PENGUATAN ORGANISASI SEBAGAI UPAYA MEWUJUDKAN PELAYANAN PRIMA (Studi Kasus Di Kecamatan Kelumpang Hulu Kabupaten Kotabaru)

Abdul Kadir Jailani [*1], Murakhman Sayuti Enggok [2], Iswiyati Rahayu [2]
[1]Mahasiswa, Strata Dua (S2) Program Pascasarjana Magister Administrasi Publik
[2]Dosen, Program Pascasarjana Magister Administrasi Publik Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari
*Korespondensi Penulis: No. Telp: 085332046587. Email: abdulkadirjailani@gmail.com

Abstract: *This research is held for the reason of public service development. An organization which makes an effort to concrete the excellence service must have suitable capability, especially for public service organization. Thus, the organization needs to develop the capacity of organization strengthening, human resource and system reformation. This research emphasizes the organization strengthening. Kecamatan Kelumpang Hulu as one of institution in Kabupaten Kotabaru holds the organization strengthening as the indicator of strategy and excellence service as the indicator of result. The aim of this research is to describe and analyze organization strengthening which is held by Kecamatan office, describing the implementation of excellence service in Kecamatan Kelumpang Hulu and also describing and analyzing stimulus and pursue factor of organization strengthening held by Kecamatan Kelumpang Hulu. This research is descriptive research used qualitative design and limited by three focuses; (1) organization strengthening held by Kecamatan Kelumpang Hulu including leadership, communication and organization culture; (2) excellence service held by Kecamatan Kelumpang Hulu including service procedure, service requirement, service schedule, service cost, product and specification type of service, executor competence, executor behavior, service proclaim and complain service, suggestion and input; (3) stimulus and pursue factor of organization strengthening held by Kecamatan Kelumpang Hulu. This research uses interactive model by Miles, huberman & Saldana with step of data collection, data condensation, data serving, conclusion and verification. Based on the result of this research, Kecamatan Kelumpang Hulu is already held organization strengthening trough leadership by giving example to staff that is capable to affect performance and discipline of the other staff. Moreover, communication can be upper communication, down communication and horizontal communication trough briefing, meeting, staff cooperation and discussion. Besides that, figure culture makes discipline and work motivation. In order to give excellence service, Kecamatan hold on SOP, maximize the employ competence and supporter facility. The obstruction of its realization is limited human source that make job division is not suitable, while the external obstruction from Dukcapil which is sometime late to finish the task so that it can disturb Kecamatan Service. The success of organization strengthening is caused by the awareness of organization's weakness so that they can fix these weaknesses well. Moreover, the external support coming from IKM scoring of local government which is capable to motivate the organization to fulfill the target and improve the service continuously. The given suggestion in this case is there must be emphasis so that dukcapil can be better and clearer in applying punishment. The submission of BKD staff increment in Kabupaten Kotabaru and develop official website for service to ease society in looking for Kecamatan service information.*

Keywords: *Capacity Development, Organization Strengthening, Excellence Service*

Abstrak: Penelitian ini dilakukan atas dasar perkembangan pelayanan publik di Indonesia. Organisasi yang berupaya mewujudkan pelayanan prima harus mempunyai kemampuan memadai, terutama organisasi pelayanan publik. Oleh karena itu, organisasi perlu mengembangkan kapasitas meliputi penguatan organisasi, sumber daya manusia, dan reformasi sistem. Dalam penelitian menekankan pada penguatan organisasi. Kecamatan Kelumpang Hulu sebagai salah satu instansi di Kabupaten Kotabaru melakukan penguatan organisasi sebagai indikator strategi dan pelayanan prima sebagai indikator hasil. Tujuan penelitian ini adalah mendeskripsikan dan menganalisis penguatan organisasi yang dilakukan oleh kantor Kecamatan, mendeskripsikan penyelenggaraan pelayanan prima di kantor Kecamatan Kelumpang Hulu serta mendeskripsikan dan menganalisis faktor pendukung dan penghambat penguatan organisasi yang dilakukan oleh Kecamatan Kelumpang Hulu. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif dan dibatasi dengan tiga fokus yaitu (1) Penguatan organisasi yang dilakukan oleh Kecamatan Kelumpang Hulu meliputi Kepemimpian, Komunikasi dan Budaya organisasi; (2) Pelayanan prima yang dilakukan oleh Kecamatan Kelumpang Hulu yang meliputi: prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk dan spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, prilaku pelaksana, maklumat pelayanan dan penanganan pengaduan, saran dan masukan; (3) Faktor Pendukung dan penghambat penguatan organisasi yang dilakukan Kecamatan Kelumpang Hulu. Analisis data yang digunakan adalah analisis data model interaktif Miles, Huberman & Saldana dengan tahapan pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Berdasarkan hasil penelitian

Kecamatan Kelumpang Hulu telah melaksanakan penguatan organisasi melalui kepemimpinan dengan memberikan contoh keteladanan kepada pegawai yang mampu mempengaruhi kinerja dan kedisiplinan pegawai. Sedangkan komunikasi terjadi komunikasi keatas, kebawah dan horizontal melalui briefing, meeting, kerjasama staff dan diskusi. Selain itu, budaya yang teladan menimbulkan kedisiplinan dan motivasi kerja. Untuk memberikan pelayanan prima Kecamatan berpedoman SOP, memaksimalkan kompetensi pegawai, dan fasilitas penunjang. Hambatan dalam pelaksanannya yaitu jumlah SDM yang minim sehingga pembagian kerja tidak sesuai bidang dan Sedangkan hambatan eksternal dari Dukcapil yang terkadang terlambat menyelesaiakan tugasnya sehingga mengganggu pelayanan Kecamatan. Keberhasilan penguatan organisasi tidak terlepas dari kesadaran atas kekurangan yang dimiliki sehingga mengetahui kekurangan organisasi dan dapat memperbaiki kekurangan tersebut dengan tepat. Sedangkan pendukung eksternal muncul dari hasil penilaian IKM Pemerintah Daerah yang mampu memotivasi organisasi untuk memenuhi target dan terus meningkatkan pelayanan. Saran yang diberikan adalah perlu adanya ketegasan agar Dukcapil berbenah, lebih tegas menerapkan punishment. Pengajuan penambahan pegawai ke BKD Kabupaten Kotabaru dan mengembangkan website resmi tentang pelayanan agar masyarakat lebih mudah melihat informasi pelayanan Kecamatan.

Kata Kunci: Pengembangan Kapasitas, Penguatan Organisasi, Pelayanan Prima

DAFTAR PUSTAKA

Adisasmita, Rahardjo. 2006.Membangun Desa Partisipatif. Yogyakarta: Graha Ilmu

Arikunto, Suharsimi.2007. Menejemen Penelitian. Jakarta : Rineka Cipta

Atep Adya Barata, 2004. Dasar-Dasar Pelayanan Prima, Cetakan 2. PT. Gramedia, Jakarta

Daryanto dan Ismanto Setyabudi, 2014. Konsumen dan Pelayanan Prima, Yogyakarta : Gava Media

Fandy, Tjiptono,2002. Manajemen Jasa, Andi, Yogyakarta

Griendle, M.S (Editor). 1997. Getting Good Government : Capacity Building in the Public Sectors of Developing Countries. Boston, MA : Hardvard Institute for International Development.

Haryono, Bambang Santoso,et al. 2012. Capacity Building. Malang :Universitas Brawijaya Press (UB Press).

Hardjanto, imam.2006. Pengembangan Kapasitas Lokal (Local Capacity Building). Malang:Program Pasca Sarjana Universitas Brawijaya.

Imam, Marafat. 2015. Leader University: Step By Step Leader. Jakarta : Kim-Ara Holigans Group.

Liliwery, Alo. 2013. Sosiologi dan Komunikasi Organisasi. Jakarta: Bumi Aksara

Meleong ,J.Lexy. 2012. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung : Remaja Ropsadakarya

Miles, Huberman dan Saldana. 2014. Qualitative Data Analysis: A Methods to Resourcebook. Arizona: Arizona State University

Milen, Anelia. 2003. Pegangan Dasar Pengembangan Kapasitas. Yogyakarta :PEMBARUAN (program penguatan Prakarsa pembaruan Kabupaten).

Milen, Anelia. 2004. Pegangan Dasar Pengembangan Kapasitas. Diterjemahkan secara bebas. Yogyakarta : pondok Pustaka Jogja

Pasolog, Harbani. 2013. Teori Administrasi Publik. Bandung : Alfabeta

Rahmayanti, Rina. 2013. Manajemen Pelayanan Prima. Yogyakarta. Graha Ilmu

Rivai, Veithzal. 2004. Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan. Jakarta : Grafindo

Robibins, Stephen P. diterjemahkan oleh benyamin Molan. 1996. Prilaku Organisasi. Edisi Bahasa Indinesia. Prenhallindo. Jakarta.

Siagian, Sondang p. 2003.Teori dan Praktek Kepemimpinan. Jakarta : PT. RINEKA CIPTA.

Siagian, Sondang. 2012. Administrasi Pembangunan : Konsep, Dimensi, dan Strateginya. Ed.2. Jakarta : Bumi Aksara

Sopiah. 2008. Prilaku Organisasional. Yogyakarta: CV. ANDI OFFSET

Sedarmayanti. 2009. Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan, Bandung : PT. Refika Aditama.

Soeprapto, Riyadi. 2005. Reformasi Administrasi Publik Malang : Program Pasca Sarjana Universitas Brawijaya.

Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D. Bandung: Alfabeta

Sutopo dan Adi Suryanto, 2003. Pelayanan Prima : Bahan Ajaran Diklat Prajabatan Golongan I dan II, Cetakan 1, Lembaga Administrasi Negara, Jakarta

Tika, Moh. Pabundu. 2012. Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan. Jakarta : Bumi Aksara

Usman , Husaini dan Pramono Setyadi Akbar. 2003. Metode Penelitian. Jakarta : Bumi Aksara

Utaminingsih, Alifiulahtin. 2013. Prilaku Organisasi. Malang. UB.Press

Warsito, Teguh Yuwono.2003. Otonomi Daerah : Capacity Building dan Penguatan Demokrasi Lokal. Semarang : Puskodak (CLoGAPPS) UNDIP

Wirawan .2007. Budaya dan Iklim Organisasi. Jakarta: Salemba Empat

Wursanto, Ignasius. 2002. Dasar-Dasar Ilmu Organisasi. Yogyakarta : ANDI

Jurnal:

Arsip Rekapitulasi Kartu Inventaris Barang (KIB) Peralatan dan Mesin Kecamatan Kelumpang Hulu

Laporan PNSD Kecamatan Kelumpang Hulu

Indeks Kepuasan Masyarakat Kecamatan Kelumpang Hulu Tahun 2015 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah daerah.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik

Peraturan Bupati Kelumpang Hulu Nomor 53 Tahun 2008 Tentang Uraian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan di Kabupaten Kotabaru.