# BAB II TINJAUANPUSTAKA

## BudayaOrganisasi

## DefinisiBudaya Organisasi

Budaya organisasi semakinberkembang sebagai respon terhadap meningkatnya dinamika lingkungan dalam organisasi. Budaya organisasi memberikan ketegasan dan mencerminkan spesifikasi suatu organisasi sehingga berbeda dengan organisasi lain. Budaya organisasi melingkupi seluruh pola perilaku anggota organisasi dan menjadi pegangan bagi setiap individu dalam berinteraksi, baik di dalam ruang lingkup internal maupun ketika berinteraksi dengan lingkungan eksternal.

Menurut(Wardiah,2017)mengemukakanbahwa:“budayaorganisasipada hakikatnya nilai-nilai dasar organisasi, yang akan berperan sebagai landasandalam bersikap, berperilaku, dan bertindak bagi semua anggota organisasi.Budaya organisasi adalah cara orang berperilaku dalam organisasi dan ini merupakan satu set norma yang terdiri dari keyakinan, sikap, dan nilai-nilai inti, dan pola perilaku bersama untuk mencapai tujuan di dalam organisasi”.

Menurut (Prajogo & Tahang, 2023) “Budaya organisasi adalahseperangkat nilai, keyakinan, dan norma yang dimiliki bersama oleh anggota organisasi. Budaya perusahaan dapat memengaruhi motivasi, produktivitas, dan inovasi karyawan, sehingga dapat berdampak signifikan terhadap kinerja perusahaan.”

17

Menurut(Robbins,2017)“Budayaorganisasimenyangkutbagaimanapara anggota melihat organisasi tersebut, bukan menyangkut apakah para anggota organisasi menyukainya atau tidak, karena para anggota menyerap budaya organisasi berdasarkan dari apa yang mereka lihat atau dengar di dalamorganisasi. Dan anggota organisasi cenderung mempersepsikan sama tentang budaya dalam organisasi tersebut meskipun mereka berasal dari latar belakang yang berbeda ataupun bekerja pada tingkat-tingkat keahlian yang berlainan dalam organisasi tersebut.”

Berdasarkan pendapat para ahlitersebut, dapat disimpulkan bahwa budaya organisasi adalah seperangkat system nilai-nilai, keyakinan, asumsi, atau norma yang telah lama berlaku, disepakati dan diikuti oleh para anggota suatuperusahaan atau organisasi sebagai dasar perilaku dan pemecahan masalah- masalah perusahaan.

## FungsiBudayaOrganisasi

Budaya Organisasi digunakan untuk memberikan asumsi implisit pada suatu kelompok sebagai pegangan dan penentuan cara pandang, cara berpikir, dan bereaksi terhadap berbagai lingkungan.

Menurut(Wibowo,2017)fungsibudayaorganisasidibagimenjadi4,yaitu adalah :

1. Memberi anggota identitas organisasional Menjadikan perusahaan diakui sebagaiperusahaanyanginovatifdenganmengembangkanprodukbaru.

Identitas organisasi menunjukkan ciri khas yang membedakan dengan organisasi lain yang mempunyai sifat yang berbeda

1. Memfasilitasi komitmen kolektif Perusahaan mampu membuat pekerjanya bangga menjadi bagian dari padanya. Anggota organisasi mempunyai komitmen bersama tentang norma-norma dalam organisasi yang harus diikuti dan tujuan bersama yang harus dicapai
2. Meningkatkan stabilitas sistem social Mencerminkan bahwa lingkungan kerja dirasakan positif dan diperkuat, konflik dan perubahan dapat dikelola secara efektif. Dengan kesepakatan bersama tentang budaya organisasi yang harus dijalani mampu membuat lingkungan dan interaksi sosial berjalan denganstabil tanpa gejolak.
3. Membentuk perilaku Membentuk perilaku dengan membantu anggota menyadari atas lingkungannya. Budaya organisasi dapat menjadi alat untuk membuat orang berpikiran sehat dan masuk akal

Menurut pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa fungsi budaya organisasi yaitu untuk mengatur segala aktivitas yang terjadi dalam organisasiagar organisasi berjalan lancar dan mencapai tujuan yang diharapkan.

