

**ANALISIS BUDAYA ORGANISASI DALAM PENINGKATAN
PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
(Studi Pada Kelurahan Pucang Sewu Kecamatan Gubeng Kota
Surabaya Jawa Timur)**

Al Vionica Delfrisia Hamdhita

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
delfrisiaalvionica@gmail.com;

Djoko Widodo

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
papa.wiedya@gmail.com;

Radjikan

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
radjikan@untag-sby.ac.id

ABSTRAK

Budaya organisasi merupakan kebiasaan atau sistem yang terbentuk dalam suatu organisasi yang berlaku bagi seluruh anggota organisasi. Budaya organisasi berpengaruh dalam menciptakan pelayanan publik karena budaya organisasi yang baik dan fokus pada pelayanan publik dapat memotivasi anggota untuk dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap organisasi dan layanannya. Selain itu, budaya organisasi yang baik dapat membantu meningkatkan pelayanan publik dan memastikan bahwa organisasi tersebut dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis budaya organisasi yang di terapkan dalam peningkatan pelayanan administrasi kependudukan dan untuk mendeskripsikan dan menganalisis faktor penghambat dan pendukung dalam penerapan budaya organisasi dalam peningkatan pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Pucang Sewu Kota Surabaya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Adapun teknik pengambilan data ini diperoleh dengan cara observasi dan wawancara. Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini menunjukkan budaya organisasi yang di terapkan dalam peningkatan pelayanan administrasi kependudukan sudah terlihat baik terlihat dari Kelurahan menerapkan budaya organisasi yang berinovasi dan berani mengambil resiko, perhatian terhadap hal hal detail, orientasi hasil, orientasi orang, dan orientasi tim. Kelurahan juga sudah memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat dengan baik yang selalu memberikan informasi yang jelas, bekerja sesuai dengan tupoksi,

pegawai bersikap ramah, biaya pelayanan yang gratis, dan berbagai macam produk pelayanan yang diberikan.

Kata kunci: *Budaya Organisasi, Pelayanan Publik, Administrasi Kependudukan*

A. PENDAHULUAN

Organisasi merupakan suatu kelompok orang yang bertujuan sama di dalam suatu ruang lingkup yang sama, hal ini menciptakan suatu tindakan bersama dengan lebih signifikan, dalam melakukan sebuah tindakan tersebut terdapat pembagian peran, jabatan, dan komitmen bagi setiap individu yang berkaitan dengan tindakan dengan mencapai tujuan organisasi. Organisasi jika dikendalikan dengan baik akan mencapai tujuannya, terlepas apakah tujuannya untuk mencari keuntungan atau untuk pelayanan publik. Dalam organisasi yang membedakannya dari Karakteristik organisasi tercermin dari budaya organisasi. (Sholehah & Salbiah, 2023).

Budaya organisasi merupakan formalitas atau program yang terbentuk dalam suatu organisasi yang diterapkan oleh semua anggota organisasi. Budaya organisasi adalah suatu program nilai, keyakinan dan formalitas yang terkait dengan struktur sistem formal suatu organisasi dengan tujuan menghasilkan sebuah sikap dalam organisasi tersebut. (Tobari, 2005: 46). Jadi, budaya organisasi adalah kepribadian suatu organisasi yang membedakan dengan organisasi lain. Hal ini membuktikan bahwa penampilan organisasi atau sikap orang-orang dalam organisasi tersebut menggambarkan karakter organisasi tersebut. Dalam sebuah organisasi untuk memberikan hasil kinerja yang baik dengan menerapkan budaya yang baik. Penerapan budaya dalam suatu organisasi harus menimbulkan tanggapan positif dimasyarakat karena dapat memberikan pengaruh terhadap layanan yang diberikan.

Dalam suatu organisasi, penerapan budaya akan mempengaruhi bagaimana rutinitas atau kegiatan dilakukan dalam organisasi dan orang-orang yang berkepentingan dengan organisasi tersebut. Budaya organisasi berpengaruh dalam menciptakan pelayanan publik karena budaya organisasi yang baik dan fokus pada pelayanan publik dapat memotivasi anggota untuk dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap organisasi dan layanannya. budaya organisasi yang baik dapat membantu meningkatkan pelayanan publik dan memastikan bahwa organisasi seperti itu dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat.

