



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 3 Nomor 6 Tahun 2023 Page 1208-1223

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

## Pengaruh Sikap an Budaya Organisasi Terhadap Pelayanan Publik Pada Dinas Perikanan Kota Gunungsitoli

Suarni Mei Fenti Gea<sup>1✉</sup>, Peringatan Harefa<sup>2</sup>, Heseziduhu Lase<sup>3</sup>, Ayler Beniah Ndraha<sup>4</sup>

Manajemen, Universitas Nias

Email: [suarnimeifentigea@gmail.com](mailto:suarnimeifentigea@gmail.com)<sup>1✉</sup>

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh sikap dan budaya organisasi terhadap pelayanan public pada Dinas Perikanan Kota Gunungsitoli. Dalam penelitian ini yang menjadi rumusan masalah yaitu "apakah ada pengaruh sikap dan budaya organisasi terhadap pelayanan public pada Dinas Perikanan Kota Gunungsitoli?. Jumlah populasi dalam penelitian ini yaitu sebanyak 89 orang. Sedangkan Metode yang dipergunakan dalam penelitan ini yaitu metode penelitian kuantitatif. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis t dan f Ha diterima dan Ho ditolak. ada pengaruh sikap dan budaya organisasi terhadap pelayanan public pada Dinas Peerikanan Kota Gunungsitoli.

Kata Kunci: *Sikap, Budaya Organisasi, Pelayanan Publik*

### Abstract

This research aims to determine whether there is an influence of attitudes and organizational culture on public services at the Gunungsitoli City Fisheries Service. In this research, the problem formulation is "Is there an influence of attitudes and organizational culture on public services at the Gunungsitoli City Fisheries Service?" The total population in this study was 89 people. Meanwhile, the method used in this research is a quantitative research method, where data is collected, verified, validated for reliability and the hypothesis is tested using the t test (partial) and f test (simultaneous). Based on the results of testing the hypotheses t and f Ha is accepted and Ho is rejected. There is an influence of attitudes and organizational culture on public services at the Gunungsitoli City Fisheries Service.

Keywords: *Attitude, Organizational Culture, Public Service*

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Pradigma manajemen kinerja perlu dikembangkan dikalangan pengelola pelayanan publik, ini penting karena pradigma yang berkembang lebih berorientasi pada pembangunan. Sumber daya manusia merupakan kunci dari pencapaian suatu tujuan organisasi itu sendiri. Kualitas pelayanan disuatu organisasi publik berkaitan erat dengan sikap individu dan budaya organisasi. Hal yang melatar belakangnya adalah nilai jasa disuatu instansi pemerintah, yakni mengadakan pelayanan publik memberikan makna bersama didalam instansi pemerintah yang bisa mempengaruhi kualitas pelayanan, salah satunya adalah sikap dan budaya organisasi.

Menurut Arif dan Aumidjo (Putri dan Rifai A, 2019), sikap merupakan suatu respon atau reaksi terhadap stimulasi suatu objek, memihak atau tidak memihak, positif maupun negatif terhadap berbagai situasi sosial. Sedangkan Menurut Schermerhon (Suci Indah Sya'baniah et al., 2019), mendeskripsikan, "sikap adalah kecenderungan merespon secara positif atau negatif pada seseorang atau sesuatu dalam lingkungannya. Sikap akan tampak apabila kita mengatakan suka atau tidak suka akan sesuatu atau seseorang".

Jika pegawai memiliki sikap yang positif maka seorang pegawai akan bekerja dengan sungguh-sungguh akan memberikan dampak yang lebih baik dalam melaksanakan pelayanan yang berkualitas kepada penerima layanan sehingga pandangan masyarakat terhadap pemerintah akan baik. sikap positif yaitu seseorang jujur, disiplin, bertanggung jawab pada tugas, saling membantu, seseorang suka berpartisipasi dalam kebaikan, , seseorang menghormati aturan yang berlaku, seseorang patuh dan taat terhadap peraturan yang berlaku. Melaksanakan tugas dengan tanggung jawab, seseorang selalu memenuhi kewajibannya. Artinya sebagai bagian dari sistem kenegaraan dengan konstitusi kenegaraan yang pekat dengan norma keadilan.