## KarakteristikBudayaOrganisasi

Budaya organisasi yang telah diyakini sebagai sumber kekuatan baru dalam meningkatkan kinerja organisasi, seharusnya juga telah menjadi tumpuan pada pengembangan setiap organisasi termasuk pada organisasi publik.Menurut (Mansyur, et al., 2021) Karakteristik budaya organisasi ada 4 yaitu :

1. BudayaJaringan(*Networkedculture*).

Budaya ini ditandai oleh tingkat sosiabilitas atau kesenangan bergaul tinggi dan tingkat solidaritas atau kesetiakawanan rendah (*high on sociability, low on solidarity*). Dalam hal ini, organisasi memandang anggota sebagai suatu keluargadanteman(sahabat)dimanaorangsalingmengenaldansenangsatu sama lain, sangat bersahabat dan bersuka ria dalam gaya, cenderung membiarkan pintu mereka terbuka untuk berbicara tentang urusan mereka secarabebassertasalingmengetahuisatu samalain dengancepatdan merasa bahwa mereka adalah bagian dari kelompok.

1. BudayaUpahan(*Mercenaryculture*).

Budaya organisasi ini ditandai oleh tingkat sosiabilitas rendah dan tingkat solidaritas tinggi (*low on sociability, high on solidarity*). Organisasi fokus pada tujuan yangmelibatkan orang yang sangat focus dan sangatbersemangatuntuk mencapai tujuan. Fokus pada tujuan dan objektifitas juga mengarah ke satu tingkat politik yang minimal. Sisi bawah dari budaya ini adalah bahwa ia dapat mengarahkan ke suatu perlakuan yang hampir tidak manusiawi terhadap orang yang dipahami sebagai orang yang berkinerja rendah.

1. BudayaFragmen(*Fragmented culture*).

Budaya ini ditandai oleh solidaritas dan sosiabilitas rendah (*low on sociability, low on solidarity*). Organisasi dengan budaya organisasi fragmen initerdiridariparaindividualis.Merekayangbekerjadalamfragmented

cultureinisedikitmelakukan kontak antarasatu samalain dan dalambanyak hal mereka bahkan tidak saling mengenal.

1. BudayaKomunal(*Communal culture*).

Budaya ini ditandai oleh sosiabilitas dan solidaritas tinggi (*high on sociability, high on solidarity*). Organisasi dengan tipe ini,mengedepankan persahabatan antar anggota dan menilai baik kinerjamereka sehingga antara anggota dalam organisasidengan tipe ini sangat bersahabat satu sama laindan bergaul dengan baik, baik secara pribadi maupun professional. Communal culture sangat luas terdapat pada organisasi teknologi tinggi, terutama yang dimulai dengan internet.

## IndikatorBudayaOrganisasi

Budaya organisasi juga disebut sebagai budaya perusahaan, yaitu seperangkat nilai-nilai atau norma-norma yang telah relatif lama berlakunya, dianut bersama oleh para anggota organisasi (pegawai) sebagai norma perilaku dalam menyelesaikan masalah organisasi. Menurut pendapat (Alasyari, *et al*., 2023) indikator budaya organisasi yaitu:

1. Norma

Norma adalah sebuah aturan yang tidak tertulis, yang diterima anggota kelompok. Norma memberitahu apa yang harus dan tidak harus dilakukan di bawah keadaan atau situasitertentu. Normabersifat memotivasi, berkomitmen, serta meningkatkan karyawan berkinerja tinggi.

1. NilaiDominan

Nilai Dominan adalah nilai-nilai utama yang ada dalam organisasi yang diterima anggota organisasi. Organisasi mengharapkan karyawan membagikan nilai-nilai utama yang merupakan menggambarkan suatu kepribadian yang ada dalam suatu organisasi. Jika nilai di anggap penting, maka nilai akan membimbing karyawan berprilaku secara konsisten terhadap berbagai situasi. Nilai juga merupakan keinginan efektif kesadaran atau keinginan yang membimbing perilaku bagaimana seorang karyawan mampu memiliki efisiensi tinggi dan kualitas tinggi.

1. Aturan

Aturan adalah peraturan, prosedur, kebijakan secara tertulis yang telah disepakati dan wajib dipatuhi dan dijalankan oleh seluruh karyawan didalam suatu organisasi. Memiliki standar, bagaimana karyawan berinteraksi. Contohnya dalam berbicara, berperilaku, ketepatan waktu disiplin dalam hadir maupun mengerjakan tugas. Semua agar memiliki kinerja yang baik dan hasil yang baik pula bagi organisasi.

