

Power Resource Asymmetries Dalam Pelayanan Samsat Polda Metro Jaya. Suatu Pendekatan Collaborative Governance = Power Resource Asymmetriies on Services of Samsat Polda Metro Jaya. An Collaborative Governance Approach

Leganek Mawardi, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20496893&lokasi=lokal>

Abstrak

Sebagai suatu organisasi pelayanan publik Samsat Polda Metro Jaya (Kepolisian, Pemerintah Daerah, Jasa Raharja) dalam penyelenggaraan pelayanannya masih dijumpai adanya hubungan kerja yang bersifat asimetris antar instansi sebagai salah satu faktor pemicu timbulnya permasalahan dalam kualitas pelayanan terhadap masyarakat. Sebagai upaya peningkatan pelayanan yang terintegrasi dan terkoordinasi dengan cepat, tepat, transparan, akuntabel, dan informative dibutuhkan koordinasi dan kolaborasi seluruh stakeholder yang terlibat yaitu.

Disertasi ini berkontribusi dalam memahami kondisi power resource asymmetries dalam pelayanan Samsat Polda Metro Jaya serta membangun model tata kelola kolaborasi yang tepat agar efektif dalam peningkatan kualitas pelayanan Samsat Samsat Polda Metro Jaya. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan post positivism, serta pengumpulan data menggunakan wawancara mendalam. Hasil penelitian menunjukkan bahwa model tata kelola kolaborasi pada pelayanan Samsat Polda Metro Jaya adalah menempatkan organisasi Samsat sebagai suatu lembaga yang mandiri dan professional serta sebagai satu kesatuan antar komponen penyusunnya, sehingga diharapkan Samsat bisa menjadi lembaga yang bersifat simetris di masa yang akan datang tidak akan menimbulkan dominansi instansi khususnya dalam kelembagaan Samsat.

.....As a public service institution, Samsat Polda Metro Jaya in implementation of the services still found an asymmetrical work relationship among agencies (Police, Local Government, Jasa Raharja) as one of the trigger problems in the quality of public services In order to improve services that are integrated and coordinated quickly, accurately, transparently, accountably, and informatively, the coordination and collaboration of all related stakeholders.

This dissertation contributes to understanding the condition of power resources asymmetric in Samsat Polda Metro Jaya services, and to design the right collaborative governance model to be effective in improving the service quality of Samsat Samsat Polda Metro Jaya This research use qualitative methods with post positivism approach, and data collection using in-depth interview.

The research results showed that the model of collaboration management on Samsat Polda Metro Jaya services is by placing the Samsat organization as an independent and professional institution and as a unity among components, expected Samsat become a symmetrical institution in the future will not cause the dominance of institutions especially in Samsat institutional.