



## Pengaruh Budaya Kerja Terhadap Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Pada Kantor Camat Duingingi Kota Gorontalo

### *The Effect OF Work Culture On Service Performance Accountability At The Duingingi Sub-District Office In Gorontalo City*

Ical Aditia Mamonto<sup>1\*</sup>, Gaffar<sup>2</sup>, Purwanto<sup>3</sup>

<sup>13</sup>Prodi Ilmu Pemerintahan, Universitas Ichsan Gorontalo, Indonesia

<sup>2</sup>Prodi Akuntansi, Universitas Negeri Gorontalo, Indonesia

Email: icaladitiamamaonto36@gmail.com\*

#### Abstrak

Permasalahan yang tampak dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat berdasarkan wawancara dengan salah seorang tokoh masyarakat mengatakan bahwa belum ada pemberitahuan tentang persyaratan pelayanan publik yang diberikan, surat persetujuan/izin menikah, pengurusan akta tanah yang harus di tanda tangani Camat belum begitu jelas apa yang harus dipenuhi warga sehingga banyak warga yang harus bolak balik ke kantor Camat, demikian pula dalam hal perekaman Kartu Tanda Penduduk, masih banyak warga yang belum mengetahui persyaratan apa yang harus dipenuhi. Permasalahan lain yang belum disampaikan secara terbuka kepada warga masyarakat yakni hasil pemantauan aparat kecamatan terhadap penyaluran bantuan sosial yang dilaksanakan oleh kelurahan-kelurahan yang ada dalam wilayah Kecamatan Duingingi. Semua permasalahan yang disampaikan tersebut berkaitan erat dengan akuntabilitas kinerja pelayanan, dimana aparat kecamatan wajib menyampaikan semua hal terkait penyelenggaraan pelayanan publik yang menjadi kewenangannya. Dengan permasalahan yang terjadi ini maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui besarnya pengaruh secara simultan dan parsial budaya kerja terhadap akuntabilitas kinerja pelayanan pada Kantor Camat Duingingi Kota Gorontalo. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survey. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 39 orang. Adapun metode analisis data menggunakan analisis jalur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa budaya kerja berupa sikap terhadap pekerjaan dan perilaku pada waktu bekerja secara simultan dan parsial berpengaruh terhadap akuntabilitas kinerja pelayanan pada Kantor Camat Duingingi Kota Gorontalo. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa budaya kerja bisa memberikan kontribusi pada perwujudan akuntabilitas kinerja pelayanan publik kepada warga masyarakat.

Kata kunci: budaya kerja; akuntabilitas; kinerja pelayanan

#### Abstract

*Problems that appear in the provision of services to the community based on an interview with a community leader said that there had been no notification regarding the requirements for public services being given, letters of approval/permits to marry, arrangements for land*

*deeds that had to be signed by the sub-district head, it was not clear what residents had to fulfill. so that many residents have to go back and forth to the sub-district office, as well as in the case of recording identity cards, there are still many residents who do not know what requirements must be met. Another issue that has not been conveyed openly to the community is the result of monitoring by the sub-district apparatus on the distribution of social assistance carried out by the sub-districts in the Duingingi District area. All the issues raised are closely related to service performance accountability, where sub-district officials are required to convey all matters related to the implementation of public services which are their authority. With these problems occurring, the purpose of this research is to determine the magnitude of the simultaneous and partial influence of work culture on service performance accountability at the Duingingi District Office, Gorontalo City. This research uses a quantitative approach with a survey method. The number of samples in this study were 39 people. The data analysis method uses path analysis. The results showed that work culture in the form of attitudes towards work and behavior at work simultaneously and partially had an effect on accountability for service performance at the Duingingi District Office, Gorontalo City. Thus it can be said that work culture can contribute to the realization of public service performance accountability to citizens..*

*Keywords: work culture; accountability; service performance*

## I. PENDAHULUAN

Pemerintah merupakan lembaga yang fungsi utamanya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat, dimana dalam pelaksanaan pemberian pelayanan tersebut, diharapkan mampu menghilangkan anggapan masyarakat yang selama ini menganggap bahwa, pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat cenderung kurang baik atau kurang berkualitas. Kenyataan ini memerlukan kepedulian dari kalangan aparatur, sehingga masyarakat menikmati pelayanan prima dari aparatur pemerintah. Untuk itulah, agar masyarakat sebagai penerima pelayanan publik memiliki hak untuk mengetahui segala sesuatu yang berkaitan dengan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Dalam konsep *good governance*, salah aspek yang dituntut terkait pemberian pelayanan publik ialah aspek akuntabilitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Akuntabilitas merupakan ukuran yang menunjukkan bahwa kegiatan birokrasi pemerintah berupa pelayanan publik sudah sesuai dengan norma dan nilai yang dianut oleh masyarakat serta apakah pelayanan yang diberikan dapat mengakomodir kebutuhan masyarakat (Ma'ruf, P. ., Sakir, M., & Bau, 2021). Dengan demikian, akuntabilitas menuntut organisasi pemerintahan untuk bertanggungjawab kepada masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung tentang segala sesuatu yang berkaitan dengan pelayanan publik.

