

**Pengaruh Budaya Organisasi terhadap
Kinerja Pelayanan dan Efektivitas Organisasi
Pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat
dan Banten, APJ Sumedang**

Ondang Surjana¹

Abstrak

PT management development. PLN (Persero) Distribution West Java and Banten, APJ Sumedang expected to be able to adapt to changes and developments in the field of socio-economic society, so that PT. PLN to perform its activities as a unit of socio-economic efficiency. On the one hand as an institution as a public service, PT. PLN is required to provide health care services is loaded with economic calculations, but on the other hand still does not forget its social function to the public. Organizational performance. PLN can be said as a final process of organizational productivity, one of which is determined by the quality of human resources in the form of the performance of services to the people. Thus, only a skilled labor force, potential, quality and high achievers who can work optimally to achieve the expected performance of the service General Hospital District Sumedang self supporting unit.

Keywords : *Public service, organizational performance*

Pengembangan manajemen PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten, APJ Sumedang mengarahkan mampu mengambil perubahan dan pengembangan dalam lapangan sosio-ekonomi kemasyarakatan, sehingga PT. PLN melaksanakan aktivitas sebagai sebuah unit dari efisiensi sosio-ekonomi. Pada satu sisi sebagai institusi pelayanan public, PT. PLN diperlukan untuk menyediakan pelayanan perlindungan kesehatan yang diisi dengan kalkulasi ekonomis, tetapi pada sisi lain tidak melupakan fungsi sosial untuk public. Kinerja organisatoris, PLN dapat dikatakan sebagai suatu proses akhir dengan produktivitas organisatoris, salah satu yang ditentukan oleh kualitas dari sumber daya manusia dari bentuk kinerja dan jasa pada orang-orang. Dengan demikian, hanya satu angkatan kerja terampil, potensial, berkualitas dan penerimaan tinggi yang dapat mengerjakan secara optimal pencapaian kinerja yang menjadi idaman dari rumah Sakit Umum jada Daerah unit mandiri Sumedang.

Kata kunci: *Pelayanan Public, Kinerja Organisasi*

LATAR BELAKANG PENELITIAN

Era reformasi yang digulirkan sejak 1998 telah menimbulkan berbagai perubahan dalam tata nilai kehidupan sosial bermasyarakat di negara ini. Era ini menuntut berbagai paradigma baru dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan, termasuk tuntutan untuk

mendapatkan pelayanan publik yang lebih baik. Dike-luarkannya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen merupakan salah satu produk dari tuntutan masyarakat sehingga pelayanan kesehatan merupakan salah satu pelayanan publik yang harus dapat mengantisipasi tuntutan tersebut.

¹ Dr. Ondang Surjana, M. Si., QIA, Dosen universitas Pemberdayaan Masyarakat Indonesia Medan, e-mail: ondangsurjana@yahoo.com, HP: 081221108888

Diberlakukannya Undang-Undang No-mor 22 Tahun 1999 Tentang Pemerintahan Daerah dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1999 Tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Daerah serta Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 2000 Tentang Kewenangan Pemerintah Pusat dan Kewenangan Pemerintah Kabupaten/Kota sebagai Daerah Otonom merupakan peluang sekaligus tantangan bagi jajaran kesehatan di daerah. Dengan adanya otonomi tersebut, PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten, APJ Sumedang harus mampu me-nyusun rencana serta menetapkan strateginya yang lebih sesuai dengan kondisi lokal spesifik yang dapat menjamin penyelenggaraan kesehatan masyarakat yang lebih efisien dan efektif serta sesuai dengan kebutuhan masyarakatnya.

Pengembangan manajemen PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten, APJ Sumedang harus mampu menyesuaikan dengan berbagai perubahan dan perkembangan di bidang sosio-ekonomi masyarakat, sehingga Rumah Sakit dapat melaksanakan kegiatannya sebagai suatu unit sosio-ekonomi yang efisien. Di satu sisi sebagai suatu institusi sebagai pelayanan publik, PT. PLN dituntut untuk memberikan jasa pelayanan kesehatan yang sarat dengan perhitungan-perhitungan ekonomis, namun di sisi lain tetap tidak melupakan fungsi sosialnya kepada masyarakat.