Berdasarkan pengaduan masyarakat dari media sosial Kelurahan Pucang Sewu, ternyata diketahui bahwa budaya organisasi di Kantor Kelurahan Pucang Sewu belum berjalan seperti yang diharapkan. Hal ini dapat dilihat dari beberapa permasalahan yakni Pertama, terlihat sering dijumpai adanya keluhan yang disampaikan atas pelayanan yang diberikan oleh para pegawai terutama dalam pelayanan administrasi kependudukan, contohnya seperti masih kurangnya Kantor Kelurahan dalam memberikan kejelasan informasi kepada masyarakat mengenai tata cara pengurusan Administrasi Kependudukan dan terlihat kesan bahwa aparatur pemerintah belum mengetahui permasalahan dan cara solusinya karena ada masyarakat yang masih merasa informasi masih simpang siur dan masih

terbilang lambat. Kedua, berdasarkan observasi awal yang peneliti lakukan yaitu masih kurangnya pegawai dalam menjalankan tugas- tugasnya. Terlihat masih adanya pegawai yang belum memiliki inisiatif sendiri serta kurang ramah dalam memberikan pelayanan dan belum bertanggung jawab penuh atas penyelesaian. Seperti tidak adanya inisiatif dalam pengarsipan yang masih berantakan dan pengecekan penerbitan dokumen. Hal ini menjadi sebuah kebiasaan.

Maka dari itu kesadaran aparat pemerintah akan pentingnya budaya organisasi dalam meningkatkan pelayanan publik yang efektif masih memerlukan pemahaman bagi petugas pelayanan publik dibidang administrasi kependudukan yang ada di Kelurahan Pucang Sewu agar pelayanan menjadi lebih efektif. Hal ini dapat dilakukan dengan cara mengidentifikasi kekuatan-kekuatan yang ada di dalam budaya organisasi kelurahan yang bisa dimanfaatkan untuk meningkatkan pelayanan, serta mengidentifikasi kelemahan-kelemahan yang ada dan membuat langkah-langkah untuk memperbaikinya. Maka dari itu kesadaran aparat pemerintah tentang pentingnya budaya organisasi dalam meningkatkan pelayanan publik yang efektif masih perlu pemahaman bagi petugas dibidang pelayanan publik khususnya pelayanan administrasi kependudukan yang ada di Kelurahan Pucang Sewu sehingga pelayanan lebih efektif. Hal ini dapat dilakukan dengan cara mengidentifikasi kekuatan-kekuatan yang ada di dalam budaya organisasi kelurahan yang bisa dimanfaatkan untuk meningkatkan pelayanan, serta mengidentifikasi kelemahan-kelemahan yang ada dan membuat langkah-langkah untuk memperbaikinya.

B. TINJAUAN PUSTAKA

Organisasi

Menurut Sondang P. Siagian dalam (Ambarwati & Hangtuah, 2019), mendefinisikan organisasi merupakan setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja bersama serta secara formal terikat dalam rangka pencapaian suatu tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan yang mana terdapat seseorang / beberapa orang yang disebut atasan dan seorang / sekelompok orang yang disebut dengan bawahan. Pradjudi Armosudiro dalam (Ambarwati & Hangtuah, 2019), mengatakan organisasi adalah struktur pembagian kerja dan struktur tata hubungan kerja antara sekelompok orang pemegang posisi yang bekerjasama secara tertentu untuk bersama-sama mencapai tujuan tertentu.