Dengan adanya akuntabilitas, maka diharapkan kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah dapat ditingkatkan. Hal ini disebabkan karena dalam akuntabilitas, setiap aparatur penyelenggara pelayanan publik memiliki kewajiban untuk melaksanakan tugasnya secara benar dan bertanggungjawab sesuai dengan kewenangannya (I Putu Hatesa Twenta Zoya., 2014; Sakir & Abdussamad, 2023; Suri, 2018). Pada

dasarnya setiap aparatur pemerintah berkeinginan untuk menghasilkan kinerja terbaik dalam melaksanakan pekerjaannya karena berkaitan dengan pengembangan karirnya. Aparatur pemerintah akan selalu memiliki keingintahuan tentang hal-hal yang terkait dengan kinerja mereka. Untuk mendapatkan pegawai yang memiliki kinerja yang tinggi, tentulah bukan merupakan pekerjaan mudah. Kerja keras dibutuhkan untuk merealisasikan keinginan organisasi tersebut. Kinerja pegawai dapat dicapai apabila pegawai yang bersangkutan memiliki budaya kerja yang positif pula, kalau pekerjaan itu disenanginya, maka yang bersangkutan akan berusaha untuk menyelesaikannya dengan sebaik-baiknya.

Kantor Camat Duingi Kota Gorontalo merupakan salah satu satuan kerja perangkat daerah pemerintah Kota Gorontalo yang diberi amanat untuk menyelenggarakan pemerintahan dan pelayanan kepada masyarakat (Dunggio, 2020). Permasalahan yang tampak dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat berdasarkan hasil wawancara dengan salah seorang tokoh masyarakat yakni bapak Hambali (Sabtu, 4 Juni 2022) mengatakan bahwa belum ada pemberitahuan tentang persyaratan pelayanan publik yang diberikan, seperti titer nikah atau surat persetujuan/izin menikah, pengurusan akta tanah yang harus di tanda tangani camat belum begitu jelas apa yang harus dipenuhi warga sehingga banyak warga yang harus bolak balik ke Kantor Camat, demikian pula dalam hal perekaman kartu tanda penduduk, masih banyak warga yang belum mengetahui persyaratan apa yang harus dipenuhi. Permasalahan lain yang belum disampaikan secara terbuka kepada warga masyarakat yakni hasil pemantauan aparat kecamatan terhadap penyaluran bantuan sosial yang dilaksanakan oleh kelurahan-kelurahan yang ada dalam wilayah Kecamatan Duingi. Semua permasalahan yang disampaikan tersebut berkaitan erat dengan akuntabilitas kinerja pelayanan, dimana aparat kecamatan wajib menyampaikan semua hal terkait penyelenggaraan pelayanan publik yang menjadi kewenangannya.

Penyampaian informasi kepada masyarakat tentang kinerja pelayanan publik merupakan suatu bentuk kebiasaan yang dilakukan oleh semua aparatur pemerintah, termasuk aparatur pemerintah di Kantor Camat Duingi. Di samping itu, pemerintah kecamatan juga wajib menyediakan wadah untuk menampung aspirasi berupa keluhan masyarakat atas pelayanan yang mereka terima. Kegiatan ini lebih banyak berkaitan dengan kebiasaan atau budaya kerja yang kurang positif sehingga berdampak pada buruknya kinerja pelayanan pegawai. Untuk itu harus diupayakan penciptaan budaya kerja yang positif agar dapat merubah sikap dan perilaku kerja aparatur untuk mencapai kinerja yang lebih baik. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Nomme yang dikutip (Edy Sutrisno, 2018) jika ingin memperbaiki kinerja, maka pertama-tama yang diperlukan ialah melakukan perubahan fundamental pada budaya kerja organisasi.

Setiap organisasi memiliki berbagai metode dan proses kerja, baik yang bersifat teknis maupun administratif. Orang dapat bekerja secara individual maupun bekerja sama dengan lainnya dalam setiap tahapan

proses, dimana setiap proses mempunyai sifat peran sebagai masyarakat/pelanggan dan pemasok atau saling melayani untuk internal. Disinilah nantinya akan terbentuk budaya kerja yang membedakannya dengan organisasi lain. Organisasi manapun tentunya mempunyai karakteristik atau jati diri yang khas. Artinya, setiap organisasi mempunyai kepribadian sendiri yang membedakannya dari organisasi-organisasi lain. Tentunya kepribadian yang khas itu tidak serta merta terbentuk begitu suatu organisasi didirikan. Diperlukan waktu sebagai proses organisasi itu bertumbuh, berkembang, dan mapan. Pada setiap perkembangan itu dapat dikatakan bahwa organisasi akan menemukan jati dirinya yang khas, dengan demikian ia akan mempunyai kepribadian sendiri. Budaya kerja organisasi memiliki kontribusi atau menentukan dalam membentuk perilaku pegawai.

## **II. METODE PENELITIAN**

Objek dalam penelitian ini adalah pengaruh budaya kerja berupa sikap terhadap pekerjaan (X1) dan perilaku pada waktu bekerja (X2) terhadap akuntabilitas kinerja pelayanan (Y) pada Kantor Camat Duingi Kota Gorontalo. Dalam melakukan penelitian ini waktu yang dibutuhkan adalah kurang lebih 4 bulan. Penelitian ini, menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data dasar, dan penelitian survei yang dipilih menggunakan frase, gambar, dan angka, yaitu penelitian survei berdasarkan pendekatan kuantitatif (Arikunto, 2010; Riduwan, 2018). Peneliti menetapkan budaya kerja berupa sikap terhadap pekerjaan dan perilaku pada waktu bekerja sebagai variabel X dan akuntabilitas kinerja pelayanan sebagai variabel Y .

