

## Budaya Organisasi Dan Kualitas Berdampak Pada Kepuasan Public Di Era Covid-19

Kurniawan Prambudi Utomo<sup>1,\*</sup>, Devy Sofyanty<sup>2</sup>, Faif Yusuf<sup>3</sup>,  
Suhardoyo<sup>4</sup>, Sinta Rukiastiandari<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Sistem Informasi; Universitas Bina Sarana Informatika;  
Jl. Raya Kaliabang No.8, Bekasi Utara Jawa Barat 17122 Telp/fax (021) 8000063;  
e-mail: kurniawan.kpu@bsi.ac.id, sinta.sru@bsi.ac.id.

<sup>2</sup> Sistem Informasi Akuntansi; Universitas Bina Sarana Informatika;  
Jl. Raya Kaliabang No.8, Bekasi Utara Jawa Barat 17122 Telp/fax (021) 8000063;  
e-mail: devy.dyy@bsi.ac.id, faif.fys@bsi.ac.id.

<sup>3</sup> Hubungan Masyarakat; Universitas Bina Sarana Informatika;  
Jl. Raya Kaliabang No.8, Bekasi Utara Jawa Barat 17122 Telp/fax (021) 8000063;  
e-mail: faif.fys@bsi.ac.id.

<sup>4</sup> Sistem Informasi; Universitas Nusa Mandiri;  
Jl. Kramat Raya No.18, RW.7, Kwitang, Kec. Senen, Jakarta Pusat, Jakarta 10450;  
e-mail: suhardoyo.syo@nusamandiri.ac.id.

\* Korespondensi: e-mail: kurniawan.kpu@bsi.ac.id

Diterima: Oktober 2021; Review: November 2021; Disetujui: Desember 2021

Cara sitasi: Utomo KP, Sofyanty D, Yusuf F, Suhardoyo, Rukiastiandari S. 2021. Budaya Organisasi Dan Kualitas Berdampak Pada Kepuasan Public Di Era Covid-19. Jurnal Administrasi Kantor. 9 (2): 223-234.

---

**Abstrak:** Tujuan penelitian ini untuk mengetahui seberapa besar pengaruh budaya dan kualitas terhadap kepuasan public dimasa pandemic Covid-19 Dinas Pendidikan Kota Bekasi, dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif menggunakan SPSS Statistik dan melakukan observasi lapangan (field research) baik secara daring dan luring, dengan memakai metode modus selfadministered questionnaires yaitu penyebaran kuesioner secara langsung dengan tatap muka kepada responden, sebanyak 80 responden sehingga ditemukan temuan masalah pada budaya dan kualitas pada Dinas Pendidikan Kota Bekasi, belum dilakukan maksimal, terutama melalui operasional baik tatap muka terbatas dan virtual, masih dijumpai pegawai yang absen bermasalah, regulasi belum sesuai, juga pegawai dalam ini harapkan mampu meningkatkan kepuasan secara maksimal, Adapun hasil penelitian menunjukkan budaya organisasi dan kualitas terhadap kepuasan menunjukkan hubungan positif signifikan setiap variabel, bahwa budaya organisasi dan kualitas tetap dikedepankan dalam menjalankan aktivitas di masa pandemic Covid-19.

**Kata kunci:** Budaya, Kualitas, Kepuasan.

**Abstract:** The purpose of this study was to find out how much influence culture and quality had on public satisfaction during the Covid-19 pandemic, Bekasi City Education Office, using quantitative research methods using SPSS Statistics and conducting field research both online and offline, using the mode method. self-administered questionnaires, namely the distribution of questionnaires directly face-to-face to respondents, as many as 80 respondents so that the findings of problems in culture and quality at the Bekasi City Education Office have not been carried out optimally, especially through limited and virtual face-to-face operations, there are still employees who are absent with problems, regulations are not appropriate, also employees in this are expected to be able to increase satisfaction to the maximum, The results of the study show organizational culture and quality to satisfaction show a significant positive

*relationship for each variable, that organizational culture and quality of service p is prioritized in carrying out activities during the Covid-19 pandemic.*