Karakteristik yang menentukan suatu sistem organisasi PT. PLN terletak pada sifat mencapai sasaran yang telah ditetapkan. Sumber daya fisik, keuangan dan manusia umumnya diorganisasi untuk mengejar tujuan-tujuan organisasi yang telah dinyatakan secara jelas. Dalam kenyataannya dikemukakan bahwa sasaran yang dikejar oleh sesuatu organisasi sering memberi pengaruh, yang tidak dapat diperoleh di tempat lain terhadap sifat perusahaan dan dengan sendirinya juga mengenai tingkah lakunya (Steers, 1980: 20).

Dari segi sasaran organisasi dapat dirumuskan sebagai keadaan yang diinginkan, yang realisasinya diusahakan oleh organisasi. Dilihat dari sudut ini, sasaran dapat merupakan

pernyataan kebijakan sehubungan dengan cara organisasi berniat mengorganisasi dan memanfaatkan sumber dayanya yang terbatas. Dengan perkataan lain, sasaran memberi jawaban atas pertanyaan arah-tujuan organisasi. Di lain pihak sebuah PT. PLN yang tidak mengejar laba, akan mengorganisasi sumber dayanya ke arah peningkatan mutu kesehatan masyarakat atau perawatan pasien.

Berdasarkan sifatnya, organisasi cenderung merupakan kesatuan yang kompleks, yang berusaha mengalokasikan sumber-dayanya secara optimal demi tercapainya tujuan. Walaupun optimalisasi yang dilakukan jarang diperoleh, namun upaya dalam mencapainya tetap merupakan salah satu ciri manajemen yang modern. Pada umumnya makin optimal mengelola suatu organisasi, makin besar kemajuan yang diperoleh ke arah tujuan, sehingga organisasi akan semakin efektif. Dengan demikian, efektivitas dipandang sebagai tujuan dan sasaran akhir oleh sebagian besar organisasi.

Berkaitan dengan efektivitas organisasi; sumber daya manusia dan perilaku manusia muncul sebagai fokus primer, dan usaha-usaha untuk meningkatkan efektivitas harus selalu dimulai dengan mengetahui informasi dan melakukan kajian berkaitan dengan lingkungan internal atau berupa sumberdaya yang dimiliki organisasi serta meneliti perilaku ini di tempat kerja.

Peran sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas merupakan aset intelektual yang berharga bagi suatu organisasi dalam menjalankan aktivitasnya, dengan kata lain, kompetensi SDM akan berpengaruh terhadap produktivitas yang pada akhirnya diharapkan efektivitas organisasi dapat dicapai. De Cenzo dan Robbins (1996: 8), mendefinisikan pengelolaan sumber daya manusia bahwa "*Human resource management (HRM) function in the organization concerned with the staffing, training, development, motivation, and maintenance of employees*".

Definisi di atas menekankan bahwa fungsi pengelolaan SDM di dalam suatu organisasi

berfokus pada susunan kepegawaian, pelatihan, pengembangan, motivasi dan pemeliharaan pegawai, karena pada kenyataannya manusia mempunyai peran sangat penting dan merupakan faktor terpenting dalam menggerakkan segenap komponen kegiatan usahanya dalam rangka pencapaian tujuan secara optimal agar diperoleh efektivitas organisasi. Sumber daya manusia apabila dikelola secara optimal, dikembangkan dan ditingkatkan potensinya akan menjadi modal/*asset* untuk pencapaian tujuan organisasi, tetapi sebaliknya apabila tidak, akan menjadi demotivasi (menghambat).