## **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **A. HASIL PENELITIAN**

Dalam suatu penelitian, langkah pertama yang harus dilakukan yakni menguji validitas (kesahihan) dan reliabilitas (kehandalan) kuesioner penelitian, karena hasil penelitian sangat tergantung pada alat ukur atau instrumen penelitian (kuesioner) yang digunakan peneliti dan data yang diperoleh. Jika alat ukur atau instrumen penelitian digunakan tersebut valid dan reliabel, maka hasil penelitian akan menggambarkan keadaan yang sesungguhnya. Oleh karena itu perlu dilakukan pengujian instrumen penelitian yang digunakan.

#### **Uji validitas**

Kuesioner merupakan alat pengumpul data primer, oleh karena itu perlu diuji validitasnya. Kuesioner dalam penelitian ini terdiri atas 16 pertanyaan. Uji validitas terhadap kuesioner dilakukan dengan cara menghitung korelasi antara masing-masing daftar pertanyaan dengan skor totalnya. Adapun hasil

uji validitas dari masing-masing variabel penelitian dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Uji validitas sub variabel sikap terhadap pekerjaan (X1) dan perilaku pada waktu bekerja (X2)

Variabel	Pertanyaan	r hitung	r tabel = 0,325	Kesimpulan
sikap terhadap pekerjaan (X1)	1	0.601	0,325	Valid
	2	0.640	0,325	Valid
	3	0.608	0,325	Valid
	4	0.377	0,325	Valid
perilaku pada waktu bekerja (X2)	1	0.640	0,325	Valid
	2	0.456	0,325	Valid
	3	0.375	0,325	Valid
	4	0.433	0,325	Valid

Sumber data: olahan kuesioner 2023

Pada tabel 1 dapat dilihat bahwa ada empat pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk mengukur sikap terhadap pekerjaan (X1) dan perilaku pada waktu bekerja (X2). Berdasarkan hasil perhitungan validitas kuesioner menunjukkan bahwa semua pertanyaan memiliki nilai r hitung lebih besar daripada nilai t tabel = 0,325 (nilai r hitung > r tabel), sehingga dapat diputuskan bahwa semua pertanyaan untuk mengukur sikap terhadap pekerjaan (X1) dan perilaku pada waktu bekerja (X2), semuanya dinyatakan valid. Dengan demikian pengujian kuesioner dapat dilanjutkan pada pengujian reliabilitasnya.

Tabel 2. Uji validitas variabel akuntabilitas kinerja pelayanan (Y)

Variabel	Pertanyaan	r hitung	r tabel = 0,325	Kesimpulan
akuntabilitas kinerja pelayanan (Y)	1	0.554	0,325	Valid
	2	0.479	0,325	Valid
	3	0.629	0,325	Valid
	4	0.580	0,325	Valid
	5	0.555	0,325	Valid
	6	0.508	0,325	Valid
	7	0.688	0,325	Valid
	8	0.482	0,325	Valid

Sumber data: olahan kuesioner 2023

Pada tabel 2 dapat dilihat bahwa ada delapan pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk mengukur akuntabilitas kinerja pelayanan (Y). Berdasarkan hasil perhitungan validitas kuesioner menunjukkan bahwa semua pertanyaan memiliki nilai r hitung lebih besar daripada nilai t tabel = 0,325 (nilai r hitung > r tabel), sehingga dapat diputuskan bahwa semua pertanyaan untuk mengukur akuntabilitas kinerja pelayanan (Y), semuanya dinyatakan valid. Dengan demikian pengujian kuesioner dapat dilanjutkan pada pengujian reliabilitasnya.

## Uji reliabilitas

Metode yang digunakan untuk uji reliabilitas adalah dengan menggunakan metode cronbach's alpha, dimana tingkat keandalan atau reliabilitas yang dapat diterima jika nilai keofisiennya reliabilitas yang terukur adalah variabel lebih besar dari 0,60 atau 60%. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. Uji reliabilitas sub variabel sikap terhadap pekerjaan (X1) dan perilaku pada waktu bekerja (X2)

Variabel	N of Items (jumlah pernyataan)	Cronbach's Alpha	Nilai ambang batas = 0,60	Kesimpulan
sikap terhadap pekerjaan (X1)	4	0.753	0,60	Reliabel
perilaku pada waktu bekerja (X2)	4	0.689	0,60	Reliabel

Sumber data: olahan kuesioner 2023

Pada tabel 3 menunjukkan bahwa ada 4 pertanyaan untuk mengukur sikap terhadap pekerjaan (X1) dan perilaku pada waktu bekerja (X2). Selanjutnya, berdasarkan hasil pengujian melalui metode *Cronbach's Alpha*, didapat nilai Cronbach's Alpha untuk semua sub variabel tersebut, semua nilainya lebih besar dari nilai ambang batas yakni 0,60. Hal ini berarti semua pertanyaan untuk mengukur sikap terhadap pekerjaan (X1) dan perilaku pada waktu bekerja (X2), dinyatakan reliabel atau terpercaya sebagai pengumpul data dalam penelitian ini.