Faktor lain yang tidak kalah penting dalam menciptakan suatu kualitas pelayanan publik yaitu budaya organisasi. Budaya organisasi adalah suatu karakteristik yang ada di suatu kelompok dan digunakan sebagai tuntunan mereka dalam berperilaku serta membedakannya dengan kelompok lain. Artinya, budaya organisasi merupakan suatu norma dan nilai-nilai. Menurut Edy Sutrisno (dalam Harefa P dan Zalukhu.Y, 2021) Budaya organisasi merupakan sebagai suatu pola dari asumsi-asumsi dasar yang ditemukan, diciptakan atau dikembangkan oleh suatu kelompok tertentu dengan maksud agar organisasi bisa mengatasi, menanggulangi permasalahan yang timbul akibat adaptasi eksternal dan integritas internal yang sudah berjalan dengan cukup baik sehingga perlu

diajarkan dan diterapkan kepada anggota-anggota baru sebagai cara yang benar untuk memahami, memikirkan dan merasakan berteman dengan baik.

Dinas Perikanan Kota Gunungsitoli merupakan instansi pemerintah yang mempunyai tugas pokok yaitu melaksanakan urusan pemerintah di bidang kelautan dan perikanan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan daerah. Ada beberapa jenis layanan yang diberikan oleh dinas perikanan Kota Gunungsitoli kepada masyarakat yaitu Pelayanan Program Kartu usaha kelautan dan perikanan (KUSUKA), Surat Rekomendasi Minyak/BBM, Pelayanan penjualan Es Balok, dan Pelayanan penjualan bibit ikan, sehingga hal ini Dinas Perikanan kota Gunungsitoli bersentuhan langsung kepada masyarakat dalam menyelesaikan segala urusan masyarakat dalam pengurusan adminstrasinya, maka kualitas pelayanan publik, dapat mempengaruhi citra pelayanan publik di mata masyarakat nelayan. Artinya jika Dinas perikanan memberikan pelayanan yang baik melalui sikap dan budaya organisasi yang baik maka masyarakat akan menilai dengan baik, dan begitu pula sebaliknya. Tetapi setiap organisasi ataupun sebuah instansi pemerintah tidak luput dari berbagai masalah yang terjadi dalam hal pelayanan publik, sama halnya dengan Dinas Perikanan Kota Gunungsitoli.

Menurut pengamatan peneliti ada beberapa masalah yang terjadi dalam hal pelayanan publik kepada masyarakat yang membutuhkan layanan yaitu sikap pegawai yang kurang disiplin dalam melaksanakan kewajibannya dalam memberikan layanan kepada masyarakat, tidak disiplin dalam mematuhi peraturan yang berlaku seperti jam masuk dan keluar kantor, menyampaikan informasi yang kurang dipahami masyarakat belum melaksanakan kewajibannya dalam memberi layanan dengan baik kepada nelayan dan masih kurangnya tingkat kesadaran diri dalam melayani dengan setulus hati. hal ini mengakibatkan pelayanan public di Dinas Perikanan Kota Gunungsitoli menjadi kurang baik dimata para pengguna layanan.

Dengan berbagai masalah yang telah dipaparkan di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Sikap dan Budaya Organisasi terhadap Pelayanan Publik pada Dinas Perikanan Kota Gunungsitoli".

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu penelitian Kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan beberapa temuan yang dapat dicapai dengan menggunakan prosedur statistik. Populasi dalam penelitian ini yaitu 800 orang dengan pengambilan sampel menggunakan rumus slovin dengan tingkat kesalahan 10% sehingga hasilnya 89 orang responden. Instrumen penelitian dalam

penelitian ini yaitu kuisisioner/angket dengan menggunakan alat pengukuran skala *likert*. Menurut Sugiyono (2018:152) skala *likert* yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala *likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

Berikut ini adalah penjelasan 5 poin skala *likert* (Sugiyono, 2018:152):

- 1 = Sangat Tidak Setuju (STS) dengan skor 1
- 2 = Tidak Setuju (TS) dengan skor 2
- 3 = Netral (N) dengan skor 3
- 4 = Setuju (S) dengan skor 4
- 5 = Sangat Setuju (SS) dengan skor 5

Pengolahan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan komputer menggunakan program SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*) versi 22.0 dengan tujuan mendapatkan hasil perhitungan yang akurat dan mempermudah dalam melakukan pengolahan data, sehingga lebih cepat dan tepat.

Dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data setiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. Setelah data penelitian berupa jawaban responden atas angka yang dibagikan telah dikumpulkan, selanjutnya dilakukan analisis data dengan menggunakan:

#### Uji Validitas

Pengertian validitas menurut sugiyono dalam Agustina (2020:101) adalah Derajat ketetapan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti. Untuk mencari validitas sebuah item maka, kolom yang dilihat yaitu kolom *corrected* item-Total *Correlation* pada tabel item-total Statistic hasil pengolahan data dengan menggunakan *Statistical Product and Service Solutions* (SPSS). Kriteria penilaian uji validitas adalah sebagai berikut:

- Apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka item kuesioner tersebut valid.
- Apabila  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , maka item kuesioner tersebut dikatakan tidak valid.

#### Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono dalam Agustina (2020:102) menyatakan bahwa uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Suatu kuisioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Alat untuk mengukur reabilitas adalah *Cronbach Alpha*.

Hasil  $\alpha \geq 0,60$  = reliabel atau konsisten

Hasil  $\alpha \leq 0,60$  = tidak reliabel atau tidak konsisten

#### Uji Normalitas Data

Uji Normalitas adalah uji yang dilakukan untuk mengecek apakah penelitian kita berasal dari populasi yang sebenarnya normal. Uji ini diperlukan karena semua perhitungan statistic parametric memiliki asumsi normalitas sebaran. Dengan pedoman jika Nilai sig. atau signifikansi  $< 0,05$  (kurang dari 0,05) maka dapat dikatakan distribusi data tidak normal dan apabila Nilai sig. atau signifikansi  $> 0,05$  (lebih dari 0,05), maka distribusi data adalah normal. Sedangkan untuk mendeteksi normalitas data digunakan dengan pendekatan kolmogorov-swirnow.

#### Uji Asumsi Klasik

##### 1. Uji Multikolinieritas

Pengujian terhadap multikolinieritas dilakukan untuk mengetahui apakah antar variabel bebas itu saling berkorelasi. Jika hal ini terjadi maka sangat sulit untuk menentukan variabel bebas mana yang mempengaruhi variabel terikat. Di antara variabel independen terdapat korelasi mendekati +2 atau -2 maka diartikan persamaan regresi tidak akurat digunakan dalam persamaan. Untuk mendeteksi adanya multikolinieritas, Nugroho menyatakan jika *variance inflation factor* (VIF) tidak lebih dari 10 maka model terbebas dari multikolinieritas

##### 2. Uji heteroskedasitas

Uji heteroskedasitas digunakan untuk menguji apakah dalam regresi terjadi ketidaksamaan varian nilai residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Heteroskedastisitas, pada umumnya sering terjadi pada model model yang menggunakan data *cross section* dari pada *time series*. Namun bukan berarti model-model yang menggunakan data *time series* bebas dari heteroskedastisitas.

Sedangkan untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dari pola gambar *Scatterplot* model tersebut. Tidak terdapat heteroskedastisitas jika: (1) penyebaran titiktitik data sebaiknya tidak berpola; (2) titik-titik

data menyebar di atas dan di bawah atau disekitar angka 0 dan (3) titik-titik data tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja.

Metode analisis statistik data dipilih dan disesuaikan dengan tujuan penelitian. analisis statistik data yang digunakan dalam penelitian ini adalah koefisien determinasi (parsial dan berganda) serta pengujian hipotesis (parsial dan simultan).

#### Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi digunakan untuk melihat persentase (%) besarnya pengaruh sikap ( $X_1$ ), budaya organisasi ( $X_2$ ), terhadap pelayanan publik ( $Y$ ). Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 (nol) dan 1 (satu). Langkah perhitungan analisis koefisien determinasi yang dilakukan yaitu analisis koefisien determinasi berganda (simultan) dan analisis koefisien determinasi parsial, dengan rumus sebagai berikut:

1. Analisis koefisien determinasi simultan Koefisien determinasi berganda digunakan untuk mengetahui besarnya persentase pengaruh variabel sikap ( $X_1$ ), dan budaya organisasi ( $X_2$ ), terhadap pelayanan publik ( $Y$ ) yaitu keputusan pembelian atau perhitungan koefisien determinasi secara simultan yang dapat diketahui dengan rumus sebagai berikut:

$$Kd = r^2 \times 100\%$$

Keterangan:

Kd = Nilai koefisien determinasi

$r^2$  = Koefisien korelasi berganda

100% = Pengali yang menyatakan dalam persentase

2. Analisis Koefisien Determinasi Parsial Koefisien determinasi parsial adalah koefisien untuk mengetahui besarnya kontribusi yang diberikan masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial (terpisah), berikut rumus koefisien determinasi parsial adalah sebagai berikut:

$$Kd = \beta \times \text{zero order} \times 100\% \quad Kd = r^2 \times 100\% \quad 118$$

Keterangan:

Kd : Koefisien determinasi

$\beta$  : Standar koefisien Beta (nilai  $b_1, b_2, b_3$ )

Zero Order : Korelasi variabel independen dengan variabel dependen.

100% : Pengali yang menyatakan dalam persentase.

Kriteria-kriteria untuk analisis koefisien determinasi adalah sebagai berikut:

- a. Jika Kd mendekati (0), berarti pengaruh variabel X terhadap variabel Y dinyatakan lemah.

- b. Jika  $K_d$  mendekati (1), berarti pengaruh variabel X terhadap variabel Y dinyatakan kuat.