**Keywords:** *Culture, Quality, Satisfaction.*

## **1. Pendahuluan**

Pendidikan merupakan ujung tombak keberhasilan dalam menempatkan sumber daya manusia paling depan untuk membangun suatu negara yang berkebudayaan dan maju, oleh karena itu peran semua pihak sangat diperlukan, mulai dari pemerintah baik pusat maupun daerah sebagai penyelenggara negara dalam hal Pendidikan baik dasar maupun menengah dan tinggi, juga guru sebagai pioneer membangun negara sebagai dasar untuk membentuk generasi peserta didik sesuai dengan amanat Undang undang Dasar, yaitu mencerdaskan kehidupan bernegara, menurut Data Pokok Pendidikan, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan tahun 2019, jumlah sekolah mencapai 169.378 sekolah negeri dan 138.277 sekolah swasta dan jumlah murid SD total 25.49 juta, SMP 10.13 Juta dan SMA 4.78 juta, SMK 4.9 juta jumlah yang cukup tinggi untuk dikelola secara baik, diperlukan sebuah pengelolaan untuk mencapai kinerja sumber daya manusia tinggi dimaksudkan guna meningkatkan organisasi secara keseluruhan, sejalan dengan hal tersebut, perlunya meningkatkan kesadaran budaya kinerja yang cakap dalam memberikan pelayanan kepada unsur kepentingan sekolah, hal ini sesuai dengan definisi tentang budaya, Robbins dan Judge dalam [Wianti, 2018] mendefinisikan “budaya organisasi sebagai sebuah sistem makna bersama yang dianut oleh para anggota yang membedakan suatu organisasi dari organisasi-organisasi lainnya” sedangkan menurut [Soedjono, 2008] mendefinisikan budaya organisasi sebagai suatu sistem makna bersama yang dianut oleh anggota-anggota yang membedakan organisasi tersebut dengan organisasi yang lain, namun menurut [Sulaksono, 2019], budaya organisasi adalah sekumpulan keyakinan bersama, sikap dan tata hubungan serta asumsi-asumsi yang secara eksplisit yang diterima dan digunakan oleh seluruh anggota organisasi untuk menghadapi lingkungan luar untuk mencapai organisasi, dari budaya organisasi akan menjadikan sikap atau perilaku pegawai dalam melakukan pekerjaannya sesuai dengan peraturan yang ditetapkan dan berlaku untuk mencapai tingkat kepercayaan publik yang diharapkan. Budaya dapat menjadikan organisasi menjadi kuat dan tujuan perusahaan dapat terakomodasi, sedangkan pengukuran kepuasan layanan perlu dilakukan untuk mengidentifikasi tingkat

kesejahteraan sekaligus mengetahui kesenjangan yang terjadi, kinerja organisasi layanan publik harus diukur dari hasil yang dicapai [Utomo and Supriyanto, 2020], dari pengaruh budaya organisasi dan kualitas, umumnya akan dapat menghasilkan komitmen membangun sebuah institusi yang diharapkan, sehingga akan sesuai tupoksi, tugas, pokok dan fungsi kerja baik lembaga pemerintahan, dinas terkait maupun sekolah sebagai institusi terkait, hal ini sesuai dengan yang dikemukakan [Tuju et al., 2015] pegawai yang memiliki komitmen yang tinggi pada organisasinya menunjukkan ciri-ciri sebagai berikut: (1). Memiliki kepercayaan dan menerima tujuan dan nilai organisasi, (2). Kemauan untuk mengusahakan tercapainya kepentingan organisasi, (3). Keinginan yang kuat untuk mempertahankan kedudukan sebagai anggota organisasi yang akan meningkatkan mutu kinerja lembaga, sesuai dengan definisi mutu kinerja merupakan hasil dari sikap dan perilaku pegawai yang dilakukan dan mempengaruhi perkembangan potensi yang dimiliki seorang pegawai demi menunjang kerja suatu organisasi pelayanan publik dalam tujuannya meningkatkan kepercayaan secara keseluruhan, selain budaya, kerja, kualitas dilakukan untuk lebih responsive dalam menjawab setiap persoalan bidang pendidikan, hal ini sesuai dengan Prawirosentono dalam [Rafiq, 2019] menyatakan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika, sedangkan menurut. [Soedjono, 2008] mengatakan bahwa kinerja organisasi atau kinerja perusahaan merupakan indikator tingkatan prestasi yang dapat dicapai dan mencerminkan keberhasilan manajer, disamping budaya dan kualitas kinerja yang tinggi, akan meningkatkan kepuasan unsur kepentingan pendidikan dalam hal ini sekolah dan peserta didik, hal ini sesuai dengan definisi kejerka yang menerangkan Kinerja organisasi merupakan hasil dari kepuasan yang diinginkan organisasi dari perilaku orang-orang didalamnya, hal ini sesuai dengan [Katiandagho et al., 2014] mengemukakan bahwa, kepuasan masyarakat yang menimbulkan kinerja merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan produk atau layanan jasa dengan harapan. Hal ini terkait penyelenggara negara dalam hal ini walikota harus melaksanakan amanat yang diberikan dalam pemilihan yang demokratis, untuk mendapatkan dan melayani

