

**DAMPAK SISTEM TATA KERJA DAN TRADISI
INSTITUSI ATAS PELAYANAN PRIMA KEPADA
AUDITOR BPK MELALUI IMPLEMENTASI
KEBIJAKAN (STUDI KASUS PADA BPK CABANG
PROVINSI DKI JAKARTA
(SUB BAGIAN TATA USAHA)**

Jakarta, 04 Feb 2022
Pembimbing
Rubiana . S

SKRIPSI

**ASTRI DARMAWIJAYA
21170000214**



**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2022**

**DAMPAK SISTEM TATA KERJA DAN TRADISI
INSTITUSI ATAS PELAYANAN PRIMA KEPADA
AUDITOR BPK MELALUI IMPLEMENTASI
KEBIJAKAN (STUDI KASUS PADA BPK CABANG
PROVINSI DKI JAKARTA
(SUB BAGIAN TATA USAHA)**

SKRIPSI

**ASTRI DARMAWIJAYA
21170000214**



**SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN
PERSYARATAN MENJADI SARJANA MANAJEMEN**

**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2022**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :

**DAMPAK SISTEM TATA KERJA DAN TRADISI INSTITUSI
ATAS PELAYANAN PRIMA KEPADA AUDITOR BPK
MELALUI IMPLEMENTASI KEBIJAKAN (STUDI KASUS
PADA BPK CABANG PROVINSI DKI JAKARTA
(SUB BAGIAN TATA USAHA)**

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Strata 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari karya ilmiah yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan STEI dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya. Jika di kemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat unsur tiruan, duplikasi ataupun plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, 3 Februari 2022



ASTRI DARMAWIJAYA
NPM 21170000214

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul :

**DAMPAK SISTEM TATA KERJA DAN TRADISI INSTITUSI
ATAS PELAYANAN PRIMA KEPADA AUDITOR BPK
MELALUI IMPLEMENTASI KEBIJAKAN (STUDI KASUS
PADA BPK CABANG PROVINSI DKI JAKARTA
(SUB BAGIAN TATA USAHA)**

dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (S.M) Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Skripsi ini ditulis di bawah bimbingan Ruland Willy Jack Sumampouw, SE., M.Si. dan diketahui oleh Kepala Program Studi S-1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi pada Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.

Jakarta, 04 Februari 2022

Pembimbing,



Ruland Willy Jack Sumampouw, SE., M.Si..

Kepala Program Studi S-1 Manajemen



Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc.

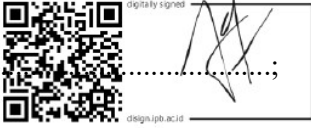
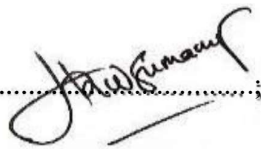


HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

**DAMPAK SISTEM TATA KERJA DAN TRADISI INSTITUSI
ATAS PELAYANAN PRIMA KEPADA AUDITOR BPK
MELALUI IMPLEMENTASI KEBIJAKAN (STUDI KASUS
PADA BPK CABANG PROVINSI DKI JAKARTA
(SUB BAGIAN TATA USAHA)**

telah diuji dalam suatu sidang Skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi pada tanggal 2022 dengan nilai

Panitia Ujian Skripsi

1. ; Muhammad Ramaditya, BBA.,M.Sc.
(Kepala Program Studi S-1 Manajemen)
2. ; Ruland Willy Jack Sumampouw, SE., M.Si.
(Pembimbing)
3. ; Doddi Prastuti, S.E., M.BA.
(Anggota Penguji)
4. ; Imelda Aprileny, S.E., M.E.
(Anggota Penguji)

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan atas ke hadirat Allah SWT berkat rahmat dan karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan sebagian, persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta. Dengan skripsi yang berjudul: **“DAMPAK SISTEM TATA KERJA DAN TRADISI INSTITUSI ATAS PELAYANAN PRIMA KEPADA AUDITOR BPK MELALUI IMPLEMENTASI KEBIJAKAN (STUDI KASUS PADA BPK CABANG PROVINSI DKI JAKARTA (SUB BAGIAN TATA USAHA)”**

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga semua kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik. Pada kesempatan ini disampaikan ungkapan terima kasih yang setulusnya kepada:

1. Bapak Ruland Willy J. S., S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak dan/atau Ibu selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang.
3. Bapak H. Agustian Burdah., BSBA, MBA selaku Ketua Yayasan Pendidikan Fatahillah Jakarta
4. . Bapak Drs. Ridwan Maronrong, M.Sc selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.
5. Bapak Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc. selaku Kepala Program Studi S-1 Manajemen.
6. Untuk kedua orang tua dan juga keluarga saya, yang semuanya itu telah memberikan kasih sayang dan perhatian dengan tulus, semangat dan bantuan, serta dukungan moral dan material dengan penuh keikhlasan
7. Segenap Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dan menyelesaikan skripsi ini.

8. Segenap Karyawan Kampus Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Kepada Kantor BPK Cabang Provinsi DKI Jakarta telah memberikan ijin untuk mengadakan penelitian.
10. Teman-teman di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) khususnya jurusan Manajemen yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu terima kasih buat semangat dan kebersamaannya dalam perjuangan dikampus
11. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan atau kelemahan.

Untuk itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk penyempurnaan skripsi ini.

Jakarta, 20 Januari 2022



ASTRI DARMAWIJAYA
NPM 21170000214

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Astri Darmawijaya

NPM : 21170000214

Program Studi : S-1 Manajemen

Jenis Karya : Skripsi

demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas skripsi saya yang berjudul:

**DAMPAK SISTEM TATA KERJA DAN TRADISI INSTITUSI ATAS
PELAYANAN PRIMA KEPADA AUDITOR BPK MELALUI
IMPLEMENTASI KEBIJAKAN (STUDI KASUS PADA BPK CABANG
PROVINSI DKI JAKARTA (SUB BAGIAN TATA USAHA)**

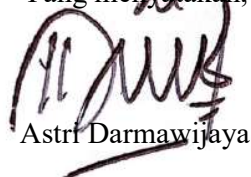
beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database) merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 13 Februari 2022

Yang menyatakan,


Astri Darmawijaya

Astri Darmawijaya
21170000214
Program Studi S1-Manajemen

Dosen Pembimbing :
Ruland Willy J. S., S.E., M.Si.

**DAMPAK SISTEM TATA KERJA DAN TRADISI INSTITUSI
ATAS PELAYANAN PRIMA KEPADA AUDITOR BPK
MELALUI IMPLEMENTASI KEBIJAKAN
(STUDI KASUS PADA BPK CABANG PROVINSI DKI
JAKARTA SUB BAGIAN TATA USAHA)**

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan prima baik secara langsung maupun tidak langsung. Variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Sistem Tata Kerja, Tradisi Institusi, Implementasi Kebijakan dan Pelayanan Prima. Penelitian ini dilakukan pada Kantor BPK Perwakilan Provinsi DKI Jakarta. Instrumen pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yang diukur dengan skala likert. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan *proportionate stratified random sampling* yang menghasilkan 87 Auditor sebagai sampel penelitian dari populasi sebanyak 112 Auditor. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Jalur Model Dekomposisi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Sistem Tata Kerja dan Budaya Organisasi berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap Implementasi Kebijakan, variabel Sistem Tata Kerja dan Tradisi Institusi dan Implementasi Kebijakan berpengaruh langsung dan signifikan terhadap pelayanan prima. Variabel Implementasi Kebijakan terbukti dapat memediasi pengaruh Sistem Tata Kerja dan Tradisi Institusi Atas Pelayanan Prima.

**Kata Kunci : Sistem Tata Kerja, Tradisi Institusi, Implementasi
Kebijakan dan Pelayanan Prima**

Astri Darmawijaya
21170000214
Majoring Study S-1 Management

Supervisor:
Ruland Willy J.S., S.E., M.Si.

***INFLUENCE OF WORK PROCEDURE AND ORGANIZATIONAL
CULTURE ON PRIMARY SERVICE TO BPK AUDITORS
THROUGH POLICY IMPLEMENTATION
(CASE STUDY ON THE BPK REPRESENTATIVE OF DKI
JAKARTA PROVINCE SUB DEPARTMENT OF
ADMINISTRATION)***

Abstract

This study aims to analyze the factors that affect excellent service either directly or indirectly. The variables used in this research are Work System, Organizational Culture, Policy Implementation and Excellent Service. This research was conducted at the BPK Representative Office of DKI Jakarta Province. The data collection instrument in this study used a questionnaire measured by a Likert scale. Sampling was carried out using proportionate stratified random sampling which resulted in 87 auditors as the research sample from a population of 112 auditors. The research method used in this study is Path Analysis of the Decomposition Model.

The results showed that the variables of the Work System and Organizational Culture had a direct and significant positive effect on Policy Implementation, the Work System and Organizational Culture and Policy Implementation variables had a direct and significant effect on excellent service. The variable of Policy Implementation is proven to be able to mediate the influence of the Work System and Organizational Culture on Excellent Service.

***Keywords: Work Procedure, Organizational Culture, Policy Implementation
and Primary Service***

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL SAMPUL LUAR	i
HALAMAN JUDUL SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	iii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	viii
ABSTRAK	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
2.1. Landasan Teori.....	8
2.1.1. Manajemen Sumber Daya Manusia	8
2.1.2. Perilaku Institusi	9
2.1.3. Sistem Tata Kerja.....	10
2.1.4. Tradisi Institusi	12
2.1.5. Implementasi Kebijakan.....	13
2.1.6. Konsep Pelayanan Prima.....	15

2.2.	<i>Review</i> Hasil-hasil Penelitian Terdahulu	17
2.3.	Hubungan Antar Variabel	23
2.3.1.	Dampak Sistem Tata Kerja Atas Pelayanan prima.....	23
2.3.2.	Dampak Tradisi Institusi Atas Pelayanan Prima	24
2.3.3.	Dampak Implementasi Kebijakan Atas Pelayanan Prima	25
2.3.4.	Dampak Tradisi Institusi Atas Implementasi Kebijakan.	25
2.3.5.	Dampak Implementasi Kebijakan Atas Pelayanan Prima	26
2.4.	Hipotesis Penelitian.....	26
 BAB III METODA PENELITIAN		27
3.1.	Strategi Penelitian	27
3.1.1.	Populasi dan Sampel.....	27
3.2.	Data dan Metoda Pengumpulan Data.....	29
3.2.1.	Data Penelitian.....	29
3.2.2.	Metoda Pengumpulan data	29
3.3.	Operasionalisasi Variabel.....	30
3.4.	Metode Penjabaran Data	31
3.4.1.	Uji Instrumen Penelitian.....	31
3.4.2.	Penjabaran Deskriptif	32
3.4.3.	Penjabaran Kuantitatif.....	33
3.4.4.	Pengujian hipotesis.....	40
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		43
4.1.	Objek Penelitian.....	43
4.2.	Statistik Deskriptif	44
4.3.	Cara Menyebarkan kuesioner.....	46
4.4.	Penilaian Persepsi Responden Atas Variabel Sistem Tata Kerja (X1), Tradisi Institusi (X2), Implementasi Kebijakan (Y) Dan Pelayanan Prima (Z).....	47
4.4.1.	Persepsi Responden Atas Variabel Sistem Tata Kerja (X1)	47
4.4.2.	Persepsi Responden Atas Variabel Tradisi Institusi (X2)	49

4.4.3.	Persepsi Responden Atas Variabel Implementasi Kebijakan (Y)	52
4.4.4.	Persepsi Responden Atas Variabel Pelayanan Prima (Z)	54
4.5.	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	56
4.5.1.	Hasil Uji Validitas	56
4.5.2.	Hasil Uji Reliabilitas	58
4.6.	Hasil Penjabaran Data	59
4.6.1.	Dampak Langsung Antara Sistem Tata Kerja Dan Tradisi Institusi Atas Implementasi Kebijakan Pada BPK Cabang Provinsi DKI Jakarta	59
4.7.	Pembahasan.....	68
4.7.1.	Dampak Langsung Antara Sistem Tata Kerja Dan Tradisi Institusi Atas Implementasi Kebijakan Pada BPK Cabang Provinsi DKI Jakarta.....	68
4.7.2.	Dampak Langsung Antara Sistem Tata Kerja, Tradisi Institusi Dan Implementasi Kebijakan Atas Pelayanan Prima Pada BPK Cabang Provinsi DKI Jakarta	69
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	72
5.1.	Simpulan	72
5.2.	Saran.....	72
5.3.	Keterbatasan Penelitian.....	73
	DAFTAR REFERENSI	74
	LAMPIRAN.....	77

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Data Pegawai di Sub Bagian Tata Usaha BPK Cabang Provinsi DKI Jakarta.....	3
Tabel 1.2. Data Pegawai Auditor BPK Cabang Provinsi DKI Jakarta	4
Tabel 2.1. Matriks Penelitian Terdahulu.....	22
Tabel 3.1. Populasi Penelitian Kantor BPK Cabang DKI Jakarta Sesuai Jabatan.....	27
Tabel 3.2. Jumlah Responden Masing-Masing Jabatan.....	28
Tabel 3.3. Operasional Variabel Penelitian.....	30
Tabel 3.4. Skala Likert	32
Tabel 3.5. Interpretasi nilai r	39
Tabel 4.1. Jenis Kelamin Responden	44
Tabel 4.2. Usia Responden.....	45
Tabel 4.3. Tingkat Pendidikan Responden.....	45
Tabel 4.4. Lama Bekerja Responden	46
Tabel 4.5. Penilaian Persepsi Atas Variabel Sistem Tata Kerja (X1) Pada BPK Cabang Provinsi DKI Jakarta	48
Tabel 4.6. Penilaian Persepsi Atas Variabel Tradisi Institusi (X2) Pada BPK Cabang Provinsi DKI Jakarta	50
Tabel 4.7. Penilaian Persepsi Atas Variabel Implementasi kebijakan (Y) Pada BPK Cabang Provinsi DKI Jakarta	52
Tabel 4.8. Penilaian Persepsi Atas Variabel Pelayanan Prima (Z) Pada BPK Cabang Provinsi DKI Jakarta	54
Tabel 4.9. Hasil Uji Validitas.....	57
Tabel 4.10. Hasil Uji Reliabilitas	58
Tabel 4.11. <i>Coefficients</i> X1, X2 atas Y.....	60
Tabel 4.12. <i>Model Summary</i> Regresi Berganda X1, X2, atas Y.....	61
Tabel 4.13. Uji – F Sistem tata kerja (X1), Tradisi Institusi (X2), Atas Implementasi Kebijakan (Y).....	62
Tabel 4.14. Hasil Penjabaran Jalur Sub Struktur-1	63

Tabel 4.15. <i>Coefficients</i> Regresi X1, X2, Dan Y Atas Z	63
Tabel 4.16. <i>Model Summary^b</i> Dampak X1, X2, dan Y Atas Z.....	65
Tabel 4.17. Uji – F Sistem Tata Kerja (X1), Tradisi Institusi (X2 dan Implementasi Kebijakan (Y) Atas Pelayanan Prima (Z).....	65
Tabel 4.18. Hasil Penjabaran Jalur dan Pengujian Hipotesis Sub Struktur 2....	66
Tabel 4.25. Rangkuman dari Koefisien Jalur, Dampak Langsung dan Tidak Langsung, Dampak Total, Sistem Tata Kerja (X1), Tradisi Institusi (X2) dan Implementasi Kebijakan (Y) Atas Pelayanan prima (Z).....	67

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1. Penjabaran Jalur Sub Struktur-1.....	35
Gambar 3.1. Penjabaran Jalur Sub Struktur-2.....	36
Gambar 4.1. Diagram Jalur Penelitian.....	59
Gambar 4.2. Diagram Jalur Penelitian Sub Struktur-1	60
Gambar 4.3. Diagram Jalur Sub Struktur-1	63
Gambar 4.4. Diagram Jalur Sub Struktur-2	66

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	77
Lampiran 2. Hasil Tabulasi Responden.....	82
Lampiran 3. Hasil Output SPSS	90
Lampiran 4. Surat Penelitian	106
Lampiran 5. Daftar Riwayat Hidup	108