Kinerja organisasi PT. PLN yang dapat dikatakan sebagai suatu proses akhir produktivitas organisasi, salah satunya ditentukan oleh kualitas sumber daya manusia dalam bentuk kinerja pelayanan yang diberikan kepada masyarakatnya. Dengan demikian, sumber daya manusia yang memiliki kompetensi tinggi, diharapkan mampu memberikan pelayanan gangguan secara optimal kepada masyarakat, sehingga dengan sendirinya usaha ke arah tujuan dan sasaran efektivitas organisasi dapat dicapai yang tercermin dari kemampuan melakukan berbagai jenis pengelolaan terhadap sumber daya dalam bentuk tindakan yang mengarah pada pencapaian tujuan organisasi.

Pencapaian tujuan organisasi, setiap organisasi yang mempunyai karakteristik atau jati diri yang khas merupakan faktor yang akan turut andil dalam keberhasilan pencapaian tujuan yang ditetapkan. Artinya, setiap organisasi mempunyai kepribadian sendiri yang membedakannya dari organisasi-organisasi lain dalam mencapai tujuan organisasi. 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 organisasi tersebut akan mempunyai kepribadian sendiri. Salah satu faktor yang membedakan suatu organisasi dari organisasi yang lainnya ialah budayanya. Berkaitan dengan budaya ini perlu dipahami serta dikenali dan diterapkan oleh

manajemen melalui pendekatan dengan memperhitungkan secara matang faktor-faktor yang mempengaruhi budaya organisasi seperti situasi, kondisi, ruang dan waktu.

Budaya organisasi yang dimaksud berupa persepsi yang sama di kalangan seluruh anggota organisasi tentang makna hakiki kehidupan bersama. Dengan kata lain, bahwa dalam lingkungan suatu organisasi mutlak diperlukan pemahaman yang tepat tentang cara-cara bertindak dan berperilaku yang akseptabel bagi organisasi. Implikasinya yang sangat mendasar bahwa kehadiran dan keberadaan seseorang sebagai anggota organisasi hanya akan diterima oleh berbagai pihak apabila yang bersangkutan mau, mampu, dan bersedia melakukan berbagai jenis penyesuaian dalam tindakan dan perilakunya. Dengan demikian, budaya organisasi mempunyai peranan yang sangat penting dalam menentukan bagaimana cara pegawai mengerjakan segala kegiatan dalam perusahaannya, karena budaya perusahaan merupakan tata nilai yang dapat membentuk perilaku para pegawai.

Setiap organisasi merupakan suatu satuan yang bersifat khas dan memiliki jati diri sendiri, yang dibedakan oleh budaya organisasi yang dianutnya, serta dipastikan bahwa kelompok pemimpin dalam organisasi menginginkan agar budaya organisasi tersebut berfungsi dengan baik. Dalam arti, lebih menjamin keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan dan berbagai sasarnya, termasuk tujuan dan sasaran para anggotanya. Untuk mewujudkan hal tersebut, manajemen perlu memahami esensi budaya organisasi seperti budaya organisasi harus mencerminkan pandangan manajemen tentang pentingnya sumber daya manusia (SDM) sebagai elemen yang paling strategis terutama sampai sejauh mana manajemen akan mendorong para pegawainya untuk bekerja secara kreatif dan inovatif dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya pada organisasi. Dengan kata lain, budaya organisasi yang ditetapkan oleh manajemen diupayakan dapat mendorong efektivitas organisasi dalam rangka mencapai tujuan organisasi yang telah ditentukan.

RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan alasan-alasan yang telah diuraikan dalam latar belakang masalah, maka penelitian ini dimaksudkan untuk menggambarkan serta menganalisis pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja pelayanan dan efektivitas organisasi dengan memfokuskan pada permasalahan yang diidentifikasi dalam bentuk pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana budaya, kinerja pelayanan, dan efektifitas organisasi pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten, APJ Sumedang?
2. Sejauhmana pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja pelayanan pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten, APJ Sumedang?
3. Sejauhmana pengaruh budaya organisasi terhadap efektivitas organisasi pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten, APJ Sumedang?

MAKSUD DAN TUJUAN PENELITIAN

Maksud dilakukannya penelitian ini adalah untuk mencari data-data yang berhubungan dengan budaya organisasi di PT. PLN Umum Unit Swadana Daerah Kabupaten Sumedang, serta pengaruhnya terhadap kinerja pelayanan serta efektivitas organisasi.

Adapun tujuan penelitian ini dilakukan adalah untuk mengetahui dan menganalisis berkaitan dengan:

1. Budaya, kinerja dan efektifitas organisasi pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten, APJ Sumedang.
2. Besarnya pengaruh budaya pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten, APJ Sumedang.
3. Besarnya pengaruh budaya organisasi terhadap efektivitas organisasi pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten, APJ Sumedang.

KEGUNAAN PENELITIAN

Kegunaan penelitian ini diharapkan dapat dijadikan informasi berkaitan dengan pengelolaan

suatu organisasi terutama organisasi PT. PLN, yang terbagi ke dalam 2 (dua) kegunaan yaitu kegunaan praktis dan kegunaan akademis sebagai berikut:

1. Kegunaan dari segi praktis bagi objek penelitian adalah untuk pengambilan keputusan dalam upaya menetapkan strategi dan pengembangan kinerja pelayanan yang dipengaruhi budaya organisasi dalam upaya meningkatkan kinerja pelayanan dan efektivitas organisasi pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten, APJ Sumedang.
2. Adapun kegunaan bagi bidang akademis adalah untuk memberikan manfaat bagi perkembangan dan kemajuan di bidang ilmu manajemen khususnya di bidang perilaku organisasi, yang diharapkan dapat dijadikan sebagai informasi mengenai hal-hal yang berhubungan dengan budaya organisasi yang dimungkinkan dapat meningkatkan kinerja pelayanan dan efektivitas organisasi.

METODE ANALISIS DAN UJI HIPOTESIS

Pengolahan data dalam penelitian ini akan dilakukan dengan mempergunakan metoda statistik, Metoda *Successive Interval*, Analisis Jalur dimana pengolahan datanya dibantu dengan mempergunakan *software* SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) Ver. 12.

1. Metoda *Successive Interval*

Data yang diperoleh dari hasil kuesioner dengan mempergunakan skala Likert (tingkat skala pengukuran ordinal) agar dapat diolah dengan mempergunakan Analisis Jalur, yang mensyaratkan penggunaan data berskala minimal interval, data yang diperoleh dari hasil kuesioner yang berskala ordinal tersebut dinaikkan skala pengukurannya ke skala interval dengan mempergunakan Metoda *Successive Interval*. Hal ini dilakukan agar syarat minimal data berskala interval dapat terpenuhi dalam mempergunakan analisis jalur.

2. Analisis Hasil Pengumpulan Data

- a. Validitas Kuesioner

Pengujian validitas kuesioner budaya organisasi, kinerja pelayanan dan efektivitas organisasi dilakukan untuk menunjukkan sejauh mana suatu alat untuk mengukur apa yang ingin diukur mengenai budaya organisasi, kinerja pelayanan dan efektivitas organisasi pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten, APJ Sumedang. Validitas yang digunakan pada penelitian ini adalah untuk menilai kevalidan item-item pernyataan pada kuesioner berdasarkan hasil jawaban sikap atau persepsi responden terhadap pernyataan yang diajukan mengenai budaya organisasi, kinerja pelayanan dan efektivitas organisasi. Untuk mengetahui tingkat validitas dipergunakan rumus koefisien korelasi product moment Person (perhitungan terlampir), dengan uji validitas mempergunakan kriteria tidak valid yaitu lebih kecil.

b. Reliabilitas Kuesioner

Reliabilitas adalah menunjukkan sejauh mana kuesioner yang digunakan dapat dipercaya atau memberikan perolehan hasil pengukuran yang relative konsisten apabila alat ukur ini digunakan kembali dalam pengukuran atau dapat dikatakan pula bahwa reliabilitas mengukur kekonsistenan jawaban responden. Uji reliabilitas yang dipergunakan adalah dengan mempergunakan uji *split-half* dengan mengkorelasikan jumlah item ganjil dengan jumlah item genap untuk setiap variabel yang dipergunakan. Berikut ini ditampilkan tabel hasil uji reliabilitas variabel kepuasan kerja, profesionalisme dan idealisme.

PEMBAHASAN

Berdasarkan Hasil Pengolahan Data di atas, maka Budaya Organisasi dianggap sebagai faktor penting dalam pencapaian Kinerja Pelayanan pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten, APJ Sumedang. Bila Kinerja Pelayanan menurun maka produktivitas perusahaan akan sulit dicapai, namun sebaliknya bila Kinerja Pelayanan meningkat maka produktivitas perusahaan akan dapat tercapai. Karena pengaruh Budaya Organisasi yang signifikan terhadap Kinerja Pelayanan, oleh

karena itu PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten, APJ Sumedang harus dapat mengupayakan dan berusaha mengembangkan fungsi manajemen terutama dalam hal Budaya Organisasi.

Sumber daya manusia merupakan aset utama yang harus dikelola oleh PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten, APJ Sumedang agar meningkatkan kinerjanya. Tanpa penanganan sumber daya manusia secara baik, secara logis tidak mungkin proses pelayanan dapat dilakukan secara bermutu. Manajemen sumber daya manusia mempunyai cakupan yang sangat luas secara perencanaan tenaga, rekrutmen, orientasi, melakukan pembinaan yang meliputi gaji, manfaat-manfaat, komunikasi sampai pengelolaan pensiun. Pembahasan nilai ini dilakukan dengan cara melakukan penilaian terhadap kondisi PT. PLN yang meliputi nilai-nilai yang dimiliki, budaya kerja, komitmen terhadap strategi, komunikasi, keadaan kerjasama, aspek kemitraan, keadaan inovasi dan risiko serta semangat kompetisi.

Kesemuanya itu perlu didukung dengan budaya organisasi yang secara terus menerus berupaya mengarahkan, membimbing, mengklarifikasi, memperbaiki gambaran internal, dan melihat bagaimana budaya organisasi dapat membentuk perilaku pegawai yang tercermin pada tindakan dan keputusan seorang pegawai. Sumber daya manusia perlu selalu dikembangkan secara terus menerus agar pekerjaan yang dilaksanakannya akan menghasilkan sesuatu yang memang dikehendaki atau diharapkan. Harapan Instansi terhadap pegawainya adalah dimilikinya perilaku produktif dalam bentuk kinerja yang tinggi, yang bukan semata-mata ditujukan untuk mendapatkan hasil kerja yang sebanyak-banyaknya, melainkan kualitas hasil kerja yang lebih diutamakan. Kesesuaian antara kebutuhan individu (pegawai) dengan kebutuhan Instansi merupakan hal pokok dalam memenuhi keseimbangan kerjasama antara Instansi dan para pegawainya.

Keseimbangan serta keharmonisan hubungan kerjasama ini menuntut Instansi dalam

memperhatikan kinerja pegawainya. Kinerja pegawai merupakan salah satu indikasi sebagai pemicu terhadap efektivitas organisasi melalui kualitas hasil kerja, yang pada akhirnya akan diperoleh efektivitas organisasi sesuai dengan keinginan bersama antara instansi dengan pegawainya. Pemeliharaan keharmonisan ini ditujukan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang dapat diupayakan dalam mendapatkan kondisi baik fisik maupun mental yang tinggi serta diperoleh loyalitas dari pegawainya. Pemeliharaan dapat dilakukan dengan membentuk program kesejahteraan berdasarkan kebutuhan sebagian besar pegawai, serta berpedoman pada internal dan eksternal konsistensi.

Disamping itu, PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten, APJ Sumedang sebagai organisasi yang memberikan pekerjaan pada banyak orang harus memikirkan berbagai hal, misalnya terkait dengan gaji dan kompensasi non keuangan, masalah merekrut dan memberhentikan karyawan, menilai para staf, memberikan santunan kalau ada musibah yang menimpa stafnya, memperhatikan masalah keselamatan kerja para staf terutama yang terpapar langsung atau tidak langsung pada berbagai risiko, memberlakukan kebijakan tidak merokok untuk para staf, dan berbagai hal lain.

Hasil analisis menunjukkan bahwa Budaya organisasi berpengaruh terhadap efektivitas organisasi. Hal ini dapat ditingkatkan dengan mengupayakan peraturan-peraturan perilaku yang harus dipatuhi, norma-norma, nilai-nilai yang dominan, filosofi, aturan-aturan, dan iklim organisasi yang menjadi landasan dari karakteristik organisasi. Karakteristik organisasi tersebut merupakan ciri utama dari budaya organisasi yang secara umum tidak dapat dipisahkan satu dengan lainnya. Artinya, unsur-unsur tersebut mencerminkan budaya yang berlaku dalam semua jenis organisasi, terutama organisasi yang berorientasi pada pelayanan jasa.

Budaya organisasi yang tercermin dalam etika organisasi PT. PLN saat ini mengalami perubahan besar. Bentuk lama etika organisasi PT. PLN banyak bersandar pada hubungan

dokter dan pasien dalam konteks sumpah dokter. Akan tetapi etika organisasi PT. PLN saat ini banyak membahas norma-norma yang diacu dalam manajemen kegiatan sehari-hari di PT. PLN. Norma-norma ini mencerminkan bagaimana bisnis PT. PLN akan dijalankan sehingga pada akhirnya PT. PLN dapat memperoleh kepercayaan dari masyarakat.

Hasil analisis yang membuktikan hipotesis penelitian yaitu bahwa budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan dan efektivitas organisasi ini, memperlihatkan bahwa perubahan budaya organisasi atau peningkatan budaya organisasi akan berpengaruh terhadap peningkatan kinerja pelayanan dan peningkatan efektivitas organisasi PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten, APJ Sumedang. Oleh karena itu upaya-upaya yang mengarah pada peningkatan budaya organisasi akan menyebabkan peningkatan kinerja pelayanan dan peningkatan efektivitas organisasi PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten, APJ Sumedang.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dapat ditarik beberapa kesimpulan terhadap budaya organisasi, kinerja pelayanan dan efektivitas organisasi PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten, APJ Sumedang.

Budaya organisasi yang berlaku di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten, APJ Sumedang berdasarkan persentase tertinggi termasuk dalam kategori yang cenderung tinggi. Hal ini mengindikasikan bahwa budaya organisasi tumbuh karena diciptakan oleh para pegawai yang bekerja di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten, APJ Sumedang, dan diterima sebagai nilai-nilai yang harus dipertahankan dan diturunkan kepada setiap pegawai baru. Ini menjadi suatu tantangan bagi organisasi dalam mensosialisasikan budaya yang dimilikinya, dengan tujuan untuk mengikat dan memotivasi para pegawainya. Sulitnya menumbuhkan budaya organisasinya bagi

pegawai baru, karena mereka dilatarbelakangi oleh budayanya masing-masing yang dibawa ke tempat dimana ia bekerja dan ini tercermin dalam perilaku pegawainya. Untuk itu, ini menjadi tugas penting bagi pihak manajemen PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten, APJ Sumedang untuk dapat lebih mensosialisasikan budaya organisasinya kepada para pegawai terutama para pegawai baru.