### Pengujian Hipotesis

Uji hipotesis ini digunakan untuk mengukur adanya pengaruh antara sikap ( $X_1$ ), budaya organisasi ( $X_2$ ) terhadap keputusan pelayanan publik (Y), yang mana pengujian hipotesis terhadap  $\rho$  merupakan unsur utama pembentuk koefisien determinasi. Keputusan dari uji hipotesis hampir selalu dibuat berdasarkan pengujian hipotesis nol. Hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini adalah:

- 1) Uji Hipotesis Parsial (Uji T)

- a. Uji t

Untuk mengetahui apakah pengaruh sikap dan budaya organisasi berpengaruh secara parsial terhadap pelayanan public

- 1) Apabila t hitung lebih kecil dari t tabel maka  $H_0$  diterima, artinya masing-masing variabel sikap dan budaya organisasi tidak berpengaruh signifikan terhadap pelayanan public pada Dinas Perikanan Kota Gunungsitoli.
- 2) Apabila t hitung lebih besar dari t tabel maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya masing-masing variabel sikap dan budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap pelayanan public pada Dinas Perikanan Kota Gunungsitoli.

- b. Uji F

Untuk mengetahui apakah pengaruh sikap dan budaya organisasi berpengaruh secara simultan terhadap pelayanan public pada Dinas Perikanan Kota Gunungsitoli.

- 1) Apabila F hitung lebih kecil dari F table maka keputusannya menerima hipotesis nol ( $H_0$ ), artinya variabel sikap dan budaya organisasi tidak berpengaruh signifikan terhadap pelayanan public pada Dinas Perikanan Kota Gunungsitoli.
- 2) Apabila F hitung lebih besar dari F tabel maka keputusannya menolak hipotesis nol ( $H_0$ ) dan menerima hipotesis alternatif ( $H_a$ ), artinya variabel sikap dan budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap pelayanan public pada Dinas Perikanan Kota Gunungsitoli.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Pengaruh Sikap terhadap Pelayanan Publik

Sikap merupakan respon yang tampak dan ditunjukkan dalam hubungannya dengan lingkungan sosial. Interaksi tersebut terdapat proses saling mempengaruhi, merespon, dan saling menyesuaikan diri dalam lingkungan sosial. Dalam Penelitian ini, sesuai dengan

pengamatan peneliti mengatakan bahwa sikap yang ditunjukkan pegawai menunjukkan sikap yang kurang menyenangkan bagi nelayan, dan hasil wawancara terhadap beberapa nelayan mengatakan bahwa sebagai penerima layanan para nelayan tidak puas atas pelayanan yang diterima. sedangkan dalam pelayanan pegawai seharusnya menunjukkan sikap yang dapat menyenangkan nelayan dengan merespon keluhan masyarakat dengan bijak dan memberi pelayanan dengan baik.

Hasil Analisis Penelitian ini menunjukkan bahwa  $t_{Hitung} > t_{Tabel}$  yaitu  $8.262 > 1.987$ , hal ini dapat disimpulkan bahwa sikap memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan Publik. ini menggambarkan bahwa semakin baik sikap yang ditunjukkan oleh pegawai pelayanan maka akan semakin baik pula pelayanan yang diterima oleh nelayan atau penerima layanan. Hasil ini sesuai dengan Penelitian R. Klepo, M sakir, dan Mediansyah (2022) Dalam penelitian ini menyatakan bahwa Sikap berpengaruh terhadap pelayanan Publik.

#### Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Pelayanan Publik Pada Dinas Perikanan Kota Gunungsitoli

Menurut Sulaksono dalam H Taufik (2019:193) "budaya organisasi/perusahaan adalah nilai-nilai yang menjadi pegangan sumber daya manusia dalam menjalankan kewajiban dan perilakunya didalam organisasi". Budaya organisasi memiliki peran yang sangat strategis untuk mendorong dan meningkatkan efektivitas kinerja organisasi, khususnya kinerja pegawai baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang. Peran budaya organisasi adalah sebagai alat untuk menentukan arah organisasi, mengarahkan apa yang boleh dan tidak boleh dilakukan, bagaimana mengalokasikan sumber daya organisasional dan juga sebagai alat untuk menghadapi masalah dan peluang dari lingkungan organisasi.

Dalam Penelitian ini hasil pengamatan peneliti menyatakan bahwa budaya organisasi di Dinas perikanan Kota Gunungsitoli masih belum berjalan dengan baik, terbukti adanya pegawai yang masih belum menjalankan aturan yang berlaku seperti jam masuk kantor sehingga berpengaruh pada pemberian pelayanan kepada masyarakat atau nelayan. Dan adanya keluhan masyarakat yang mengatakan bahwa mereka seringkali harus menunggu terlalu lama dalam pengurusan surat-suratnya dikarenakan petugas layanan tidak berada ditempat atau di kantor.