Tabel 4. Uji reliabilitas akuntabilitas kinerja pelayanan (Y)

Cronbach's Alpha	N of Items (jumlah pernyataan)
0.831	8

Sumber data: olahan kuesioner 2023

Tabel 4 memperlihatkan bahwa ada 8 pertanyaan untuk mengukur akuntabilitas kinerja pelayanan (Y). Kemudian, berdasarkan hasil pengujian melalui metode *Cronbach's Alpha*, didapat nilai sebesar 0,831. Nilai ini lebih besar dari 0,60 (*Cronbach's Alpha* = 0,831 > 0,60). Hal ini berarti semua pertanyaan untuk akuntabilitas kinerja pelayanan (Y), dinyatakan reliabel atau terpercaya sebagai pengumpul data dalam penelitian ini.

## B. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif dalam penelitian ini akan mencoba mendeskripsikan masing-masing indikator dari masing-masing variabel penelitian. Adapun

deskripsi jawaban responden terhadap masing-masing item pertanyaan pada masing-masing indikator setiap variabel adalah:

### **Deskripsi Sikap Terhadap Pekerjaan (X1)**

Berdasarkan hasil tabulasi data kuesioner yang telah diisi oleh responden sebanyak 39 orang mengenai sikap terhadap pekerjaan (X1) dapat dikatakan bahwa sebagian besar responden, yakni sebanyak 15 orang (38,5%) mengatakan pegawai selalu dan sering pegawai memiliki semangat kerja yang tinggi dalam memberikan pelayanan. Tanggapan responden tentang pegawai bekerja dengan cepat dalam memberikan pelayanan dapat dikatakan bahwa sebagian besar responden, yakni sebanyak 16 orang (41,0%) mengatakan pegawai sering bekerja dengan cepat dalam memberikan pelayanan. Tanggapan responden tentang pegawai menyelesaikan tugas tepat waktu dalam memberikan pelayanan dapat dikatakan bahwa sebagian besar responden, yakni sebanyak 18 orang (46,2%) mengatakan pegawai selalu menyelesaikan tugas tepat waktu dalam memberikan pelayanan. Tanggapan responden tentang pegawai bekerja dengan rapi dalam memberikan pelayanan dapat dikatakan bahwa sebagian besar responden, yakni sebanyak 15 orang (38,5%) mengatakan pegawai kadang-kadang bekerja dengan rapi dalam memberikan pelayanan.

### **Deskripsi Perilaku Pada Waktu Bekerja (X2)**

Berdasarkan hasil tabulasi data kuesioner yang telah diisi oleh responden sebanyak 39 orang mengenai perilaku pada waktu bekerja (X2) dapat dilihat pada tanggapan responden tentang pegawai rajin dalam memberikan pelayanan dapat dikatakan bahwa sebagian besar responden, yakni sebanyak 15 orang (38,5%) mengatakan pegawai selalu rajin dalam memberikan pelayanan. Tanggapan responden tentang pegawai bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dapat dikatakan bahwa sebagian besar responden, yakni sebanyak 17 orang (43,6%) mengatakan pegawai kadang-kadang bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan. Tanggapan responden tentang pegawai memiliki kemauan yang kuat untuk mempelajari tugas dan kewajibannya dalam memberikan pelayanan dapat dikatakan bahwa sebagian besar responden, yakni sebanyak 14 orang (35,9%) mengatakan pegawai selalu memiliki kemauan yang kuat untuk mempelajari tugas dan kewajibannya dalam memberikan pelayanan. Tanggapan responden tentang pegawai suka membantu sesama pegawai dalam memberikan pelayanan dapat dikatakan bahwa sebagian besar responden, yakni sebanyak 14 orang (35,9%) mengatakan pegawai kadang-kadang suka membantu sesama pegawai dalam memberikan pelayanan.

## **Deksripsi Akuntabilitas Kinerja Pelayanan (Y)**

Berdasarkan hasil tabulasi data kuesioner yang telah diisi oleh responden sebanyak 39 orang mengenai akuntabilitas kinerja pelayanan (Y) dapat dilihat pada: Tanggapan responden tentang petugas bersikap profesional dalam memberikan pelayanan dapat dikatakan bahwa sebagian besar reseponden, yakni sebanyak 15 orang (38,5%) mengatakan petugas selalu bersikap profesional dalam memberikan; Tanggapan responden tentang tersedia sarana dan prasarana kerja yang memadai dapat dikatakan bahwa sebagian besar reseponden, yakni sebanyak 15 orang (38,5%) mengatakan sering tersedia sarana dan prasarana kerja yang memadai; Tanggapan responden tentang petugas bersikap disiplin dalam memberikan pelayanan dapat dikatakan bahwa sebagian besar reseponden, yakni sebanyak 17 orang (43,6%) mengatakan petugas selalu bersikap disiplin dalam memberikan pelayanan; Tanggapan responden tentang hasil pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dapat dikatakan bahwa sebagian besar reseponden, yakni sebanyak 13 orang (33,3%) mengatakan sering hasil pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan; Tanggapan responden tentang standar pelayanan dipertanggungjawabkan (diinformasikan) secara terbuka kepada masyarakat dapat dikatakan bahwa sebagian besar reseponden, yakni sebanyak 12 orang (30,8%) mengatakan selalu dan sering standar pelayanan dipertanggungjawabkan (diinformasikan) secara terbuka kepada masyarakat; Tanggapan responden tentang diberikan kompensasi kepada masyarakat yang dirugikan dalam pelayanan publik dapat dikatakan bahwa sebagian besar reseponden, yakni sebanyak 18 orang (46,2%) mengatakan kadang-kadang diberikan kompensasi kepada masyarakat yang dirugikan dalam pelayanan publik; Tanggapan responden tentang petugas menyediakan wadah berupa kotak saran kepada masyarakat untuk menilai hasil pelayanan yang diterima dapat dikatakan bahwa sebagian besar reseponden, yakni sebanyak 17 orang (43,6%) mengatakan sering petugas menyediakan wadah berupa kotak saran kepada masyarakat untuk menilai hasil pelayanan yang diterima; Tanggapan responden tentang disediakan unit untuk menampung keluhan masyarakat atas pelayanan yang diterima dapat dikatakan bahwa sebagian besar reseponden, yakni sebanyak 12 orang (30,8%) mengatakan selalu dan sering disediakan unit untuk menampung keluhan masyarakat atas pelayanan yang diterima.