Budaya Organisasi

Budaya organisasi adalah kepribadian organisasi yang mempengaruhi cara bertindak individu dalam organisasi (Gibson, Ivancevich, & Donelly, 1988) dalam (Ambarwati & Hangtuah, 2019). Menurut Kreitner & Kinicki (2001) dalam (Ambarwati & Hangtuah, 2019) mengatakan bahwa budaya organisasi adalah suatu wujud tanggapan yang dimiliki, diterima dan harus dipatuhi oleh kelompok dan menentukan bagaimana kelompok tersebut merasakan, memikirkan dan bereaksi terhadap lingkungannya. Individu - individu yang bergabung dengan organisasi akan menerima nilai-nilai dan kepercayaan yang diajarkan kepada mereka, namun nilai dan kepercayaan yang mereka terima belum tentu cukup membantu mereka untuk mencapai hasil yang ditentukan organisasi.

Karakteristik Budaya Organisasi

Menurut Robbins dalam (Beech, 2000) mengatakan, penelitian menunjukkan ada tujuh karakteristik utama yang secara keseluruhan menunjukkan hakikat budaya sebuah organisasi, yaitu:

1. Inovasi dan Keberanian Mengambil Resiko, yaitu sejauh mana karyawan didorong untuk bersikap inovatif dan berani mengambil resiko.
2. Perhatian Pada Hal-Hal Rinci yaitu sejauh mana karyawan menjalankan presisi, analitis, dan perhatian pada hal-hal detail.
3. Orientasi Hasil, yaitu sejauh mana manajemen berfokus lebih pada hasil ketimbang pada teknik dan proses yang digunakan untuk mencapai hasil tersebut.
4. Orientasi Orang, yaitu sejauh mana keputusan manajemen dalam mempertimbangkan efek dari hasil karyawan dalam organisasi.
5. Orientasi Tim, yaitu sejauh mana kegiatan-kegiatan karyawan dalam organisasi pada tim ketimbang pada individu-individu.
6. Keagresifan, yaitu sejauh mana orang bersikap inovatif, agresif dan kompetitif daripada santai.
7. Stabilitas, sejauh mana kegiatan organisasi dengan menekankan, dipertahankan nya status quo.

Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur (Undang-Undang Nomor 25 pasal 1 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik). Menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No.63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, standar pelayanan harus meliputi:

1. Prosedur pelayanan, Prosedur pelayanan yang dilakukan dalam hal ini antara lain kesederhanaan, yaitu kemudahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta kemudahan dalam memenuhi persyaratan pelayanan.
2. Waktu penyelesaian, Waktu yang ditetapkan sejak ditetapkan saat pengajuan permohonan sama dengan waktu penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan haruslah berkaitan dengan kepastian waktu dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan lamanya waktu layanan masing-masing.
3. Biaya pelayanan, Biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian dalam proses pemberin pelayanan, haruslah dengan pengenaan biaya yang secara wajar dan terperinci serta tidak melanggar ketentuan yang berlaku.
4. Produk layanan, Hasil layanan yang diterima harus sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Hal ini berkaitan dengan kenyataan dalam pemberian pelayanan yaitu hasil pelayanan yang tidak sesuai dengan ketentuan yang telah ditentukan.
5. Sarana dan prasaran, Penyedia sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik. Hal ini berkaitan dengan ketersediaan perangkat penunjang pelayanan yang memadai seperti meja, kursi, ruang tunggu, tempat beribadah, toilet, dan lain-lain. Serta adanya kemudahan dan kenyamanan dalam memperoleh suatu pelayanan.

6. Kompetensi petugas pemberian pelayanan, Kompetensi petugas memberi pelayanan harus ditetapkan dengan tetap berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan. Hal ini berkaitan dengan tanggung jawab petugas pelayanan seperti pengetahuan, kedisiplinan, kesopanan, dalam memberikan pelayanan.