Hasil analisis pada penelitian ini menunjukkan Hasil Analisis bahwa  $t_{Hitung} > t_{Tabel}$  yaitu  $4.690 > 1.987$ , hal ini dapat disimpulkan bahwa Budaya Organisasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan Publik. ini menggambarkan bahwa semakin baik

budaya organisasi yang ditunjukkan oleh pegawai pelayanan maka akan semakin baik pula pelayanan yang diterima oleh masyarakat atau nelayan. ini sejalan dengan penelitian Riwan Laraga (2021) dengan judul Pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan publik mengatakan bahwa Budaya organisasi memiliki pengaruh langsung terhadap kualitas pelayanan Publik yang di sebabkan oleh adanya kemampuan beradaptasi ASN di Badan Diklat Provinsi Gorontalo. Kemampuan ASN badan diklat dalam melakukan penyesuaian terhadap kegiatan pelayanan kediklatan menjadikan organisasi lebih feksibel untuk melayani para pengguna jasa layanan kediklatan.

### Pengaruh Sikap Dan Budaya Organisasi Terhadap Pelayanan Publik

Menurut Hendriana et al. (2023: 49), pelayanan Publik dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nilai signifikan pengaruh sikap dan Budaya Organisasi pelayanan publik adalah  $0,000 < 0,05$  dan nilai F hitung  $34,689 > F \text{ table} = 3,101$ . Hasil ini menunjukkan bahwa sikap dan budaya organisasi memiliki pengaruh terhadap pelayanan publik, artinya bahwa sikap dan budaya yang baik dapat memberikan pengaruh yang baik juga, baik kepada Dinas Perikanan Kota Gunungsitoli maupun kepada penerima nelayan atau penerima layanan.

### Pengujian Hipotesis

#### Uji Hipotesis Parsial ( Uji T)

Uji t yaitu untuk mengetahui apakah pengaruh sikap dan budaya organisasi berpengaruh secara parsial terhadap pelayanan Publik. Untuk mengetahui uji t maka perlu dilakukan Membandingkan nilai t hitung dengan t table yaitu:

1. Jika nilai t hitung  $> t \text{ table}$  artinya variabel X1 dan X2 berpengaruh terhadap variabel Y
2. Jika nilai hitung  $< t \text{ table}$  artinya variabel X1 dan X2 tidak berpengaruh terhadap variabel Y

t table:

$$= (a/2;n-k-1)$$

$$= (0,05/2,98-2-1)$$

$$= 1,987$$

## Hipotesis 1

Tabel 1. Hipotesis (H1)

Model	Coefficients <sup>a</sup>				
	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	22.759	2.102		10.828	.000
Sikap	.411	.050	.663	8.262	.000

a. Dependent Variable: Pelayanan Publik

Variabel X1 terhadap Y

Nilai sig.  $0.000 < 0.05$

Nilai t hitung  $> t$  table

t hitung  $8.262 > 1.987$

## Hipotesis 2

Hasil uji T Pengaruh Budaya Organisasi (X2) terhadap Pelayanan Publik (Y)

Tabel 2. Hipotesis (H2)

Model		Coefficients <sup>a</sup>			t	Sig.
		Unstandardized		Standard		
		Coefficients		ized		
		B	Std. Error	Coefficients		
1	(Constant)	28.493	2.475		11.510	.000
	Budaya Organisasi	.279	.060	.449	4.690	.000

a. Dependent Variable: Pelayanan Publik

Diketahui nilai Sig. untuk pengaruh Budaya Organisasi (X2) Terhadap Pelayanan Publik (Y) adalah sebesar  $0.000 < 0,05$  dan nilai t hitung  $4.690 > t$  table  $1.987$  sehingga dapat

disimpulkan bahwa H2 diterima yang berarti terdapat pengaruh Budaya Organisasi (X2) terhadap Pelayanan Publik (Y).