## **C. Pengujian Hipotesis**

Dalam penelitian ini, pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan analisis jalur berdasarkan koefisien korelasi untuk masing-masing variabel X dan variabel Y, dimana hasilnya adalah sebagai berikut:

## Pengujian Hipotesis Pertama

Hipotesis pertama yang akan diuji adalah budaya kerja berupa sikap terhadap pekerjaan ( $X_1$ ) dan perilaku pada waktu bekerja ( $X_2$ ) secara simultan berpengaruh terhadap akuntabilitas kinerja pelayanan ( $Y$ ) pada Kantor Camat Duingingi Kota Gorontalo. Metode yang digunakan dalam menguji hipotesis ini adalah metode analisis jalur dengan bantuan program SPSS versi 17.00 dengan hasil uji hipotesis adalah sebagai berikut:

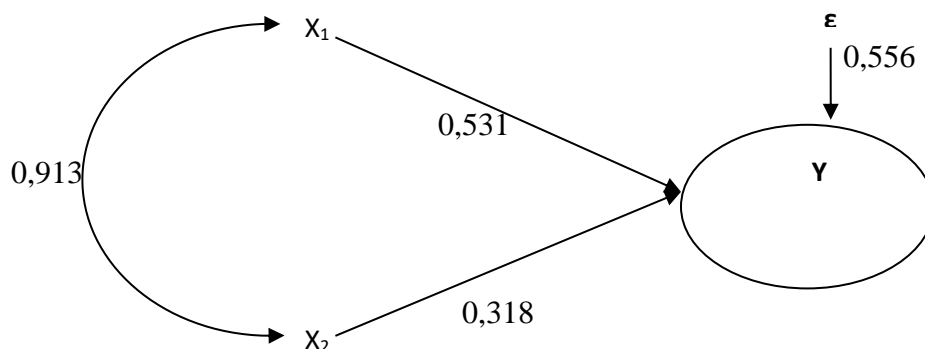
Berdasarkan perhitungan matrix korelasi antara sikap terhadap pekerjaan ( $X_1$ ) dan perilaku pada waktu bekerja ( $X_2$ ), maka diperoleh koefisien jalur variabel  $X_1$  dan  $X_2$  terhadap variabel  $Y$  sebagaimana dapat dilihat pada tabel 5.

Tabel 5. Koefisien jalur sub variabel  $X_1$  dan  $X_2$  terhadap  $Y$

Koefisien jalur			Percent (%)
Koefisien jalur $X_1$ terhadap $Y$	$(P_{y.x_1})$	0,531	53,1%
Koefisien jalur $X_2$ terhadap $Y$	$(P_{y.x_2})$	0,318	31,8%
Koefisien korelasi multiple	$R_{y,X_1,X_2}$	0,831	83,1%
Koefisien determinasi multipel	$R^2_{y,X_1,X_2}$	0,691	69,1%
Koefisien determinasi var. luar terhadap $Y$	$P^2_{Y,\epsilon}$	0,309	30,9%
Koefisien jalur variabel luar terhadap $Y$	$P_{y,\epsilon}$	0,556	55,6%

Sumber data: olahan kuesioner 2023

Hasil perhitungan koefisien jalur budaya kerja berupa sikap terhadap pekerjaan ( $X_1$ ) terhadap akuntabilitas kinerja pelayanan ( $Y$ ) adalah 0,531 (53,1%). Koefisien jalur budaya kerja berupa perilaku pada waktu bekerja ( $X_2$ ) terhadap akuntabilitas kinerja pelayanan ( $Y$ ) adalah 0,318 (31,8%). Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada struktur jalur pada gambar 1.



Gambar 1. Struktur analisis jalur

Dari struktur analisis jalur hubungan gambar 1, dapat diketahui pengaruh budaya kerja berupa sikap terhadap pekerjaan ( $X_1$ ) dan perilaku pada waktu bekerja ( $X_2$ ) secara simultan terhadap akuntabilitas kinerja

pelayanan (Y) pada Kantor Camat Duingi Kota Gorontalo, yang hasil perhitungannya dapat dilihat pada tabel 6.

Tabel 6. Total pengaruh variabel X1 dan X2 terhadap variabel Y

Variabel	Koefisien jalur			Pengaruh bersama
		Langsung	Total	
X1	0,531	0,531	0,531	-
X2	0,318	0,318	0,318	-
E	0,556	1 - 0,691 = 0,309		
				<b>0,691</b>

Sumber data: olahan kuesioner 2023

Dari hasil perhitungan yang dapat dilihat pada tabel 6 diketahui bahwa budaya kerja berupa sikap terhadap pekerjaan (X1) dan perilaku pada waktu bekerja (X2) secara simultan berpengaruh terhadap akuntabilitas kinerja pelayanan (Y) pada Kantor Camat Duingi Kota Gorontalo sebesar 0,691 (69,1%).