1. IklimOrganisasi

Iklim Organisasi bahwa iklim organisasi yaitu suatu penyampaian keterbukaan atau perasaan seorang karyawan didalam suasana lingkungan kerja, yang berguna untuk mengevaluasi seluruh masalah yang ada di lingkungan kerjaagartujuanorganisasitercapai.Iklimorganisasijugabentukperilakuatau

karakteristik karyawan agar berani mengutarakan pendapat demi kenyamanan bersama.

## DisiplinKerja

## DefinisiDisiplinKerja

Disipilin kerja merupakan faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Jika pegawai disiplin maka kualitas yang baik akan mudah terwujud. Menurut (Sutrisno, 2017) menyatakan bahwa disiplin kerja adalah sikap kesediaan dan kerelaan seseorang untuk mematuhi dan mentaati norma-norma peraturan yang berlaku di sekitarnya. Menurut (Manoppo, et al., 2023) Kedisiplinan kerja diartikan bila mana karyawan selalu datang dan pulang tepat waktunya, mengerjakan semua pekerjaan dengan baik, mematuhi semua peraturan perusahaan dan norma- normasosial yang berlaku.

Menurut (Mangkunegara, 2017) yang mengartikan disiplin kerja sebagai pelaksanaan manajemen untuk memperteguh pedoman-pedoman organisasi. Dengan demikian apabila peraturan atau ketetapan yang ada dalam organisasi itu diabaikan, atau sering dilanggar, maka pegawai memiliki disiplin kerja buruk. Disiplin kerja pegawai yang buruk akan mengakibatkan memperlambat atau menjadi penghalang pencapaian tujuan organisasi.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja adalah sikap karyawan dalam mematuhi dan menaati peraturan perusahaan agar dapat mempercepat pencapaian perusahaan.

## Macam-MacamDisiplinKerja

Disiplin kerja sangat diperlukan untuk menunjang kelancaran segala aktivitas organisasi agar tujuan organisasi dapat tercapai secara maksimal. Kedisiplinan dan ketidakdisiplinan dalam organisasi atau instansi dapat menjadi panutan orang lain dalam melakukan pekerjaan. Jika lingkungan kerja semuanya disiplin, maka seorang pegawai akan disiplin, tapi jika lingkungan kerja tidak disiplin, maka seorang juga akan ikut tidak disiplin. Menurut (Mangkunegara, 2017) menyatakan ada dua bentuk disiplin kerja yang harus diperhatikan dalam mengarahkan pegawai untuk mematuhi peraturan, yaitu:

1. DisiplinPreventif

Disiplin preventif adalah suatu upaya untuk menggerakkan pegawai mengikutidanmematuhipedomankerja,aturan-aturanyangtelahdigariskan oleh organisasi. Pada dasarnya tujuannya adalah untuk menggerakkan pegawai berdisiplin diri. Dengan cara preventif, pegawai dapat memelihara dirinya terhadap peraturan-peraturan organisasi.

1. DisiplinKorektif

Disiplin korektif adalah suatu upaya menggerakkan pegawai dalam menyatukkan suatu peraturan dan mengarahkan untuk tetap mematuhi peraturan sesuai dengan pedoman yang berlaku pada organisasi. Padadisiplin korektif, pegawai yang melanggar disiplin perlu diberikan sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

## FungsiDisiplinKerja

Disiplin kerja menjadi kunci terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Tujuan perusahaan dapat diwujudkan melalui indikator- indikator disiplin kerja yaitu tujuan dan kemampuan, teladan pimpinan, balas jasa, keadilan, waskat, sanksi hukuman, ketegasan, hubungan kemanusiaan, ketepatan waktu, menggunakan peralatan kantor tanggung jawab yang tinggi, ketaatanpadaaturankantor,disiplin waktu,disiplin aturan,dandisiplin tanggung jawab.

Menurut (Afandi, 2018) fungsi disiplin kerja bagi suatu organisasi antara lain adalah sebagai berikut :

1. Menatakehidupanbersamadalamsuatu organisasi

Disiplin berfungsi mengatur keberlangsungan hidup bersama baik dalam kelompok maupun masyarakat. Dengan disiplin yang baik maka akan terjalin hubungan yang baik antara individu satu dengan yang lainnya.