kepuasan masyarakat terkait proses awal, saat dan akhir yang harus memuaskan masyarakat [Kurniawan et al., 2018], bahwa kepuasan pelanggan terhadap pelayanan juga ditentukan oleh dimensi reliability yaitu dimensi yang mengukur kehandalan dari perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya. *Responsiveness* adalah dimensi kualitas pelayanan yang paling dinamis. Dimensi keempat dari 5 dimensi kualitas pelayanan adalah assurance yaitu dimensi kualitas yang berhubungan dengan kemampuan perusahaan dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada para pelanggannya. Dimensi *emphaty* adalah dimensi kelima dari kualitas pelayanan yang umumnya dipersepsi kurang penting dibandingkan dimensi reliability dan responsiveness di mata pelanggan [Junaidi et al., 2017] seseorang yang memiliki mutu kinerja yang tinggi akan mampu memperlihatkan perilaku kerja, yaitu kinerja yang optimal, melibatkan hubungan yang aktif terhadap lembaga dan akan tetap setia pada organisasinya. sehingga semakin besar kualitas yang dimiliki oleh individu sebagai karyawan dapat meningkatkan kinerja pegawai itu sendiri, hal ini sesuai yang dikemukakan [Mangkunegara, 2017] bahwa kinerja adalah sebuah hasil karyawan baik secara kualitas dan kuantitas dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawab yang diberikan kepadanya, selain kepemimpinan, motivasi tidak kalah penting untuk mendukung kerja institusi. kualitas diperlukan juga oleh komitmen organisasi dalam menjaga hubungan keselarasan lembaga, karena komitmen terhadap organisasi terkait dengan dedikasi yang diberikan oleh seorang, selain pengaruh kualitas, pengaruh budaya organisasi juga mempengaruhi bagaimana suatu institusi berjalan dengan benar dan sesuai, budaya organisasi merupakan pedoman untuk mengontrol setiap perilaku individu yang berada didalamnya. Budaya organisasi sangat berguna bagi keberlangsungan organisasi dalam mendesain kembali sistem pengendalian manajemen organisasi, untuk menciptakan komitmen antara atasan dan bawahan [Aranda et al., 2017]. Selain itu adanya budaya organisasi di sebuah perusahaan sebagai ciri khas yang dapat membedakan antar perusahaan, secara spesifik budaya dalam organisasi akan ditentukan oleh kondisi kerja bersama, kepemimpinan dan jenis organisasi serta proses administrasi yang berlaku hal ini penting mengingat budaya merupakan kebiasaan-kebiasaan yang terjadi dalam hirarki organisasi yang mewakili norma-norma perilaku yang diikuti oleh para anggota organisasi [Wianti, 2018].

