

## **EFEKTIFITAS BUDAYA ORGANISASI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT**

**Hamidi Muhammad, Doddy Setiawan**

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang

Email: muhammad53@gmail.com

***Abstract,** Government must be found among groups of human beings, or we call it organization. There must be culture in an organization. The strong culture in an organization might cause force or support towards their members to do or act in accordance with the rules of the organization. The organizational culture becomes one of the important factors of the organization bureaucracy, because the organizational culture is used to achieve the efficiency, effectiveness, productivity, and working attitude. This research used descriptive qualitative method whose data collection process was done through observation, documentation, and deep interview with reliable informants in the field obtained through snowball sampling. The results of the research are: 1) increasing the culture of 'in/on time' in the governance is relatively effective to give the great service towards society, 2) facility is the supporting factor to increase the society service, 3) human resource becomes inhabiting factor of society service when the members of the organization don't understand the basic principles of society service.*

**Keywords:** Organization, Public Service, Effective

**Abstrak:** Pemerintahan merupakan sesuatu yang pasti ada dalam suatu kelompok manusia atau yang disebut organisasi. Dalam organisasi terdapat budaya. Budaya yang kuat dalam organisasi dapat memberikan dorongan kepada para anggotanya untuk berperilaku sesuai dengan yang diharapkan oleh organisasi. Budaya Organisasi menjadi salah satu faktor penting dalam kesuksesan suatu organisasi birokrasi, karna budaya organisasi digunakan untuk mencapai efisiensi, efektifitas, produktifitas, dan etos kerja. Dalam penelitian ini digunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan langkah-langkah pengumpulan data dilakukan melalui observasi, dokumentasi dan wawancara yang mendalam dengan informan lapangan yang diperoleh dengan teknik *snowball sampling*. Dari penelitian yang dilaksanakan telah diperoleh suatu kesimpulan: 1.meningkatkan budaya organisasi tepat waktu dalam pemerintahan sangat efektif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. 2. Sarana dan prasarana sebagai faktor pendukung dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. 3. Sumberdaya manusia menjadi faktor penghambat dalam memberikan pelayanan publik apabila tidak memahami prinsip-prinsip pelayanan publik dan asas-asas pelayanan publik.

**Kata Kunci:** Budaya Organisasi, Pelayanan Publik, Efektifitas

### **PENDAHULUAN**

Pemerintahan merupakan sesuatu yang pasti ada dalam suatu kelompok manusia atau yang disebut organisasi, Kitapun hidup dalam suatu masyarakat yang memiliki beranekaragam organisasi kemasyarakatan yang tidak jauh beda dengan pemerintahan, Misalnya saja dari segi kebudayaan, kebudayaan umum pemerintah dan lembaga organisasi lain di Indonesia adalah senyum salam sapa, serta menjunjung tinggi nilai kebersamaan, Kebudayaan yang kita miliki secara sadar atau tidak akan mempengaruhi sikap dan perilaku kita dalam berbagai aspek kehidupan.

Tidak berbeda dengan budaya organisasi di pemerintahan yang mempengaruhi sikap dan perilaku semua anggota organisasi tersebut, Budaya yang kuat dalam organisasi dapat memberikan paksaan atau dorongan kepada para anggotanya untuk bertindak atau berperilaku sesuai dengan yang diharapkan oleh organisasi, Dengan adanya ketaatan atas aturan dan juga kebijakan-kebijakan

pemerintah tersebut maka diharapkan bisa mengoptimalkan kinerja dan pelayanan di masyarakat untuk mencapai tujuan organisasi.

Hal ini diperkuat oleh Tika, (2008:120) bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan dalam suatu perusahaan yaitu budaya kerja, dimana faktor tersebut sangat erat kaitannya dalam meningkatkan kinerja karyawan sebab dengan terciptanya budaya kerja yang baik dan ditunjang oleh kerjasama dengan sesama karyawan, maka akan tercapai hasil yang dapat meningkatkan kinerja kerja karyawan. Untuk menghindari hal-hal seperti ini, maka disinilah fungsi budaya organisasi pemerintahan, menjadikan pelayanan publik yang lebih baik dengan memotivasi seluruh karyawan dilingkungan organisasi, dalam menciptakan organisasi yang efektif.