1. Membangundanmelatihkepribadianyangbaik

Apabila lingkungan kerja memiliki disiplin yang baik maka akan membentuk kepribadian pegawai. Seperti suasana lingkungan organisasi yang kondusif tentu saja akan memengaruhi kenyamanan pegawai saat bekerja dan sangat membantu dalam membentuk kepribadian pegawai yang baik.

1. Pemaksaanuntukmengikutiperaturanorganisasi

Organisasi membuat peraturan dan memaksa para pegawainya untuk mentaati. Tahapan pemaksaan kemudian pembiasaan dan latihan disiplin dapat menyadarkan arti penting disiplin bagi para pegawai.

1. Sanksiatauhukumanbagiyangmelanggardisiplin

Tahapan untuk membuat pegawai menjadi disiplin tidak mudah, karena akan ditemui satu atau dua pegawai yangmelanggar. Untuk meminimasilir atau bahkanmencegahpegawaimelanggar aturan,maka dibuatlahperaturanbeserta sanksi apabila melanggarnya. Sanksi, hukuman atau ancaman menjadi dorongan yang kuat untuk pgawai mentaati peraturan.

## Indikator-indikatorDisiplin Kerja

Disiplin kerja merupakan kunci keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya. Menurut (Hasibuan, 2016). Pada dasarnya banyak indikator yang mempengaruhi tingkat kedisiplinan karyawan suatu organisasi, diantaranya:

1. TeladanPimpinan.
2. Keadilan
3. Waskat
4. Sanksi/Hukumandan Ketegasan

Disiplin kerja yang baik mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya. Hal ini mendorong gairahkerja,semangatkerja,danterwujudnyatujuanperusahaan,karyawan,dan

masyarakat.Olehkarena itu,setiapmenajer selaluberusaha agarpara bawahannya mempunyai disiplin yang baik.

## KualitasPelayanan

* + 1. **PengertianKualitasPelayanan**

Aktivitas pelayanan dalam suatu organisasi atau lembaga akan sangat berperan dalam kelancaran kegiatan organisasi. Perusahaan akan memberikan pelayanan yang baik agar kepuasan pelanggan Pelaksanaan kegiatan dapat pelayanan tercapai. Perusahaan diarahkan kepada pencapaian efisiensi dan efektivitas kerja.

Menurut (Tamara, et al., 2018) pelayanan merupakan aktivitas atau manfaat yang didapat oleh pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dantidak menghasilkan kepemilikan apapun sehingga bentuk pelayanan yang adil dan merata serta memuaskan hanya dapat dimungkinkan oleh kesiapan psikologis birokrat pemerintah yang senantiasa menyesuaikan diri dengan perubahan social (*social change*) dan dinamika masyarakat sebagai sasaran pelayanannya.

Menurut (Hardiansyah, 2018) pelayanan publik adalah mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik.

Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan padasaatterjadinyapelayananpubliktersebut.Prosespenentuansuatukualitas

pelayananyangdiberikanmerupakanpenilaiandaripenerimajasaberdasarkan sudut pandang dan persepsi pelanggan atas jasa pelayanan yang didapatkan.

## KarakteristikKualitasPelayanan

Karakteristik pelayanan menurut (Nurhadi, 2017) mengemukakan bahwa jasa atau layanan dapat dibedakan menjadi empat yaitu:

1. Tidak berwujud: pelayanan atau jasa mempunyai sifat tidak berwujud karena tidak bisa di lihat, diraba, didengar atau dicium sebelum ada interaksi pembelian, agar kepercayaan konsumen dapat ditingkatkan ada beberapa hal yang perlu diperhatikan yaitu: meningkatkan visualisai pelayanan, memberi pelaynan tidak haya menggambarkan ciri-ciri suatu pelayanan tetapi lebih meningkatkan manfaat dari jasa tersebut, penataan fisik pelayaan yang cepat dan efisien dan menimbulkan kesan yang berish dan rapih, penataan dokumentasi harus dilakukan dengan rapih terjamin keamanananya dan efisien
2. Tidak dapat di pisahkan: pelayanan tidak bisa dipisahkan dari sumbernya, apabila sumber tersebut merupakan orang atau mesin sehingga produk fisik yang berwujud tetep ada
3. Heterogenitas:standarisaioutputsetiapunitjasaituberbedasatusamalain
4. Cepat hilang dan peminatan yang fluktuasi: pelayanan cepet hilang tidka bisa di simpan dan berubah-ubah menurut musim, jam, dan hari.