Administrasi kependudukan

Administrasi kependudukan merupakan rangkaian kegiatan yang teratur dan terkendali, antara lain keluarnya dokumen dan data kependudukan melalui pencatatan kependudukan, pencatatan sipil dan pengelolaan informasi kependudukan, serta outputnya digunakan untuk pelayanan publik, pemerintahan, dan pembangunan. Dalam mendapatkan dokumen kependudukan ini dilakukan pendaftaran penduduk, yang dimana pendaftaran penduduk ini adalah proses pendataan dan pencatatan laporan kejadian kependudukan dalam rangka penerbitan KK, KTP ataupun surat keterangan kependudukan lainnya yang diterbitkan oleh pemerintah kota. Dokumen kependudukan yang diterbitkan, hal ini dapat dilihat dari fakta yang terjadi. Peristiwa kependudukan adalah peristiwa yang dilaporkan kepada penduduk dan berdampak terhadap penerbitan atau perubahan penerbitan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk dan dokumen kependudukan lainnya seperti surat pindah, akta kelahiran, akta kematian dan Kartu Identitas anak (KIA) (Abror & Hidayah, 2022).

C. METODE

Jenis penelitian ini tergolong pada penelitian yang bersifat kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian tentang riset yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis. Proses dan makna (perspektif subjek) lebih ditonjolkan dalam penelitian kualitatif (Moleong, 2010). Dalam penelitian ini nantinya akan berfokus pada analisis budaya organisasi dalam peningkatan pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Pucang Sewu Kota Surabaya.

Lokasi penelitian ini akan dilaksanakan di Kelurahan Pucang Sewu berlokasi di Jalan Pucang Sewu Nomor 8, Kecamatan Gubeng, Kota Surabaya Jawa Timur. Pemilihan ini didasarkan dengan alasan, Kelurahan ini merupakan ujung tombak pelayanan publik di Surabaya dan tempat memberikan pelayanan publik khususnya pelayanan administrasi kependudukan secara langsung kepada masyarakat.

Sumber data dalam penelitian adalah subjek dari mana data dapat diperoleh. Dalam penelitian ini penulis menggunakan dua sumber data yaitu : Data Primer Menurut Kuncoro, data primer merupakan data yang didapatkan secara langsung oleh peneliti dari sumber penelitian. Data ini bisa didapatkan melalui wawancara, diskusi, dan observasi dengan informan Kepala Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Publik, Staf Pemerintahan dan Pelayanan Publik serta masyarakat Kelurahan Pucang Sewu. Data Sekunder Menurut Hanke dan Reitsch, data sekunder merupakan data yang didapatkan dari sumber yang sebelumnya sudah ada. Data ini bisa berupa dokumen, jurnal, website, buku, laporan, dan sebagainya. Tujuan menggunakan data ini adalah untuk mendapatkan informasi tambahan dari objek penelitian.

Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yakni menggunakan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dalam teknik analisis data peneliti menggunakan model interaktif dari Miles dan Huberman, yang terdiri dari (Miles dan Huberman, 2014:16) yakni pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dan verifikasi.

D. PEMBAHASAN

Analisis Budaya Organisasi dalam Peningkatan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Pucang Sewu Kota Surabaya

Pada hal peningkatan pelayanan administrasi kependudukan, budaya organisasi sangat memiliki peran penting. Karena performa pegawai dapat dikendalikan dan berdampak pada pelayanan yang diberikan bagi masyarakat. Salah satu hal yang perlu instansi pemerintah terapkan untuk peningkat pelayanan administrasi kependudukan melalui penerapan budaya organisasi. Dalam penelitian ini untuk meneliti budaya organisasi yang diterapkan dalam peningkatan pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Pucang Sewu Kota Surabaya dengan menggunakan teori Karakteristik dan teori standar pelayanan publik.

Inovasi dan keberanian mengambil resiko

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi dan keberanian mengambil resiko yang dilakukan oleh Kelurahan Pucang Sewu dirasa sudah tepat dan terbaik untuk memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat dengan menerapkan program – program yang dilaksanakan seperti sosialisasi KNG, pelayanan balai RW, pendistribusian E-KTP serta berani mengambil resiko seperti bertanggung jawab atas pelayanan dan memberikan informasi yang jelas mengenai pengurusan administrasi kependudukan kepada masyarakat. Dalam hal ini sesuai dengan teori indikator karakteristik budaya organisasi menurut Robbins dalam (Beech, 2000) bahwa para pegawai didorong agar mampu untuk berinovasi dan berani bertindak mengambil resiko. Dengan adanya inovasi dan keberanian mengambil resiko dalam organisasi dapat menciptakan ide, kreativitas, dan strategi pada pegawai untuk mencapai tujuan organisasi tentunya dalam peningkatan pelayanan administrasi kependudukan.

