

## Peranan budaya organisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan di perusahaan daerah air minum tirta kerta raharta kabupaten Tangerang

Singgih Budihartono, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=74773&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Pelayanan publik telah menjadi fokus perhatian masyarakat, terutama seiring dengan kebijakan pemerintah tentang desentralisasi (otonomi daerah). Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan salah satu aspek penting dari pelayanan publik yaitu kualitas pelayanan dengan alat pengujian servqual model. Selanjutnya menjelaskan budaya organisasi yang berkembang dengan alat organizational culture profile (OCP). Pada bagian akhir menjelaskan peran budaya organisasi (korelasi) dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Penelitian ini dilakukan dengan metode survei dengan studi kasus untuk meneliti aspek budaya organisasi, selanjutnya kualitas pelayanan dilakukan dengan metode survei dan untuk peranan (korelasi) budaya dengan kualitas pelayanan menggunakan metode statistik korelasi.

PDAM Tirta Kerta Raharja Kab. Tangerang, merupakan PDAM pertama di Indonesia yang mendapatkan ISO 9002 di bidang pengolahan air minum, yang merupakan salah satu bentuk komitmen pelayanan kepada pelanggan.

Populasi penelitian mencakup pelanggan dan pegawai pada tingkat middle level management yang terdiri dari kepala unit organisasi satuan, bagian, bidang, wilayah, cabang dan IKK dan staf yang terdiri dari tingkat kepala sub bagian, seksi, bidang serta staf non struktural.

Pengambilan sampel untuk masing-masing jenis penelitian adalah sebagai berikut: Untuk penelitian kualitas pelayanan dilakukan dengan menggunakan proportional stratified random Sampling sebanyak 100 orang responden. Sedangkan untuk penelitian budaya organisasi menggunakan random berstrata secara tidak proporsional (disproportioned stratified random sampling) pada kantor pusat, dan unit-unit seperti: kantor wilayah, cabang dan IKK yang berjumlah 120 orang sampel terdiri dari 20 orang di tingkat middle level management dan 100 orang di tingkat staf.

Untuk menguji peranan budaya organisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan, kepada setiap responden pegawai perusahaan diberikan 2 permasalahan yaitu: yang berkaitan budaya organisasi dan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan. Untuk aspek budaya organisasi menggunakan instrumen organizational culture profile (OCP) dengan metode pengumpulan data q-short dengan ipsatve scoring. Sedangkan aspek kualitas pelayanan menggunakan instrumen pilihan atas preferensi dengan skala likert (1 -5) yang berhubungan dengan gap 1 sampai dengan gap 4 sesuai konsep servqual.

Berdasarkan hasil penelitian pada aspek budaya organisasi, aspek kualitas pelayanan dan aspek peranan atau tingkat korelasi keduanya dapat dikemukakan hal-hal sebagai berikut:

1. Secara keseluruhan kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan belum memenuhi harapan pelanggan

balk dari sisi jenis pelayanan, seperti: administratif, tarif, dan teknik (K3) air, maupun dan sisi dimensinya tangibel, reliability, responsiveness, assurance dan empathy.

a). Pelayanan teknik yang berhubungan dengan Kualitas, kuantitas, dan kontinuitas air merupakan jenis pelayanan yang masih mendominasi persoalan pelayanan dengan indikator skor rata-rata gap negatif paling besar).

b). Dimensi daya langgap (responsiveness) merupakan dimensi yang paling bermasalah dalam memenuhi harapan pelanggan, hal ini tercermin dari skor rata-rata negatif tertinggi.

2. Penyebab dari kondisi di atas, adalah masih terdapat gap (kesenjangan) antara persepsi harapan pelanggan dengan persepsi middle level management dan staf atas kualitas pelayanan. Hal ini terbukti dari terjadinya gap 5, yang merupakan akumulasi dari terjadinya gap 1 sampai dengan gap 4 dalam proses internal perusahaan.

Berdasarkan hasil penelitian budaya organisasi dari 54 atribut (OCP) dengan factor analysis disarikan menjadi 9 (sembilan) faktor utama yang membangun budaya perusahaan yang diamali. Faktor-faktor utama tersebut adalah: 1). Faktor Kejujuran; 2). Faktor Berorientasi pada Hasil; 3). Faktor Adaptabilitas; 4). Cepat Menangkap Peluang; 5). Faktor. Otonomi; 6). Faktor rerorientasi pada Tindakan; 7). Faktor Menjadi Berhati-hati; 8). Faktor Berorientasi pada Peraturan; dan 9). Menghadapi Konflik Secara Langsung.

Berdasarkan analisis faktor-faktor mana tersebut di atas dengan metode statistik (t-test), (One way Anova) dan dengan membandingkan budaya yang intended (ingin ditanamkan ) top level management kepada deliberate pada middle level management, maka dapat dinyatakan bahwa: Corporate culture PRAM Tirta Kerta Raharja Kabupaten Tangerang lemah dan tidak berkualitas.

Dengan teknik statistik korelasi antara variable 54 OCP dengan gap 1 sampai dengan gap 4 pada aspek kualitas pelayanan, maka dapat disimpulkan bahwa:

- 1) Secara umum korelasinya ( $< 0,50$ ) atau lemah (tidak kuat);
- 2). Dari 54 (lima puluh empat) atribut hanya terdapat 6 (enam) atribut yang berkorelasi secara signifikan 2 (dua) diantaranya berasal dari middle level management dan sisanya 4 (empat) berasal dari staf

Lingkungan strategis (faktor eksternal) yang berubah secara turbulence lebih dominan pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan dibandingkan dengan faktor budaya organisasi (faktor internal). Hal ini disebabkan oleh karakteristik perusahaan daerah yang lebih berorientasi pada peraturan yang mereduksi kemampuan adaptifnya.