## Faktor-faktorMempengaruhiKualitas Pelayanan

Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan image organisasi sehingga citra organisasi dimata masyarakat terus meningkat. Adanya citra organisasi yang baik, maka segala yang dilakukan oleh organisasi akan dianggap baik pula.

Menurut (Tamara, et al., 2018) terdapat beberapa faktor yang mendukung berjalannya suatu pelayanan dengan baik yaitu:

1. Faktor kesadaran para pejabat dan petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum.
2. Faktoraturanyangmenjadilandasankerjapelayanan.
3. Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan
4. Faktorketerampilanpetugas
5. Faktorsaranadalampelaksanaantugaspelayanan.

Berdasarkan pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan banyak faktor yang mempengaruhi antara lain sumber daya manusia, kesadaran, aturan, organisasi, keterampilan dan kemampuan, sarana pelayanan, serta pengalaman pelanggan. Selain itu faktor internal dan eksternal juga menjadi penting dan berpengaruh dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas bagi setiap pengguna.

## IndikatorKualitas Pelayanan

Terdapat 5 (lima) determinan kualitas pelayanan publik yang dapat dirincikan sebagai berikut, menurut Tjiptono, (2017) yaitu:

1. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
2. Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat.
3. Keyakinan (*confidence*), yaitu pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau “*assurance*”.
4. Empati (*emphaty*), yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.
5. Berwujud (*tangible*), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi.

Berdasarkan teori di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan sebenarnya dapat digunakan sebagai barometer untuk mengukur keberhasilan layanan, karena tidak ada alasan mengapa staflayanan tidak menghargai kepuasan pelanggan mereka secara keseluruhan.

## Kepuasan Masyarakat

## DefinisiKepuasanMasyarakat

Kepuasan masyarakat adalah kesimpulan dari interaksi sesudah menggunakanjasaataupelayananyangtelahdiberikankemudian

membandingkan kinerja yang telah diberikan terhadap kinerja yang diharapkan. Pengukuran kepuasan masyarakat merupakan elemen kunci dalam memberikan layanan yang lebih baik, efisien, danefektif. Jika pelanggantidak puas dengan layanan yang diberikan, layanan tersebut mungkin tidak efektif dan efisien.

Menurut (Susilo, et al., 2017) Kepuasan masyarakat menunjukkan adanya kesesuaianantara harapanseseorangyangtimbuldenganimbalanyangdisediakan oleh pekerjaan. Dalam kenyataan yang ada, kesatuan atau objek penelitian sudah memberikan motivasi kerja baik secara finansial maupun non finansial.

Menurut (Tanjung, 2019) Kepuasan masyarakat adalah tingkat dimana masyarakat meyakini bahwa harapannya terpenuhi atau terlampaui oleh manfaat yang diterima. Kepuasan, ketidakpuasan dan keluhan merupakan hasil dari proses keputusan pelayanan kepada masyarakat. Kepuasan dan ketidakpuasan menggambarkan perasaan positif/ negatif yang muncul setelah perlakuan.Keluhan masyarakat merupakan ekspresi yang jelas ketidakpuasan yangdiberikan.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas, dapat disimpilkan bahwa kepuasan masyarakan menggambarkan perasaan positif/ negatif atas harapan seseorangyang timbul dengan imbalan yang disediakan oleh pekerjaan.

## PentingnyaKepuasanMasyarakat

Pengukuran kepuasan masyarakat merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efesien dan lebih efektif. Apabila pelangganmerasatidakpuasterhadapsuatupelayananyangdisediakan,maka

pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efesien. Hal ini terutama sangat penting bagi pelayanan publik. Terdapat empat metode untuk mengukur kepuasan masyarakat yang dikemukakan oleh Tjiptono (2017), yaitu:

1. SistemKeluhandan Saran.

Instansi yang berwawasan akan menyediakan formulir bagi masyarakat untuk melaporkan kesukaan dan keluhannya. Selain itu dapat berupa kotak saran dan telepon pengaduan bagi masyarakat. Alur informasi ini memberikan banyak gagasan baik dan industri dapat bergerak lebih cepat untuk menyelesaikan masalah.