Dapat disimpulkan Budaya Organisasi menjadi salah satu faktor penting dalam kesuksesan suatu organisasi birokrasi, karna budaya organisasi digunakan untuk mencapai efisiensi, efektifitas, produktifitas, dan etos kerja, salah satu fungsi budaya organisasi adalah sebagai perekat sosial, dalam mencapai tujuan organisasi, kinerja seorang pegawai berperan bagi suatu organisasi, karna kinerja setiap pegawai merupakan sumbangan bagi tercapainya fungsi organisasi, rendahnya kinerja pegawai dalam suatu organisasi dapat berdampak terhambatnya suatu organisasi dalam mencapai tujuannya, dengan kinerja yang baik juga dapat budaya yang baik dalam instansi pemerintah tersebut, Karna Budaya organisasi akan mencakup fungsi-fungsi manajerial dan karakteristik organisasi dimana budaya yang tercipta dalam setiap organisasi, mencerminkan adanya suatu perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan dan kegiatan pengendalian manajerial.

Kantor Kecamatan Kadur merupakan ujung tombak pelayanan terhadap Desa yang termasuk di dalamnya, Kecamatan Kadur yang saat ini baik dalam pelayanan publik yang terbukti dengan meraihnya juara 1 (satu) dalam hal pelayanan se Kabupaten Pamekasan.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, Yang mana dalam Penelitian deskriptif kualitatif dijelaskan oleh Sugiyono, (2009: 9), bahwa penelitian ini bertujuan untuk membuat paparan (deskripsi) secara sistematis, faktual, dan akurat, tentang fakta-fakta dan sifat-sifat obyek tertentu, Penelitian ini ditekankan pada memberikan gambaran secara obyektif tentang keadaan sebenarnya, dari obyek yang diselidiki, Lokasi penelitian adalah tempat dimana penelitian dilakukan guna memperoleh informasi atau data yang dibutuhkan terkait masalah yang mau diteliti, Maka penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kecamatan Kadur, Kabupaten Pamekasan, beberapa, hal yang menjadi fokus dalam penelitian ini, yaitu :Budaya Organisasi di Kantor Kecamatan Kadur dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat, yang terdiri dari : Budaya Tepat Waktu di Kantor Kecamatan Kadur, Sarana dan Prasarana Untuk Pelayanan.

Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Budaya Organisasi dalam Meningkatkan Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Kadur, yang terdiri dari :

Faktor Pendukung : Lingkungan Organisasi Pemerintahan, Efektifitas Kinerja Aparat Pemerintahan

Faktor Penghambat : Sumber Daya Manusia, Kurangnya Kemampuan Berorganisasi

Teknik sampling adalah teknik pengambilan sampel, untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian Sugiyono, (2009:217). Teknik yang digunakan dalam penelitian ini “*snowball sampling*, Data Primer dan Data Sekunder, sedangkan Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data adalah Observasi terstruktur dan samar, Wawancara Mendalam, serta Dokumentasi. Analisa data yang dilakukan adalah reduksi data penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Adapun instrumen atau alat yang digunakan dalam penelitian, yaitu: Peneliti itu sendiri, wawancara (*interview guide*), Catatan lapangan dan Dalam menguji keabsahan data dalam penelitian ini peneliti menggunakan triangulasi proses.

## **HASIL PENELITIAN**

### **Budaya Organisasi di Kantor Kecamatan Kadur**

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti maka dapat dikatakan budaya organisasi di Kantor Kecamatan Kadur sangat bagus karna di Kantor Kecamatan Kadur sangat kometmen terhadap waktu dimana aparat harus datang 10 menit sebelum jam kerja yang sudah ditetapkan guna mempersiapkan hal-hal dalam memberikan suatu pelayanan dan menghindari aparat datang terlambat kecuali ada hal yang benar-benar penting, jika ada salah satu aparat datang terlambat tanpa ada pemberitahuan terlebih dahulu akan di berlakukan saksi sesuai dengan kesepakatan bersama yang sudah ditetapkan, Sutrisno, (2011:2) budaya organisasi dapat didefinisikan sebagai perangkat sistem nilai-nilai, keyakinan-keyakinan, asumsi-asumsi, atau norma-norma yang telah berlaku, disepakati dan di ikuti oleh para anggota suatu organisasi sebagai pedoman perilaku dan pemecahan masalah-masalah organisasinya, seperti yang disampaikan oleh Maria Kristiani dalam penelitiannya organisasi yang baik dan tepat waktu, serta lengkapnya sarana dan prasarana dapat meningkatkan pelayanan yang efektif.

Budaya organisasi yang baik di kantor Kecamatan Kadur sehingga mengantarkan Kecamatan Kadur Juara 1 dalam lomba pelayanan se kabupaten pamekasan karna kantor Kecamatan Kadur menerapkan budaya organisasi yang baik yaitu kometmen terhadap waktu kerja disaat budaya tepat waktu mulai terkikis oleh kesibukan-kesibukan yang kurang penting, seperti apa yang tertulis di Bab II apabila budaya organisasi baik maka baiklah segala aktifitas di dalamnya, apabila budaya organisasi kurang baik maka kurang baiklah aktifitas di dalamnya.

Hal ini di dukung oleh hasil observasi oleh peneliti juga menunjukkan hal yang sama seperti di atas apabila budaya di dalam suatu pemerintahan baik maka akan berdampak baik pula kepada organisasi begitu sebaliknya, Dengan hal ini dapat disimpulkan apabila suatu organisasi/pemerintahan membudayakan budaya yang baik maka akan menciptakan suasana yang nyaman dalam bekerja.

Sarana Dan Prasarana di Kantor Kecamatan Kadur., seperti prinsip-prinsip yang di kemukakan oleh, Ratminto dan Winarsih, (2006:22) lengkapnya sarana dan prasarana untuk kerja, serta peralatan kerja pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi komunikasi dan informatika, Maria Kristiani dalam penelitiannya organisasi yang baik dan tepat waktu, serta lengkapnya sarana dan prasarana dapat meningkatkan pelayanan yang efektif.

Sarana dan prasarana merupakan suatu kebutuhan primer bagi pemerintahan karna sebaik apapun budaya suatu organisasi tanpa adanya sarana maka tidak akan efektif dalam memberikan suatu pelayanan, dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti dalam rangka meningkatkan suatu pelayanan agar efektif sarana dan prasarana di Kantor Kecamatan Kadur sudah memadai hal ini berdasarkan wawancara dengan responden di atas yang dapat dikatakan baik karna sarana dan prasarana yang ada sesuai dengan kebutuhan yang di perlukan seperti adanya komputer untuk membuat surat.

Di perkuat oleh observasi yang dilakukan oleh peneliti dengan adanya sarana dan prasarana yang memadai sesuai dengan kebutuhan maka akan memper mudah dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat dan mendapatkan hasil yang maksimal, masyarakat puas dengan kinerja aparat karna sarana dan prasarana yang di butuhkan ada, dengan demikian budaya yang baik di topan dengan sarana dan prasarana yang baik dapat memberikn pelayanan yang efektif.

### **Faktor Pendukung.**

#### **Lingkungan Organisasi Pemerintahan**

Salah satu faktor pendukung untuk menciptakan budaya yang baik agar tercipta pelayanan yang efektif maka diperlukan lingkungan yang nyaman, bersih dan tertata rapi.

Merujuk Dari hasil wawancara terkait faktor pendukung lingkungan organisasi untuk dapat meningkatkan pelayanan publik agar efektif yaitu bersihnya lingkungan kecamatan membuat nyaman sehingga bekerja lebih maksimal dan lengkapnya sarana dan prasarana dalam meningkatkan pelayanan seperti ruang pelayanan terpadu sehingga bekerja lebih kolektif kolegial dan komunikasi lebih mudah karna ruangan sudah tertata rapi sesuai bidang masing-masing sehingga pelayanan berjalan dengan baik dan se efektif mungkin, seperti teori Ratminto dan Winarsih, (2006:22) dalam prinsip-prinsip pelayanan publik, Kenyamanan Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, terlihat indah, disediakan tempat tunggu yang nyaman, rapi, lingkungan yang bersih, indah serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung lainnya, seperti toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Dari hasil observasi peneliti ruangan yang tertata rapi dan sesuai dengan masing-masing kasi membuat pelaksanaan tugas menjadi mudah seperti ruang pelayanan terpadu dimana di dalamnya terdapat tempat-tempat mengurus pelayanan sesuai kebutuhan, dan lingkungan yang bersih menjadi semangat tersendiri bagi aparat dalam melakukan pekerjaannya.

### **Efektifitas Kinerja Aparat Pemeintah**

Efektifitas kinerja aparat akan mengantarkan sebuah prestasi bagi suatu pemerintahan, dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti kinerja pemerintah sangatlah baik karna melakukan pekerjaan dengan kolektif kolegial dan sesuai dengan SOP yang sudah ada, seperti yang disampaikan oleh Rafianto (2014:53) seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana orang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang di inginkan, ini berarti suatu pekerjaan dapat di, selesaikan dengan perencanaan, baik dalam waktu, biaya maupun mutunya, maka dapat dikatakan efektif.

Juga di sebutkan dalam menpan nomor : 63 tahun 2003 dalam Sadhana, (2010'138-140) dinyatakan bahwa prinsip dalam pelayanan ada 10 di antara yang sepuluh yaitu kesederhanaan dalam artian tidak berbelat belit, kejelasan apa saja yang menjadi syarat peleyanan, kepastian waktu yaitu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam waktu berapa lama, ini sebagian prinsip pelayanan publik yang sudah dilaksanakan oleh aparat pemerintahan Kecamatan Kadur, maka tidak salah jika dikatakan Kantor kinerja aparat pemerintah Kecamatan Kadur dalam memberikan pelayanan sudah efektif.

Didukung oleh hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti sendiri bahwa kenerja aparat Kantor Kecamatan Kadur sudah baik dan se efektif mungkin karna komitmen terhadap waktu, penuh dengan tanggung jawab, bekerja sesuai dengan tu poksi masing-masing dan bekerja sesuai dengan SOP yang ada.

## **2. Faktor Penghambat.**

### **a. Sumber Daya Manusia**

Sumber daya manusia merupakan orang yang bekerja di suatu organisasi/pemerintahan sebagai penggerak dan bertanggung jawab terhadap organisasi yang di embannya untuk mencapai tujuan yang di cita-citakan, dengan demikian tidak bisa dipungkiri sdm sangat berperan dalam meningkatkan organisasi tersebut, apabila sdmnya baik maka baiklah organisasi tersebut begitupun sebaliknya, seperti yang dikemukakan oleh Wirmayanis, (2014:209) tanpa sumber daya manusia, apapun bentuk canggihnya peralatan teknologi yang dimiliki oleh suatu pemerintah tidak dapat di fungsikan secara maksimal.

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti maka dapat di ketahui sumber daya manusia yang ada di Kantor Kecamatan Kadur sebagian kurang pemahaman terkait dengan penguasaan teknologi sehingga pemerintah kecamatan kadur sering melakukan pelatihan-pelatihan guna

meningkatkan SDM Kecamatan Kadur yang menjadi permasalahan menjadi solusi dalam memberikan suatu pelayanan.

Hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti sendiri dapat di artikan bahwa sumber daya manusia menjadi penghambat karna pengetahuan aparat dan kurangnya penguasaan aparat terkait penggunaan alat teknologi, sehingga diadakan pelatihan-pelatihan untuk meningkatkan kemampuan setiap aparat yang merupakan solusi yang sangat cerdas yang di lakukan oleh Kantor Kecamatan Kadur.

b. Kurangnya Kemampuan Berorganisasi.

Kemampuan berorganisasi harus dimiliki oleh pelaku organisasi kusunya aparat pemerintahan karna kemampuan berorganisasi adalah ruh untk menjalankan suatu roda organisasi/pemerintahan, sebagai sumber kekuatan dan keahlian untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif,dalam asas-asas pelayanan publik oleh Winarsih (2006:24) Efektifnya penanganan keluhan, untuk Pelayanan yang baik sebisa mungkin harus menghilangkan adanya keluhan, tetapi jika ada keluhan, maka harus dibuat suatu cara yang dapat memastikan bahwa keluhan yang ada akan ditangani secara efektif agar permasalahan yang dengan segera terselesaikan dengan baik.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti Kantor Kecamatan Kadur masih butuh mengembangkan pengetahuan terkait kemampuan berorganisasi dari hasil wawancara dengan aparat pemerintahan Kantor Kecamatan Kadur kurangnya informasi sehingga perlu penambahan internet, penambahan informasi terkait pelayanan di papan pengumuman, serta membutuhkan tanda tangan ketika camat lagi diluar, seperti teori Wirmayanis, (2014:210) aspek penting yang berhubungan dengan kinerja pegawai tanpa mengabaikan aspek-aspek lainnya yaitu berkaitan dengan kemampuan untuk berkomitmen serta memotifasi diri sendiri.

Dari hasil observasi selain apa yang tercantum di wawancara perlu adanya kolektif kolegial dan tidak sungkan untuk bertanya kepada patner kerja terkait dengan pekerjaan yang kurang di pahami dengan melakukan hal kecil semacam ini maka akan tercipta suatu budaya organisasi dari kelemahan menjadi suatu kelebihan dan perlu adanya up greeding kepada aparat pemerintahan guna me review apa yang sudah di dapat sebelumnya agar suatu yang menjadi kendala/hambatan menjadi suatu yang mendukung di dalam pemerintahan.

## **KESIMPULAN**

Dari hasil penelitian yang di lakukan oleh peneliti di Kantor Kecamatan Kadur, Kabupaten Pamekasan dapat disimpulkan bahwa :

1. Dalam meningkatkan budaya organisasi secara efektif dalam pelayanan publik Kantor Kecamatan Kadur sangat bagus karna sesuai dengan asas-asas pelayanan publik sert prinsip-prinsip pelayanan publik..
2. Faktor pendukung budaya organisasi dalam meningkatkan pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Kadur bersihnya lingkungan kecamatan, serta kinerja aparat yang cepat serta sesuai SOP yang ada.
3. Faktor Penghambat Budaya Organisasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan kadur adalah sumber daya manusia yang masih lulusan SMA, serta minimnya pengetahuan tentang organisasi.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Azura, Sari. 2013. *Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Budaya Organisasi Pada Indah CemerlangSingosari*, Malang.
- Ravianto, J. 2006. *Produktivitas dan Manusia Indonesia*. Jakarta: Lembaga Sarana Informasi
- Ratminto dan Winasih. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Sutrisno, 2011. *Budaya Organisasi*. edisi pertama. cetakan kedua. Kencana Prenada Media Group. Jakarta.

Sugiono. 2009. *Metode Penelitian Kualitatif Dan R&D*, Alfabeta, Bandung

Tika, Dkk. 2008. *Budaya Organisasi Dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*, cetakan ke Dua, Penerbit Bumi Aksara.

Wirmayanis, Susiana, 2014, *Pengaruh Kemampuan Kinerja, Komitmen Organisasi dan Motivasi terhadap Kinerja Pegawai*, Universitas Jambi.