Dengan demikian hipotesis pertama yang berbunyi bahwa budaya kerja berupa sikap terhadap pekerjaan (X1) dan perilaku pada waktu bekerja (X2) secara simultan berpengaruh terhadap akuntabilitas kinerja pelayanan (Y) pada Kantor Camat Duingi Kota Gorontalo, diterima.

### Pengujian Hipotesis Kedua

Hipotesis kedua yang akan diuji adalah budaya kerja berupa sikap terhadap pekerjaan (X1) secara parsial berpengaruh terhadap akuntabilitas kinerja pelayanan (Y) pada Kantor Camat Duingi Kota Gorontalo. Metode yang digunakan dalam menguji hipotesis ini adalah metode analisis jalur dengan bantuan program SPSS versi 17.00 dengan hasil pengujian terlihat pada tabel 7.

Tabel 7. Pengaruh total sub variabel X<sub>1</sub> terhadap variabel Y

Variabel	Koefisien jalur			Pengaruh bersama
		Langsung	Total	
X1	0,531	0,531	0,531	-

Sumber data: olahan kuesioner 2023

Dari hasil perhitungan dapat diketahui bahwa pengaruh langsung sikap terhadap pekerjaan (X1) secara parsial terhadap akuntabilitas kinerja pelayanan (Y) adalah 0,531 (53,1%). Sedangkan pengaruh total sikap terhadap pekerjaan (X1) secara parsial terhadap akuntabilitas kinerja pelayanan (Y) yaitu sebesar 0,531 (53,1%).

Sehingga dengan demikian hipotesis yang berbunyi bahwa budaya kerja berupa sikap terhadap pekerjaan (X1) secara parsial berpengaruh terhadap akuntabilitas kinerja pelayanan (Y) pada Kantor Camat Duingi Kota Gorontalo, diterima.

### Pengujian Hipotesis Ketiga

Hipotesis ketiga yang akan diuji adalah budaya kerja berupa perilaku pada waktu bekerja (X<sub>2</sub>) secara parsial berpengaruh terhadap akuntabilitas kinerja pelayanan (Y) pada Kantor Camat Duingi Kota Gorontalo. Metode yang digunakan dalam menguji hipotesis ini adalah metode analisis jalur dengan bantuan program SPSS versi 17.00 dengan hasil pengujian pada tabel 8.

Tabel 8. Pengaruh total sub variabel X<sub>2</sub> terhadap variabel Y

Variabel	Koefisien jalur			Pengaruh bersama
		Langsung	Total	
X <sub>2</sub>	0,318	0,318	0,318	-

Sumber data: olahan kuesioner 2023

Dari hasil perhitungan dapat diketahui bahwa pengaruh langsung perilaku pada waktu bekerja (X<sub>2</sub>) secara parsial terhadap akuntabilitas kinerja pelayanan (Y) adalah 0,318 (31,8%). Sedangkan pengaruh total perilaku pada waktu bekerja (X<sub>1</sub>) secara parsial terhadap akuntabilitas kinerja pelayanan (Y) yaitu sebesar 0,318 (31,8%).

Sehingga dengan demikian hipotesis yang berbunyi bahwa budaya kerja berupa perilaku pada waktu bekerja (X<sub>2</sub>) secara parsial berpengaruh terhadap akuntabilitas kinerja pelayanan (Y) pada Kantor Camat Duingi Kota Gorontalo, diterima.

### D. Pembahasan

Akuntabilitas kinerja pelayanan sangat penting untuk direalisasikan oleh penyelenggara pelayanan publik, karena hal tersebut merupakan salah satu upaya dalam mewujudkan pemerintahan yang baik dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Banyaknya persoalan yang timbul dalam pelayanan publik, salah satu penyebabnya karena tidak adanya akuntabilitas dan transparansi dalam pelayanan publik (Kalepo et al., 2022; Pakarain & Abdussamad, 2022; Sakir & Abdussamad, 2023). Olehnya itu, perwujudan akuntabilitas pelayanan publik harus diwujudkan karena hal tersebut juga dapat menekan tingkat korupsi, kolusi dan nepotisme dalam pelayanan publik oleh oknum yang tidak bertanggung jawab.

Untuk mewujudkan akuntabilitas kinerja pelayanan publik, tentunya membutuhkan komitmen yang kuat dari setiap aparatur dan instansi penyelenggara pelayanan publik. Adapun komitmen tersebut dapat tumbuh dari adanya budaya kerja yang kuat dalam diri aparatur pemberi layanan publik. Dalam sebuah organisasi, apapun bentuknya, budaya atau nilai-nilai yang dianut terutama nilai dalam bekerja, juga sangat menentukan keberhasilan organisasi tersebut. Semua manusia (termasuk aparatur pemerintah) yang lahir di atas dunia ini sudah dibekali dengan potensi kreativitas. Oleh sebab itu, salah satu ciri yang membedakan manusia dengan ciptaan Tuhan yang lain adalah kreativitas di mana manusia memiliki kemampuan untuk melakukan suatu karya yang sangat berguna. Dalam hal

ini, aparatur pemerintah pun dapat berkarya untuk melakukan penyelenggaraan pemerintahan dalam arti yang seluas-luasnya.