Dinas Pendidikan Kota Bekasi merupakan sebuah lembaga dibawah Pemerintah Kota Bekasi yang menangani masalah Pendidikan dasar dan menengah, jumlah sekolah di Bekasi SD-SMA/K sebanyak 1.219 sekolah dan jumlah siswa sebanyak 108.156 siswa, institusi tersebut berupaya untuk 5.600 guru, bahwa peran Dinas dalam hal ini adalah membuat regulasi yang sesuai dengan garis Pendidikan nasional dan sejalan dengan misi Pendidikan di Kota Bekasi, dalam menjalankan operasionalnya Dinas Pendidikan harus mampu mengedepankan sikap dan budaya yang ditetapkan yaitu menggunakan pakain yang rapih dan bersih, datang tidak boleh terlambat, bersikap ramah, saling memberi bantuan terkait Pendidikan antar sekolah, Namun menurut pengamatan dalam tiga bulan terakhir, budaya organisasi dan kualitas belum dilakukan maksimal, mengingat masa pandemic Covid-19 ini, terutama melalui operasional baik tatap muka terbatas dan virtual, masih dijumpai pegawai yang belum tepat masuk secara disiplin, juga pegawai dalam ini dituntut mampu meningkatkan kualitas kepercayaan masyarakat selain menjaga kinerja pegawai dan mempertahankan prestasi kerja.

## 2. Metode Penelitian

Pada penelitian ini akan diikuti dengan melakukan perumusan hipotesis, sebagai jawaban dugaan sementara terhadap masalah penelitian, definisi hipotesis adalah rumusan yang menyatakan adanya hubungan kuat tidaknya antara variabel tertentu baik variable bebas maupun terikat, dua atau lebih variable, adapun hasil hipotesis bersifat dugaan sementara, dapat benar atau tidak sehingga dapat diganti oleh hipotesis lain yang lebih tepat dan lebih benar berdasarkan pengujian ulang atau lanjutan, sehingga penulis merumuskan hipotesis penelitian ini sebagai berikut:  $H_1$ : Terdapat hubungan dan pengaruh positif signifikan variable budaya organisasi dan kualitas terhadap kepuasan pada di kantor Dinas Pendidikan Kota Bekasi.  $H_0$ : Tidak terdapat hubungan dan pengaruh positif signifikan variable budaya organisasi dan kualitas terhadap kepuasan pada di kantor Dinas Pendidikan Kota Bekasi.

Dari hipotesis tersebut, maka ditentukan metode penelitiannya, metode penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kuantitatif dan melakukan observasi penelitian lapangan (*field research*) secara langsung pada Dinas Pendidikan Kota Bekasi sebagai objek, agar penulis mendapatkan data primer/sekunder untuk diolah menggunakan statistic data deskriptif, lalu menentukan metode modus selfadministered

questionnaires yaitu penyebaran kuesioner secara langsung dengan tatap muka kepada responden kepada staff kantor dinas dan pengguna, khususnya pihak sekolah, hal ini dilakukan untuk mendapatkan jawaban dan tingkat pengembalian kuesioner (*response rate*) sebesar 100%, dan jika diperlukan akan dilakukan wawancara terbatas mengingat pandemic Covid-19 masih berlangsung dengan sambungan telephon dan alat komunikasi lainnya, dengan responden sebanyak 80 responden, dan melakukan pengolahan data, penulis mengolah dengan analisis regresi berganda dengan SPSS dengan waktu penelitian Agustus-Oktober 2020, sedangkan alat analisis angket menggunakan uji validitas dan reliabilitas untuk menguji hasil data dengan uji asumsi klasik yang terdiri atas uji normalitas, uji heteroskedoksitas, uji multikolinieritas dan uji hipotesis dengan uji t dan uji f, sedangkan rumus regresi berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b1.X1 + b2.X2 + e$$

Dimana:

Y = Kepuasan Publik

a = Konstanta Regresi

b1, b2 = Koefisien Regresi

X1 = Budaya Organisasi

X2 = Kualitas Kerja

e = Kesalahan

### 3. Hasil dan Pembahasan

Penelitian yang berjudul variable budaya organisasi dan kualitas terhadap kepuasan pada kantor Dinas Pendidikan Kota Bekasi akan dilakukan pengujian data validitas dan reliabilitas serta pengujian persyaratan analisis yaitu analisis regresi berganda dengan statistik deskriptif, peneliti melakukan penyebaran kuesioner di kantor Dinas Pendidikan Kota Bekasi dengan responden menjawab dari masing-masing variabel, yaitu budaya organisasi dan kualitas terhadap kepuasan pada kantor Dinas Pendidikan Kota Bekasi. Pada penelitian budaya organisasi dan kualitas terhadap kepuasan pada kantor Dinas Pendidikan Kota Bekasi, pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan korelasi validitas Pearson atau uji validitas masing-masing variabel dengan teknik product moment yaitu pemberian nilai untuk setiap item

