ini, pendekatan penelitian kualitatif mengandalkan kualitas fenomenologis. Kajian dalam metode kualitatif lebih fokus pada makna dan pengikatan nilai. Inti dari penelitian kualitatif adalah mengamati orang-orang di lingkungannya dan berinteraksi dengan mereka, berusaha memahami bahasa dan interpretasi mereka tentang dunia di sekitar mereka, mendekati atau berinteraksi dengan orang-orang yang terkait dengan fokus penelitian untuk memahami, mengeksplorasi pandangan dan pengalaman mereka dalam untuk mendapatkan informasi atau data yang dibutuhkan.

Oleh karena itu, metode penelitian dengan pendekatan kualitatif dipilih dengan pertimbangan penelitian terdahulu masih banyak menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengetahui bahwa budaya organisasi berpengaruh pada kinerja pegawai dan kualitas pelayanan, sementara masih sedikit penelitian dengan data kualitatif yang membahas eksplorasi dari realitas budaya organisasi publik. Sehingga dengan metode penelitian kualitatif yang digunakan kedepannya peneliti akan mendapatkan data secara faktual di lapangan yang dengan tujuan peneliti untuk mengetahui bagaimana Analisis Budaya Organisasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang.

1.11.1 Tipe Penelitian

Sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Sugiyono di dalam bukunya yang berjudul Metodologi Penelitian pendidikan (2013:3), metode didefinisikan sebagai langkah ilmiah dalam memperoleh data yang tujuan dan pengaplikasiannya tertentu. Sesuai dengan definisi tersebut juga diperoleh empat kunci yakni, ilmiah, data, tujuan, kegunaan. Langkah

ilmiah diartikan aktivitas dalam melaksanakan penelitian yang berdasarkan kriteria secara keilmuan, yakni rasional, empiris, dan sistematis. Rasional didefinisikan sebagai aktivitas dalam melaksanakan penelitian yang lebih rasional, sehingga dapat dipahami oleh manusia dengan melaksanakan pengamatan guna mengetahui prosedurnya. Sedangkan definisi dari sistematis ialah upaya dalam melaksanakan penelitian dengan menerapkan sejumlah prosedur yang memiliki sifat logis (dalam Sugiyono, 2009:2).

Pasolong dalam Metode Penelitian Administrasi Publik (2012:75) memaparkan sejumlah tipe yang terdapat di dalam penelitian, yakni :

a. Penelitian Deskriptif (Penggambaran)

Diartikan sebuah penelitian dengan melakukan penggambaran terhadap kondisi yang terjadi ketika penelitian berlangsung. Dalam tipe ini dilaksanakan upaya dalam menggambarkan, membuat sebuah catatan, melakukan penganalisaan, serta penginterpretasian ke dalam situasi saat ini. Dengan diterapkannya tipe penelitian ini, peneliti bertujuan untuk mendapatkan sejumlah informasi aktual dan meninjau hubungan di antara variabel terkait. Di dalam penelitian ini tidak dilaksanakan pengujian terhadap hipotesa melainkan memaparkannya ke dalam bentuk informasi yang bernilai obyektif.

b. Penelitian Eksploratif (Penjajakan)

Ialah sebuah penelitian yang memiliki sifat terbuka, terus mengeksplorasi dan tidak memiliki hipotesa, pengetahuan dalam melaksanakan penelitian terkait gejala yang hendak diteliti masih sangatlah kurang, sehingga penelitian jenis ini kerap diterapkan sebagai langkah awal dalam melaksanakan penelitian deskriptif. Dengan mengeksplorasi seluruh informasi, maka permasalahan yang diangkat ke dalam

penelitian dapat dirumuskan dengan jauh lebih mendetail.

c. Penelitian Explanatory (Penjelasan)

Ialah sebuah penelitian yang dimana pendeskripsiannya berfokus terhadap keterkaitan antar variabel yang terdapat di dalam penelitian dan melangsungkan pengujian terhadap hipotesa yang telah dirumuskan atau *testing research*.

Sesuai dengan pemaparan atas tipe di dalam penelitian tersebut, maka desain penelitian yang diterapkan oleh peneliti ke dalam penelitian ini ialah penelitian kualitatif deskriptif, dimana penelitian ini akan memperoleh data yang berupa deskriptif atau dalam bentuk tulisan ataupun lisan (tidak menggunakan angka atau statistika) yang dimana data-data tersebut berdasarkan keterangan yang diungkapkan oleh pihak-pihak yang diamati. Dengan menerapkan metode kualitatif atau naturalistik, penelitian ini dilangsungkan secara alamiah, sehingga hasil yang diperoleh mempresentasikan data yang peneliti temukan melalui observasi. Pemilihan desain penelitian ini disebabkan keinginan peneliti untuk melangsungkan penganalisaan sekaligus pendeskripsian terhadap Analisis Budaya Organisasi di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang.