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan dapat diajukan beberapa saran sebagai berikut: 1) Budaya organisasi yang ada di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten, APJ Sumedang ini dapat ditingkatkan dengan mengupayakan peraturan-peraturan perilaku yang harus dipatuhi, norma-norma, nilai-nilai yang dominan, filosofi, aturan-aturan, dan iklim organisasi yang menjadi landasan dari karakteristik organisasi. Karakteristik organisasi tersebut merupakan ciri utama dari budaya organisasi yang secara umum tidak dapat dipisahkan satu dengan lainnya. Artinya, unsur-unsur tersebut mencerminkan budaya yang berlaku dalam semua jenis organisasi, terutama organisasi yang berorientasi pada pelayanan jasa. 2) Kinerja pelayanan yang ada di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten, APJ Sumedang dapat dijadikan acuan dalam memformulasikan bentuk manajemen yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas organisasi, terutama dalam kinerja pelayannya. Kinerja pelayanan akan mengalami peningkatan dengan mengupayakan formulasi terhadap budaya kerja yang berorientasi pada kinerja pelayanan yang efektif serta efisien; sehingga akan diperoleh efektifitas organisasi yang sesuai dengan tujuan perusahaan. 3) Penelitian lebih lanjut perlu dilakukan dengan mengupayakan mencari faktor-faktor lain yang mempengaruhi kinerja pelayanan dan efektifitas organisasi, karena diindikasikan adanya faktor lain yang cukup besar mempengaruhi kedua variabel ini, seperti kepuasan kerja karyawan, sistem penjurangan karir, motivasi kerja, kepemimpinan dan Sistem Informasi Manajemen (SIM).

DAFTAR PUSTAKA

- Barata, A.B, 2003, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. PT. Jakarta, Gramedia.
- Bernadin, H. John and Russel Joyce E.A, 1993, *Human Resource Management*. Mc Graw-hill, Inc, New York.
- Cherrington, David J, 1989, *Organizational Behavior. "The Management of Individual and Organizational Performance"*. Allyn & Bacon, Massachusetts-USA.
- Davis, Keith dan Newstrom, W. John, 1989, *Human Behavior At Work : Organizational Behavior*. McGraw Hill International, New York.
- De Cenzo dan Robbins, 1996, *Human Resource Management*. The United States of America, John Wiley and Sons, Inc.
- Dessler, Garry, 1997, *Human Resource Management*. Prentice Hall Inc, New Jersey
- Flippo, Edwin B (alih bahasa Moh Masud), 1995, *Manajemen Personalia*. PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Gibson. Ivancevich, Donnelly, 1974, *Organization : Structure, Processes, Behavior*. Business Publication, Inc, Dallas.
- Handoko T. Tani, 2000, *Manajemen Personalia dan Sumberdaya Manusia*, Edisi 2. BPFE. Yogyakarta.
- Hersey, P. et.al, 1996, *Management of Organizational Behavior; utilizing human resources*, Prentice-Hall, Inc, California.
- Irawan, Prasetya et. al, 1997, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. STIA-LAN Press, Jakarta.
- Jalaluddin Rakhmat, 1997, *Metode Penelitian Komunikasi*. PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Luthan, Fred, 1986, *Organization Behavior*, hal. 158. Udai Pareek (1984). *Perilaku Organisasi*.
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu, 2001, *Manajemen Sumber Daya Manusia*

- Perusahaan*. PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Manning George and Dr. Kent Curtis, 1987, *Performance Managing for Exelence*, South Western Publishing Co.
- Schermerhorn, R., John, John, Hunt, G., James and Richard, N., Osborn, 1991, *Managing Organization Behavior*. John Publishing Inc, New York.
- Siagian S.P, 1980, *Filsafat Administrasi*, PT, Gunung Agung, Jakarta.
- Singarimbun, M., dan Sofyan Effendi, 1995, *Metode Penelitian Survei*. LP3ES, Jakarta.
- Steers M. Richard M, 1985, Ali bahasa Magdalena Yamin, *Efektifitas Organisasi*, Erlangga, Jakarta
- Sudjana, 1992, *Metode Statistika*, Tarsito, Bandung.
- Sugiono, 1994, *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabet, Bandung.