1. SurveiKepuasan.

Masyarakat instansi tidak dapat menggunakan tingkat keluhan sebagai ukuran kepuasan masyarakat. Instansi yang responsive mengukur kepuasanmasyarakat dengan mengadakan survei berkala, yaitu dengan mengirimkan daftar pertanyaan atau menelpon secara acak dari masyarakat untukmengetahui perasaan mereka terhadap berbagai kinerja instansi. Selain itu ditanyakan tentang kinerja instansi saingannya.

1. GhostShopping(Masyarakat Bayangan).

masyarakat bayangan adalah menyuruh orang berpura-pura menjadi pelanggan dan melaporkan titik-titik kuat maupn titik-titik lemah yang dialami waktu membeli produk dari industri sendiri maupun industri saingannya. Selain itu pelanggan bayangan melaporkan apakah wiraniaga tersebut menanganinya dengan baik atau tidak.

1. AnalisisPelangganyangBeralih.

Industri dapat menghubungi pelanggan yang tidak membeli lagi atau berganti pemasok untuk mengetahui penyebabnya (apakah harganya tinggi, pelayanan kurang baik, produknya kurang dapat diandalkan dan seterusnya, sehingga dapat diketahui tingkat kehilangan pelanggan).

## IndikatorKepuasanMasyarakat

MenurutTjiptono(2017) untuk melihat kepuasan masyarakat dapatdilihat melalui:

1. Kebutuhan dan keinginan, yaitu berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan oleh pelanggan/ masyarkat saat sedang mencoba melakukan transaksi dengan perusahaan. Jika pada saat itu kebutuhan dan keinginan terhadap pelayanan yang ditawarkan oleh instansi sangat baik, maka harapan-harapan masyarakat yang berkaitan dengan kualitas pelayanan akan tinggi pula, begitu juga sebaliknya.
2. Pengalaman masa lalu, ketika menggunakan jasa dan pelayanan, baik dari intansi yang satu maupun instansi lain.
3. Pengalaman teman-teman, cerita teman tentang kualitas produk dan layanan perusahaan yang didapat dari pengalamannya setelah menggunakan jasa dan pelayanan tersebut.
4. Komunikasi melalui iklan dan pemasaran atau persepsi yang timbul dari informasi yang diberikan oleh instansi

## PenelitianTerdahulu

Dalam penelitian ini, penulis mecantumkan 7 penelitan terdahulu yang relevan dengan peneitian yang penulis kerjakan, dikatakan relevan karena menggunakan variabel penelitian yang sama.