Perhatian pada hal – hal rinci

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa perhatian pada hal – hal rinci atau detail yang dilakukan oleh Kelurahan Pucang Sewu sudah sangat baik dikarenakan pihak Kelurahan telah menjalankan tugasnya pada saat melayani dan proses penginputan maupun berkas telah terbit dengan teliti terlihat dari dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan para pegawai selalu mengecek ulang atau memeriksa kembali berkas dengan penuh hati – hati. Dalam hal ini sesuai dengan teori indikator karakteristik budaya organisasi menurut Robbins dalam (Beech, 2000) bahwa adanya perhatian terhadap detail atau detail dapat dilihat pada sejauh mana pegawai bertindak dengan presisi, analisis dan perhatian terhadap detail. Perhatian terhadap detail dalam suatu organisasi sangat penting karena pegawai perlu lebih berhati-hati dan teliti dalam pelayanan administrasi kependudukan. Jika pegawai layanan masyarakat tidak hati-hati, masalah bisa muncul dan pekerjaan baru bisa tercipta.

Orientasi hasil

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa orientasi hasil yang dilakukan oleh Kelurahan Pucang Sewu baik karena pihak Kelurahan telah memberikan penghargaan kepada pegawai jika melakukan tugasnya dengan baik dengan memberikan apresiasi dalam bentuk ucapan terima kasih dan semangat untuk melayani masyarakat. Pegawai Kelurahan juga telah menjalankan kinerjanya dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan dengan baik dan responsif terhadap masalah yang dibutuhkan masyarakat. Dalam hal ini sesuai dengan teori indikator karakteristik budaya organisasi menurut Robbins dalam (Beech, 2000) orientasi hasil adalah pencapaian keberhasilan dengan mempertahankan hasil yang pegawai haruskan untuk memperoleh hasil kerja yang memuaskan dengan bersemangat kerja dan perilaku tanggung jawab pegawai dalam penyelesaian pekerjaan. Dengan adanya orientasi hasil pada organisasi dengan memberikan penghargaan kepada pegawai atas keberhasilannya dapat mempertahankan hasil yang diberikan pada pegawai dalam memberikan pelayanan baik dan pegawai dapat memiliki sikap yang tanggung jawab dalam penyelesaian pekerjaannya.

Orientasi orang

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa orientasi orang yang dilakukan oleh Kelurahan Pucang Sewu sudah baik dan masyarakat sudah merasa puas karena pegawai melayani masyarakat dengan kemampuan yang baik dan responsif dan jika pegawai tidak sesuai kemampuan dalam memberikan pelayanan akan diberikan sanksi yaitu dengan memberikan teguran secara lisan, melakukan evaluasi dan diberikan motivasi agar dapat memperbaiki kinerja lebih baik lagi dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan. Dalam hal ini sesuai dengan teori indikator karakteristik budaya organisasi menurut Robbins dalam (Beech, 2000) orientasi orang adalah mengarah pada orang yang berkaitan dengan kompetensi pada pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang baik bagi masyarakat. Sehingga adanya orientasi orang pada organisasi dapat memberikan kedisiplinan dalam kemampuan terhadap pegawai dalam memberikan pelayanan dan jika pegawai melakukan tugasnya tidak sesuai akan diberikan teguran agar mendapatkan efek jera dan tidak mengulangi kesalahan.

