

## PENINGKATAN BUDAYA ORGANISASI SECARA EFEKTIF UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK

**Maria Khirstiani dan Ignatius Adiwidjaja**

Prodi Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Tribhuwana Tungadewi, Malang

Email : [khirstianim@yahoo.com](mailto:khirstianim@yahoo.com)

**Abstract:** *Organizational culture is the value, belief or the valid norms. They were dealt also followed by all organization members, as the attitude orientation and the solution for the organization problems. Based on the condition above, thus the government consideration about the essence of organization culture need to be socialized. So that, it could create the the fair service for societies. According to the Law number 25 the year 2009 about the public service. This study used qualitative methods, data sources are primary data and secondary data, data collection techniques through observation, interviews and documentation, sample collection techniques through purposive sampling, the validity of the data using triangulation techniques. Based on the the result of the research conclude that increasing the effective public service, the BP2T malang city has worked and based on the mayor rule number 50 in the year 2015 about the partial delegation of authority in presenting permission service also non permission one from the mayor to the head of intregated permission service. Then, create the a team to serve and facilitate the supporting factors. They are the comfort area for BP2T organization, high quality work in the organization and full of responsibility. The inhibiting factors are the human resource in BP2T need the increasement, the lackness about the organized ability, such as: the inter personal skill and intra personal in serving all societies.*

**Key words:** *Organization culture and public service.*

**Abstrak :** Budaya organisasi merupakan nilai, keyakinan /norma yang berlaku, disepakati, dan diikuti oleh para anggota organisasi sebagai pedoman perilaku dan pemecahan masalah organisasinya. Oleh karena itu kesadaran pemerintah akan pentingnya budaya organisasi perlu disosialisasikan, sehingga dapat menciptakan pelayanan yang adil dan merata untuk masyarakat. Sebagaimana menurut undang-undang No. 25 Tahun 2009 Tentang pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, sumber data yaitu data primer dan data sekunder, teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi, teknik pengumpulan sampel melalui *purposif sampling*, keabsahan data menggunakan teknik triangulasi. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa dalam meningkatkan pelayanan publik yang efektif Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) sudah bekerja berdasarkan Perwal No.50 Tahun 2015 tentang pelimpahan sebagian kewenangan penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan dari Walikota kepada kepala badan pelayanan perizinan terpadu dan bekerja melibatkan tim dalam memberikan pelayanan serta sarana dan prasarana yang mendukung. Faktor pendukungnya yaitu lingkungan organisasi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) yang baik dan nyaman, kinerja organisasi yang baik serta dilaksanakan dengan tanggung jawab. Adapun faktor penghambatnya antara lain SDM yang ada pada BP2T masih perlu peningkatan, kemampuan organisasi juga masih kurang seperti kemampuan interpersonal dan intrapersonal dalam melayani masyarakat.

**Kata kunci :** Budaya Organisasi, Pelayanan Publik

### PENDAHULUAN

Budaya organisasi merupakan aturan yang mengikat setiap orang yang bekerja disuatu organisasi tertentu. Oleh karena itu budaya organisasi harus dikelola/diarahkan berdasarkan budaya yang selaras kompatibel dengan visi, misi dan strategi organisasi Gunadi, (2011:51). Untuk itu dalam meningkatkan pelayanan publik yang efektif sangat berpengaruh dengan budaya organisasi yang ada diinstansi sehingga visi, misi dari instansi dapat tercapai. Peran pemerintah dalampelayanan publik

sangat dibutuhkan oleh masyarakat untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang adil dan merata.

Maka dari itu kesadaran aparat pemerintah tentang pentingnya budaya organisasi dalam meningkatkan pelayanan publik yang efektif masih perlu ditingkatkan dan diterapkan pada setiap pegawai yang ada di lingkungan organisasi sehingga pelayanan lebih efektif. Hal ini dikatakan Tika, (2008:120) mengatakan 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 karyawan.

Berdasarkan hal di atas maka penelitian ini menjelaskan tentang peningkatan budaya organisasi secara efektif pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Kota Malang. Dalam hal ini kegiatan yang diselenggarakan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Malang semata-mata untuk meningkatkan pelayanan yang efektif kepada masyarakat. Sebagaimana tujuannya yaitu memberikan pelayanan cepat dan mudah.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif, lokasi penelitian pada BP2T serta Fokus dalam penelitian ini: meningkatkan budaya organisasi secara efektif dalam pelayanan publik, faktor pendukung budaya organisasi dalam meningkatkan pelayanan publik, faktor penghambat budaya organisasi dalam meningkatkan pelayanan publik dengan sumber data antara lain data primer yang diperoleh melalui wawancara dan data sekunder diperoleh melalui dokumentasi dan observasi. Serta pengumpulan datanya yaitu melalui observasi, wawancara dan dokumentasi, Sugiyono, (2009:219) teknik sampling dengan menggunakan teknik purposive sampling, analisis data dilakukan dengan proses reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan, serta keabsahan data yang digunakan yaitu triangulasi.

## **PEMBAHASAN**

### **Bagaimana cara meningkatkan budaya organisasi secara efektif dalam pelayanan publik pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Kota Malang**

Dalam meningkatkan budaya organisasi secara efektif dalam pelayanan publik sebagai aparat pemerintahan budaya organisasi yang diterapkan pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) yaitu jam bekerja pukul 08.00-16.00 wib serta dalam memberikan pelayanan melibatkan tim dan bekerja berdasarkan Peraturan Walikota No 50 Tahun 2015 tentang pelimpahan sebagian kewenangan penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan dari Walikota kepada kepala badan pelayanan perizinan terpadu dengan melaksanakan peraturan tersebut tingkat kedisiplinan pegawai dalam bekerja sangat tinggi, adapun jenis penelitian yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan yang dibutuhkan diantaranya yaitu Izin Mendirikan Bangunan, Izin Gangguan, Izin Pemasangan Reklame, Izin Usaha Angkutan, Izin Trayek, Izin Keramaian Umum/Tontonan, Izin Penggunaan Tanah Makam, Izin Usaha Percetakan, Izin Persewaan Penggunaan Bangunan Milik Pemerintah Kota Malang, Izin Usaha Konstruksi, Izin Usaha Kepariwisata, Izin Siup, Izin TDI, Izin IUI, dan Izin Perluasan Usaha. Dalam hal ini yang tidak dapat dipisahkan untuk meningkatkan pelayanan publik yaitu sarana dan prasarana karena hal tersebut merupakan sebagai faktor memperlancar proses kegiatan pelayanan.

### **Faktor pendukung budaya organisasi dalam meningkatkan pelayanan publik**

Faktor pendukung dalam meningkatkan pelayanan publik di lingkungan organisasi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) sudah nyaman dan baik serta memiliki hubungan yang erat

antara para pegawai. Hubungan tersebut dapat meningkatkan kinerja organisasi pegawai dalam melaksanakan tugasnya dengan tanggungjawab sehingga dapat mengetahui seberapa suksesnya kerja pegawai selama ini juga dapat mengukur hasil kerja setiap pegawai dalam melaksanakan tugasnya masing-masing.

### **Faktor Penghambat Budaya Organisasi dalam Meningkatkan Pelayanan Publik**

Faktor penghambat dalam meningkatkan pelayanan publik pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) yaitu sumber daya manusia dan kemampuan organisasi. Kurangnya pemahaman pegawai terhadap peraturan yang ada dalam hal kemampuan dalam melayani masyarakat serta kurangnya kemampuan interpersonal maupun intrapersonal dari pegawai. Hal ini menunjukkan bahwa SDM maupun kemampuan organisasi sangat dibutuhkan agar proses penyelenggara pelayanan lebih efektif.

### **KESIMPULAN**

Peningkatan budaya organisasi secara efektif untuk meningkatkan pelayanan publik di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Malang, dalam memberikan pelayanan melibatkan tim dan berdasarkan Peraturan Walikota No 50 Tahun 2015 tentang pelimpahan sebagian kewenangan penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan dari Walikota kepada kepala badan pelayanan perizinan terpadu dengan melaksanakan peraturan tersebut tingkat kedisiplinan pegawai dalam bekerja sangat tinggi. Faktor pendukung dalam meningkatkan pelayanan publik pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) yaitu lingkungan organisasi yang baik dan nyaman serta memiliki hubungan yang erat antar para pegawai, sehingga hubungan tersebut dapat meningkatkan kinerja pegawai dan kita dapat mengetahui seberapa suksesnya kerja pegawai selama ini serta dapat juga mengukur hasil kerja setiap pegawai dalam melaksanakan tugasnya masing-masing. Faktor penghambat dalam meningkatkan pelayanan publik pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) yaitu SDM serta kemampuan organisasi. Kurangnya pemahaman pegawai terhadap peraturan yang ada dalam hal kemampuan dalam melayani masyarakat serta kurangnya kemampuan interpersonal maupun intrapersonal dari pegawai. Hal ini menunjukkan bahwa SDM maupun kemampuan organisasi sangat dibutuhkan agar proses penyelenggara pelayanan efektif.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Gunadi, Widyono dkk. 2011. *Efektifitas pengelolaan budaya organisasi*. Studi kasus Bank Sentral Indonesia. Jurnal manajemen dan agribisnis, vol. 08. No. 1.
- Peraturan Walikota Malang No 50 Tahun 2015 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan dari Wali Kota Kepada Kepala Badan Pelayanan Perizinan Kota Malang.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Alfabeta. Bandung.
- Sutrisno, Edy. 2011, *Budaya Organisasi*. Edisi Pertama, Cetakan Kedua, Kencana Prenada Media Group. Jakarta.
- Tika, Prabu Moh. 2008. *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Cetakan Kedua, Penerbit : Bumi Aksara. Jakarta.
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.