1.11.2 Situs dan Fokus Penelitian

Situs penelitian adalah lokasi atau tempat penelitian itu dilakukan. Informasi-informasi terkait untuk data yang diperlukan dapat ditemukan di situs penelitian (Wiratna Sujarwene 2014:73). Penetapan lokasi penelitian ialah step yang terpenting saat melangsungkan penelitian dengan tipe kualitatif, hal ini dikarenakan melalui penetapan lokasi dilangsungkannya penelitian, maka objek serta tujuan dilangsungkannya penelitian dapat ikut ditetapkan. Hal ini tentu akan mempermudah

peneliti dalam melangsungkan penelitian. Lokasi dari penelitian dapat dilangsungkan di sebuah wilayah yang telah peneliti tentukan guna mendapatkan data primer, sehingga dalam hal ini peneliti memutuskan melangsungkan penelitian di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Rembang yang terletak di **Jl. Pemuda KM 2,5 Rembang, Jawa Tengah**. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang merupakan salah satu contoh bentuk lembaga publik pemerintah di Kabupaten Rembang yang berfokus pada pelaksanaan budaya organisasi.

1.11.3 Subjek Penelitian

Subjek Penelitian atau informan ialah seseorang ataupun sekelompok orang yang akan dimintai keterangan terkait sebuah fakta ataupun pendapat pribadi. Penentuan subjek penelitian haruslah berkaitan dengan permasalahan yang tengah diteliti, sehingga penelitian ini memiliki subjek yang terkait dengan permasalahan budaya organisasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Teknik pemilihan informan secara purposive sampling mempertimbangkan yang dianggap paling mengetahui sehingga akan memudahkan peneliti untuk memperdalam obyek dan fenomena sosial yang akan diteliti. Adapun dalam mendapatkan data, peneliti menggunakan informan dari pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang sebagai penyelenggara pelayanan publik lalu buruh dan pedagang selaku masyarakat pemohon atau pengguna layanan.

Informan yang terdapat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang diantaranya:

- a. Sekretaris
- b. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

- c. Sub Koor Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk
- d. Sub Koor Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil
- e. Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan
- f. Masyarakat (Buruh)
- g. Masyarakat (Pedagang)

1.11.4 Jenis Data

Wiratna Sujarweni (2014: 89-94) mengungkapkan bahwa data di dalam penelitian digolongkan menjadi data kualitatif dan data kuantitatif. Data kualitatif secara sederhana dapat berupa kata atau kalimat yang dapat didefinisikan. Sedangkan data kuantitatif merupakan data dalam bentuk angka. Peneliti memanfaatkan data yang berjenis kualitatif, yang dimana data ini terdiri atas seperangkat teks ataupun informasi yang dikemukakan oleh para narasumber. Saat melakukan pengamatan maupun wawancara maka hasil data yang diperoleh adalah non numerik atau bukan angka melainkan dalam bentuk catatan berupa teks atau tulisan yang menceritakan apa yang didapatkan dan juga bukti foto kegiatan. Dalam penelitian ini didapatkan hasil wawancara dengan pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang yang kemudian diolah dan diketik ke dalam transkrip hasil wawancara untuk membantu penelitian. Selain itu, didapatkan pula hasil data-data dari dokumen penting yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan.

1.11.5 Sumber Data

Sumber data menurut Sugiyono (2009:137) ialah semua hal yang bernilai informatif bagi kelangsungan penelitian terkait data penelitian. Sesuai dengan sumber data, maka dikelompokkan menjadi :

- a. Data Primer ialah sebuah sumber data yang dimana diperoleh secara langsung kepada pihak yang mengumpulkan data. Data primer dari penelitian ini diperoleh melalui wawancara mendalam (*in-depth interview*) dengan berpedoman pada daftar pertanyaan, dan observasi atau pengamatan sebagai upaya untuk menunjang pemahaman penelitian mengenai kondisi lapangan serta mengungkapkan keadaan atau kejadian-kejadian yang dijelaskan atau terletak dari hasil wawancara dengan informan serta Dokumen-dokumen yang berkenaan dengan fokus penelitian diperoleh pada perpustakaan. Wawancara dilakukan dengan narasumber pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang dan observasi terhadap kegiatan serta kondisi lingkungan kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang,
- b. Data Sekunder ialah suatu sumber data yang dimana perolehannya secara tidak langsung, contohnya melalui perantara pihak ketiga atau berdasarkan penganalisisan dokumen yang telah tersedia. Data sekunder yang dikumpulkan oleh peneliti yaitu dokumen dari kantor dan instansi, data absen, publikasi tentang budaya organisasi yang masih relevan serta temuan-temuan penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan penelitian budaya organisasi yang masih relevan digunakan sebagai bahan pertimbangan dan pembandingan, digunakan sebagai data sekunder dalam penelitian ini.

1.11.6 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Pasolong dalam Metode Administrasi Publik (2012:75) dengan menghimpun data primer maka data yang sekiranya dibutuhkan untuk melangsungkan penelitian dapat terkumpul dengan baik.

1. Teknik wawancara

Menurut Pasolong wawancara ialah aktivitas yang dimana terdapat dua belah pihak yaitu pihak yang mengajukan pertanyaan dan pihak yang memberikan jawaban yang kemudian disebut sebagai informan atau narasumber. Dalam melangsungkan wawancara dapat dilakukan dengan dua cara yaitu secara langsung maupun tidak langsung. Di dalam penelitian ini, wawancara dilakukan menggunakan *interview guide* sebagai pedoman wawancara dan digunakan untuk menggali informasi dari informan yang berkaitan dengan penelitian ini. Wawancara dilakukan terhadap informan penelitian yang terdiri dari Ibu Sri Nurjanti, SE., MM selaku Sekretaris; Ibu Sumiyati, SE selaku Sub Bagian Umum dan Kepegawaian; Ibu Dyah Ayu Kartika Sari, S.STP, M.Si selaku Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan data; Bapak Danang Anggoro., SE selaku Analis Kebijakan Ahli Muda Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk; Ibu Pi Endardi., SE selaku Analis Kebijakan Ahli Muda Bidang Pencatatan Sipil; Bapak Solihkul Hadi bekerja sebagai buruh pabrik selaku masyarakat penerima layanan; Ibu Siti Khoisha bekerja sebagai pedagang selaku masyarakat penerima layanan. Wawancara kepada masyarakat ini bertujuan untuk mengetahui penilaian masyarakat berkaitan dengan budaya yang selama ini diterapkan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang sebagai instansi pemberi layanan. Wawancara yang dilakukan oleh peneliti secara terstruktur dengan adanya instrument berupa pertanyaan-pertanyaan yang mendalam untuk diajukan kepada responden. Selain itu, digunakan handphone sebagai alat perekam hasil jawaban responden atas pertanyaan yang diajukan peneliti saat wawancara.

2. Teknik Pengamatan/Observasi

Pasolong mengatakan bahwa observasi ialah sebuah kegiatan dalam melaksanakan pengamatan secara langsung dan sistematis terhadap sejumlah gejala yang hendak dilaksanakan penelitian. Apabila sesuai dengan tujuan dilaksanakannya penelitian, sesuai dengan apa yang direncanakan oleh peneliti, dan pencatatan yang sistematis beserta dapat mengontrol reliabilitas dan validitasnya, maka data yang dikumpulkan melalui metode ini dianggap sah. Di dalam penelitian ini metode observasi digunakan untuk memperoleh data dan informasi mengenai budaya organisasi yang diterapkan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang.

3. Teknik Dokumentasi

Dokumen ialah rentetan kejadian yang tercatat, tergambar, ataupun terekam. Dengan melakukan pengkajian terhadap dokumen, maka seluruh data penelitian yang diperoleh melalui aktivitas pengobservasian dan wawancara dapat diperlengkap dengan menggunakan data yang tersedia didalam dokumen yang dikaji. Dokumen ini digunakan penelitian untuk mendapatkan data seperti:

- a) Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang
- b) Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang
- c) Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang
- d) Pedoman Laporan Hasil Penilaian Pegawai Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang

- e) Dokumen Peraturan Bupati Kabupaten Rembang Nomor 59 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

1.11.7 Analisis dan Interpretasi Data

Salah satu proses yang memerlukan daya kreatifitas ialah proses dalam menganalisis dan menginterpretasikan data di dalam penelitian kualitatif. Akan tetapi dalam menganalisis serta menginterpretasikan data memiliki metode yang diterapkan secara eksplisit dan sistematis, sehingga alangkah lebih baik apabila peneliti menganalisis dan menginterpretasikan data secara tekstual (Pedoman Penulis Karya Ilmiah Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro : 20). Penelitian ini mengguankan teknik analisis data kualitatif dengan tahapan dalam analisis data ditempuh dalam penelitian ini meliputi langkah-langkah meliputi:

1. *Data Reduction* (Reduksi Data).

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Seperti telah dikemukakan, makin lama peneliti ke lapangan, maka jumlah data akan makin banyak, kompleks da rumit. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila

diperlukan.

Data yang direduksi oleh penulis adalah data tentang hasil wawancara, observasi dan dokumentasi yang meliputi budaya organisasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang. Peneliti perlu memperhatikan tujuan yang akan dicapai dalam penelitiannya sehingga tujuan utama dari penelitiannya tidak keluar dari fokus penelitian.

2. *Data Display* (Penyajian Data)

Setelah data direduksi maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Jika dalam penelitian kuantitatif penyajian data ini dapat dilakukan dalam bentuk tabel, grafik, pie chart, pictogram dan sejenisnya. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan semakin mudah dipahami. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya. Dalam hal ini Miles and Huberman menyatakan *“the most frequent form of display data for qualitative research data in the past has been narrative text”*. Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.

Data yang disajikan oleh peneliti adalah data dari triangulasi dan reduksi data yang kemudian dilakukan analisis dalam menguraikan pembahasan dengan mengkaji data untuk disesuaikan maupun dibandingkan dengan teori yang dipilih oleh peneliti. Sehingga didapatkan hasil kajian dari data yang diperoleh dan teori yang digunakan, maka peneliti dalam penelitian ini memperoleh hasil bahwa budaya organisasi membentuk sikap dan perilaku pegawai agar sehingga mempengaruhi kinerja pegawai

dalam memberikan pelayanan yang efektif di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang.

3. *Conclusion Drawing/verification* (Penarikan Kesimpulan)

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles and Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Dalam penelitian ini akan disimpulkan mengenai budaya organisasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang yang kemudian dikaitkan dengan teori-teori yang digunakan sehingga akan mempermudah dalam melakukan penarikan kesimpulan. Dari kesimpulan tersebut kemudian masih memerlukan verifikasi atau uji validitasnya. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

1.11.8 Kualitas Data (*goodness criteria*)

Dalam melangsungkan penelitian dengan tipe kualitatif harus sesuai dengan standar akan kredibilitas, yang dimana penyesuaian ini dilakukan guna penelitian yang dihasilkan memiliki tingkat kebenaran data dan kepercayaan yang tinggi yang dimana sesuai juga dengan kondisi sebenarnya di lapangan. Triangulasi ialah langkah yang dapat ditempuh apabila hendak memeriksa nilai keabsahan sebuah data berdasarkan sumbernya, hal ini berarti perlunya sebuah upaya dalam melangsungkan perbandingan dan mengeceknya berulang kali sehingga memperoleh sebuah informasi yang dapat

dipercaya keakuratannya. Triangulasi sumber, diartikan sebagai upaya dalam memperoleh data melalui pengkajian terhadap sejumlah sumber yang berbeda namun dengan menerapkan teknik yang sama. Dengan dilakukannya trigulasi maka peneliti dapat lebih memahami apa yangia peroleh dari kegiatan penelitian. Nilai yang terletak di dalam teknik dalam menghimpun data dengan menerapkan trigulasi ialah langkah paling sesuai apabila hendak mengetahui data yang didapatkan dengan lebih luas lagi, berubah-ubah atau kontradiksi. Sehingga penerapan teknik trigulasi dalam menghimpun data penelitian menyebabkan data yang diperoleh bernilai konsisten, tuntas, dan akurat. Penerapan trigulasi mengakibatkan data lebih kuat apabila dibandingkan dengan menerapkan satu pendekatan. Langkah dalam mentrigulasi data yakni (dalam Moleong, 2009:330- 331) :

1. Membuat sebuah perbandingan data yang diperoleh melalui aktivitas pengamatan dengan data yang didapatkan melalui aktivitas pewawancara.
2. Membentuk sebuah perbandingan dengan pernyataan yang dikatakan kepada khalayak umum dengan pernyataan yang diungkapkan secara personal.
3. Melakukan sebuah perbandingan dengan pernyataan yang dikemukakan oleh publik terkait situasi selama pernelitian dilangsungkan.
4. Membentuk sebuah perbandingan terkait kondisi dan sudut pandang seseorang dalam berpendapat, yakni berdasarkan tingkat pendidikan dan kedudukannya.
5. Melakukan sebuah perbandingan terkait hasil yang didapatkan melalui aktivitas wawancara terhadap sebuah dokumen yang berhubungan dengan permasalahan yang diangkat di dalam penelitian ini.

Dalam penelitian ini, sumber data yang sama digunakan secara bersamaan

untuk beberapa metode pengumpulan data, seperti wawancara, observasi dan dokumentasi. Hal ini dilakukan dengan cara membandingkan perolehan data dari hasil wawancara pendapat dan perspektif narasumber yaitu pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang serta dengan perolehan hasil pengamatan penelitian melakukan observasi mengenai budaya organisasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang dan juga dengan analisis dokumen-dokumen yang berkaitan dengan hasil capaian kinerja dan penelitian kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang.