

PERAN BUDAYA ORGANISASI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK

Annisa Zahra Sholehah¹, Chaerunnisa Zoe Susanto², Rasya Qotrunada³, Cecep Wahyudin⁴, Euis Salbiah⁵

^{1,2,3,4,5}Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik, dan Ilmu Komputer, Universitas Djuanda Bogor. Kode Po 35. 16720
Korespondensi: Cecep Wahyudin. Email: cecep.wahyudin@unida.ac.id

Abstrak

Pelayanan publik telah menjadi fokus perhatian masyarakat, terutama seiring dengan kebijakan pemerintah tentang desentralisasi (otonomi daerah). Artikel ini bertujuan untuk menjelaskan peran budaya organisasi dalam meningkatkan pelayanan publik. Selanjutnya menjelaskan budaya organisasi yang berkembang dengan alat organizational culture profile (OCP). Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode studi kepustakaan dikarenakan yang diteliti oleh penulis adalah teks tertulis yang berupa artikel ataupun jurnal. Metode pengumpulan data yang digunakan penulis dalam artikel ini yaitu data literatur. Berdasarkan hasil diskusi dalam hal meningkatkan kualitas pelayanan publik, budaya organisasi memiliki pengaruh yang cukup besar dalam hal tersebut. Karena kinerja aparatur dapat dikelola dan akan mempengaruhi pelayanan yang ditawarkan kepada masyarakat. Sesuai dengan hal tersebut, salah satu hal yang harus diterapkan dalam instansi pemerintah yaitu untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui budaya organisasi.

Kata kunci: Peran Budaya, Organisasi, Pelayanan Publik

I. PENDAHULUAN

Budaya organisasi adalah seperangkat keyakinan mendasar yang dipelajari atau diciptakan oleh sekelompok individu saat mereka bekerja bersama untuk memecahkan masalah, beradaptasi dengan lingkungan mereka, dan berintegrasi dengannya. Praduga mendasar ini diyakini benar karena dapat digunakan secara efektif untuk mengatasi masalah yang mereka hadapi. Akibatnya, dijelaskan untuk anggota baru seperti peraturan yang benar untuk memahami, memikirkan, dan mempunyai pengetahuan yang kuat perihal bidang ini.

Budaya organisasi mencakup pola perilaku setiap anggota dan berfungsi sebagai seperangkat aturan saat berhubungan dengan orang lain baik secara internal maupun eksternal. Oleh karenanya, tujuan penting budaya organisasi adalah untuk membantu pemahaman lingkungan dan merencanakan responnya. Sebagai suatu proses integrasi

internal dimana seluruh anggota organisasi menyadari bagaimana saling berhubungan satu sama lain, budaya organisasi memiliki 2 (dua) karakteristik utama dan juga berfungsi sebagai proses adaptasi eksternal sehingga dalam budaya organisasi akan menentukan bagaimana organisasi mencapai berbagai tujuan yang terhubung dengan pihak eksternal organisasi.

Layanan adalah proses karena terdiri dari sejumlah tindakan yang berbeda. Sepanjang hidup seseorang dalam masyarakat, pelayanan merupakan proses yang sering terjadi dan terus-menerus. Hak pelanggan harus dijamin untuk dihormati, dan layanan harus memberi mereka rasa puas.

Salah satu tugas pokok pegawai negeri dalam penyelenggaraan pemerintahan adalah memberikan pelayanan publik. Maka sebab itu, pelayanan publik merupakan indikasi penyelenggaraan pemerintahan yang berkualitas. Kompleksitas penyiapan dan persyaratan sangat terasa di era globalisasi saat ini, terutama dalam pelayanan publik. Apabila kebutuhan masyarakat yang terus berkembang di era globalisasi saat ini tidak tertangani dengan baik, maka tumbuhnya institusi ekonomi di era globalisasi akan berdampak pada melemahnya fungsi pemerintahan. Globalisasi dan perubahan zaman menyebabkan informasi menyebar dengan cepat ke seluruh masyarakat, yang berdampak pada keinginan masyarakat akan pelayanan yang lebih baik. Organisasi adalah suatu sistem entitas yang secara formal berasosiasi, terencana, dan terkoordinasi yang bekerja sama untuk mencapai sebuah tujuan. Organisasi akan mencapai tujuannya jika dikelola dengan baik, terlepas apakah tujuannya untuk mencari keuntungan (business organization) atau untuk pelayanan publik (public organization). Karakteristik organisasi yang membedakannya dari organisasi tercemar dari budaya organisasinya.

