

Pelayanan publik dinas penerangan jalan umum dan sarana jaringan utilitas DKI Jakarta : Analisis budaya organisasi

Firman Suud, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=109327&lokasi=lokal>

Abstrak

Salah satu argumentasi dalam pelaksanaan otonomi daerah adalah Pemda harus mampu menyediakan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakatnya, sesuai dengan tugas pokok Pemda itu sendiri, yaitu public service function, development function, dan protective function.

Dinas PJU SJU adalah salah satu Unit dibawah Pemerintahan Propinsi DKI Jakarta yang membuat tugas pokok melaksanakan penataan, perencanaan, pembangunan, pemeliharaan, pengamanan, dan pengendalian di Bidang Penerangan Jalan Umum dan sarana jaringan utilitas.

Budaya organisasi merupakan suatu pedoman perilaku bagi seluruh anggota organisasi Dinas PJU SJU, selain itu juga berperan sebagai perekat bagi seluruh karyawan Dinas PJU SJU, untuk dapat mencapai tujuan bersama dan memainkan peran sebagai penegak jati diri. Budaya organisasi yang dominan tertanam pada Dinas PJU SJU ditujukan untuk meningkatkan kinerja yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif Pengukuran kinerja dilakukan dengan memakai metode Balance Scorecard (Norton dan Kapklan) dengan daerah studi Dinas PJU SJU yang merupakan organisasi publik. Maka itu penelitian hanya menggunakan satu perspektif saja yakni the learning and growth, realibility, responsibility, assurance dan emphyaty.

Dari kelima dimensi tersebut, melalui 100 responden (eselon 3-4 dan staf) ternyata hanya satu dimensi pelayanan yang bernilai baik, yaitu dimensi responsivess. Sedangkan keempat dimensi lainnya bernilai kurang baik walaupun nilainya tidak signifikan benar.

Dari hasil penilaian ini, diharapkan Dinas PJU SJU dapat melakukan langkah-langkah perbaikan sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih prima kepada masyarakatnya.

<hr><i>One of the statements in our local autonomy implementation is that the local government should be able to provide services equally as needed by local community, according to their own main tasks, which are public service function, development function, and protective function.

Department of Public Street Lighting and Utility Network Infrastructure of Jakarta Provincial Government (PJU SJU DKI Jakarta), is one of many units that related to Jakarta Provincial Government, which its main tasks are to conduct design, planning, construction, maintenance, safety, and regulating the Public Street Lighting and Utility Network Infrastructure.

Organizational culture is a role-guide for directing all of PJU SJU DK1 Jakarta employee's behaviour,

neither as a form to bind them one to the others, then enables them to achieve the organization's goals nor plays their role as an regulator. A better organizational culture planted to each member will improve his or her performance and the organization's achievements, which finally improves the quality of public service itself.

This study uses Balance Scorecard (Norton and Kaplan) method as a measure of performance with PJU SJU DKI Jakarta as the base study which is a public organization. The research will only use only one perspective named as the learning and growth.

Public service comprises of five service dimensions, which are tangibility, reliability, responsibility, assurance, and empathy. The questionnaire was distributed to 100 respondents (echelon 3-4, and staffs). Out of five service dimensions, only responsiveness dimension which shows good value and the other four produced insignificant results

This valuation has shown that the organization should implement further improvement steps to achieve a better quality of service to the community.</i>