

PENGARUH BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (STUDI KASUS PADA KANTOR UNIT PELAYANAN TERPADU (UPT) SAMSAT MEDAN SELATAN)

Khairunnisah Lubis

Universitas Medan Area, Kota Medan, Indonesia.

Email Korespondensi: khairunnisah@staff.uma.ac.id

ABSTRACT

A state agency that has a good work culture can be seen and observed by the people who receive public services. This can also be seen at the South Medan Samsat Integrated Service Unit (UPT) Office. UPT Samsat South Medan is a representative of a Government Institution which is engaged in providing services to the public, namely in the form of motor vehicle ownership management services to the public. The public's views on the quality of service at the South Medan SAMSAT UPT Office vary, but in general the quality of the service provided is quite satisfactory to the public.

Keywords: *Keywords: Organizational Culture, Quality Of Public Services, Integrated Service Unit*

ABSTRAK

Sebuah instansi negara yang memiliki budaya kerja yang baik, dapat dilihat dan diamati oleh masyarakat yang menerima pelayanan publik. Hal ini juga dapat dilihat di Kantor Unit Pelayanan Terpadu (UPT) Samsat Medan Selatan. UPT Samsat Medan Selatan merupakan perwakilan Lembaga Pemerintah yang bergerak dalam pemberian pelayanan kepada publik, yaitu berupa pelayanan kepengurusan kepemilikan kendaraan bermotor kepada masyarakat. Pandangan masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Kantor UPT SAMSAT Medan Selatan beragam, tetapi secara umum kualitas pelayanan yang diberikan sudah cukup memuaskan masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari pencapaian yang diraih oleh instansi milik Negara ini dengan masuk kedalam nominasi TOP Inovasi Pelayanan Publik 2014 di Indonesia. Inovasi pelayanan publik disini adalah dengan disediakannya Customer Service Information Desk di depan pintu masuk Samsat untuk memudahkan para wajib pajak mendapatkan informasi yang jelas mengenai proses pengurusan STNK maupun BBN - KB, menyediakan mesin simulator informasi pajak kendaraan bermotor, dan lain sebagainya.

Kata Kunci: *Budaya Organisasi, Kualitas Pelayanan Publik, Unit Pelayanan Terpadu*

PENDAHULUAN

Masalah pelayanan publik yang terjadi di Indonesia sudah menjadi permasalahan yang belum dapat diselesaikan oleh pemerintah. Hal ini ditandai dengan masih banyaknya keluhan masyarakat mengenai kualitas yang diberikan oleh aparatur negara. Seiring dengan perkembangan zaman yang sarat dengan harapan dan kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks, dibutuhkan penataan sumber daya aparatur yang baik dalam manajemen pemerintahan sehingga akan memberikan dampak pemerintahan yang lebih berkualitas, lebih mampu mengemban fungsi-fungsi pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah atas setiap kegiatan yang ditujukan untuk kepentingan publik atau masyarakat. Dengan demikian, kegiatan tersebut mengandung adanya unsur-unsur perhatian dan kesediaan serta kesiapan dari pegawai pemerintah. Rasa puas masyarakat dalam pelayanan publik akan terpenuhi ketika apa yang diberikan oleh pegawai sesuai dengan apa yang mereka harapkan selama ini. Dimana dalam pelayanan tersebut terdapat tiga unsur pokok, yaitu biaya yang relatif murah, waktu untuk mengerjakan relatif lebih cepat dan mutu yang diberikan relatif bagus. Pelayanan yang berkualitas berarti pelayanan yang mampu memberi kepuasan kepada pelanggan

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)
redaksigovernance@gmail.com//admin@lkispol.or.id

Indexed:



GOVERNANCE: Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal dan Pembangunan

ISSN: 2406-8721 (Media Cetak) dan ISSN: 2406-8985 (Media Online)

Volume 9 Nomor 2 Desember 2022

(masyarakat) dan mampu memenuhi harapan masyarakat. Sebab pelanggan adalah orang yang menerima hasil pekerjaan. Oleh sebab itu hanya pelanggan (masyarakat) yang dapat menentukan kualitas pelayanan dan mereka pula yang dapat menyampaikan apa dan bagaimana kebutuhan mereka.