Hasil studi literatur yang digunakan penulis dalam penulisan artikel ini yang terdapat dalam jurnal "Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa" oleh St. Hamsiah, et al (2022). Dapat ditemukan bahwa pengaruh tingkat budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan publik masih kurang baik dan kurang maksimal dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Padahal fungsi dari instansi pemerintah yaitu untuk melayani kesejahteraan masyarakat. Terkait dengan budaya organisasi dalam jurnal tersebut ditemukan adanya pelayanan yang tidak ramah sehingga kualitas pelayanan masih kurang baik. Yang membedakan artikel yang ditulis oleh penulis dengan artikel lain yang sebagai sumber referensi adalah dalam artikel ini penulis akan menjelaskan secara umum bagaimana peran dari budaya organisasi dalam meningkatkan pelayanan publik. Maka dari itu sesuai dengan latar belakang yang telah dituliskan tersebut dapat diambil rumusan masalah yaitu, bagaimana peran budaya organisasi dalam meningkatkan pelayanan publik.

II. METODOLOGI

Dalam penulisan artikel, penulis menggunakan jenis penelitian studi pustaka (*library research*). Studi pustaka (*library research*) adalah sebuah kegiatan yang berkaitan dengan metode pengumpulan data pustaka, mencatat, membaca, dan pengolahan bahan data. Studi pustaka yang digunakan oleh penelitian berupa tehknik pengumpulan data.

Tehknik pengumpulan data yang digunakan yaitu dengan data literatur, yakni untuk memperoleh data dengan cara mempelajari segala hal mulai dariii buku-buku yang berhubungan dengan penellitian tersebut. Dalam hal ini penelitian dapat mempelajari buku, artikel serta jurnal yang berhubungan dengan masalah penelitian tentang kinerja birokrasi dan kualitas pelayanan publik, kemudian dari sumber-sumber tersebut kita pahami dan disatukan menjadi satu pembahasan.

III. HASIL DAN DISKUSI

Budaya Organisasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik

Dalam hal meningkatkan kualitas pelayanan publiik, budaya organissasi memiliki pengaruh yang cukup besar dalam hal tersebut. Karena kinerja aparatur dapat dikelola dan akan mempengaruhi pelayanan yang ditawarkan kepada masyarakat. Sesuai dengan hal tersebut, salah satu hal yang harus diterapkan dalam instansi pemerintah yaitu untuk meningkatkan kuallitas pelayanan publik melalui budaya organisasi. Budaya organisasii memiliki pengaruh dalam upaya meningkatkan pelayanan publik. Salah satu budaya organisasi yakni kompetensi pegawai secara pribadi. Selain itu, cara berinteraksi dan berkomunikasi merupakan komponen dari budaya organisasi. Menurut teori interpretasi simbolik, dapat diasumsikan bahwa organisasi menciptakan situasi, lingkungan, budaya, dan reallitas sosial melalui interaksii di dalam organissasi tersebut. Interaksii (komunikas) yang berlangsung antar anggota melaluu simbol-simboll, baik sebagai simbol verbal maupun non-verbal.

Oleh karena itu, pelayanan publik merupakan bentuk dari interpretasi simbolik yang dikembangkan oleh para anggota pegawai dan pekerja dalam organisasinya. Dengan keadaan interaksi atau komunikasi antara pegawai terhadap publik, maka akan mengembangkan budaya organisasi, apakah budaya pelayanan yang komunikatif maupun sebaliknya.