Melaksanakan budaya kerja mempunyai arti yang sangat dalam karena akan mengubah sikap dan perilaku sumber daya manusia untuk mencapai kinerja pelayanan yang tinggi dalam menghadapi tantangan masa depan (Ali et al., 2022; Manik & Bustomi STIE Pasundan Bandung, 2011). Manfaat yang diperoleh bisa menjamin hasil kerja dengan kualitas yang lebih baik, membuka seluruh jaringan komunikasi, keterbukaan, kebersamaan, kegotong-royongan, kekeluargaan, menemukan kesalahan dan cepat memperbaiki kesalahan, cepat menyesuaikan diri dengan perkembangan dari luar (faktor eksternal seperti masyarakat, teknologi, sosial, ekonomi dan lain-lain, mengurangi laporan berupa data-data dan informasi yang salah dan palsu.

Hasil penelitian tentang budaya kerja di Kantor Camat Duingingi menunjukkan bahwa terdapat pengaruh budaya kerja berupa sikap terhadap pekerjaan dan perilaku pada waktu bekerja terhadap akuntabilitas kinerja pelayanan (Y) pada Kantor Camat Duingingi Kota Gorontalo sebesar 0,691 (69,1%). Hal ini berarti bahwa budaya kerja di Kantor Camat Duingingi memiliki kontribusi pada perwujudan akuntabilitas kinerja pelayanan aparatur. Di samping itu, masih banyak manfaat lain dari budaya kerja, seperti kepuasan kerja meningkat, peningkatan disiplin kerja aparatur, tingkat absensi turun, adanya keinginan belajar terus, keinginan memberikan yang terbaik bagi organisasi, dan lain-lain. Hasil lain dari suatu budaya kerja yang kuat adalah bahwa budaya kerja itu akan meningkatkan perilaku yang konsisten. Budaya ini menyampaikan kepada pegawai tentang bagaimana perilaku kerja mereka yang seharusnya.

Unsur-unsur budaya kerja merupakan mata rantai proses, yang tiap kegiatan berkaitan dengan proses lainnya atau suatu hasil pekerjaan merupakan suatu masukan bagi proses pekerjaan lain. Dalam suatu organisasi, bekerja melalui serangkaian proses yang saling berkaitan, yang terjadi melalui dan melewati batas-batas birokrasi. Kekuatan mata rantai proses secara terpadu tersebut bergantung pada rangkaian terlemah pada proses individual. Kesalahan dalam suatu proses akan mempengaruhi kualitas produk akhir pekerjaan. Oleh karena itu, jaminan mutu terletak pada kekuatan setiap rangkaian yang berjalan benar sejak pertama pada setiap tahap pekerjaan.

Budaya kerja (Desa et al., n.d.; Kompetensi et al., 2022; Syaifudin & Ma'ruf, 2022) merupakan suatu kekuatan sosial yang tidak tampak yang dapat dapat menggerakkan pegawai dalam suatu organisasi untuk melakukan aktivitas kerja. Secara tidak sadar tiap-tiap orang di dalam suatu organisasi mempelajari budaya yang berlaku di dalam organisasinya. Apalagi bila ia sebagai orang baru supaya dapat diterima oleh lingkungan tempat bekerja, ia berusaha mempelajari apa yang dilarang dan apa yang diwajibkan, apa yang baik dan apa yang buruk. Apa yang benar dan apa

salah, dan apa yang harus dilakukan dan apa yang tidak boleh dilakukan di dalam organisasi tempat bekerja itu. Jadi, budaya kerja dapat mensosialisasikan dan menginteraksikan pada para anggota organisasi.

Budaya kerja di Kantor Camat Duingi yang kemudian dianut oleh para anggotanya dan dijadikan acuan dalam mencapai tujuan dari organisasi, tentunya merupakan keuntungan tersendiri bagi Kantor Camat Duingi selaku penyelenggara pelayanan publik. Budaya kerja mirip dengan kepribadian individu yang ditampakkan dengan cara seseorang bertindak, cara-cara organisasi berkomunikasi, baik dalam maupun di luar organisasi. Dalam mengimplementasikan visi, misi, tujuan, sasaran, kebijakan dan strategi suatu organisasi budaya kerja ikut berperan. Budaya itu mengemukakan kepada aparatur tentang hal-hal seperti perilaku kerja yang dapat diterima. Budaya kerja merupakan seperangkat asumsi atau sistem keyakinan, nilai-nilai dan norma yang dikembangkan dalam organisasi Apabila budaya kerja dapat terwujud, maka organisasi yang bersangkutan akan mendapatkan manfaat seperti terjaminnya hasil kerja dengan kualitas yang baik, termasuk dalam perwujudan akuntabilitas kinerja pelayanan.

#### IV. KESIMPULAN

Simpulan dari penelitian ini adalah 1). Budaya kerja berupa sikap terhadap pekerjaan (X1) dan perilaku pada waktu bekerja (X2) secara simultan berpengaruh terhadap akuntabilitas kinerja pelayanan (Y) pada Kantor Camat Duingi Kota Gorontalo sebesar 0,691 (69,1%). Dengan demikian dapat dikatakan bahwa budaya kerja bisa memberikan kontribusi pada perwujudan akuntabilitas kinerja pelayanan publik kepada warga masyarakat; 2). Budaya kerja berupa sikap terhadap pekerjaan (X1) secara parsial berpengaruh terhadap akuntabilitas kinerja pelayanan (Y) pada Kantor Camat Duingi Kota Gorontalo sebesar 0,531 (53,1%); 3). Budaya kerja berupa perilaku pada waktu bekerja (X2) secara parsial berpengaruh terhadap akuntabilitas kinerja pelayanan (Y) pada Kantor Camat Duingi Kota Gorontalo yaitu sebesar 0,318 (31,8%). Saran yakni: 1). Budaya kerja yang berupa perilaku pada waktu bekerja hendaknya lebih mendapat penekanan dari camat karena pengaruhnya terhadap akuntabilitas kinerja pelayanan (Y) pada Kantor Camat Duingi Kota Gorontalo. Untuk itu, camat harus lebih aktif dalam mendekati secara persuasif aparaturnya dan menekankan kepada mereka untuk lebih bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan, dan meluangkan waktu untuk mempelajari tugas dan kewajibannya dalam memberikan pelayanan, serta lebih meningkatkan rasa suka membantu sesama pegawai dalam memberikan pelayanan; 2). Dari hasil penelitian masih terdapat variabel yang tidak diteliti, tetapi memilih kontribusi terhadap akuntabilitas kinerja pelayanan pada Kantor Camat Duingi Kota Gorontalo. Olehnya disarankan kepada peneliti selanjutnya untuk meneliti variabel yang belum diteliti tersebut.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ali, I. F., Tolapa, M., & Nua, S. P. (2022). Analisis Semiotika Unsur-Unsur Budaya Jawa Timur Dalam Film Bumi Manusia. *Hulondalo Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Ilmu Komunikasi*, 1(1), 18–33.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik* (Edisi Revisi VI (ed.)). Jakarta : PT Rineka Cipta.
- Desa, M., Ulumiyah, I., Juli, A., Gani, A., & Mindarti, L. I. (n.d.). *Peran Pemerintah Desa Dalam Memberdayakan Masyarakat Desa (Studi pada Desa Sumberpasir Kecamatan Pakis Kabupaten Malang) Ita Ulumiyah, Abdul Juli Andi Gani, Lely Indah Mindarti*. 1(5), 890–899.
- Dunggio, S. (2020). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Camat Duingingi Kota Gorontalo. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 7(1), 1–9. <https://doi.org/10.37606/publik.v7i1.114>
- Edy Sutrisno. (2018). *Budaya Organisasi*. Kencana Prenada Media Group. Jakarta.
- I Putu Hatesa Twenta Zoya. (2014). *Pengaruh Independensi, Pengalaman, Akuntabilitas, Integritas, dan Profesionalisme terhadap Kualitas Audit di Badan Pemeriksa Keuangan BPK RI di Jawa Tengah dan Yogyakarta*. Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro, Semarang.
- Kalepo, R., Sakir, M., & Mediansyah, A. R. (2022). Pengaruh Sikap Dan Kompetensi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Suwawa Kabupaten Bone Bolango The Effect Of Work Attitude And Competence On The Quality Of Public Services In The Office Of Camat Suwawa , Bone Bolango Regency Kantor C. *Provider Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(1), 8–17.
- Kompetensi, P., Organisasi, D. A. N. B., Fitriani, D., Foeh, J. E. H. J., & Manafe, H. A. (2022). Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening ( Literature Review Manajemen Sumber Daya Manusia ). *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(2), 981–994. <https://doi.org/10.38035/jmpis.v3i2>
- Ma'ruf, P. ., Sakir, M., & Bau, H. (2021). Birokrasi Pelayanan Publik di Kelurahan Talumolo Kecamatan Dumbo Raya Kota Gorontalo Public. *Hulondalo Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Ilmu Komunikasi*, 1(1), 34–49.
- Manik, E., & Bustomi STIE Pasundan Bandung, K. (2011). Pengaruh Kepemimpinan Kepala Sekolah, Budaya Organisasi Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Guru Pada Smp Negeri 3 Rancaekek Core View metadata, citation and similar papers at core.ac.uk provided by E Jurnal STIE Pasundan Bandung (Sekolah Tinggi Ilmu Ekon. *Bisnis & Entrepreneurship*, 5(2), 97–107.
- Pakarain, I. R., & Abdussamad, Z. (2022). Penguatan Kapasitas Kinerja Aparatur Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo. *Provider Jurnal Ilmu*

- Pemerintahan*, 1(2), 67–81.
- Riduwan. (2018). *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Sakir, M., & Abdussamad, N. (2023). Pengaruh Profesionalisme Aparatur Terhadap Akuntabilitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Kota Timur  
The Effect Of Apparatus Professionalism On Public Service Accountability In The Subdistrict Office Of Kota Timur. *Provider Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 02(01), 33–52.
- Suri, E. W. (2018). Profesionalisme Anggota Dprd Provinsi Bengkulu Dalam Menjalankan Tugas Pokok Dan Fungsi. *MIMBAR : Jurnal Penelitian Sosial Dan Politik*, 7(2), 63. <https://doi.org/10.32663/jpsp.v7i2.672>
- Syaifudin, M. Y., & Ma'ruf, M. F. (2022). Peran Pemerintah Desa Dalam Pengembangan Dan Pemberdayaan Masyarakat Melalui Desa Wisata (Studi Di Desa Jurug Kabupaten Ponorogo). *Publika*, 365–380. <https://doi.org/10.26740/publika.v10n2.p365-380>