## Tabel2.1

**RangkumanPenelitianTerdahulu**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Judul,Nama, Tahun** | **Variabel Penelitian** | **HasilPenelitian** |
| 1. | PengaruhDisiplin KerjadanBudaya Kerja Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pizza Hut Jakarta Timur.(Pratama,et al, 2020) | DisiplinKerja,BudayaKerjaOrganisasi, Kepuasan Kerja | Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa disiplin Kerja tidakmemiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Kerja. Di sisi lain, budaya organisasi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Kerja. Hasil pengujian simultan antara disiplin kerja dan budaya organisasi terhadapkepuasan kerjamenunjukkan hasil yang positif signifikan. |
| 2. | Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan KedisiplinPegawai TerhadapKepuasan Masyarakat Pada Kantor Lurah Klender Jakarta Timur(Karlina,etal, 2019) | Kualitas Pelayanan, Kedisiplin Pegawai, Kepuasan Masyarakat | Dari hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh Variabel kualitas pelayanan dan disiplin kerja secara bersama-sama terhadpa kepuasan masyarakat di kantor Lurah KlenderjakartaTimur.Nilai Koefisien korelasi (rY(1,2)) sebesar 0,671 dan koefisien Determinasi (r2Y(1,2)) sebesar 0,450, dan Fhitung 49,989>Ftabel3,07padatarapsignifikansi5%. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  | Besarnya pengaruh kualitas pelayanan dan disiplin kerja secara bersama-sama sebesar 45,6%. Dan sebesar 54,4dipengaruhiolehfaktorlain. |
| 3. | Pengaruh Budaya Organisasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai yang Berdampak pada KepuasanPelayanan Masyarakat (Studi Kasus pada Kantor Camat Pinggir, Kabupaten Bengkalis, Provinsi Riau)(Tanjung,2019) | Budaya Organisasi, Lingkungan Kerja,Kinerja Pegawai, Kepuasan Pelayanan Masyarakat | Budaya organisasiberpengaruh terhadap kinerja pegawai Kantor Kecamatan Pinggir,Kabupaten Bengkalis.Budaya organisasiberpengaruh terhadapkepuasan pelayanan masyarakat di Kantor Kecamatan Pinggir,Kabupaten Bengkalis. Kinerja pegawaiberpengaruh terhadapkepuasan pelayanan masyarakat di Kantor Kecamatan Pinggir,Kabupaten Bengkalis. Lingkungan kerja fisik berpengaruh terhadap kinerja pegawai Kantor Kecamatan PinggirKabupaten Bengkalis. Lingkungan kerja fisik berpengaruh terhadapkepuasan pelayanan masyarakat di Kantor Kecamatan Pinggir,Kabupaten Bengkalis.Budaya organisasiberpengaruh terhadapkepuasan pelayanan masyarakat melalui kinerja pegawaidiKantorKecamatan Pinggir,Kabupaten Bengkalis. Lingkungan kerja fisik berpengaruh terhadapkepuasan pelayanan |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  | masyarakatmelaluikinerja pegawai di KantorKecamatan Pinggir, Kabupaten Bengkalis. |
| 4. | PengaruhPelayanan Publik dan Disiplin Kerja Pegawai TerhadapKepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Lolak Kabupaten Bolaang Mongondow (Manoppo, et al, 2023) | PelayananPublik, Disiplin Kerja Pegawai, Kepuasan Masyarakat | Kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja pegawai berpengaruhsecarasimultan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Lolak. Kualitas pelayanan publik berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Lolak. Disiplin kerja pegawai berpengaruh terhadapkepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Lolak. |
| 5. | Pengaruh Komitmen,Budaya Organisasi Dan Kualitas Pelayanan TerhadapKepuasan Pasien Rsau Dr.EsnawanAntariksa (Prasetiyawat, & Dirwan, 2023) | Komitmen, Budaya Organisasi, Kualitas Pelayanan, KepuasanPasien | Berdasarkan hasil analisis data penelitian dan pembahasan mengenaifaktor-faktor yang berpengaruhterhadap KepuasanPasiendiRSAU dr.EsnawanAntariksa,hasil penelitianyangdilakukan menyimpulkan bahwa (1) Komitmen berpengaruh langsungsecarapositifdan signifikan terhadap Kualitas Pelayanandengankoefisien jalursebesar0,789.Halini menunjukkan apabila Komitmen kuat, akan menyebabkan peningkatan Kualitas Pelayanan. (2) Budaya organisasiberpengaruh langsung secara positif terhadap Kualitas Pelayanan sebesar 0,121, yang berarti Budaya Organisasiyang tinggi,akanmenyebabkan peningkatan KualitasPelayanan.(3) |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  | Kualitas Pelayananberpengaruh langsung secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien sebesar 0,389, dalam arti Kualitas Pelayanan yang baik, akan menyebabkan diperolehnya tingkatKepuasanPasien yang tinggi. (4) Komitmen berpengaruh langsung secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasiensebesar0,328, artinya Komitmenyangtinggi,akan peningkatan Kepuasan Pasien. (5) Budaya Organisasi berpengaruh langsung secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien sebesar 0,281. Hal ini menunjukkan Budaya Organisasi tinggi, akan peningkatan Kepuasan PasiendiRSAUdrEsnawanAntariksa. |
| 6. | *TheEffectofPublic Service Quality, Work Discipline, andOrganizational Culture on Community Satisfaction* (Rulianti & Nurpribadi, 2024) | *Public Service Quality, Work Discipline, Organizational Culture, Community Satisfaction* | Hasil analisis regresi pada penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial maupun simultan kualitas pelayanan publik, disiplin kerja,danbudayaorganisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadapkepuasan masyarakat. Peningkatan kualitaspelayanan publik, kedisiplinan pegawai, dan budayaorganisasiyangbaik secara simultan akan berdampak positif terhadap peningkatan kepuasan masyarakat. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 7. | *TheInfluenceofSelf Efficacy, Work Discipline and Organizational Culture On Job SatisfactionWithAn Impact OnEmployee Performance At PT. Unibles Indo Multi in South Jakarta (Sutoro, 2023)* | *Self Efficacy, WorkDiscipline, Organizational Culture, Job SatisfactionWith An Impact On Employee Performance* | Ujihipotesisdiperolehthitung> t tabel atau (6,797 > 1,979) hal ini diperkuat dengan signifikansi t tabel 0,000 atau (9,412 > 1,979) hal ini diperkuat dengan signifikansi t tabel 0,000 atau (7,009 > 1,799) hal ini diperkuatdengan signifikansi sebesar 0,000 F tabel atau (43,237 > 2,450), hal ini juga diperkuat dengan signifikansi sebesar 0,000 t tabel atau (8,846 > 1,979) hal ini diperkuatdengansignifikansisebesar0,000 <0,05*.* |

Sumber:HasilPenelitian,2024

Berdasarkan hasil penelitian ke 7 (tujuh) peneliti terdahulu tersebut diatas terdapat satu hasil penelitian yang akan dijadikan sebagai patokan dalampenelitian ini karena penelitian tersebut paling mendekati dengan penelitian ini, yaitu penelitian Karlina, et al (2019) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kedisiplin Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Lurah KlenderJakartaTimur”.Persamaanyayaituterdapat padavariabelpenelitianyaitu variabel kualitas pelayanan dan kedisiplin pegawai dan kepuasan masyarakat. Sedangkan perbedaannya teletak pada variabel budaya organisasi, lokasi penelitian, dimana penelitian terdahulu dilaksanakan di Kantor Lurah Klender Jakarta Timur sedangkan penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kepala Desa Kota Pari Kecamatan Pantai Cermin.

## KerangkaKonseptual

Menurut Bahri (2018) Kerangka Konseptual merupakan gambaran dari masalah-masalahpenelitianyangmenjelaskantentanghubunganvariabel-variabel

penelitianyangdidasarkanpadalandasanteorinya.Variabeltersebutadalahvariabel bebas dengan variabel terikat.

H1

H2

**BudayaOrganisasi (X1)**

1. Norma
2. NilaiDominan
3. Aturan
4. IklimOrganisasi Sumber:

Alasyari, *etal*.,(2023)

**KualitasPelayanan (X3)**

1. Keandalan(*reliability*)
2. Ketanggapan(*responsiveness*)
3. Keyakinan(*confidence*)
4. Empati(*emphaty*)
5. Berwujud(*tangible*) Sumber:

Tjiptono,(2017)

H4

H3

2.Pengalaman masa lalu 3.Pengalaman teman-

teman

4.Komunikasi

Sumber: Tjiptono,(2017)

dan

1.Kebutuhan keinginan

**KepuasanMasyarakat (Y)**

**DisiplinKerja (X2)**

1. TeladanPimpinan.
2. Keadilan
3. Waskat
4. Sanksi/HukumandanKetegasan Sumber:

Hasibuan(2016)

## Gambar2.1KerangkaKonseptual

Dari kerangka konseptual diatas, maka dapat dijelaskan bahwaterdapat tiga variabel independen yaituBudaya organisasi(X1), DisiplinKerja (X2) dan Kualitas Pelayanan (X3). Selanjutnya terdapat satu variabel dependenyaituKepuasanMasyarakat(Y).Berdasarkankerangka konseptualtersebut,penelitianinibertujuanuntukmengetahuiapakah

ketigavariabelindependentersebutmempunyaipengaruhyangsignifikan secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan masyarakat.

## HipotesisPenelitian

Menurut Sugiyono (2019) “Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan”. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpuan data. Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H1:Diduga Budaya Organisasimemiliki pengaruhterhadapkepuasan masyarakatpadapegawaiKantorKepalaDesaKotaPari Kecamatan Pantai Cermin

H2:Diduga disiplin kerja memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada pegawai Kantor Kepala Desa Kota Pari Kecamatan Pantai Cermin

H3:Diduga kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasanmasyarakatpadapegawaiKantorKepalaDesaKotaPariKecamatan Pantai Cermin

H4:Diduga Budaya organisasi, disiplin kerja dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada pegawai Kantor Kepala Desa Kota Pari Kecamatan Pantai Cermin