dikorelasikan dengan nilai total [Arikunto, 2019], sedangkan hasil penelitian uji ini bersifat valid atau tidak, setelah didapat, penulis membuat rekapitulasi hasil untuk memudahkan nilai yang didapat, sesuai dengan persyaratan bahwa variable dikatakan valid jika nilai variable berada diatas 0,30 diketahui bahwa setiap variable dari budaya organisasi dan kualitas terhadap kepuasan pada di Kantor Dinas Pendidikan Kota Bekasi berada pada nilai diatas 0,30, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variable dapat dikatakan valid seperti yang terlihat table dibawah ini berikut hasil uji validitas dibawah ini:

Tabel 1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.

Uji Validitas			
Variabel	R Hitung	R tabel	Informasi
Budaya Organisasi	0.481	0.30	Valid
Kualitas Kerja	0.510	0.30	Valid
Kepuasan Publik	1.00	0.30	Valid

  

Uji Reliabilitas			
Variabel	R Hitung	R Tabel	Informasi
Budaya Organisasi	0,795	0.6	Reliabel
Kualitas Kerja	0,795	0.6	Reliabel
Kepuasan Publik	0,795	0.6	Reliabel

Sumber: Data diolah (2020).

Dari tabel 1 dapat diketahui bahwa, pengujian reliabelitas pada penelitian budaya organisasi dan kualitas terhadap kepuasan pada kantor Dinas Pendidikan Kota Bekasi dapat diketahui bahwa secara simultan mempunyai nilai R hitung 0,795, sesuai dengan persyaratan bahwa nilai R hitung > R table, maka variable bebas berpengaruh pada variable bebas, sehingga dapat dikatakan bahwa variable-variabel tersebut bersifat reliabel, setelah melakukan uji validitas dan reliabelitas. Berikutnya akan dilakukan uji asumsi klasik, antara lain pengujian uji normalitas, yaitu untuk mengetahui apakah data penelitian tersebut dapat terdistribusi dengan baik, sesuai dengan persyaratan jika terjadi pada taraf signifikansi  $\alpha = 5\%$  atau nilai probabilitas < 0,05, maka bersifat normal dan penelitian dapat dilanjutkan [Sugiyono, 2010], berikut hasil uji normalitas data:

Tabel 2. Uji Normalitas.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		80
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.70827626
Most Extreme Differences	Absolute	.299
	Positive	.146
	Negative	-.299
Test Statistic		.299
Asymp. Sig. (2-tailed)		.060 <sup>c</sup>
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Sumber: Data diolah, (2020).

Pada penelitian budaya organisasi dan kualitas terhadap kepuasan pada kantor Dinas Pendidikan Kota Bekasi, dapat diketahui bahwa nilai Asymp. Sig bernilai 0,06 yang berarti bahwa nilai terdistribusi dengan baik, sesuai dengan persyaratan jika terjadi pada taraf signifikansi  $\alpha = 5\%$  atau nilai probabilitas  $> 0,05$ , maka bersifat normal.

Pengujian data penelitian menggunakan uji asumsi klasik yang terdiri atas uji persamaan regresi berganda, uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, uji T dan uji F pada budaya organisasi dan kualitas terhadap kepuasan pada kantor Dinas Pendidikan Kota Bekasi, antara lain:

Tabel 3. Analisis Uji Persamaan Regresi.

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.388	.798		4.244	.000
	Budaya	-.033	.125	-.029	-.264	.793
	Kualitas	.293	.105	.305	2.778	.007

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Data diolah (2020).

