

**PENGARUH BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
DI BADAN DIKLAT PROVINSI GORONTALO****Riwan Laraga**

Badan Diklat Provinsi Gorontalo

e-mail: riwanlaraga@yahoo.com

INFORMASI ARTIKEL**Article History:**

Dikirim Tgl.: 26 Mei 2021

Revisi Pertama Tgl.: 27 Mei 2021

Diterima Tgl.: 29 Mei 2021

Kata Kunci :Akreditasi Lembaga Diklat;
Budaya Organisasi; Kualitas
Pelayanan Publik.**Keywords :***Training Institution Accreditation;
Organization Culture; Quality of
Public Services.***ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mencari tahu pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan publik di Badan Diklat Provinsi Gorontalo. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode survey eksplanatory. Adapun teknik pengumpulan data menggunakan kuisisioner dan wawancara. Selanjutnya analisis data menggunakan PLS (Partial Least Square) melalui aplikasi SmartPLS3.1. Populasi meliputi keseluruhan pegawai badan diklat sejumlah 57 yang keseluruhannya dijadikan sampel. Hasil dari penelitian ini adalah Budaya organisasi memiliki pengaruh langsung terhadap kualitas pelayanan publik.

Abstract

Influence of Organization Culture on Public Services Quality at Education and Training Agency of Gorontalo Province. This research aimed to analyze and finding out the influence of organization culture on public services quality in Badan Diklat Provinsi Gorontalo. This research uses quantitative research with exploratory survey method. The technique of collecting data using questionnaires and interviews. The data analysis uses the PLS (Partial Least Square) approach with the SmartPLS3.1 application. The population is entire the whole of employee of Badan Diklat Provinsi Gorontalo as many as 57 with all taken samples. The result, organization culture has directly affect, of public services quality.

A. PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan publik di Provinsi Gorontalo merupakan harapan yang harus diwujudkan untuk kepentingan pelayanan berkenaan dengan tugas pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan. Kepuasan publik sebagai pihak yang dilayani harus menjadi wujud nyata kinerja institusi yang memberikan pelayanan, seiring dengan perkembangan tuntutan layanan. Oleh karena itu eksistensi organisasi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada publik harus dibuktikan dengan memenuhi kebutuhan pelayanan kepada mereka yang dilayani. Badan Diklat Provinsi Gorontalo sebagai institusi pemerintah secara teoritik tidak akan luput dari kebijakan yang diimplementasikan dengan tujuan akhir pada pelayanan publik berdasarkan urusan yang menjadi kewenangannya. Disamping itu, badan diklat sebagai sebuah organisasi dalam suatu lingkungan sosial memiliki budaya organisasi yang dapat mesinergikan

upaya pemenuhan kebutuhan pelayanan yang diberikan oleh Badan Diklat Provinsi Gorontalo.

Beberapa fakta yang dapat dilihat dan dirasakan dalam pelayanan publik yang diberikan oleh Badan Diklat Provinsi Gorontalo masih jauh dari harapan kepuasan publik. Publik masih merasakan kekecewaan dalam pelayanan karena produk output atau keluaran/hasil dari pelayanan diberikan berupa dokumen atau jasa fasilitasi masih kurang memuaskan. Disamping itu dalam berproses memberikan pelayanan kepada publik masih mengabaikan pentingnya proses pelayanan terhadap kebutuhan publik. Berdasarkan indentifikasi masalah di atas, maka tulisan ini dibatasi pada permasalahan pokok, budaya organisasi yang belum sepenuhnya mendukung pelaksanaan program kediklatan. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui tentang: a) Pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan publik di Badan Diklat Provinsi Gorontalo;

b) Menguji dan mengembangkan teori budaya organisasi, terhadap kualitas pelayanan publik dalam perspektif administrasi publik

B. LANDASANTEORITIS

Kualitas Pelayanan Publik dalam Perspektif Administrasi Publik

Paradigma administrasi publik merupakan gagasan yang mengkhiri perdebatan pendekatan dalam ilmu administrasi. Kegamangan pendekatan manajemen entrepreneur, pendekatan politik, hingga pendekatan dominasi pemerintah menjadi point-point kritis para pakar seperti Wodrow Wilson, Henri Fayol dan FW Taylor. Lahirnya ilmu administrasi publik memfokuskan konsep efisiensi efektif dalam aktifitas yang dilakukan pemerintah dan non pemerintah dalam sebuah kebijakan publik yang pada akhirnya berujung pada pelayanan publik yang berkualitas.

