

ABSTRAK

Lase, Lesli Ramalan Hati. 2024. *Analisis Peran Budaya Organisasi dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kepada Masyarakat (Studi Kasus di Kantor Camat Afulu) Kabupaten Nias Utara*. Skripsi. Pembimbing Odaligo Halawa, SE., M.M

Budaya organisasi merupakan sistem nilai dan kepercayaan yang dianut bersama oleh anggota organisasi yang membedakan organisasi itu dengan organisasi lain. Budaya organisasi juga sebagai identitas pembeda antara organisasi yang satu dengan organisasi yang lainnya. Selain itu budaya organisasi juga memiliki peran penting dalam mutu pelayanan. Dari pengertian tersebut, peneliti tertarik membahas budaya organisasi yang ada di Kantor Camat Afulu serta bagaimana peran budaya organisasi dalam kinerja karyawan pada Kantor Camat Afulu. Penelitian yang berjudul peran budaya organisasi dalam meningkatkan Mutu Pelayanan kepada Masyarakat (Studi Kasus pada Kantor Camat Afulu) ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tujuan memperoleh gambaran yang jelas dan juga objektif. Penelitian ini menggunakan beberapa metode dalam proses pengumpulan data diantaranya yaitu: observasi, wawancara, dokumentasi. Sedangkan jenis penelitian yang digunakan adalah *field research*, yaitu penelitian yang menitikberatkan pada hasil pengumpulan data dari informan yang telah ditentukan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa budaya organisasi yang diterapkan pada Kantor Camat Afulu lebih mementingkan bagaimana dalam mencapai tujuan dari lembaga dan juga guna mewujudkan visi dari lembaga tersebut. Budaya organisasi yang diterapkan dalam Kantor Camat Afulu merupakan budaya organisasi yang kuat, maka akan berdampak pada kesungguhan pegawai dalam mengerjakan tugasnya serta mengembangkan lembaga tersebut. Dengan menerapkan budaya organisasi yang kuat akan memberikan kontribusi kepada pegawai dalam melakukan pelayanan publik dan lebih teliti dalam menyelesaikan pekerjaan. Budaya organisasi mampu meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat karena budaya yang ada mampu membuat pegawai menjadi lebih terorganisir dan terarah.

Kata Kunci: Budaya Organisasi, Mutu Pelayanan

ABSTRACT

Lase, Lesli Ramalan Hati. 2024. Analysis of the Role of Organizational Culture in Improving the Quality of Services to the Community (Case Study at the Afulu District Head Office) North Nias Regency. Mini Thesis. Advisor Odaligo Halawa, SE., M.M

Organizational culture is a system of values and beliefs shared by members of an organization that differentiates the organization from other organizations. Organizational culture is also a distinguishing identity between one organization and another. Apart from that, organizational culture also has an important role in service quality. From this understanding, researchers are interested in discussing the organizational culture at the Afulu District Head Office and the role of organizational culture in employee performance at the Afulu District Head Office. The research entitled the role of organizational culture in improving the quality of services to the community (Case Study at the Afulu District Head Office) uses a qualitative approach with the aim of obtaining a clear and objective picture. This research uses several methods in the data collection process, including: observation, interviews, documentation. Meanwhile, the type of research used is field research, namely research that focuses on the results of data collection from predetermined informants. The results of this research indicate that the organizational culture applied at the Afulu Subdistrict Office is more concerned with achieving the goals of the institution and also realizing the vision of the institution. The organizational culture implemented in the Afulu Subdistrict Office is a strong organizational culture, so it will have an impact on the seriousness of employees in carrying out their duties and developing the institution. By implementing a strong organizational culture, it will contribute to employees providing public services and being more thorough in completing work. Organizational culture is able to improve the quality of service to the community because the existing culture is able to make employees more organized and focused.

Keywords: Organizational Culture, Service Quality