### Uji Hipotesis Simultan (Uji F)

Uji F untuk mengetahui apakah pengaruh sikap dan budaya organisasi berpengaruh secara simultan terhadap pelayanan Publik pada Dinas Perikanan Kota Gunungsitoli. Untuk mengetahui nilai F maka perlu Membandingkan nilai f hitung dengan f table yaitu:

1. Jika nilai f hitung > f table artinya variabel X1 dan X2 berpengaruh terhadap variabel Y
2. Jika nilai f hitung < f table artinya variabel X1 dan X2 tidak berpengaruh terhadap variabel Y

F table

= (k;n-k)

= (2;89-2)

= df-2 ke 87)

= 3.101

### Hipotesis 3

Tabel 3. Hipotesis (H3)

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	210.180	2	105.090	34.689	.000 <sup>b</sup>
	Residual	260.539	86	3.030		
	Total	470.719	88			

a. Dependent Variable: Pelayanan Publik

b. Predictors: (Constant), Budaya Organisasi, Sikap

Variabel X1 dan X2 Terhadap Y

Uji F

Nilai sig. 0.000 < 0.05

f hitung > f table

34.689 > 3.101

Implementasinya:

Dari uji f (simultan) menunjukkan bahwa nilai signifikan pengaruh sikap (X1) dan budaya organisasi (X2) dan Pelayanan Publik adalah 0.000 < 0.05 dan nilai f hitung 34.689 > f table 3.101 artinya H3 terdapat pengaruh Sikap (X1) dan Budaya Organisasi (X2) terhadap Pelayanan Publik (Y).

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Dinas Perikanan Kota Gunungsitoli, peneulis menyampaikan beberapa kesimpulan yaitu:

1. Apakah Sikap dan Budaya Organisasi berpengaruh terhadap pelayanan Publik?  
Berdasarkan hasil yang telah diolah oleh peneliti maka dapat menghasilkan Ha diterima dan Ho ditolak artinya ada pengaruh yang signifikan variabel Sikap (X1) terhadap variabel Pelayanan publik (Y)
2. Apakah Budaya Organisasi berpengaruh terhadap pelayanan Publik?  
Berdasarkan hasil yang telah diolah oleh peneliti maka menghasilkan Ha diterima dan Ho ditolak artinya ada pengaruh yang signifikan variabel Budaya Organisasi (X2) terhadap variabel Pelayanan publik (Y)
3. Apakah Sikap dan Budaya Organisasi berpengaruh terhadap pelayanan Publik?  
Hipotesis Uji F variabel X1 dan X2 yang diolah pada penelitian ini menghasilkan Ha diterima dan Ho ditolak artinya ada pengaruh yang signifikan variabel X1 dan X2 terhadap variabel Y di Dinas Perikanan Kota Gunungsitoli..

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmat Mustanir. (2022) 'Pelayanan Publik', CV. Penerbit Qiara Media.
- Thalha, Alhamid, and Budur Anufia. (2019) 'Resume: Instrumen Pengumpulan Data', Ekonomi Islam, Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN), Sorong.
- ALBET, HENGKI. (2018) 'Analisis Perubahan Sikap Konsumen Dari Moda Transportasi Konvensional Ke Moda Transportasi Online (Study Pada Pengguna Gojek Di Bandar Lampung)', Skripsi thesis, IIB DARMAJAYA.
- Alexander Thian. (2021) 'Perilaku Organisasi', (edisi I), ANDI (Anggota IKAPI).
- Alo Liliwari. (2018) 'Komunikasi Antar Personal', Prenada Media.
- Agustina, Arnetta Isyha, and S. E. Yudhi Koesworodjati. (2022) 'PENGARUH HARGA DAN ONLINE CONSUMER REVIEWS TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (Survei Pada Konsumen Clothing Prung Terraces Wear Yang Melakukan Pembelian Melalui Marketplace Shopee)', Diss, Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unpas.
- Amruddibn et al. (2022) 'Metodologi Penelitian Manajemen', Global Eksekutif Teknolgi.
- Ansari, Paujan. (2020) 'Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Marabahan Kota', p. 8.
- Andi Ibrahim, Asrul Haq Alang, Madi, Baharuddin, Muhammad, Aswar Ahmat, Darmawati. (2018) 'Metodologi Penelitian', cet. 1, Gunadarma Ilmu.
- Ayunda, Mala, Tuah Nur, and Yana Fajar Basori. (2020) 'Pengaruh Budaya Organisasi

Terhadap Kualitas Pelayanan Pembuatan E-Ktp Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi', *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 7(2), pp. 294–305, <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/dinamika/article/view/3602>.

Cheriagi, Alif Farhan. (2021) 'PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN PELANGGAN GRABFOOD', Diss, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta.

Engkus, Ainyna Rachmadianty Azan, Alliadzar Hanif, and Anisa Tiara Fitr. (2021) 'Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik', *Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial*, 19(1), pp. 39–46, <https://doi.org/10.54783/dialektika.v19i1.62>.

Firindya. (2019) 'Strategi meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan menggunakan "Apapo" pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta', pp. 8–18. [https://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/16596/05.2\\_bab\\_2.pdf?sequence=6&isAllowed=y#:~:text=a](https://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/16596/05.2_bab_2.pdf?sequence=6&isAllowed=y#:~:text=a)) Tersedianya karyawan yang baik, Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.