Jika masyarakat melihat pelayanan yang kurang dinamis, bisa jadi mereka memiliki persepsi yang tidak menyenangkan. Sehingga budaya organisasi dalam pelayanan publik dapat ditingkatkan dalam hal interaksi atau komunikasi dengan rekan kerja, atasan, dan masyarakat umum. Namun, dalam hal pelayanan publik,

meningkatkan budaya organisasi melalui interaksi dan komunikasi mungkin tidak cukup untuk memberikan kenyamanan. Sejalan dengan konsep komunikasi yang menyatakan bahwa tidak ada metode komunikasi yang menyembuhkan segalanya atau efektif secara universal.

Salah satu komponen organisasi adalah pelayanan publik. Pelayanan publik menjadi penting karena mempengaruhi bagaimana suatu organisasi dilihat oleh masyarakat umum. Jika diibaratkan pelayanan publik sebagai sungai, hulu harus diperbaiki terlebih dahulu sebelum hilir. Maksud dari hulu adalah sistem dari organisasi, sedangkan hilir merupakan bagian-bagian dalam organisasi salah satunya adalah pelayanan publik.

Tidak diragukan lagi, beban kerja yang berat membuat pegawai harus memiliki tanggung jawab pada tugasnya, sehingga hal ini menyebabkan mereka kurang memperhatikan pelayanan publik. Misalnya, dalam dunia perkuliahan atau kampus, pegawai bertugas untuk menata arsip dan memberikan informasi kepada mahasiswa. Karena pegawai atau staf memfokuskan pekerjaannya pada tugas tersebut, dalam hal ini menyebabkan pegawai memberikan pelayanan yang kurang ramah. Belum lagi jika banyak mahasiswa yang menunggu, karena hal ini membuat pelayanan pegawai tidak menjadi maksimal. Dapat dilakukan beberapa hal berikut untuk meningkatkan pelayanan publik dengan budaya organisasi yaitu:

A. Inovasi dan Berani Mengambil Resiko

Inovasi dan berani mengambil resiko menjadi dua aspek penting dalam budaya organisasi. Dua karakteristik ini penting agar pegawai dapat menciptakan strategi, ide, maupun gagasan yang baru untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, Wahyudin, (2022) mengemukakan bahwa layanan berbasis inovasi dapat menguntungkan, memudahkan dan lebih menarik minat masyarakat karena adanya kesesuaian perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang berkembang pesat.

Dengan adanya strategi yang dibuat tentu saja akan ada resiko atau dampak negatif yang ditanggung.

- 1) Mengemukakan strategi kerja baru yang akan digunakan untuk mencapai pelayanan yang lebih efektif.

Pada hakekatnya strategi merupakan suatu perencanaan dan proses yang evaluisioner mengenai tujuan-tujuan di masa yang akan datang. Kegiatan inovasi ini dilakukan dengan melihat kepuasan setiap masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan yaitu dengan meningkatkan kinerja program pemberdayaan. Hal tersebut sesuai dengan napa yang dikemukakan oleh Pratami *at all*. (2023) yang menyebutkan bahwa strategi inovasi dapat memberikan

kontribusi melalui rekomendasi pelayanan seperti pelayanan manual beralih ke pelayanan berbasis online.

- 2) Mendorong para pegawai untuk mengembangkan kemampuan.

Dengan melakukan dorongan kepada pegawai untuk mengembangkan kemampuannya yaitu untuk mencapai keefektifan kerja. Selain itu perlu dilakukannya evaluasi agar tidak adanya kesalahan yang sama.

- 3) Berani menerima risiko dari ide, gagasan, dan program yang dibuat.

Berani mengambil risiko merupakan salah satu kunci dalam memulai sebuah usaha, karena berani rugi dari apa yang diperbuat, berani mengambil keputusan, dan berani menghadapi masalah.

B. Perhatian Pada Hal Detaill

Perhatian pada hal detaill merupakan salah satu aspek penting dalam budaya organisasi, karena para pegawai harus lebih cermat, teliti, dan mampu menganalisis dalam menjalankan pelayanan publik.

- 1) Para pegawai dituntut agar bekerja lebih teliti dan detail.

Bekerja dengan berhati-hati dalam melakukan suatu hal merupakan salah satu hal penting dalam menciptakan hasil kerja yang baik. Pegawai pelayanan publik dituntut dan ditegaskan untuk selalu teliti dan berhati-hati dalam hal apapun yang berkaitan dengan pelayanan publik. Contohnya saja yaitu ketepatan dan ketelitian dalam menyelesaikan pekerjaan.

- 2) Para pegawai diharuskan bekerja dengan sempurna dan tepat sasaran.

Dengan adanya target para pegawai memiliki motivasi untuk mencapai sesuatu. Visi dan misi yang jelas dan terarah membuat pegawai dapat bekerja lebih efektif dan efisien, karena para pegawai memahami apa yang harus mereka capai, bagaimana cara mencapainya, dan kapan harus mencapainya.

C. Orientasi Pada Orang

Pelayanan yang berorientasi pada orang berhubungan dengan kemampuan para pegawai untuk memberiiikan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat.

- 1) Mendorong para pegawai untuk bersikap ramah dan berperilaku baik dengan masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

Pegawai harus memiliki sikap ramah saat melakukan pekerjaannya dalam melayani masyarakat maupun dengan rekan kerjanya. Sikap ramah ini membuat pengguna layanan menjadi nyaman dan senang sehingga berpeluang untuk memberikan kesan yang positif terhadap pelayanan yang telah diberikan.

- 2) Para pegawai diituntut untuk memberiiikan pelayanan yang sebaikk mungkin kepada masyarakat sesuai dengan standar pelayanan.

Standar pelayanan merupakan tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan dan menjadi acuan dalam penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat. Kepuasan masyarakat merupakan hal utama dalam pelayanan publik. Jika terdapat para pegawai yang masih belum memenuhi standar pelayanan akan dilakukan pembinaan dalam bentuk teguran dan motivasi.

D. Orientasi Pada Tim

Orientasi pada tim merupakan kegiatan kerja yang dilakukan oleh semua anggota. Pemimpin memberikan dukungan berupa komunikasi yang jelas, sikap ramah, motivasi, dan bimbingan kepada setiap anggotanya selain itu setiap anggota diharuskan untuk bekerja sama. Kerja sama tim merupakan kemampuan untuk bekerja sama untuk mencapai visi dan misi organisasi. Dalam sebuah organisasi sudah pasti memiliki latar belakang individu yang berbeda-beda dan hal ini tidak menjadi alasan untuk saling membantu dan mendukung satu sama lain agar pelayanan publik berjalan dengan lancar.

E. Orientasi Pada Hasil

Untuk mencapai keberhasilan organisasi, orientasi hasil mempertahankan tingkat komitmen pribadi yang tinggi terhadap penyelesaian pekerjaan. Itu dapat diandalkan, akuntabel, mampu mengidentifikasi risiko dan peluang sistemik, dan memperhatikan hubungan antara perencanaan dan hasil. Berhasil atau tidaknya suatu organisasi didasari oleh komitmen pegawainya. Hal terpenting yang mempengaruhi kualitas kerja adalah loyalitas. Selain loyalitas pegawai juga diharuskan untuk mendapatkan hasil kerja yang maksimal dengan semangat kerja dan sikap tanggung jawab pegawai.

Dengan adanya penjelasan tersebut, maka faktor yang mendukung budaya organisasi dalam meningkatkan pelayanan publik adalah sebagai berikut:

- 1) Sistem keakraban yang sangat dekat dapat ditandai dengan menjaga etika untuk saling menghargai satu dengan yang lain. Dukungan dari para tokoh masyarakat juga sangatlah tinggi karena pegawai melakukan pelayanan kepada masyarakat secara maksimal.
- 2) Sarana dan prasana yang disediakan bersih, lengkap, dan nyaman sehingga baik pegawai dapat bekerja secara maksimal dan juga dapat berkomunikasi dengan mudah seperti misalnya ruangan dibuat sesuai dengan bidang masing-masing. Bagi masyarakat yang berkunjung merasa nyaman saat mengantri, dan juga disediakan fasilitas pendukung lainnya misalnya saja toilet, tempat ibadah, jalan untuk para disabilitas, dan lain sebagainya.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan penjelasan diatas maka kesimpulannya ialah peran budaya dalam meningkatkan pelayanan publik terhadap masyarakat itu diperlukan : inovasi dan berani mengambil resiko, perhatian pada hal detail, orientasi pada orang, orientasi pada tim, dan juga orientasi pada hasil. Dengan adanya semua hal itu masyarakat akan merasa puas terhadap pelayanan yang di berikan diberbagai bidang pelayanan publik itu sendiri. Sehingga jika 5 hal tersebut dapat benar-benar dilaksanakan dalam pelayanan publik, maka tidak akan ada lagi masyarakat yang mengeluh perihal pelayanan publik, melainkan masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan.

Saran

Diharapkan semua pelayanan di sektor publik dapat memuaskan masyarakat dengan menerapkan peran budaya yang baik sehingga pelayanan publik dapat meningkat. Hal demikian sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ridwanullah *at all* (2019) mengatakan bahwa kualitas pelayanan yang baik maka pelayanan yang melakukan inovasi dan dapat memuaskan masyarakat/pengguna layanan.

REFERENSI

- Dendong, F. F., Lino, M.M, & Ndoda, Y. (2022). Budaya Organisasi Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Oebobo Kota Kupang, Jurnal Administrasi Publik: Vol. 17, No. 2.
- Dunggio, S. (2020). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Camat Duingi Kota Gorontalo. Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia: Vol. 7, No. 1
- Hadian, D. (2015). Pengaruh Kepemimpinan, Struktur Organisasi dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Dinas serta Implikasinya pada Pelayanan Publik. Jurnal Ilmiah Manajemen: Vol. 3, No. 1.
- Hamsiah, S. T., Ihyani Malik, and Hafiz Elfiansyah Parawu. "Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Di Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Gowa." Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP) 3.1 (2022): 110-124.
- Kadir, A. & Yamin, M. (2016). Budaya Organisasi Dalam Pelayanan Publik Di Badan Penyelenggara Pelayanan Perizinan Kota Kendari. Jurnal Publica: Vol. 7, No. 1.
- Muhammad, H. & Setiawan, D. (2017). Efektivitas Budaya Organisasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat. Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik: Vol. 6, No. 2.
- Natalia, G. N. & Andri, S. (2017). Pengaruh Budaya Organisasi dan Pengembangan Organisasi. JOM FISIP: Vol. 4, No. 2.

- Pratami, M., Ranbilal, R., Wahyudin, C., & Salbiah, E. (2023). Strategi Inovasi Pelayanan Perubahan Data Kartu Keluarga Berbasis Online. *KARIMAH TAUHID*, 2(1), 60-75.
- Putri, I. R. & Yusuf, N. F. (2022). Pengaruh Budaya Organisasi Dalam Menciptakan Perkembangan Organisasi. *Jurnal Administrasi Publik: Vol. 18, No. 1*
- Ridwanullah, M., Utami, A. A., Wahyudin, C., Nurpadillah, S., Pratama, F., Rukmana, H., & Muhammad, F. (2019). Implementation of e-Governance to Improve the Civil Administration Service Quality in Public Sector. *International Journal of Sciences: Basic and Applied Research (IJSBAR)*, 48(3), 168-178.
- Robbins. & Stephen, P. (2003). *Perilaku Organisasi*. Edisi Kesembilan. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Schein. & Edgar, H. (1985). *Organizational Culture and Leadership*. San Fransisco: Jossey-Bass Publisher.
- Setiawati, B. (2016). Peran Budaya Organisasi Birokrasi Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik: Vol. 2, No. 4*.
- Wahyudin, C. (2022). Implementation Of Online Annual Motor Vehicle Tax Payment Services In The Cibadak Samsat Area, Sukabumi Regency. *Journal of Multidisciplinary Science*, 1(2), 64-70.
- Wirawan. (2007). *Budaya dan Iklim Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.