Setelah reformasi dilaksanakan pelayanan publik juga mengalami perubahan yang signifikan. Pelayanan publik tidak hanya menjadi tanggung jawab pemerintahan pusat semata, namun pelayanan publik sudah menjadi tanggung jawab bersama. Pemerintahan pusat, pemerintahan daerah dan juga perusahaan milik negara mempunyai tanggung jawab langsung di dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Dengan kata lain, penyelenggara pelayanan publik adalah semua instansi pemerintah. Hal ini mengharuskan instansi pemerintah baik pusat maupun daerah senantiasa mengadakan pembenahan menyangkut kualitas pelayanan yang dihasilkan.

Jika kita berbicara tentang pelayanan publik, ada faktor - faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan suatu birokrasi pemerintah. Baik yang bersifat internal organisasi seperti kewenangan diskres, sikap yang berorientasi terhadap budaya organisasi, etika organisasi, sistem intensif maupun semangat kerja sama. Demikian juga faktor eksternalnya antara lain budaya politik, dinamika dan perkembangan politik, pengelolaan konflik lokal, kondisi sosial ekonomi, dan kontrol yang dilakukan oleh masyarakat dan organisasi lembaga swadaya masyarakat (Agus Dwiyanto 2005 : 223).

Didalam banyaknya masalah dalam pelayanan publik yang sedang dihadapi, ada tiga masalah besar yaitu diskriminasi pelayanan, tidak adanya kepastian pelayanan dan rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Masalah tersebut masih saja menjadi hal yang sangat sulit di selesaikan dan fakta mengatakan bahwa pelayanan publik di Indonesia itu sedikit banyak yang menunjukkan kualitas yang buruk. Salah satu penyebabnya adalah budaya organisasi di Indonesia yang banyak mengadopsi Budaya Jawa, yang hierarkis, tertutup, sentralis, dan mempunyai nilai untuk menempatkan pimpinan sebagai pihak yang harus dihormati. Selain itu sangat kental budaya dimana para pelayanan publik itu memberikan pelayanan berdasarkan kedekatan hubungan.

Beragam keluhan dan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik menunjukkan mendesaknya suatu harapan agar perubahan kinerja pegawai pemerintahan kearah yang lebih baik. Untuk mendukung perubahan itu diperlukan adanya acuan baku yang diberlakukan oleh suatu organisasi atau perusahaan. Acuan baku tersebut adalah budaya organisasi yang secara sistematis menuntun para pegawai untuk meningkatkan komitmen kerjanya pada organisasi atau perusahaan.

Sebuah instansi negara yang memiliki budaya kerja yang baik, dapat dilihat dan diamati oleh masyarakat yang menerima pelayanan publik. Hal ini juga dapat dilihat di Kantor Unit Pelayanan Terpadu (UPT) Samsat Medan Selatan. UPT Samsat Medan Selatan merupakan perwakilan Lembaga Pemerintah yang bergerak dalam pemberian pelayanan kepada publik, yaitu berupa pelayanan kepengurusan kepemilikan kendaraan bermotor kepada masyarakat. Pandangan masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Kantor UPT SAMSAT Medan Selatan beragam, tetapi secara umum kualitas pelayanan yang di berikan sudah cukup memuaskan masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari pencapaian yang diraih oleh instansi milik Negara ini dengan masuk kedalam nominasi TOP Inovasi Pelayanan Publik 2014 di Indonesia. Inovasi pelayanan publik disini adalah dengan disediakannya Customer Service Information Desk di depan pintu masuk Samsat untuk memudahkan para wajib pajak mendapatkan informasi yang jelas mengenai proses pengurusan STNK maupun BBN - KB, menyediakan mesin simulator informasi pajak kendaraan bermotor, dan lain sebagainya. (Sumber: Hasil Pra Penelitian).

Sebagai pelayan masyarakat (public service) sudah seharusnya UPT Samsat Medan Selatan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Pelayanan yang berkualitas selain bermanfaat bagi masyarakat juga bermanfaat terhadap citra aparat pemerintah itu sendiri. Pelayanan yang berkualitas juga berkaitan dengan budaya organisasi yang dianut oleh para anggota organisasi tersebut. Weick, 1987 (dalam Tjiptono, 2000) melakukan penelitian dengan judul "organizational culture as a source of high reliability". Penelitian tersebut dilakukan pada 10 perusahaan jasa perbankan yang ada di California. Variabel yang diteliti meliputi budaya organisasi yang diadaptasi dari Schein yang dihubungkan dengan kinerja perusahaan, dalam hal ini adalah keandalan perusahaan jasa

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)
redaksigovernance@gmail.com//admin@lkispol.or.id

Indexed:



GOVERNANCE: Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal dan Pembangunan

ISSN: 2406-8721 (Media Cetak) dan ISSN: 2406-8985 (Media Online)

Volume 9 Nomor 2 Desember 2022

perbankan. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa budaya organisasi yang kuat dapat membuat organisasi lebih dapat diandalkan. Dengan kata lain semakin kuat terbentuknya budaya organisasi pada perusahaan akan berpengaruh terhadap kinerjanya yaitu menghasilkan produk atau jasa atau pelayanan yang berkualitas.

Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Erna Dora Siregar (2009) dengan judul penelitian “Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi tentang Pelayanan STNK di Kantor Bersama Samsat Pematang Siantar)”. Indikator yang diteliti adalah kebersamaan, peran pemimpin, dan intensitas untuk variabel budaya organisasi. Sedangkan untuk variabel kualitas pelayanan publik indikatornya adalah kemudahan mengakses, kreabilitas, kesopanan, responsivitas, kompetensi. Hasil yang ditunjukkan didalam penelitian ini adalah adanya pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan publik. Dengan 73.96% persentasi pengaruh antara budaya organisasi publik terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Bersama Samsat pematang Siantar.

METODE

Metode penelitian yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah korelasional dengan pendekatan kuantitatif. Adapun metode korelasional adalah metode penelitian yang meneliti hubungan antara variabel - variabel yang ada. Metode korelasional bertujuan meneliti sejauh mana variabel yang satu memiliki hubungan sebab akibat dengan variabel yang lain. Karena penelitian ini menghubungkan dua variabel saja, maka korelasionalnya di sebut korelasi sederhana. Penelitian ini berlokasi di Kantor Unit Pelayanan Terpadu (UPT) Samsat Medan Selatan di Jalan Sisingamangaraja Km 5,5 Sp. Limun, Medan.

PEMBAHASAN

Dalam rangka menyusun penelitian ini dan untuk mempermudah penulis didalam menyelesaikan penelitian ini, maka dibutuhkan suatu landasan berfikir yang dijadikan pedoman untuk menjelaskan masalah yang sedang disorot. Pedoman tersebut disebut kerangka teori. Menurut Sugiono (2005 : 55) menyebutkan landasan teori perlu ditegakkan agar penelitian itu mempunyai dasar yang kokoh, dan bukan sekedar perbuatan coba-coba. Dengan demikian yang menjadi kerangka teori dalam penelitian ini adalah :

Budaya Organisasi

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 39 Tahun 2012 Bab II Gambaran Umum, budaya organisasi adalah sistem nilai bersama dalam suatu organisasi yang menjadi acuan bagaimana para pegawai melakukan kegiatan untuk mencapai tujuan atau cita - cita organisasi. Victor S.L Tan dalam Tunggal (2007 : 2) berpendapat bahwa, budaya organisasi merupakan suatu norma yang terdiri dari suatu keyakinan, sikap, core values, dan pola perilaku yang dilakukan orang dalam organisasi. Keyakinan adalah semua asumsi dan persepsi tentang sesuatu, orang dan organisasi secara keseluruhan, dan diterima sebagai sesuatu yang benar dan sah.

Jadi berdasarkan penjelasan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa pengertian Budaya Organisasi adalah seperangkat asumsi atau keyakinan, nilai - nilai dan norma yang dikembangkan dalam organisasi yang dijadikan pedoman tingkah laku bagi anggota - anggotanya untuk mengatasi masalah adaptasi eksternal dan integrasi internal untuk mencapai tujuan atau citacita suatu organisasi

Karakteristik Budaya Organisasi

Luthans (1998) mengidentifikasi ada enam karakteristik penting. Pertama, observed behavioral regularities, yaitu apabila para partisipan organisasi saling berinteraksi satu dengan yang lain, maka mereka akan menggunakan bahasa, terminologi dan ritual - ritual yang sama yang berhubungan dengan rasa hormat dan cara bertindak. Kedua, norms, yaitu standar - standar perilaku yang ada, mencakup pedoman tentang berapa banyak pekerjaan yang harus dilaksanakan dan perbuatan - perbuatan apa saja yang boleh dan tidak boleh dilakukan.

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)
redaksigovernance@gmail.com//admin@lkispol.or.id

Indexed:



GOVERNANCE: Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal dan Pembangunan

ISSN: 2406-8721 (Media Cetak) dan ISSN: 2406-8985 (Media Online)

Volume 9 Nomor 2 Desember 2022

Ketiga, dominant values, yaitu ada sejumlah values (nilai) utama yang organisasi anjurkan dan mengharapkan kepada para anggota organisasi untuk menyumbangkannya misalnya kualitas produk yang tinggi, absensi yang rendah dan efisiensi yang tinggi. Keempat, philosophy, yaitu ada sejumlah kebijakan yang menyatakan keyakinan organisasi tentang bagaimana para karyawan dan atau para pelanggan diperlakukan.

Kelima, rules, yaitu ada sejumlah pedoman yang pasti yang berhubungan dengan kemajuan atau cara berhubungan dengan kemajuan atau cara berhubungan yang baik dalam organisasi. Para karyawan baru (newcomers) harus mempelajari ikatan atau rules yang telah ada sehingga mereka dapat diterima sebagai full-fled get anggota kelompok. Keenam, organizational climate, yaitu ada suatu “feeling” yang menyeluruh yang dibawa oleh physical layout, cara para anggota organisasi berinteraksi, dan cara para anggota organisasi memperlakukan dirinya menghadapi pihak pelanggan dan pihak luar lainnya.

Fungsi Budaya Organisasi

Tika, Moh. Pabundu (2006 : 14) dalam bukunya Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan menyatakan terdapat sepuluh fungsi utama budaya organisasi. Pertama, sebagai batas pembeda terhadap lingkungan, organisasi maupun kelompok lain. Batas pembeda ini karena adanya identitas tertentu yang dimiliki oleh suatu organisasi atau kelompok yang tidak dimiliki organisasi atau kelompok lain. Kedua, sebagai perekat bagi anggota organisasi dalam suatu organisasi. Hal ini merupakan bagian dari komitmen kolektif dari anggota organisasi. Mereka bangga sebagai seorang pegawai suatu organisasi atau perusahaan. Para pegawai mempunyai rasa memiliki, partisipasi, dan memiliki rasa tanggung jawab atas kemajuan perusahaannya.

Ketiga, mempromosikan stabilitas sistem sosial. Hal ini menggambarkan dimana lingkungan kerja dirasakan positif, mendukung, dan konflik serta perubahan diatur secara efektif. Keempat, sebagai mekanisme dalam memadu dan membentuk sikap serta perilaku anggota-anggota organisasi. Dengan dilebarkannya mekanisme kontrol, didatakannya struktur, diperkenalkannya tim - tim dan diberi kuasanya anggota organisasi oleh organisasi, makna bersama yang diberikan oleh suatu budaya yang kuat memastikan bahwa semua orang diarahkan kearah yang sama. Kelima, sebagai integrator. Budaya organisasi dapat dijadikan integrator karena adanya sub - sub budaya baru. Kondisi seperti ini biasanya dialami oleh adanya perusahaan-perusahaan besar dimana setiap unit terdapat sub budaya baru.

Keenam, membentuk perilaku bagi anggota - anggota organisasi. Dimaksudkan agar anggota - anggota organisasi dapat memahami bagaimana mencapai suatu tujuan organisasi. Ketujuh, sebagai saran untuk menyelesaikan masalah - masalah pokok organisasi. Budaya organisasi diharapkan dapat mengatasi masalah adaptasi terhadap lingkungan eksternal dan masalah integrasi internal. Kedelapan, sebagai acuan dalam menyusun perencanaan pemasaran, segmentasi pasar, penentuan positioning yang akan dikuasai perusahaan tersebut.

Kesembilan, sebagai alat komunikasi. Budaya organisasi dapat berfungsi sebagai alat komunikasi antara atasan dan bawahan atau sebaliknya, serta antar anggota organisasi. Budaya sebagai alat komunikasi tercermin pada aspek - aspek komunikasi yang mencakup katakata, segala sesuatu yang bersifat material dan perilaku. Kesepuluh, sebagai penghambat berinovasi. Budaya organisasi bisa menjadi penghambat dalam berinovasi. Hal ini terjadi apabila budaya organisasi tidak mampu mengatasi masalah - masalah yang menyangkut lingkungan eksternal dan integrasi internal.

Dengan demikian, fungsi budaya organisasi adalah sebagai perekat sosial dalam mempersatukan anggota - anggota dalam mencapai tujuan organisasi berupa ketentuan atau nilai - nilai yang harus dikatakan dan dilakukan oleh anggota - anggota organisasi. Budaya organisasi dapat pula berfungsi sebagai kontrol atas perilaku anggota - anggota organisasi.

Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Undang-undang No. 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang- undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)
redaksigovernance@gmail.com//admin@lkispol.or.id

Indexed:



GOVERNANCE: Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal dan Pembangunan

ISSN: 2406-8721 (Media Cetak) dan ISSN: 2406-8985 (Media Online)

Volume 9 Nomor 2 Desember 2022

administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Kurniawan (dalam Sinambela, 2006 : 5) pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Bentuk - Bentuk Pelayanan Publik

Pemerintah melalui lembaga dan seluruh aparturnya bertugas menyediakan dan menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat. Adapun kegiatan yang dilakukan oleh aparatur terdiri dari berbagai macam bentuk. Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003, pelayanan publik dibagi berdasarkan 3 kelompok, yaitu :

1. Kelompok Pelayanan Administratif, yaitu bentuk pelayanan yang menghasilkan berbagai macam dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat atau publik.
2. Kelompok Pelayanan Barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan publik.
3. Kelompok Pelayanan Jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis jasa yang dibutuhkan publik.

Standart Pelayanan Publik

Berdasarkan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi :

1. Dasar Hukum Setiap bentuk kebijakan pelayanan publik yang dikeluarkan oleh instansi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan, harus memiliki dasar hukum yang disahkan oleh Peraturan Perundangan untuk menandakan bahwa pelayanan yang diberikan merupakan pelayanan publik yang sah menurut hukum dan perundangan.
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh suatu instansi pemerintahan harus memiliki sistem yang jelas, mekanisme pelaksanaan yang mudah diimplementasikan oleh seluruh masyarakat serta memiliki prosedur atau tata laksana yang jelas dan diketahui oleh pengguna layanan publik.
3. Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan publik yang diberikan oleh suatu instansi pemerintah dalam pelaksanaannya harus memiliki batas waktu penyelesaian kegiatan yang efisien, pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dilakukan dalam standar waktu yang singkat.
4. Biaya/Tarif Pelayanan publik pada hakikatnya adalah bentuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Oleh karena itu biaya atau tarif yang diberikan harus memiliki standar harga yang dapat dijangkau oleh masyarakat. Dengan kata lain harga untuk pelayanan publik adalah harga yang murah.
5. Produk Pelayanan Pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi dapat dikatakan sebagai pelayanan publik apabila produk yang dihasilkan dapat berupa publik good, publik service dan administration service.
6. Sarana, Prasarana dan Fasilitas Keefektifan pelayanan publik yang diberikan oleh organisasi dapat dilihat dari ketersediaan sarana dan prasarana dalam proses pemberian pelayanan serta terdapat fasilitas yang memadai demi kenyamanan pelanggan atau masyarakat.
7. Kompetensi Pelaksana Petugas pemberi pelayanan publik harus memiliki keahlian, kreativitas serta kemampuan yang menyangkut sikap dan perilaku dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Setiap organisasi pemerintah harus memiliki sarana yang menampung aspirasi masyarakat yang berisi kritik, saran dan juga pengaduan. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pemberian pelayanan publik kepada masyarakat.
9. Jumlah Pelaksana Organisasi pemerintahan memiliki pelaksanaan pelayanan yang memadai agar dalam pemberian pelayanan dapat berjalan efektif.

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)
redaksigovernance@gmail.com//admin@lkispol.or.id

Indexed:



GOVERNANCE: Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal dan Pembangunan

ISSN: 2406-8721 (Media Cetak) dan ISSN: 2406-8985 (Media Online)

Volume 9 Nomor 2 Desember 2022

Pengertian Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Albrecht dan Zemke (dalam Dwiyanto, 2005:145) bahwa kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, sumber daya manusia pemberi pelayanan, strategi, dan pelanggan (customers).

Sedangkan Sinambela (2006:6) berpendapat bahwa, kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis dan komprehensif yang dikenal dengan konsep pelayanan prima. Kualitas pelayanan publik merupakan mutu/kualitas pelayanan birokrat terhadap masyarakat yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan/masyarakat (meeting the needs of customers).

Berdasarkan penjelasan diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan publik adalah totalitas dari karakteristik suatu produk barang atau jasa atas segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan. Sehingga kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis dan komprehensif yang dikenal dengan konsep pelayanan prima.

Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik

Suatu pelayanan yang komprehensif yang diberikan oleh pegawai pemerintah dapat dilakukan dengan memperhatikan unsur - unsur dari pelayanan tersebut yaitu pada saat terjadinya suatu interaksi antara pegawai pemerintah sebagai pemberi pelayanan dengan masyarakat sebagai konsumen dari pelayanan yang diberikan.

Menurut Dwiyanto (dalam Tangklisan, 2005 : 223) ada beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan itu sendiri adalah :

1. Faktor internal antara lain kewenangan direksi, sikap yang berorientasi terhadap perubahan, budaya organisasi, etika organisasi, sistem internship maupun semangat kerjasama.
2. Faktor eksternal antara lain budaya politik, dinamika dan perkembangan politik, pengelolaan konflik lokal, kondisi sosial ekonomi dan kontrol yang dilakukan oleh masyarakat serta organisasi LSM (Lembaga Swadaya Masyarakat).

Tolak Ukur Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Zeitham dkk (dalam Boediono, 2003 : 114) ada lima dimensi yang dapat digunakan untuk mengevaluasi mutu pelayanan, yaitu :

1. Bukti Langsung (Tangibles), yang meliputi fasilitas fisik, pegawai, perlengkapan dan sarana komunikasi. Fasilitas fisik yang dimaksud disini adalah seperti gedung perkantoran, ruang tunggu untuk customer, telepon dan komputer.
2. Daya tanggap (Responsiveness), suatu karakteristik kecocokan dalam pelayanan manusia, mampu yaitu keinginan para staf untuk membantu masyarakat dalam memberikn pelayanan dengan tanggapan. Keinginan itu seperti kemauan aparat birokrasi untuk memberikan informasi - informasi yang terkait dengan waktu pelayanan, syarat-syarat program langsung.
3. Keandalan (Reability), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang menyajikan dengan segera dan memuaskan. Hal ini dapat dilihat dari kemampuan dan kecakapan aparat dalam mengerjakan tugas - tugas yang dibebankan dan menjadi kewajibannya dengan cepat sesuai dengan waktu yang dijanjikannya.
4. Jaminan (Assurance), yaitu mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya, resiko atau skeraguan. Yaitu seperti kepastian yang diberikan oleh aparat untuk membuat masyarakat pengguna jasa merasa yakin bahwa tugas yang dilaksanakannya akan bebas dari kesalahan.
5. Empati (Emphaty) yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan. Hal ini seperti bagaimana aparat menciptakan komunikasi eksternal untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)
redaksigovernance@gmail.com//admin@lkispol.or.id

Indexed:



GOVERNANCE: Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal dan Pembangunan

ISSN: 2406-8721 (Media Cetak) dan ISSN: 2406-8985 (Media Online)

Volume 9 Nomor 2 Desember 2022

Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan publik sebagai suatu proses kinerja organisasi, keterikatan dan pengaruh budaya organisasi sangatlah kuat. Secara spesifik peran penting yang dimainkan oleh budaya organisasi didalam menjalankan suatu organisasi adalah membantu menciptakan rasa memiliki terhadap organisasi, menciptakan jati diri para anggota organisasi, menciptakan keterikatan emosional antara organisasi dan pekerja yang terlibat didalamnya, membantu menciptakan stabilitas organisasi sebagai sistem sosial, dan menemukan pola pedoman perilaku sebagai hasil dari norma - norma kebiasaan yang terbentuk dalam keseharian.

Begitu kuatnya pengaruh budaya organisasi terhadap perilaku para anggota organisasi, maka budaya organisasi mampu menetapkan tapal batas untuk membedakan dengan organisasi lain, mampu membentuk identitas organisasi dan identitas kepribadian anggota organisasi, mampu mempermudah terciptanya komitmen organisasi daripada komitmen yang bersifat kepentingan individu, mampu meningkatkan kemantapan keterikatan sistem sosial, dan mampu berfungsi sebagai mekanisme pembuatan makna dan simbol - simbol kendali perilaku para anggota organisasi.

Budaya organisasi yang baik tentunya akan mampu menciptakan kualitas pelayanan yang baik pula. Karena budaya organisasi sangat berpengaruh terhadap perilaku para anggota organisasi, sehingga jika suatu budaya organisasi mengarah kepada budaya organisasi yang berkualitas, maka tidak heran jika anggota organisasi juga akan berkualitas. Hal ini dikarenakan tindakan mereka akan secara otomatis berbuat sebaik mungkin demi tetap bertahannya kebudayaan yang telah mereka miliki dan akan mempertahankannya.

KESIMPULAN

Tulisan ini mendapatkan pelayanan yang diberikan telah baik. Dalam mencapai hal tersebut inovasi pelayanan publik mampu meningkatkan budaya kerja yang baik dalam memberi pelayanan. Inovasi lahir dari improvisasi positif yang diberikan pemimpin organisasi dalam rangka mengejar tujuan organisasi. Kemudahan bagi masyarakat mendapatkan pelayanan dan informasi sebagai fokus utama yang diwujudkan unit pelayanan terpadu Samsat Medan Selatan

DAFTAR PUSTAKA

- Amnuhai, Siti. 2003. *Manajemen Sumber daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Arikunto, Suharsimi. 2003. *Manajemen Penelitian*, Edisi Revisi, Jakarta : Rineka Cipta.
- Boediono, B. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Luthans Fred. 1998. *Organization behavior*. International edition, sixth Edition. Mc Graw-Hill.Singapore.
- Moenir, HAS. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Muchlas, Makmuri. 2005. *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Purwanto, Suharyadi S.K. 2004. *Statistika Untuk Ekonomi & Keuangan Modern*. Penerbit : Salemba Empat.
- Rondinelli, A. Dennis. 1990. *Proyek Pembangunan Sebagai Manajemen Terpadu : Pendekatan Adaptif terhadap pelayanan Publik*. Bumi Aksara Jakarta.
- Santosa , Pandji. 2008. *Administrasi Publik : Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung : PT. Reflika Aditama.
- Siagain P. Sondang. 1995. *Teori Pengembangan Organisasi*. PT Rineka Cipta. Jakarta.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Singarimbun, Masri & Sofian Effendi, 2006. *Metode Penelitian Survey*. Jakarta: LPES

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)
redaksigovernance@gmail.com//admin@lkispol.or.id

Indexed:



GOVERNANCE: Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal dan Pembangunan

ISSN: 2406-8721 (Media Cetak) dan ISSN: 2406-8985 (Media Online)

Volume 9 Nomor 2 Desember 2022

- Siregar D. Erna. 2009 *Pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan (studi tentang pelayanan STNK di kantor bersama Samsat Pematang Siantar*. Skripsi. Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sumatera Utara. (<http://repository.usu.ac.id/handle/123456789/14885>)
- Sugiono. 2005. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta
- _____. 2005. *Statistik untuk Penelitian*. Alfabeta. Bandung.
- Tangklisan, Hessel Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Tika, Pabundu. 2006. *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Jakarta : PT. Bumi aksara.
- Tjandra, Riawan W,dkk. 2005. *Peningkatan Kapasitas Pemda dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Pembaruan.
- Tunggal, Amin. Widjaja. 2007. *Corporate Culture Konsep dan Kasus*. Jakarta : Harvarindo.

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)
redaksigovernance@gmail.com//admin@lkispol.or.id

Indexed:



SINTA 5

PKP|INDEX