Orientasi tim

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa orientasi tim yang dilakukan oleh Kelurahan Pucang Sewu sudah baik dikarenakan dalam membangun teamwork dengan menjalin hubungan yang baik berupa komunikasi yang jelas, sikap ramah, mampu mengontrol emosi, dan bekerja sama antar setiap pegawai untuk menciptakan kekompakan dan pegawai sudah memiliki sikap yang ramah, responsif, dan sopan santun kepada masyarakat pada saat memberikan pelayanan administrasi kependudukan. Dalam hal ini sesuai dengan teori indikator karakteristik budaya organisasi menurut Robbins dalam (Beech, 2000) orientasi tim adalah kegiatan kerja sama organisasi pada tim dengan pemimpin memberikan sebuah dukungan yakni berupa komunikasi jelas, kerja sama, sikap yang ramah, dan bimbingan kepada setiap pegawai. Dengan adanya orientasi tim pada organisasi dapat membuat kegiatan kerja pegawai dan pimpinan dalam

memberi sebuah dukungan yang berupa komunikasi yang jelas, kerja sama, sikap yang ramah, dan memberikan arahan bimbingan kepada setiap pegawai menjadi lebih baik dalam menjalankan tugasnya.

Prosedur pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur pelayanan yang dilakukan oleh Kelurahan sudah baik, hal ini terlihat pegawai sudah menjalankan sop dengan baik seperti pihak Kelurahan memberikan informasi tentang prosedur persyaratan pengurusan administrasi kependudukan dengan jelas kepada masyarakat dengan melalui media sosial, sosialisasi dan banner barcode yang ada di Kelurahan. Dalam hal ini sesuai dengan teori standar pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No.63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, prosedur pelayanan adalah Prosedur pelayanan merupakan pelayanan yang dilakukan yaitu kesederhanaan berupa memudahkan dalam penyampaian pelayanan bagi masyarakat agar mudah dalam memberi informasi persyaratan – persyaratan pelayanan. Hal ini berkaitan dengan kemudahan atau keterbukaan dalam memberikan informasi prosedur persyaratan oleh pegawai Kelurahan merupakan bagian penting dalam pelayanan publik agar masyarakat dengan mudah mengurus dokumen – dokumen administrasi kependudukan.

Waktu penyelesaian

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa waktu penyelesaian pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan kurang baik, hal ini terlihat dari penerbitan dokumen yang lama yang seharusnya waktu dokumen yang telah terbit hanya 7 hari namun pihak Kelurahan memberikan waktu dokumen yang telah terbit kurang lebih 2 minggu dan penginputan dokumen yang lambat namun dalam waktu penyelesaian pada Saat di loket pelayanan pada saat pengajuan permohonan sudah terbilang baik dikarenakan sudah sesuai dengan peraturan yang ditetapkan yaitu harus 15 menit jika dokumen telah dinyatakan lengkap dan sesuai dengan kepengurusannya. Dalam hal ini tidak sesuai dengan teori standar pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No.63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, waktu penyelesaian adalah waktu yang telah ditentukan penetapannya pada saat pengajuan berkas permohonan serta waktu penyelesaian harus sesuai dengan ketepatan waktu yang diberikan pada saat pelayanan sesuai dengan ditetapkannya waktu layanan dan menurut Peraturan Daerah Kota Surabaya No. 14 Tahun 2014 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan yakni waktu penyelesaian dalam pengurusan administrasi kependudukan paling lambat 7 hari kerja.

Biaya pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa biaya pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan sudah baik dikarenakan dalam melayani pengurusan dokumen administrasi kependudukan di Kelurahan Pucang Sewu tidak membebankan biaya kepada masyarakat dengan ini seluruh pengurusan dan penerbitan dokumen tidak dipungut biaya apapun atau gratis. Dalam hal ini sesuai dengan teori standar pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No.63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, biaya pelayanan adalah perincian biaya yang ditentukan sebagai

bagian dari penyediaan layanan., biaya yang dikenakan harus wajar dan tidak boleh melanggar peraturan yang berlaku. Hal ini juga sesuai dengan UU Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan menegaskan bahwa pembuatan dokumen kependudukan gratis alias tidak dikenakan biaya apapun.