Dari tabel 3 menyatakan bahwa hasil nilai variable pengaruh budaya dan kualitas layanan terhadap kepuasan kerja di Dinas Pendidikan Kota Bekasi, sebagai berikut:  $Y = 3.388 - 0,033X_1 + 0,293X_2$ , dari persamaan tersebut dapat disimpulkan nilai a sebesar 3.388 merupakan konstanta atau keadaan saat variable budaya ( $X_1$ ) belum dipengaruhi oleh dan kualitas ( $X_2$ ), jika variable independent tidak ada maka

variable budaya tidak mengalami perubahan, sedangkan nilai budaya sebesar -0,033 menunjukkan bahwa variable kualitas mempunyai pengaruh positif setiap kenaikan variable budaya akan mempengaruhi budaya sebesar -0,033 sedangkan variable kualitas sebesar 0,293 menunjukkan bahwa variable budaya mempunyai pengaruh yang setiap kenaikan satuan variable kualitas maka akan mempengaruhi budaya sebesar 0,293. Untuk mengetahui berapa besar pengaruh yang dihasilkan dari kedua variable pengaruh budaya dan kualitas layanan terhadap kepuasan kerja di Dinas Pendidikan Kota Bekasi, berikut hasil korelasi pada tabel 4:

Tabel 4. Analisis Rekapitulasi R dan R *square*.

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.811 <sup>a</sup>	.897	.074	.717
a. Predictors: (Constant), Kualitas, Budaya				
b. Dependent Variable: Kepuasan				

Sumber: Data diolah, (2020)

Pada penelitian pengaruh budaya organisasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan kerja di Dinas Pendidikan Kota Bekasi dimasa pandemic Covid 19, diketahui bahwa variable bebas, yaitu budaya dan kualitas layanan mempunyai nilai tabel R-square = 0,697 atau 69.7% menunjukkan nilai yang cukup kuat dan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan kerja, sedangkan sisanya 30.3% yang masih dipengaruhi oleh variabel bebas lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini seperti, tunjangan kinerja, partisipasi masyarakat, dan sebagainya.

Pada penelitian pengaruh budaya organisasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan kerja di Dinas Pendidikan Kota Bekasi diketahui bahwa variable bebas, yaitu budaya organisasi dan kualitas layanan, dari table mempunyai nilai tabel R-square = 0,697 atau 69.7% menunjukkan nilai yang cukup kuat dan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan kerja, para pegawai yang bekerja, sudah memahami alur dan prosedur kita secara WFH dan WFO mulai dari Undang-undang peraturan, kedisiplinan waktu, pelayanan yang cakap dan peduli serta mematuhi protocol kesehatan saat bekerja, walaupun hampir mencapai 100%, diharapkan kemampuan ini perlu ditingkatkan baik secara individu dan kelompok, sehingga diharapkan mampu menyesuaikan dengan benar dan tepat sehingga harapan masyarakat

dan pihak sekolah di Kota Bekasi untuk mewujudkan Bekasi yang cerdas terlaksana sesuai dengan Visi Misi Pemerintah Kota Bekasi.

Pada penelitian budaya organisasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan kerja di Dinas Pendidikan Kota Bekasi, menunjukkan hubungan kualitas layanan menunjukkan nilai positif terhadap mutu kepuasan publik, artinya diperlukan pelayanan yang dinamis dan mudah beradaptasi, sehingga pegawai mudah menyesuaikan dan membaca situasi saat menjalankan tugas, pokok dan fungsi sebagai abdi negeri, terlebih dimasa pandemic Covid-19 untuk tetap focus menjalankan pekerjaannya walaupun terjadi rotasi pegawai baik ditingkat pusat dan daerah yang terjadi, sehingga masalah pendidikan khususnya di Kota Bekasi dapat diselesaikan dengan cepat dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, tentunya dengan semangat budaya organisasi yang tinggi dan loyal kepada masyarakat sekolah.

Pada penelitian budaya organisasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan kerja di Dinas Pendidikan Kota Bekasi, menunjukkan terdapat hubungan cukup baik, positif dan signifikan, hal ini terbukti dengan uji regresi dan korelasi secara bersamaan setiap variable, walaupun belum menunjukkan angka 100%, hal ini karena banyak faktor lain yang masih mempengaruhi seperti kompensasi, tunjangan dan lainnya, sehingga penelitian ini perlu dilanjutkan juga dalam mencapai mutu kinerja public diperlukan variable perantara atau moderating untuk mengetahui dan memudahkan angka mendekati 100%.

#### **4. Kesimpulan**

Dari uraian penelitian tentang budaya organisasi dan kualitas terhadap kepuasan pada kantor Dinas Pendidikan Kota Bekasi, dapat disimpulkan bagaimana kinerja pegawai negeri sipil dilingkungan Dinas Pendidikan Kota Bekasi dimasa pandemic Covid-19 baik yang dilakukan secara WFH dan WFO yang terbatas, bahwa mutu kinerja public cukup baik dan perlu ditingkatkan guna menjaga kualitas Pendidikan di tingkat sekolah baik SD, SMP dan SMA, dimasa pandemic Covid-19 ini seyogyakan pendidikan tidak boleh terputus, namun dengan kemajuan teknologi pendidikan dapat tetap berjalan walaupun dilakukan secara sinkronus dan asinkronus, sehingga guru dan murid tetap menjalankan pembelajaran, kedepan budaya organisasi dan kuliatas pegawai ASN Dinas Pendidikan Kota Bekasi harus tetap terjaga dan

mampu memberikan pelayanan terhadap sekolah di Bekasi dengan berbagai kendala yang dihadapi, sehingga menjadi motivasi kuat untuk mewujudkan pelayanan berbasis kompetensi dan mewujudkan harapan masyarakat dan sekolah untuk mendapat pelayanan terkait pendidikan yang bersifat cepat, tepat dan benar, dan juga mendukung visi misi kota Bekasi yang kompetitif dalam bidang pelayanan disegala bidang termasuk pendidikan dan terus melakukan inovasi dan teknologi dan menciptakan birokrasi yang handal.

### Referensi

- Aranda A, Alwie A, Fitri K. 2017. Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Budaya Organisasi, Dan Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasi Pada Perawat Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru. *J. Online Mhs. Fak. Ekon. Univ. Riau* 4: 1045–1059.
- Arikunto S. 2019. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Junaidi MS, Setiawan BM, Prastiwi WD. 2017. The Satisfaction Comparison Of Bantuan Pangan Non Tunai Recipients And Rastra Recipients In Cakung District, East Jakarta. *J. Ilm. Econosains* 15: 273–288.
- Katiandagho C, Mandey SL, Mananeke L. 2014. Pengaruh Disiplin Kerja Kepemimpinan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo Area Manado. *EMBA* 2: 1592–1602.
- Kurniawan A, Utomo KP, Emita I. 2018. Penerapan Motivasi Kerja Sebagai Ciri Kualitas Pegawai Untuk Mendorong Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Pelayanan Kecamatan Bekasi Utara. *J. Adm. dan Kesekretarisan* 3: 95–105.
- Mangkunegara AP. 2017. *Evaluasi Kinerja SDM, Kedelapan*. Redaksi Refika, editor. Bandung: PT Refika Aditama.
- Rafiq. 2019. Pengaruh Budaya Organisasi Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Yayasan Dompot Dhuafa Jakarta. *Widya Cipta - J. Sekr. dan Manaj.* 3: 105–114.
- Soedjono. 2008. Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Organisasi dan Kepuasan Kerja Karyawan pada Terminal Penumpang Umum di Surabaya. *J. Manajerial Dan Kewirausahaan* 7: 22–47.

- Sugiyono. 2010. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sulaksono H. 2019. *Budaya Organisasi Dan Kinerja*. Yogyakarta: CV Budi Utama. 91 p.
- Tuju F, Mekel PA, Adolfina. 2015. Pengaruh Lingkungan Kerja, Stres Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Prestasi Kerja Pegawai BPBD Provinsi Sulawesi Utara. *EMBA 3*: 629–638.
- Utomo KP, Supriyanto. 2020. Pengaruh layanan kualitas dan budaya kerja terhadap kepuasan masyarakat di kecamatan bekasi utara. *6*: 55–66.
- Wianti W. 2018. Pengaruh Budaya Organisasi dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Melalui Komitmen Organisasi Sebagai Varibael Intervening Pada Karyawan The American Club Jakarta. *Widya Cipta - J. Sekr. dan Manaj. II*: 48–49.