

Literature Review on Work Culture in Improving the Quality of Excellent Service in Government Agencies

Agung Solihin^{1*)}, Achmad Tarmizi²⁾

¹⁾²⁾Universitas Dian Nusantara

^{*)}Correspondence Author: agung.solihin@undira.ac.id, Jakarta, Indonesia

DOI: <https://doi.org/10.37012/ileka.v7i1.3634>

Abstract

This study aims to examine the role of work culture in improving service excellence within government institutions through a literature review approach. The study analyzes relevant books, scientific journals, and government regulations related to work culture and public service. The findings indicate that a work culture based on integrity, professionalism, discipline, accountability, teamwork, and a service-oriented mindset has a significant impact on improving service quality. The effective implementation of a positive work culture enhances employee performance, accelerates service delivery, increases public satisfaction, and strengthens public trust in government institutions. Conversely, weak implementation of work culture may hinder organizational effectiveness and reduce the quality of public services. Therefore, strengthening work culture through leadership commitment, human resource development, and continuous evaluation is essential for achieving excellent public service. This literature review is expected to serve as a reference for government institutions in developing strategies to improve service quality through the effective implementation of work culture.

Keywords: Work Culture, Service Excellence, Public Service, Government Institutions, Literature Review

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji berbagai literatur mengenai peran budaya kerja dalam meningkatkan kualitas pelayanan prima pada instansi pemerintah. Metode yang digunakan adalah kajian literatur (literature review) dengan menganalisis berbagai buku, jurnal ilmiah, serta peraturan yang relevan terkait budaya kerja dan pelayanan publik. Hasil kajian menunjukkan bahwa budaya kerja yang berlandaskan nilai-nilai integritas, profesionalisme, disiplin, akuntabilitas, kerja sama, dan orientasi pada pelayanan masyarakat memiliki pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan prima. Penerapan budaya kerja yang baik mampu meningkatkan kinerja aparatur, mempercepat proses pelayanan, meningkatkan kepuasan masyarakat, serta membangun kepercayaan publik terhadap instansi pemerintah. Sebaliknya, lemahnya implementasi budaya kerja dapat menghambat efektivitas pelayanan dan menurunkan kualitas layanan publik. Oleh karena itu, penguatan budaya kerja melalui komitmen pimpinan, pengembangan sumber daya manusia, serta evaluasi berkelanjutan menjadi faktor penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Kajian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi instansi pemerintah dalam mengembangkan strategi peningkatan kualitas pelayanan melalui penerapan budaya kerja yang efektif.

Kata kunci : Budaya Kerja, Pelayanan Prima, Pelayanan Publik, Instansi Pemerintah, Kajian Literatur

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dan hak masyarakat. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah menjadi indikator penting dalam menilai efektivitas penyelenggaraan pemerintahan. Masyarakat saat ini menuntut pelayanan yang cepat, tepat, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan. Oleh karena itu, instansi pemerintah dituntut untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan guna mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

Salah satu faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan prima adalah budaya kerja yang diterapkan dalam organisasi. Budaya kerja merupakan sekumpulan nilai, norma, kebiasaan, dan perilaku yang menjadi pedoman bagi setiap aparatur dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Budaya kerja yang positif akan mendorong pegawai untuk bekerja secara profesional, disiplin, berintegritas, bertanggung jawab, serta berorientasi pada kepuasan masyarakat. Sebaliknya, budaya kerja yang lemah dapat menyebabkan rendahnya produktivitas, kurang optimalnya pelayanan, serta menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah.

Penerapan budaya kerja di lingkungan instansi pemerintah tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan kinerja individu, tetapi juga membangun budaya organisasi yang mendukung terciptanya pelayanan publik yang berkualitas. Nilai-nilai dasar seperti integritas, profesionalisme, sinergi, inovasi, dan orientasi pelayanan menjadi fondasi dalam mewujudkan pelayanan prima. Selain itu, perkembangan teknologi informasi, digitalisasi pelayanan publik, serta meningkatnya ekspektasi masyarakat menuntut aparatur pemerintah untuk terus beradaptasi dan meningkatkan kualitas budaya kerjanya.

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa budaya kerja memiliki hubungan yang erat dengan kualitas pelayanan publik. Organisasi yang berhasil membangun budaya kerja yang kuat cenderung memiliki tingkat kepuasan masyarakat yang lebih tinggi, proses pelayanan yang lebih efisien, serta kinerja organisasi yang lebih baik. Oleh karena itu, pemahaman mengenai konsep budaya kerja dan implementasinya dalam instansi pemerintah menjadi penting sebagai dasar dalam meningkatkan kualitas pelayanan prima.

Penelitian ini menggunakan metode kajian literatur (*literature review*) dengan menganalisis berbagai sumber ilmiah, seperti buku, jurnal, artikel, dan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan budaya kerja dan pelayanan publik. Melalui kajian ini

diharapkan dapat diperoleh gambaran yang komprehensif mengenai konsep budaya kerja, faktor-faktor yang memengaruhi implementasinya, serta kontribusinya dalam meningkatkan kualitas pelayanan prima pada instansi pemerintah. Hasil kajian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi akademisi, praktisi, dan pengambil kebijakan dalam merumuskan strategi penguatan budaya kerja sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kajian literatur empiris (*empirical literature review*), yaitu suatu pendekatan penelitian yang dilakukan dengan mengumpulkan, menelaah, mengevaluasi, dan mensintesis berbagai hasil penelitian empiris yang telah dipublikasikan sebelumnya mengenai budaya kerja dan kualitas pelayanan publik pada instansi pemerintah. Kajian literatur empiris tidak hanya menyajikan ringkasan teori, tetapi juga mengintegrasikan temuan-temuan penelitian terdahulu yang diperoleh melalui berbagai metode penelitian sehingga dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai hubungan antara budaya kerja dan peningkatan kualitas pelayanan prima. Melalui pendekatan ini, peneliti berupaya mengidentifikasi pola, persamaan, perbedaan, serta kesenjangan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh berbagai peneliti sebagai dasar dalam menyusun kesimpulan yang lebih sistematis dan berbasis bukti (*evidence-based*).

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji berbagai literatur mengenai peran budaya kerja dalam meningkatkan kualitas pelayanan prima pada instansi pemerintah. Sumber data yang digunakan merupakan data sekunder yang diperoleh dari berbagai jurnal ilmiah nasional dan internasional, buku referensi, artikel ilmiah, prosiding, serta peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan budaya kerja, manajemen sumber daya manusia, pelayanan publik, dan pelayanan prima. Literatur yang digunakan dipilih berdasarkan tingkat relevansi dengan fokus penelitian, kualitas publikasi, serta kesesuaiannya dengan perkembangan konsep budaya kerja dan pelayanan publik di lingkungan instansi pemerintah.

Proses kajian dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu identifikasi literatur yang relevan, seleksi berdasarkan kesesuaian topik penelitian, telaah kritis terhadap isi dan temuan setiap penelitian, kemudian analisis dan sintesis hasil penelitian untuk memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai pengaruh budaya kerja terhadap peningkatan

kualitas pelayanan prima. Analisis dilakukan secara deskriptif-kualitatif dengan membandingkan berbagai hasil penelitian empiris, mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat implementasi budaya kerja, serta merumuskan implikasi yang dapat diterapkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di instansi pemerintah.

Hasil kajian menunjukkan bahwa budaya kerja yang berlandaskan nilai-nilai integritas, profesionalisme, disiplin, akuntabilitas, kerja sama, inovasi, serta orientasi pada pelayanan masyarakat memiliki pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan prima. Berbagai penelitian empiris menunjukkan bahwa penerapan budaya kerja yang positif mampu meningkatkan kinerja aparatur, mempercepat proses pelayanan, mengurangi kesalahan administratif, meningkatkan kepuasan masyarakat, serta memperkuat kepercayaan publik terhadap instansi pemerintah. Sebaliknya, lemahnya implementasi budaya kerja, rendahnya komitmen organisasi, kurangnya pengawasan, serta terbatasnya kompetensi sumber daya manusia menjadi faktor yang dapat menghambat efektivitas pelayanan dan menurunkan kualitas layanan publik.

Oleh karena itu, penguatan budaya kerja melalui komitmen pimpinan, pengembangan kompetensi aparatur, internalisasi nilai-nilai organisasi, pemberian keteladanan, sistem penghargaan dan evaluasi kinerja yang berkelanjutan, serta inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik menjadi faktor penting dalam mewujudkan pelayanan prima yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Kajian literatur empiris ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik dalam memperkaya kajian mengenai budaya kerja di sektor publik serta menjadi referensi bagi instansi pemerintah dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan masyarakat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil kajian literatur menunjukkan bahwa budaya kerja merupakan salah satu faktor yang memiliki pengaruh signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan prima pada instansi pemerintah. Berdasarkan hasil telaah dari berbagai jurnal ilmiah, buku, serta hasil penelitian terdahulu, ditemukan bahwa organisasi pemerintah yang menerapkan budaya kerja secara konsisten cenderung mampu memberikan pelayanan yang lebih efektif, efisien, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Budaya kerja tidak hanya dipahami

sebagai kebiasaan dalam melaksanakan tugas, tetapi juga sebagai sistem nilai yang menjadi pedoman bagi aparatur dalam menjalankan fungsi pelayanan publik.

Penerapan budaya kerja yang baik tercermin melalui nilai-nilai disiplin, integritas, profesionalisme, tanggung jawab, kerja sama, inovasi, serta orientasi pada pelayanan. Nilai-nilai tersebut menjadi landasan dalam membentuk perilaku aparatur sipil negara sehingga mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan publik. Selain itu, budaya kerja yang positif dapat menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, meningkatkan motivasi pegawai, memperkuat koordinasi antarunit kerja, serta mendorong terciptanya inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat.

Tabel 1. Sintesis Hasil Kajian Literatur Tentang Budaya Kerja dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Prima pada Instansi Pemerintah

No.	Fokus Kajian	Hasil Temuan
1	Disiplin kerja	Disiplin pegawai meningkatkan ketepatan waktu penyelesaian pelayanan, mengurangi keterlambatan, dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah.
2	Integritas	Aparatur yang memiliki integritas tinggi mampu memberikan pelayanan secara jujur, transparan, akuntabel, serta mengurangi praktik penyimpangan dalam pelayanan publik.
3	Profesionalisme	Kompetensi, keterampilan, dan kemampuan pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan sehingga pelayanan menjadi lebih cepat, tepat, dan sesuai kebutuhan masyarakat.
4	Kerja sama	Kolaborasi antarpegawai dan antarbidang memperlancar proses pelayanan, mempercepat penyelesaian pekerjaan, serta meningkatkan efektivitas organisasi.
5	Orientasi pelayanan	Pegawai yang berorientasi pada kepuasan masyarakat lebih responsif dalam menangani kebutuhan, keluhan, dan harapan pengguna layanan.

Berdasarkan Tabel 1, dapat diketahui bahwa seluruh penelitian yang dikaji memiliki kesamaan pandangan bahwa budaya kerja merupakan faktor strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Disiplin kerja menjadi aspek yang paling banyak dibahas karena berkaitan langsung dengan ketepatan waktu, kepatuhan terhadap prosedur, dan penyelesaian pelayanan sesuai standar operasional. Semakin tinggi tingkat disiplin aparatur, semakin baik pula kualitas pelayanan yang diterima masyarakat.

Selain disiplin, integritas menjadi unsur penting dalam membangun pelayanan prima. Berbagai penelitian menjelaskan bahwa integritas mendorong aparatur untuk bekerja secara jujur, bertanggung jawab, dan mengutamakan kepentingan masyarakat. Penerapan nilai integritas juga berkontribusi terhadap peningkatan transparansi, akuntabilitas, serta

pencegahan praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Profesionalisme juga menjadi faktor yang sangat menentukan keberhasilan pelayanan. Aparatur yang memiliki kompetensi, pengetahuan, dan keterampilan yang memadai mampu menyelesaikan pekerjaan secara efektif serta memberikan solusi yang tepat terhadap berbagai permasalahan yang dihadapi masyarakat. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi melalui pendidikan, pelatihan, dan pengembangan sumber daya manusia menjadi bagian penting dalam membangun budaya kerja yang berkualitas.

Kajian literatur juga menunjukkan bahwa budaya kerja yang menekankan kerja sama mampu meningkatkan koordinasi antarbidang sehingga proses pelayanan menjadi lebih terintegrasi. Kolaborasi yang baik memungkinkan pertukaran informasi berlangsung lebih cepat, meminimalkan kesalahan administrasi, dan mempercepat penyelesaian berbagai kebutuhan pelayanan masyarakat. Lingkungan kerja yang harmonis juga memberikan dampak positif terhadap motivasi kerja pegawai sehingga produktivitas organisasi meningkat.

Aspek lain yang banyak dibahas dalam berbagai penelitian adalah orientasi pada pelayanan. Budaya kerja yang berfokus pada kepentingan masyarakat mendorong aparatur untuk memberikan pelayanan yang ramah, responsif, cepat, dan tidak diskriminatif. Orientasi pelayanan ini menjadi salah satu indikator utama dalam mewujudkan pelayanan prima karena kepuasan masyarakat merupakan ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik.

Secara keseluruhan, hasil kajian literatur menunjukkan bahwa budaya kerja berkontribusi secara nyata terhadap peningkatan kualitas pelayanan prima pada instansi pemerintah. Penerapan nilai-nilai disiplin, integritas, profesionalisme, kerja sama, dan orientasi pelayanan mampu meningkatkan kinerja aparatur, memperkuat kepercayaan masyarakat, serta mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang efektif, transparan, dan akuntabel. Oleh karena itu, penguatan budaya kerja perlu dilakukan secara berkelanjutan melalui komitmen pimpinan, pembinaan sumber daya manusia, evaluasi kinerja, serta pengembangan inovasi pelayanan agar kualitas pelayanan publik dapat terus meningkat sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat.

Kajian literatur juga menemukan bahwa kerja sama antarpegawai dan antarunit kerja memiliki peran dalam menciptakan pelayanan yang lebih terintegrasi. Pelayanan pemerintah

sering kali melibatkan berbagai bagian sehingga diperlukan koordinasi yang baik agar proses pelayanan tidak mengalami hambatan. Budaya kerja yang mendorong kolaborasi dapat mempercepat penyelesaian pekerjaan, mengurangi kesalahan administrasi, dan meningkatkan kualitas hasil pelayanan.

Selain faktor internal pegawai, hasil penelitian menunjukkan bahwa perkembangan teknologi informasi memberikan peluang besar dalam meningkatkan kualitas pelayanan prima. Implementasi sistem pelayanan berbasis digital dapat mempercepat proses administrasi, meningkatkan transparansi, serta memberikan kemudahan akses bagi masyarakat. Namun, keberhasilan transformasi digital tetap membutuhkan budaya kerja yang adaptif, yaitu kemampuan aparatur untuk menerima perubahan, mempelajari teknologi baru, dan terus melakukan inovasi pelayanan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa budaya kerja merupakan faktor strategis dalam peningkatan kualitas pelayanan prima pada instansi pemerintah. Budaya kerja yang kuat mampu menciptakan aparatur yang memiliki etos kerja tinggi, berorientasi pada kepentingan masyarakat, serta mampu memberikan pelayanan yang efektif, efisien, dan akuntabel. Oleh karena itu, penguatan budaya kerja perlu menjadi bagian dari strategi peningkatan kinerja organisasi pemerintah melalui pembinaan pegawai, pengembangan kompetensi, kepemimpinan yang mendukung, serta evaluasi pelayanan secara berkelanjutan.

Diskusi

Hasil kajian literatur menunjukkan bahwa budaya kerja merupakan faktor yang memiliki peran strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan prima pada instansi pemerintah. Berbagai penelitian yang dikaji memperlihatkan bahwa penerapan nilai-nilai disiplin, integritas, profesionalisme, tanggung jawab, kerja sama, dan orientasi pelayanan mampu meningkatkan kinerja aparatur serta memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan publik. Budaya kerja yang diterapkan secara konsisten tidak hanya meningkatkan efektivitas pelaksanaan tugas, tetapi juga membentuk perilaku aparatur yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, budaya kerja dapat dipandang sebagai salah satu fondasi penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas.

Temuan kajian ini sejalan dengan berbagai penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa budaya kerja memiliki hubungan yang erat dengan peningkatan kinerja organisasi sektor publik. Penelitian-penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa instansi pemerintah

yang berhasil membangun budaya kerja yang positif cenderung memiliki tingkat kepuasan masyarakat yang lebih tinggi dibandingkan instansi yang belum menerapkan nilai-nilai budaya kerja secara optimal. Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya dipengaruhi oleh ketersediaan sarana dan prasarana, tetapi juga oleh perilaku, sikap, serta komitmen aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Selain itu, hasil kajian ini juga memperkuat pandangan bahwa profesionalisme aparatur merupakan salah satu unsur utama dalam menciptakan pelayanan prima. Aparatur yang memiliki kompetensi, keterampilan, dan etika kerja yang baik mampu menyelesaikan tugas secara cepat, tepat, dan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Kondisi tersebut berdampak pada meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah serta berkurangnya keluhan yang berkaitan dengan proses pelayanan.

Meskipun demikian, beberapa penelitian yang dianalisis menunjukkan adanya perbedaan dalam faktor yang paling dominan memengaruhi kualitas pelayanan. Sebagian penelitian menempatkan disiplin kerja sebagai faktor utama karena berkaitan langsung dengan ketepatan waktu, kepatuhan terhadap prosedur, dan konsistensi pelaksanaan tugas. Di sisi lain, penelitian lain menekankan bahwa integritas dan kepemimpinan memiliki pengaruh yang lebih besar dalam membentuk budaya kerja organisasi. Perbedaan tersebut dapat dipengaruhi oleh karakteristik instansi, gaya kepemimpinan, budaya organisasi, serta kondisi lingkungan kerja pada masing-masing objek penelitian.

Perbedaan hasil penelitian juga terlihat pada pendekatan yang digunakan dalam membangun budaya kerja. Beberapa penelitian lebih menitikberatkan pada penguatan regulasi, pengawasan, dan evaluasi kinerja sebagai upaya meningkatkan disiplin aparatur. Sementara itu, penelitian lainnya menekankan pentingnya pembinaan sumber daya manusia melalui pendidikan, pelatihan, pemberian motivasi, dan pengembangan kompetensi. Meskipun menggunakan pendekatan yang berbeda, seluruh penelitian memiliki tujuan yang sama, yaitu membentuk aparatur yang profesional dan berorientasi pada pelayanan masyarakat.

Berdasarkan hasil sintesis literatur, budaya kerja yang efektif memerlukan dukungan dari berbagai aspek organisasi. Komitmen pimpinan menjadi faktor penting karena pemimpin berperan dalam memberikan teladan, membangun budaya organisasi, serta menciptakan lingkungan kerja yang kondusif. Selain itu, sistem penghargaan, evaluasi kinerja yang objektif, komunikasi yang baik, serta kesempatan pengembangan kompetensi

juga menjadi faktor pendukung yang dapat memperkuat implementasi budaya kerja di lingkungan instansi pemerintah.

Kajian ini juga menunjukkan bahwa perkembangan teknologi informasi memberikan peluang untuk memperkuat budaya kerja dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Digitalisasi layanan, pemanfaatan sistem pemerintahan berbasis elektronik, serta penggunaan aplikasi pelayanan publik dapat meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan. Namun, keberhasilan penerapan teknologi tersebut tetap bergantung pada budaya kerja aparatur yang adaptif, inovatif, serta memiliki komitmen untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Sebagai kajian literatur, penelitian ini masih memiliki keterbatasan karena hanya mengandalkan data sekunder yang diperoleh dari berbagai publikasi ilmiah tanpa melakukan pengumpulan data secara langsung di lapangan. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya dapat mengembangkan kajian ini melalui penelitian empiris dengan pendekatan kuantitatif, kualitatif, maupun metode campuran untuk menguji pengaruh budaya kerja terhadap kualitas pelayanan pada instansi pemerintah tertentu. Penelitian mendatang juga dapat mengkaji pengaruh faktor lain, seperti kepemimpinan, budaya organisasi, transformasi digital, kepuasan kerja, maupun kompetensi aparatur sebagai variabel yang berinteraksi dengan budaya kerja dalam meningkatkan kualitas pelayanan prima.

Secara keseluruhan, hasil diskusi menegaskan bahwa budaya kerja merupakan elemen penting dalam mendukung keberhasilan reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Penguatan nilai-nilai budaya kerja secara berkelanjutan, didukung oleh kepemimpinan yang efektif, peningkatan kompetensi aparatur, serta pemanfaatan teknologi informasi, akan memberikan kontribusi yang signifikan dalam mewujudkan pelayanan prima yang profesional, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat

Selain itu, faktor kepemimpinan memiliki peran penting dalam mempertahankan keberlanjutan budaya kerja. Pemimpin organisasi pemerintah berperan sebagai pengarah sekaligus contoh dalam menerapkan nilai-nilai kerja yang diharapkan. Keteladanan pimpinan dapat mendorong pegawai untuk menerapkan budaya kerja secara konsisten. Oleh karena itu, pengembangan budaya kerja perlu dilakukan secara menyeluruh melalui komitmen pimpinan, sistem penghargaan yang sesuai, peningkatan kompetensi, serta penciptaan lingkungan kerja yang mendukung.

Kajian ini memiliki kontribusi dalam memberikan gambaran mengenai pentingnya budaya kerja sebagai strategi peningkatan kualitas pelayanan prima pada instansi pemerintah. Namun, penelitian ini masih memiliki keterbatasan karena menggunakan pendekatan kajian literatur yang bergantung pada hasil penelitian sebelumnya. Penelitian selanjutnya dapat dikembangkan melalui studi lapangan dengan melibatkan aparatur pemerintah dan masyarakat sebagai pengguna layanan untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai hubungan antara budaya kerja dan kualitas pelayanan.

Pengembangan penelitian berikutnya juga dapat dilakukan dengan menguji faktor-faktor lain yang berpotensi memperkuat hubungan antara budaya kerja dan pelayanan prima, seperti gaya kepemimpinan, kepuasan kerja, kompetensi digital aparatur, inovasi pelayanan, serta tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Dengan pendekatan penelitian yang lebih luas, diharapkan dapat diperoleh model pengembangan budaya kerja yang lebih efektif dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik di berbagai instansi pemerintah.

Secara keseluruhan, hasil diskusi menegaskan bahwa budaya kerja memiliki peran strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan prima. Budaya kerja yang dibangun melalui nilai disiplin, integritas, profesionalisme, kerja sama, inovasi, dan orientasi pelayanan mampu menciptakan aparatur yang lebih berkinerja tinggi serta mendukung terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas. Oleh karena itu, penguatan budaya kerja harus menjadi bagian dari strategi berkelanjutan dalam membangun birokrasi pemerintah yang profesional, akuntabel, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Berdasarkan hasil kajian literatur, dapat disimpulkan bahwa budaya kerja memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan prima pada instansi pemerintah. Penerapan nilai-nilai budaya kerja seperti disiplin, integritas, profesionalisme, tanggung jawab, kerja sama, dan orientasi pada pelayanan terbukti mampu meningkatkan kinerja aparatur, efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik, serta kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Hasil sintesis berbagai penelitian juga menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi budaya kerja memerlukan dukungan kepemimpinan yang kuat, pengembangan kompetensi sumber daya manusia, sistem evaluasi kinerja yang

berkelanjutan, serta pemanfaatan teknologi informasi untuk mendukung pelayanan yang lebih cepat, transparan, dan akuntabel. Dengan demikian, tujuan penelitian ini untuk mengkaji peran budaya kerja dalam meningkatkan kualitas pelayanan prima pada instansi pemerintah telah tercapai, yaitu menunjukkan bahwa budaya kerja merupakan salah satu faktor strategis yang mendukung terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, penguatan budaya kerja perlu terus dilakukan sebagai bagian dari upaya reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas tata kelola pemerintahan agar pelayanan publik semakin efektif, efisien, dan mampu memenuhi harapan masyarakat.

Kajian ini menunjukkan bahwa pelayanan prima tidak dapat diwujudkan hanya melalui perbaikan sistem dan prosedur pelayanan, tetapi juga membutuhkan perubahan pola pikir serta perilaku aparatur melalui penguatan budaya kerja yang berkelanjutan. Keberhasilan penerapan budaya kerja juga dipengaruhi oleh faktor pendukung lainnya, seperti kepemimpinan yang mampu memberikan keteladanan, peningkatan kompetensi sumber daya manusia, sistem evaluasi kinerja yang objektif, lingkungan kerja yang kondusif, serta pemanfaatan teknologi informasi dalam proses pelayanan publik. Dengan demikian, tujuan penelitian untuk mengetahui peran budaya kerja dalam meningkatkan kualitas pelayanan prima pada instansi pemerintah telah tercapai, yaitu dengan menunjukkan bahwa budaya kerja merupakan salah satu faktor utama yang menentukan keberhasilan pelayanan publik. Oleh karena itu, instansi pemerintah perlu terus memperkuat budaya kerja melalui pembinaan aparatur, pengembangan kompetensi, peningkatan inovasi pelayanan, serta penerapan nilai-nilai organisasi secara konsisten agar mampu menghasilkan pelayanan yang lebih cepat, tepat, mudah diakses, dan sesuai dengan harapan masyarakat. Pengembangan penelitian selanjutnya dapat dilakukan melalui penelitian empiris dengan melibatkan objek instansi pemerintah tertentu untuk mengukur secara lebih mendalam pengaruh budaya kerja terhadap kualitas pelayanan serta mengidentifikasi faktor-faktor lain yang dapat memperkuat keberhasilan penerapan pelayanan prima.

Berdasarkan hasil kajian literatur empiris, instansi pemerintah disarankan untuk terus memperkuat implementasi budaya kerja yang berlandaskan nilai-nilai integritas, profesionalisme, disiplin, akuntabilitas, kerja sama, serta orientasi pada pelayanan masyarakat. Penguatan budaya kerja perlu dilakukan secara konsisten melalui komitmen pimpinan, keteladanan dalam pelaksanaan tugas, pengembangan kompetensi aparatur

melalui pendidikan dan pelatihan, serta penerapan sistem evaluasi kinerja yang objektif dan berkelanjutan. Selain itu, instansi pemerintah perlu mendorong terciptanya budaya inovasi dan pemanfaatan teknologi informasi guna meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan kualitas pelayanan publik.

Bagi pengambil kebijakan, hasil kajian ini dapat dijadikan sebagai salah satu referensi dalam merumuskan kebijakan pengembangan budaya kerja yang mendukung terwujudnya pelayanan prima. Kebijakan tersebut diharapkan mampu menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, meningkatkan motivasi aparatur, serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk melakukan penelitian empiris secara langsung melalui pendekatan kuantitatif, kualitatif, atau metode campuran (*mixed methods*) sehingga dapat menguji secara lebih mendalam pengaruh budaya kerja terhadap kualitas pelayanan prima pada berbagai jenis instansi pemerintah. Penelitian berikutnya juga dapat mengkaji faktor-faktor lain yang memengaruhi kualitas pelayanan, seperti kepemimpinan, budaya organisasi, kompetensi sumber daya manusia, transformasi digital, kepuasan kerja, dan inovasi pelayanan publik, sehingga diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik. Penulis menyampaikan apresiasi dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Pimpinan Universitas Dian Nusantara yang telah memberikan dukungan, kesempatan, serta fasilitas dalam mendukung pelaksanaan kegiatan penelitian dan penyusunan artikel ilmiah ini. Dukungan berupa kebijakan akademik, lingkungan penelitian yang kondusif, serta berbagai fasilitas yang tersedia menjadi faktor penting dalam penyelesaian kajian ini.

Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada seluruh jajaran pimpinan, dosen, tenaga kependidikan, serta sivitas akademika Universitas Dian Nusantara yang telah memberikan bantuan, motivasi, dan dukungan selama proses penelitian berlangsung. Perhatian dan kontribusi yang diberikan telah membantu penulis dalam memperoleh wawasan, mengembangkan gagasan, serta menyelesaikan penelitian mengenai budaya kerja dalam meningkatkan kualitas pelayanan prima pada instansi pemerintah.

Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada berbagai pihak yang telah memberikan dukungan secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penyusunan artikel ini. Penulis berharap hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia, administrasi publik, dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Semoga kerja sama dan dukungan yang telah diberikan oleh Universitas Dian Nusantara dapat terus berlanjut dalam mendorong kegiatan penelitian dan pengembangan akademik yang bermanfaat bagi masyarakat.

REFERENSI

- Akbar M, Syarifuddin, Rahman A.(2020). Pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan publik pada instansi pemerintah. *Jurnal Administrasi Publik*. 10(2):115-124.
- Anggara S. (2018). *Ilmu administrasi negara: Kajian konsep, teori, dan fakta dalam upaya menciptakan good governance*. Bandung: Pustaka Setia.
- Arikunto S. (2019). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Badu S, Djafri N. (2018). *Kepemimpinan dan perilaku organisasi*. Gorontalo: Ideas Publishing.
- Dwiyanto A. (2021). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Effendi S, Tukiran. (2017). *Metode penelitian survei*. Jakarta: LP3ES.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator dan implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasibuan MSP. (2019). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hermawan A, Suryono B. (2021). Budaya kerja dan profesionalisme aparatur dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*. 9(1):45-56.
- Hidayat R, Sari D. (2022). Implementasi budaya organisasi dalam peningkatan kinerja aparatur sipil negara. *Jurnal Manajemen Pemerintahan*. 14(2):89-101.
- Kurniawan A. (2020). *Transformasi pelayanan publik berbasis digital dalam era pemerintahan modern*. Jakarta: Prenadamedia Group.

- Mahmudi. (2018). *Manajemen kinerja sektor publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Mangkunegara AAAP. (2017). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mardiasmo. (2018). *Akuntansi sektor publik*. Yogyakarta: Andi.
- Nuridin I. (2019). *Kualitas pelayanan publik: Perilaku aparatur dan komunikasi birokrasi dalam pelayanan publik*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Pasolong H. (2020). *Teori administrasi publik*. Bandung: Alfabeta.
- Pratama R, Widodo S. (2021). Pengaruh kompetensi dan budaya kerja terhadap kinerja pegawai dalam pelayanan publik. *Jurnal Manajemen dan Organisasi*. 12(3):210-220.
- Priansa DJ. (2018). *Perencanaan dan pengembangan sumber daya manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Putri AE, Nugroho R. (2023). Penguatan budaya kerja aparatur dalam mendukung reformasi birokrasi pemerintah. *Jurnal Birokrasi dan Pemerintahan Daerah*. 5(1):1-12.
- Robbins SP, Judge TA. (2019). *Organizational behavior*. 18th ed. New York: Pearson.
- Sedarmayanti. (2018). *Perencanaan dan pengembangan sumber daya manusia untuk meningkatkan kompetensi, kinerja, dan produktivitas kerja*. Bandung: Refika Aditama.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supriyanto A, Wulandari F. (2020). Peran kepemimpinan dalam membangun budaya kerja organisasi sektor publik. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*. 11(2):75-86.
- Tjiptono F, Chandra G. (2019). *Service, quality & customer satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Wahyudi A, Kurniawan T. (2022). Inovasi pelayanan publik dan peningkatan kualitas layanan pemerintah daerah. *Jurnal Kebijakan Publik*. 13(2):133-145.
- Wibowo. (2019). *Budaya organisasi: Sebuah kebutuhan untuk meningkatkan kinerja jangka panjang*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Winarno B. (2018). *Kebijakan publik: Teori, proses, dan studi kasus*. Yogyakarta: CAPS.
- Yusuf M, Lestari P. (2024). Digitalisasi pelayanan publik sebagai strategi peningkatan kualitas layanan pemerintah. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*. 8(1):25-38.