Produk pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa produk pelayanan diberikan oleh Kelurahan Pucang Sewu sudah baik, dikarenakan pihak Kelurahan melayani keluhan dan kepentingan setiap masyarakat dengan baik dan apapun pengurusannya mulai dari Akta Kelahiran, Akta Kematian, Kartu Keluarga, KIA, E-KTP, Pindah datang, Akta Perkawinan, dan administrasi kependudukan lainnya. Dengan hal ini sesuai dengan teori standar pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No.63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, produk pelayanan adalah produk dari pelayanan yang diperoleh sesuai dengan produk layanan yang dibuat dan yang telah ditetapkan. Masyarakat harus mendapatkan pemahaman secara baik mengenai produk pelayanan yang diberikan. Hal ini berkaitan dengan adanya produk pelayanan yang diberikan dengan baik oleh pegawai dan akan diterima baik kepada masyarakat.

Sarana dan prasarana

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa sarana dan prasarana yang ada diberikan oleh Kelurahan Pucang Sewu masih kurang memadai hal ini dikarenakan fasilitas sarana dalam memberikan pelayanan seperti alat komputer dan printer yang masih terbatas hal ini mengakibatkan lamanya proses penginputan karena penggunaan komputer dan printer yang bergantian. Namun fasilitas prasarana di Kelurahan sudah baik dilihat dari ruangan pelayanan serta Kelurahan yang rapi dan bersih. Dalam hal ini tidak sesuai dengan teori standar pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No.63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, sarana dan prasarana adalah penyedia sarana dan prasarana yang memadai oleh pengelola pelayanan. Hal ini mengacu pada tersedianya fasilitas pelayanan yang mencukupi seperti kursi, meja, toilet, tempat ibadah, tempat tunggu, perangkat komputer dan lain-lain. Serta kenyamanan dan kemudahan menerima layanan.

Kompetensi petugas pemberian pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi petugas pemberian pelayanan yang dilakukan oleh Kelurahan sudah baik, hal ini dikarenakan pegawai kelurahan sudah menjalankan tugasnya masing – masing dengan adanya pembagian tugas pada pegawai sesuai dengan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan dan memberikan kejelasan informasi sudah baik dan ramah kepada masyarakat. Dalam hal ini sesuai dengan teori standar pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No.63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, kompetensi petugas pemberian pelayanan adalah kemampuan seorang petugas untuk memberikan layanan dan harus ditentukan berdasarkan wawasan, kemampuan, kreativitas, dan perilaku yang diinginkan. Hal ini mengacu pada tanggung jawab petugas pelayanan dalam

hal memberikan informasi, ketaatan, dan sikap sopan santun dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik.

Faktor Penghambat dan Pendukung Penerapan Budaya Organisasi

Faktor Penghambat

Adapun dalam penerapan terdapat kendala atau penghambat yang mempengaruhi pelaksanaan berjalan kurang baik karena adanya beberapa faktor-faktor antara lain: Sumber daya manusia atau SDM merupakan hal yang penting dalam setiap aspek, namun kekurangan sumber daya manusia menjadi salah satu kendala atau hambatan utama di Kelurahan Pucang Sewu, terutama jumlah pegawai menjadi kendala yang sangat besar dalam penerapan budaya organisasi untuk meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan. Hal ini mengakibatkan pegawai harus mengambil ahli tugas dan mengakibatkan tugas pegawai yang menumpuk yang menyebabkan lambatnya pengurusan maupun penginputan berkas dokumen kependudukan. Fasilitas Sarana dan Prasarana Sarana dan prasarana merupakan hal yang penting dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat. Sarana dan prasarana di Kelurahan Pucang Sewu masih belum memadai dan mengakibatkan pelayanan yang diberikan belum memuaskan. Misalnya masih kurangnya alat komputer dan printer yang masih terbatas hal ini mengakibatkan lamanya proses penginputan karena penggunaan komputer dan printer yang bergantian.

