

## Budaya organisasi dalam konteks kualitas pelayanan publik di kantor pelayanan terpadu kab, Sragen

Ismiyarto, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=109226&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Masyarakat Kab. Sragen terutama para pengusaha merasa kesulitan untuk mengurus izin usaha. Para pengusaha kecil dan menengah banyak yang kemudian usahanya tidak berizin, sehingga bank atau lembaga keuangan lainnya tidak bersedia mengucurkan dananya. Demikian juga terhadap pelayanan non perizinan (akta catatan sipil) yang dibutuhkan masyarakat banyak juga mengalami kesulitan yaitu dianggap merupakan sesuatu hal yang menjadi beban. Mengingat umumnya prosedur administrasi yang harus ditempuh dianggap terlalu berbelit-belit dan tidak jelas, serta membutuhkan upaya yang tidak sedikit, baik dalam bentuk waktu maupun biaya. Sebaliknya bagi sebagian aparat pemerintah daerah, pelayanan administrasi pemerintah, baik perizinan maupun non perizinan sering dianggap sebagai obyek yang dapat dijadikan sumber sampingan penghasilan.

Pada tahun 2000 Pemerintah Kab. Sragen membentuk Unit Pelayanan Terpadu (UPT), namun kondisi ini tidak berubah justru proses birokrasi semakin panjang karena pelaksanaannya masih dilakukan di dinas-dinas teknis terkait, sehingga UPT yang ada tidak ubahnya seperti "kantor pas" bagi perizinan. Kondisi perizinan yang sulit ini menyebabkan masyarakat khususnya para pengusaha (UKM) untuk mengurus perizinan kurang kondusif masuknya investor ke Sragen.

Pada tahun 2003 UPT diganti dengan Kantor Pelayanan Terpadu (KPT) Kab. Sragen. Pembentukan KPT tersebut dimaksudkan untuk menyelenggarakan pelayanan perizinan dan non perizinan yang prima dan satu pintu dengan kemudahan-kemudahan, biaya yang transparan serta ketepatan waktu penyelesaian. Hal tersebut diharapkan dapat mendorong terciptanya iklim usaha yang kondusif bagi penanaman modal dan investasi dalam rangka pemberdayaan ekonomi masyarakat Sragen.

Pembentukan tersebut mengalami hambatan internal, lebih banyak berkaitan dengan upaya merubah sikap PNS (birokrat) sesuai paradigma pelayanan yaitu dari paradigma dilayani menjadi melayani dengan tulus dan ikhlas. Mengingat birokrat tersebut direkrut dari dinas-dinas yang nota bene enggan untuk menyerahkan kewenangannya ke KPT. Hambatan dimaksud harus dihilangkan atau diminimalisir, maka dalam penelitian ini perlu menggali, mengidentifikasi berbagai komponen yang mempengaruhi budaya organisasi dan mengetahui gambaran tentang kinerja kualitas pelayanan publik.

Ada delapan komponen yang cenderung mempengaruhi budaya organisasi (perilaku), yaitu leadership, senses of direction, climate, positive teamwork, value add systems, enabling structure, appropriate competences, developed individualis. Namun yang dominan komponen leadership, hat ini terbukti di KPT Kab. Sragen, yaitu adanya peran Bupati yang didukung Kepata KPT dan dinas-dinas terkait, maka kinerja (akuntabilitas, responsivitas, orientasi terhadap pelayanan dan efisiensi pelayanan) KPT Kab. Sragen

berhasil meningkatkan kualitas pelayanan publik, yaitu pelayanan yang mudah, cepat, aman, transparan, nyaman, ramah dan pasti.

Keberhasilan ini diakui oleh masyarakat pemohon (meningkatkan kesejahteraan UKM), 60 pemerintah kabupaten/kota (studi banding dari Juni 2003-Mei 2005), Pemerintah Pusat (Piala Citra Pelayanan Prima) dan Asian Development Bank (kantor pelayanan publik terbaik).

*People in Kab. Sragen, especially the entrepreneurs, face difficulties in arranging their business permission letter. Therefore, Many of low and middle-budgeted entrepreneurs doing their business illegally then, which causes to unable of getting financial aid from banks or any financial company. And on non-permitted institution service as well, that considered as something obstacle, to the complex administration procedures and also a lot of required effort, either on time or money. On the other side, those things above, government administration service, like permitted or non-permitted, becoming beneficial sine-income for some province government employees.*

In 2000, Government of Kab. Sragen established a Public Service Unit (UPT) but instead of simplify the situation above, it is getting even harder since the bureaucracy process still on its related department, so that the public service center only functioned as "post office". This condition made the uncondusive situation in arranging the permit for the public especially the entrepreneurs to access as investor to Sragen.

In 2003, UPT changed into Public Service Center (KPT) in order to make public got one-stop service center with its benefits, transparent budget, and on-time process. This is expected to the conducive situation for the investors in order to increase economic resource in Sragen.

This changing is facing internal obstacles, most of them coming from the problems of forming the behavior of civil servants based on the service paradigm that is to be served paradigm becoming serve honestly paradigm. Considering the bureaucrat recruited from on duty which its shy at delivering to KPT such resistance have to be eliminated or minimized, hence in this research need digging, identifying as component influencing organizational culture. Knowing picture about performance, quality of service of public.

There are eight component which tend to influence organizational cutter that is leadership, senses of direction, climate, positive teamwork, value add systems, enabling structure, appropriate competences, developed individuals. This open matter its role of supported regent town head and related/relevant on duty hence performance (accountabilities, responsitas, orientation to service, efficiency and services. KPT Kab. Sragen succed to improve the quality of service of public that is easy service, quickly, peaceful, transparent, cozy, friendly and surely.

This efficacy confessed by applicant society improve UKM prosperity, sixty city government transfer knowledge from June 2003 to May 2005, central government (Piala Citra Pelayanan Prima) and Asian Development Bank (the best public service office).