Kepuasan dalam pelayanan publik merupakan prestasi yang menjadi impian pemerintah dan terlebih-lebih masyarakat. Tuntutan terhadap pelayanan publik tidak dapat dibendung sepanjang perkembangan jaman masih terus bergulir. Guna dapat mewujudkan pelayanan publik yang dapat menjawab tuntutan kebutuhan pelayan masyarakat maka pemerintah harus memiliki tolok ukur yang jelas terhadap kegiatan pelayanan publik yang dilaksanakan. Sehingga harapan terwujudnya pelayanan yang berkualitas dapat diwujudkan. Atribut-atribut dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas adalah sangat penting untuk menjadi ukuran dalam pelaksanaan pelayanan publik.

Parasuraman, Zeithaml dkk, (1995:73), terdapat lima dimensi dalam mengukur kualitas pelayanan yakni: tangible (berwujud), reliability (kehandalan), resposiveness (ketanggapan) assurance (jaminan) dan empathy (empati). Adapun indikator dari masing-masing dimensi tersebut yakni, 1) tangible dengan indikator: penampilan petugas/aparatur dalam pelayanan, kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan; 2) reliability dengan indikator; kecermatan petugas dalam melayani pelanggan, memiliki standar pelayanan yang jelas, kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan; 3) responsiveness dengan indikator; merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat dan semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas; 4) assurance dengan indikator petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan biaya

dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan, dan petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan 5) empathy dengan indikator; mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan, petugas melayani dengan sikap ramah, petugas melayani dengan sikap sopan santun, petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membedakan) dan petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Konsep Budaya Organisasi

Perkembangan ilmu organisasi telah membawa pada pemikiran adanya budaya organisasi sebagai fokus penting dari eksistensi organisasi. Robbins (2003:305) mengatakan budaya organisasi merupakan sistem makna bersama yang dianut oleh anggota-anggota yang membedakan suatu organisasi dari organisasi lain. Menurut Tosi, Rizzo, Carrol dalam Munandar (2001:264), budaya organisasi dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu 1) pengaruh umum dari luar yang luas; 2) Pengaruh dari nilai-nilai yang ada di masyarakat; 3) Faktor-faktor yang spesifik dari organisasi.

Denison (2000;198) bahwa sifat keterlibatan, konsistensi, kemampuan beradaptasi dan misi dari budaya organisasi menunjukkan signifikansi pengaruh pada efektifitas suatu organisasi sebagai unit sosial, terdiri dari sekelompok orang yang berinteraksi untuk mencapai tujuan secara rasional, terdiri dari orang-orang dengan latar belakang sosial ekonomi, budaya, dan motivasi yang berbeda menimbulkan benturan nilai individual dalam proses keorganisasian kemudian menjadi faktor pengganggu upaya pencapaian tujuan organisasi. Secara lebih rinci dapat dirangkum sebagai berikut:

- 1) Keterlibatan (involvement)
- 2) Konsistensi (consistency)
- 3) Adaptabilitas (adaptability)
- 4) Misi (mission)

C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif dengan metode eksplanatori survey yakni mengidentifikasi dan menganalisis besarnya pengaruh Implementasi Kebijakan Akreditasi Lembaga Diklat dan Budaya Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Badan Diklat Provinsi Gorontalo, baik secara langsung maupun tidak langsung dari variabel eksogen dalam penelitian ini. Populasi dalam penelitian ini adalah ASN Badan Diklat selaku implementor Kebijakan Akreditasi Badan Diklat berjumlah 57 orang. Teknik pengumpulan data diperoleh melalui teknik kuesioner dan observasi serta wawancara



D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik.

Hasil evaluasi inner model menunjukkan bahwa loading factor pada first order dari dimensi pembentuk variabel Budaya Organisasi yang meliputi; Involvement, Consistency, Adaptability dan Mission, disimpulkan signifikan pada 5%. Kesimpulan ini dilihat dari nilai T-Statistic pada empat dimensi yang semuanya memiliki nilai melebihi dari nilai T-Tabel 1,96. Demikian pula dengan nilai P-Value, semuanya memiliki nilai kurang dari 0,05. Adapun halnya dengan koefisien pengaruh secara rata-rata, 82,85% dengan nilai koefisien pengaruh per dimensi; involvement 72,40%, consistency 87,80%, adaptability 9,90% dan mission 81,40%. Nilai yang signifikan ini menegaskan bahwa variabel Budaya Organisasi dibentuk oleh dimensi involvement, consistency, adaptability dan mission. Hasil analisis second order budaya organisasi, menunjukkan bahwa loading factor pada second order variabel Budaya Organisasi signifikan nilai koefisien korelasi sebesar 47,60%. Dengan demikian disimpulkan terdapat pengaruh yang signifikan Budaya Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Badan Diklat Provinsi Gorontalo.

Hasil uji hipotesis pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan publik menunjukkan bahwa budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Besaran pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan publik dalam penelitian ini pada angka koefisien 47,60 persen.

Robbins (2003:305) berpendapat budaya organisasi merupakan sistem makna bersama yang dianut oleh anggota-anggota yang membedakan suatu organisasi dengan organisasi lainnya. Budaya organisasi yang kuat dan positif sangat berpengaruh terhadap perilaku dan efektifitas kerja. Pendapat ini memposisikan budaya organisasi sebagai hal yang fundamental bagi orang atau individu yang bekerja di dalam suatu organisasi. Budaya organisasi akan dapat membentuk sikap kerja para pegawai dalam melakukan pelayanan.

Hasil wawancara dikaitkan dengan teori budaya organisasi sebagaimana yang dikemukakan sebelumnya maka dapat dijelaskan bahwa budaya organisasi di badan diklat adalah bagian dari nilai-nilai filosofis yang ada dalam sistem sosial yang relevan dengan nilai kearifan lokal atau budaya Gorontalo adat bersendi syara' syara' bersendi kitabullah. Dalam wawancara tersebut terungkap nilai-nilai sikap dan perilaku kerja ASN badan diklat seperti; bekerjasama tim, kebersamaan, menjaga mutu, ramah, menghargai serta saling asih, asah dan asuh. Nilai-nilai yang diungkapkan tersebut dapat dikatakan relevan dengan konsep kearifan lokal Gorontalo yang secara mendasar tertuju pada sikap

hidup. Hal ini sebagaimana dikemukakan Botutihe (2003:285) bahwa terdapat duapuluh lima sikap hidup orang Gorontalo secara keseluruhan tanpa kecuali diwariskan oleh para tua-tua, menjadi landasan pijak dalam menjalankan roda pemerintahan.

Dari duapuluh lima sikap hidup orang Gorontalo, beberapa diantaranya relevan dengan nilai-nilai sebagaimana yang terungkap pada wawancara dengan informan yakni; 1). kerjasama tim merupakan sikap huyula; (kerja sama sosial tanpa pamrih, ikhlas berkorban, mendahulukan kepentingan umum) 2). kebersamaan merupakan sikap basalata; (sikap sama rata, tidak membeda-bedakan, mengutamakan kepedulian, tidak memilah-milah) 3). menjaga mutu merupakan sikap huhuta'a; (pijakan, landasan berpikir) 4). ramah/menghargai merupakan sikap timamango; (ramah tamah, selalu menghargai siapa saja) 5). saling asih, asah asuh merupakan sikap poonuwa (kasih sayang saling menyayangi, menjauhi kesalahan / penyimpangan). Dikaitkan dengan falsafah adat bersendi syara', syara'bersendi pada kiatabullah maka nilai-nilai ini mengkristal pada firman ALLAH SWT, dalam penggalan surat Al Maidah ayat 2 "wata 'aawanuu 'alal birri wattakwa" yang artinya "dan tolong menolonglah kamu dalam mengerjakan kebajikan dan ketaqwaan"

Dalam upaya untuk mewujudkan tujuan organisasi tersebut pegawai badan diklat melakukan penyesuaian/adaptasi sikap kerja dan keterampilan kerja dalam melaksanakan mekanisme kegiatan pelayanan kediklatan. Penyesuaian/adaptasi tersebut dilakukan antara lain dengan menciptakan/mengembangkan cara/metode dalam melaksanakan kegiatan pelayanan kediklatan.

Terkait halnya dengan lingkungan eksternal, dapat dijelaskan bahwa dinamika program dan kurikulum kediklatan yang dikeluarkan oleh LAN RI membutuhkan aktifitas penyesuaian dari segenap ASN badan diklat agar standar mutu pengelolaan dan penyelenggaraan kediklatan diklat tetap terjaga. Selain itu, situasi dan kondisi pada unit pelaksanaan kegiatan kediklatan di kabupaten/kota, membutuhkan pula penyesuaian untuk menjaga standar mutu pelaksanaan kegiatan kediklatan dapat berjalan dengan baik. Aktifitas penyesuaian ASN dimaksud tentunya akan bergantung pada kemampuannya untuk menyesuaikan dengan perubahan lingkungan. Artinya badan diklat membutuhkan ASN yang mampu melakukan tindakan-tindakan solutif dan inovatif atas perubahan kondisi yang dihadapi yang pada akhirnya akan bermuara pada kualitas pelayanan bagi peserta diklat atau pihak lainnya sebagai pengguna layanan. Disamping itu kemampuan penyesuaian tersebut juga mengandung makna bahwa respons ASN bandiklat atas tuntutan kebutuhan pengguna layanan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dan secara

komprehensif berbanding lurus dengan mutu penyelenggaraan kediklatan. Oleh karena itu kemampuan beradaptasi yang mumpuni menjadi syarat untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas yang berimbang dengan jaminan mutu penyelenggaraan kegiatan badan diklat. Hal ini menguatkan pendapat yang dikemukakan Ivancevich dkk (2006:26) bahwa, kemampuan beradaptasi adalah kemampuan merespons perubahan dalam setiap individu maupun organisasi yang mendorong implementasi inovasi dan perilaku keberanian menanggung resiko.

Signifikansi pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan publik di Badan Diklat Provinsi Gorontalo disebabkan oleh kemampuan beradaptasi ASN terhadap perubahan yang terjadi di lingkungan eksternal dan lingkungan internal kediklatan.

Hasil penelitian ini mendukung pendapat yang dikemukakan oleh Denison (1995) bahwa adaptasi meletakkan penekanan pada kemampuan organisasi untuk menerima, menafsirkan dan menerjemahkan tuntutan dari lingkungan luar ke norma internal yang mengarah pada kelangsungan hidup atau kesuksesan. Demikian pula Schindehutte dkk. (2009:264) yang mengemukakan bahwa adaptasi merupakan tindakan-tindakan para pelaku usaha dan timnya dalam memproses masukan-masukkan informasi dari lingkungannya dan membuat penyesuaian-penyesuaian yang cepat.

Adaptasi sebagai salah satu dimensi dari budaya organisasi memiliki peran yang strategis dan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Oleh karena itu layak untuk menjadi perhatian dalam budaya organisasi.

Bentuk perhatian terhadap adaptasi yang telah dilakukan, dengan mengokohkan nilai "SIAP" (sinergitas, integritas, akuntabel, profesional) sebagai jargon merupakan hal yang dapat berdampak positif dalam pengembangan budaya organisasi badan diklat. Terlebih-lebih nilai ini ditemukan melalui diskusi dan kreatifitas bersama ASN badan diklat sehingga hal menumbuhkan semangat "ownwership" yang dapat mendorong terwujudnya nilai-nilai tersebut.

Pengembangan Teori

Berdasarkan hasil pembahasan sebelumnya telah dikemukakan bahwa budaya organisasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik yang disebabkan oleh adanya kemampuan beradaptasi ASN di Badan Diklat Provinsi Gorontalo. Kemampuan ASN badan diklat dalam melakukan penyesuaian terhadap kegiatan pelayanan kediklatan menjadikan organisasi lebih fleksibel untuk melayani para pengguna jasa layanan kediklatan. Disamping itu

dengan adanya kemampuan beradaptasi ini memberikan dampak positif bagi peningkatan penyelesaian kinerja dari tugas dan fungsi organisasi maupun tugas-tugas lain yang bersinggungan dengan pelayanan di Badan Diklat Provinsi Gorontalo.

Menurut kamus antropologi adaptasi adalah suatu penyesuaian pribadi terhadap lingkungan, penyesuaian ini dapat berarti mengubah diri pribadi sesuai dengan keadaan lingkungan, juga dapat berarti mengubah lingkungan sesuai dengan keinginan pribadi. Soekanto, (2013:72) memberikan beberapa batasan pengertian dari adaptasi, yakni; (1) proses mengatasi halangan-halangan dari lingkungan; (2) penyesuaian terhadap norma-norma untuk menyalurkan; (3) proses perubahan untuk menyesuaikan dengan situasi yang berubah; (4) mengubah agar sesuai dengan kondisi yang diciptakan; (5) memanfaatkan sumber-sumber yang terbatas untuk kepentingan lingkungan dan sistem; (6) penyesuaian budaya dan aspek lainnya sebagai hasil seleksi alamiah.

Uraian di atas menegaskan bahwa secara lebih spesifik budaya organisasi menunjukkan adanya unsur kemampuan adaptasi untuk mewujudkan kinerja terbaik. Lebih lanjut bahwa dalam konteks budaya organisasi kemampuan individu dimaksud tidak dapat dipisahkan dengan kelompok atau organisasi. Denison (1995:72), teori adaptasi meletakkan penekanan pada kemampuan organisasi untuk menerima, menafsirkan dan menerjemahkan gangguan dari lingkungan luar ke norma internal yang mengarah pada kelangsungan hidup atau kesuksesan. Marchand (2013:97) mengidentifikasi atribut-atribut dari budaya adaptif yang meliputi: a) semua karyawan, bagian, dan kelompok dalam organisasi untuk berkolaborasi secara efektif.; b) kemampuan semua karyawan pada semua tingkatan untuk berjejaring dengan pihak-pihak di luar organisasi, memperoleh sumber-sumber baru dari informasi yang berguna maupun pespektif yang membantu dalam proses. Itu meliputi jaringan dengan konsumen dan pemegang kepentingan lain, tenaga ahli dari luar, bahkan dengan para pesaing.; dan (c) kemampuan semua karyawan di segala tingkatan untuk berinovasi dan bereksperimen tanpa ada rasa takut.

Pendapat Marchand memberikan isyarat adanya unsur kolaborasi dalam kemampuan beradaptasi. Abdulsyani (2017:56), berpendapat bahwa kolaborasi adalah suatu bentuk proses sosial, dimana di dalamnya terdapat aktivitas tertentu yang ditujukan untuk mencapai tujuan bersama dengan saling membantu dan saling memahami aktivitas masing-masing. Nawawi (2014:7) mengemukakan bahwa kolaborasi adalah usaha untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditetapkan melalui pembagian tugas/pekerjaan, tidak sebagai pengkotakan kerja akan tetapi sebagai satu kesatuan kerja, yang semuanya terarah pada pencapaian tujuan.

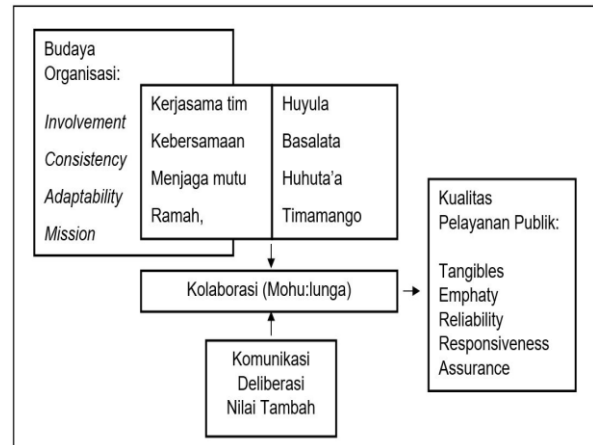


Pengertian ini jika dikaitkan dengan kemampuan beradaptasi ASN Badan Diklat dalam memberikan pelayanan publik, dapat diwujudkan dengan melakukan kolaborasi. Peran yang dilakukan oleh masing-masing ASN merupakan kontribusi kinerja terhadap pencapaian tujuan organisasi yang dilakukan dengan cara bersinergi. Aktifitas peran ini dilakukan sebagai sebuah nilai rutinitas dalam menyelesaikan tugas dan masalah yang dihadapi dalam pelayanan kediklatan. Scharge dalam Harley dan Blismas, (2010:18) berpendapat bahwa kolaborasi merupakan upaya penyatuan berbagai pihak untuk mencapai tujuan yang sama. Lebih lanjut Scharge dalam Aggranof dan McGuire (2012:4) mengemukakan kolaborasi adalah hubungan yang dirancang untuk menyelesaikan masalah dengan cara menciptakan solusi dalam kondisi keterbatasan, misalnya keterbatasan informasi, waktu dan ruang.

Grey dalam Fendt (2010:19) menyatakan bahwa kolaborasi adalah sebuah proses kesadaran dari berbagai pihak yang memiliki keterbatasan dalam melihat suatu permasalahan untuk kemudian mencoba mengeksplorasi perbedaan tersebut untuk mencari solusi. Senada dengan pendapat tersebut Raharja (2008:8) berpendapat bahwa hakikat kolaborasi adalah suatu kerjasama yang dilakukan antar organisasi untuk mencapai tujuan bersama yang sulit dicapai secara individual.

Agranoff dan McGuire (2012:144-153) berpendapat bahwa kolaborasi sebagai aktivitas-aktivitas yang bersifat horizontal dan vertikal. Kemudian, aktivitas tersebut dianalisis melalui komponen-komponen sebagai berikut: (1) Komunikasi Komunikasi yang intensif sangatlah penting dalam kolaborasi. Kolaborasi dapat dilakukan secara langsung dan tidak langsung. Komunikasi yang dilakukan secara tidak langsung dapat melalui perantara teknologi. Komunikasi melalui perantara akan lebih efektif diterapkan pada kolaborasi yang terdapat konflik antar aktor; (2) Nilai tambah, nilai publik yang dihasilkan dari efisiensi, demokrasi dalam institusi/organisasi, dan proses kolaborasi; (3) Deliberasi, merupakan kelebihan dari kolaborasi yang membentuk pembelajaran saling menguntungkan (mutual learning), pembangunan komunitas (building communities), dan pemanfaatan proses interaktif (employing interactive).

Berdasarkan pada pembahasan yang diuraikan di atas maka kemampuan beradaptasi dalam budaya organisasi akan dapat ditingkatkan melalui peningkatan kemampuan kolaborasi dengan dimensi komunikasi, nilai tambah dan deliberasi guna meningkatkan budaya organisasi dalam rangka penigkatan kualitas pelayanan publik. Adapun model hubungan dapat dikemukakan sebagaimana dalam gambar berikut ini :



Gambar: Pengembangan Teori Budaya Organisasi

E. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

- 1) Terdapat pengaruh signifikan budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan publik di Badan Diklat Provinsi Gorontalo.
- 2) Pengembangan budaya organisasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam perspektif administrasi publik menghasilkan temuan dalam konsep yang dikemukakan oleh Denison dengan dimensi involvement, consistency, adaptability dan mission akan lebih maksimal dalam pelayanan kediklatan bila ditambahkan kolaborasi.

F. REKOMENDASI

- 1) Untuk meningkatkan kehandalan budaya organisasi disarankan kepada Badan Diklat Provinsi Gorontalo untuk pengembangan kapasitas melalui kegiatan inovatif seperti pelatihan budaya organisasi berbasis kurikulum budaya Gorontalo.
- 2) Untuk meningkatkan efektifitas budaya organisasi badan diklat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik maka disarankan kepada Badan Diklat Provinsi Gorontalo untuk tetap konsisten mengembangkan nilai-nilai “ SIAP” (Sinergitas, Integritas, Akuntabel dan Profesional) melalui kegiatan kreatif antara lain “Camp SIAP, membentuk komunitas ASN SIAP serta melakukan sosialisasi dan promosi nilai-nilai SIAP dalam kegiatan-kegiatan kreatif lainnya.
- 3) Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik maka disarankan kepada Badan Diklat Provinsi Gorontalo untuk mendorong peran mediasi budaya organisasi dengan melakukan “Safari Kolaborasi Siap” ke stakeholder kediklatan baik lokal, regional maupun nasional

G. DAFTAR PUSTAKA

- Botutihe, Medi,. 2003. *Tata Upacara Adat Gorontalo. Gorontalo: Pemda*
- Denison, Daniel R. 1990. *Corporate Culture and Organizational Efectiveness*. New York: John Wiley & Sons
- Ivancevich, Gibson Donnely,. 2005. *Organisasi dan Manajemen, Perilaku Stuktur Proses*, Jakarta: Erlangga,
- Munandar. A.S. 2001. *Psikologi Industri dan Organisasi*. Depok : Penerbit Universitas
- Parasuraman, A. A. Zeithaml, V., and L. Berry, L. 1995. *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. Journal of Marketing. Vol. 49 (fall).
- Robbins, Stephen P. 1994. *Teori Organisasi : Struktur, Desain, dan Aplikasi*. Jakarta: Arcan,
- . 2003. *Perilaku Organisasi*. Jakarta : PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Schindutte Minet, Morris Micahel H dan Pitt Levaland F. 2009. *The Entrepreneurial Imperative*. New York: Pearson Prentice Hall.
- Soetopo Hendyat. 2010. *Perilaku Organisasi, Teori dan Praktek di Bidang Pendidikan*. Bandung. Rosda Karya Agung.
- Iskandar dan Rumlina. 2010. *Civil Society dan Pendidikan Karakter Bangsa, Dalam Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan*. Jakarta: Balitbang Kemendiknas, Vol.16, Edisi Khusus III, Oktober 2010.