Faktor Pendukung

Adapun dalam penerapan terdapat faktor pendukung yang mempengaruhi keberhasilan pelaksanaan berjalan dengan baik dan lancar karena adanya beberapa faktor – faktor antara lain: Komunikasi, Komunikasi menjadi faktor yang penting dalam keberhasilan penerapan budaya organisasi dalam peningkatan pelayanan administrasi kependudukan karena pegawai harus memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik terhadap organisasinya. Komunikasi yang baik memungkinkan pegawai untuk mendapatkan arahan yang jelas. Pegawai Kelurahan Pucang Sewu menerapkan komunikasi dengan menjalin komunikasi yang baik dari atasan ke bawahan maupun sebaliknya dan jika ada informasi yang simpang siur atau belum paham pegawai akan diberikan arahan maupun evaluasi agar tidak timbul permasalahan dan kendala dalam melayani masyarakat. Motivasi, Motivasi merupakan faktor yang penting dalam penerapan budaya organisasi yang efektif dalam meningkatkan pelayanan. Motivasi juga sebagai pendorong kinerja karena ketika pegawai merasa termotivasi pegawai akan lebih bersemangat dalam menjalankan tugasnya. Pegawai Kelurahan Pucang Sewu telah memberikan motivasi kepada sesama pegawai maupun dari atasan kepada bawahan dengan baik agar pegawai selalu semangat dan termotivasi dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat.

E. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Kelurahan Pucang Sewu Kota Surabaya terhadap analisis budaya organisasi dalam peningkatan pelayanan administrasi kependudukan adalah sebagai berikut:

1. Budaya organisasi yang diterapkan dalam peningkatan pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Pucang Sewu sudah terlihat baik dengan

menerapkan inovasi dan keberanian mengambil resiko, pegawai Kelurahan melaksanakan tugasnya dengan sangat teliti, responsif, ramah, dan saling bekerja sama dengan baik. Pihak Kelurahan juga telah menerapkan apresiasi kepada pegawai jika telah melakukan tugasnya dengan baik dan jika pegawai tidak bekerja sesuai dalam memberikan pelayanan akan di kenakan sanksi dan evaluasi serta diberikan motivasi oleh Pimpinan Kelurahan. Pihak Kelurahan juga memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat mulai dari memberikan informasi yang jelas, biaya pelayanan yang gratis, berbagai macam produk pelayanan yang diberikan, pegawai bersikap ramah kepada masyarakat dan pegawai sudah menjalankan tugasnya sesuai dengan pembagian tugas masing - masing. Namun, dalam sarana dan prasarana di Kelurahan Pucang Sewu masih belum memadai dan waktu penyelesaian dalam penginputan maupun penerbitan masih lambat. Dalam hal ini budaya yang diterapkan dalam peningkatan pelayanan administrasi kependudukan terlihat dari budaya organisasi yang diterapkan sudah baik tetapi dalam pelayanan administrasi kependudukan masih kurang baik hal ini menyebabkan terhambatnya budaya organisasi dalam peningkatan pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Pucang Sewu.

2. Faktor penghambat penerapan budaya organisasi dalam peningkatan pelayanan administrasi kependudukan yaitu kurangnya sumber daya manusia terlihat jumlah pegawai yang masih terbatas, kurangnya sarana dan prasarana yang memadai. Adapun faktor pendukung penerapan budaya organisasi dalam peningkatan pelayanan administrasi kependudukan diantaranya seperti komunikasi yang baik oleh setiap pegawai maupun oleh pimpinan, motivasi pegawai dalam menjalankan tugasnya sudah baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Abror, M. D., & Hidayah, L. (2022). *Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Kepada Masyarakat Pembuat Akte Kelahiran di UPT Dispendukcapil Kecamatan Purwosari*. *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik Dan Kebijakan Sosial*, 5(2), 167–180. <https://doi.org/10.25139/jmnegara.v5i2.4396>
- Ambarwati, A., & Hangtuah, U. (2019). *Perilaku Dan Teori Organisasi* (Issue April 2018).
- Beech, K. dan. (2000). *Teori Budaya Organisasi*.
- Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No.63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik
- Moleong, L. J. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosda Karya.
- Muhammad, H., Setiawan, D., Studi, P., Administrasi, I., Tribhuwana, U., & Malang, T. (2017). *Efektifitas Budaya Organisasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat*. 6(2), 80–85.
- Sholehah, A. Z., & Salbiah, E. (2023). *Peran Budaya Organisasi dalam Meningkatkan Pelayanan Publik*. 2, 352–359.
- Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan