

RINGKASAN

Kualitas pelayanan kepada masyarakat ini menjadi salah satu indikator dari keberhasilan sebuah institusi sebagai sebuah organisasi pelayanan. Selain kualitas pelayanan budaya organisasi merupakan faktor penting yang mampu menjadi kekuatan pendorong yang besar dalam suatu lembaga. Beberapa lembaga sukses berkembang dan menjadi yang terdepan karena budaya yang kuat. Sekolah Dasar Islam Terpadu Harapan Bunda Purwokerto sudah memiliki pelayanan yang baik yang dilihat dari sumber daya manusia melalui budaya organisasi yang diterapkan oleh lembaga tersebut.

Lokasi Penelitian ini tepatnya di Sekolah Dasar Islam Terpadu Harapan Bunda Purwokerto Selatan Kabupaten Banyumas. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan publik dalam bidang pendidikan di SDIT Harapan Bunda Purwokerto Selatan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan metode deskriptif kuantitatif. Sasaran penelitian ini ialah seluruh siswa Sekolah Dasar Islam Terpadu Harapan Bunda Purwokerto yang terbagi ke dalam 6 kelas. Pemilihan responden dengan menggunakan teknis *proportionate stratified random sampling*, analisis data menggunakan korelasi *tau kendall*, *Pseudo R square*, dan regresi ordinal.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan analisis kendall tau c menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif signifikan antara budaya organisasi dengan kualitas layanan dengan nilai 0,216 (korelasi dalam kategori rendah). Hasil *Pseudo R square* menunjukkan bahwa terdapat pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas layanan sebesar 16,3% - 26,8%. Hasil analisis regresi ordinal menunjukkan bahwa budaya organisasi tidak berpengaruh terhadap kualitas layanan sedang ($\text{sig.} = 0,218 < 0,05$) dengan nilai *estimate* sebesar 1,824. Sedangkan budaya organisasi berpengaruh terhadap kualitas layanan ($\text{sig.} = 0,000 < 0,05$) dengan nilai *estimate* sebesar 6,999. Sehingga dapat disimpulkan bahwa budaya organisasi tidak berpengaruh terhadap kualitas layanan sedang tetapi berpengaruh terhadap kualitas layanan tinggi.

Kata kunci : Budaya organisasi, Kualitas layanan, Pendidikan.

SUMMARY

The quality of service to the community is one indicator of the success of an institution as a service organization. In addition to the quality of service, organizational culture is an important factor that is able to become a major driving force in an institution. Some successful institutions have developed and become the leader because of a strong culture. The Integrated Islamic Elementary School of the Mother of Hope Purwokerto already has good services as seen from human resources through the organizational culture adopted by the institution.

The location of this study is precisely in the Islamic Primary School of Harapan Bunda, Purwokerto Selatan, Banyumas Regency. The purpose of this study was to determine the effect of organizational culture on the quality of public services in the field of education at SDIT Harapan Bunda Purwokerto Selatan. The research method used in this study uses a quantitative descriptive method approach. The target of this research is all students of Harapan Bunda Purwokerto Integrated Islamic Elementary School which are divided into 6 classes. The selection of respondent using proportionate stratified random sampling technique, data analysis using correlation tau kendall, Pseudo R square, and ordinal regression.

The results showed that based on the Kendall or C analysis showed that there was a significant positive effect between organizational culture and service quality with a value of 0.216 (correlation in the low category). Pseudo R square results show that there is an influence of organizational culture on service quality by 16.3% - 26.8%. The results of ordinal regression analysis showed that organizational culture had no effect on moderate service quality (sig. = 0.218 <0.05) with an estimated value of 1.824. While organizational culture influences service quality (sig. = 0,000 <0.05) with an estimated value of 6.999. So it can be concluded that organizational culture does not affect medium service quality but influences high service quality.

Keywords: Organizational culture, Service quality, Education.