Ginalita Ratnayanti. (2021).

Hatta, M., Tamsah, H., and Ilyas, G. B. (2019) 'Pengaruh Kemampuan dan Sikap terhadap Kinerja Guru Melalui Motivasi Kerja di Madrasah Aliyah Kabupaten Maros', *Jurnal Mirai Management*, 4(1), pp. 78–91.

Hatta, Muhammad, Hasmin Tamsah, and Gunawan Bata Ilyas. (2019) 'Pengaruh Kemampuan Dan Sikap Terhadap Kinerja Guru Melalui Motivasi Kerja Di Madrasah Aliyah Kabupaten Maros', *Jurnal Mirai Management*, 4(1), pp. 78–91.

Hendra, Hendra. (2020) 'Pengaruh Budaya Organisasi, Pelatihan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Universitas Tjut Nyak Dhien Medan', *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(1), pp. 1–12, <https://doi.org/10.30596/maneggio.v3i1.4813>.

Hidayat, Taufik, Hasrudy Tanjung, and Azuar Juliandi. (2020) 'Motivasi Kerja, Budaya Organisasi Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Guru Pada SMK Muhammadiyah 3 Aek Kanopan', *Jurnal Manajemen Bisnis*, 17(2), p. 189, <https://doi.org/10.38043/jmb.v17i2.2363>.

Ivan Elisabet, Janno Sinaga, Adiansyah, and Irene Rostiana Sihura. (2023) 'Gambaran Pengetahuan, sikap.dan perilaku lansia terhadap pelaksanaan covit-19', Umsu Press.

Ii, B. A. B., Organisasi, A. B., and Organisasi, P. B. (2013) 'Syamsir Torang, Organisasi dan: Perilaku, Struktur, Budaya, dan Perubahan Organisasi', (Bandung: Alfabeta, 2013), 25. 115. 15–30.

Karimatuzulfa, Nadya. (2023) 'Analisis Yuridis Tindak Pidana Pelanggaran Hak Cipta Dalam

- Kegiatan Covering Lagu Melalui Youtube (Kajian Terhadap Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2014 Tentang Hak Cipta)', Diss, Universitas Muhammadiyah Malang.
- Laraga, Riwan. (2021) 'Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Badan Diklat Provinsi Gorontalo', Jurnal Siap (Jsiap), 2(1), pp. 25–30, <http://jurnal.bpsdmgorontaloprov.id/index.php/path/article/view/15>.
- Los, Unidad Metodología D E Conocimiento D E. n.d.
- Mahardani, Ahmad Subhan, and Dita Rosemella Paramadina. (2020) 'Budaya Organisasi Sebagai Instrumen Peningkatan Daya Saing Organisasi', Jurnal Ilmu Manajemen (JIMMU), 4(2), 133-152.
- Mauldy, Indria, and Saefurahman Asep. (2020) 'Pengaruh Retailing Mix Terhadap Keputusan Pembelian (Studi pada Alfamart Matraman Raya 3 Jakarta Timur)', Pengaruh Retailing Mix Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Pada Alfamart Matraman Raya 3 Jakarta Timur).
- Miharjo, Gatot. (2020) 'Penerapan Metode Laba Kotor Untuk Menyusun Laporan Kinerja Pada Pedagang Mikro Di Kecamatan Menteng', Diss, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta.
- Muhammad, B. N. (2018) '(STUDI PADA RUMAH SAKIT MAWADDAH MEDIKA MOJOKERTO)', Fakultas Ekonomi dan Bisnis , Universitas Brawijaya Dosen Pembimbing : This study aims to analyze the influence of organizational culture on job satisfaction in Rumah Sakit Mawaddah M. Urnal Ilmiah Mahasiswa FEB, 3(2).
- Muis, Muhammad Ras, J Jufrizen, and Muhammad Fahmi. (2018) 'Pengaruh Budaya Organisasi Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan', Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah), 1(1), pp. 9–25, <https://doi.org/10.36778/jesya.v1i1.7>.
- Mustakini, Jogianto Hartono. (2018) 'Analisis & Desain : Sistem Informasi : Pendekatan Terstruktur Teori Dan Praktik Aplikasi Bisnis', Yogyakarta, Andi Offset.
- Nazir, Mohamad. (2018) 'Metode Penelitian', Penerbit Ghalia Indonesia.
- Nomor, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. "Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah." Jakarta: Menpan (25).
- Peringatan Harefa, Yuterlin Zalukhu. (2019) 'Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Sekretariat Kpu Kabupaten Nias Utara "Jam Pembnas"', Akuntansi Dan Manajemen PEMBNAS, 5(1), pp. 76–82, <https://www.ejournal.stiepembnas.ac.id/index.php/jampembnas/article/view/106/79>.
- Putri, Y. L., and Rifai, A. (2019) 'Pengaruh Sikap dan Minat Belajar terhadap Motivasi Belajar

- Peserta Didik Paket C', *Journal of Nonformal Education and Community Empowerment*, 3(2), pp. 173–184, <https://doi.org/10.15294/pls.v2i1.23448>.
- Putri, S. C. U. (2020) 'Peran Budaya Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan (Studi Kasus UMKM Jamur Krispy FCK Kelurahan Blabak Kecamatan Pesantren Kota Kediri)', (Doctoral dissertation, IAIN Kediri).
- Rianti, Selvi, Zaili Rusli, Febri Yuliani, Kampus Bina, Widya JI, and Panam Pekanbaru. (2019) 'Dari Pelayanan Aparatur Pemerintah Akan Se- Sipil Merupakan Unsur Pelaksanaan Peme- Kepala Dinas Yang Berada Dibawah Dan Ber-', *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 15(4), pp. 12–19.
- Ristiani, I. Y. (2020) 'Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat', *Coopetition: Jurnal Ilmiah Manajemen*, XI(2), pp. 165 – 178.
- Rizal Fahmi Maulana, 144020304 and Pembimbing, Ruslina Lisda, SE.,M.Si.,Ak.,C.A. (2018) 'PENGARUH PELAKSANAAN RISK BASED INTERNAL AUDITING TERHADAP PENCEGAHAN FRAUD (Studi kasus pada PT Kereta Api Indonesia (Persero))', Skripsi(S1) thesis, Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unpas Bandung.
- Rohman, A., and Larasati, D. C. (2020) 'Standar Pelayanan Publik Di Era Transisi New Normal', *Reformasi*, 10(2), pp. 151–163, <https://doi.org/10.33366/rfr.v10i2.1952>.
- Publik Pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Coopetition*, X1(2), pp. 165–178. [http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=1768020&val=18895&title=Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat](http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=1768020&val=18895&title=Manajemen%20Pelayanan%20Publik%20Pada%20Mall%20Pelayanan%20Publik%20di%20Kabupaten%20Sumedang%20Provinsi%20Jawa%20Barat).
- Rahman, Fathur, Emy Rahmawati, and Setio Utomo. (2020) 'Pengaruh Karakteristik Individu, Karakteristik Pekerjaan, Dan Karakteristik Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Kontrak (Studi Pada FISIP ULM Banjarmasin)', *Jurnal Bisnis Dan Pembangunan*, 9(1), pp. 69-82.
- Sya'baniah, S. I., Saryono, O., and Herlina, E. (2019) 'Pengaruh Sikap dan Kepribadian Terhadap Kinerja Pegawai (Studi pada Dinas Sosial Kabupaten Ciamis)', *Business Management and Entrepreneurship Journal*, 1(4), pp. 162–177, <https://jurnal.unigal.ac.id>.
- Saring. (2023) 'Peningkatan Kinerja Guru Melalui Penguatan Kepemimpinan, Transformasional, Budaya Organisasi, dan Keseimbangan Kehidupan Kerja', *Media Nusa Creative (MNC Publising)*.
- Senja, Putih Piara, Anita Rahmawati, and Niken Meilani. (2020) 'TINGKAT PENGETAHUAN

DAN SIKAP REMAJA TENTANG PERNIKAHAN DINI PADA SISWA KELAS VIII SMP NEGERI 1 PURWOSARI GUNUNGGKIDUL TAHUN 2019', Diss. Poltekkes Kemenkes Yogyakarta.

- Sugiyono. (2018) 'Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D', Bandung, Penerbit Alfa Beta.
- Sugiyono. (2019) 'Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D', Bandung, ALFABETA.
- Sujana, Kukuh, Sugeng Hariyadi, and Edy Purwanto. (2018) 'Hubungan antara sikap dengan perilaku peduli lingkungan pada mahasiswa', *Ecopsy*, 5(2), pp. 81-87.
- Susanto, Joko, and Zepa Anggraini. (2019) 'Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Tabir Ulu Kabupaten Merangin', *Jurnal Administrasi Negara*, 25(2), pp. 105-122.
- Tengku Ine Hendriana, et al. (2023) 'Manajemen Pelayanan Publik', Cendekia Mulia Mandiri.
- Tuala, Riyuzen Praja. (2020) 'Budaya Organisasi Dan Kepemimpinan Di Lembaga Pendidikan Islam', *Encephale*, 53, <http://dx.doi.org/10.1016/j.encep.2012.03.001>.
- Wardani, D. K. (2020) 'Penguujian Hipotesis (deskriptif, komparatif dan asosiatif)', Lppm Universitas Kh. A. Wahab Hasbullah.