

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik sangat penting dilakukan demi terpenuhinya kebutuhan masyarakat. Pelayanan yang dilakukan oleh pihak pemerintah maupun pihak swasta haruslah sesuai dengan apa yang menjadi harapan publik sebagai konsumen. Seiring dengan perkembangan zaman yang sarat dengan harapan dan kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks, dalam konteks birokrasi dibutuhkan penataan sumber daya aparatur yang baik dalam manajemen pemerintahan sehingga akan memberikan dampak pemerintahan yang lebih berkualitas, lebih mampu mengemban fungsi-fungsi pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah atas setiap kegiatan yang ditujukan untuk kepentingan publik atau masyarakat. Dengan demikian, kegiatan tersebut mengandung adanya unsur-unsur perhatian dan kesediaan serta kesiapan dari pegawai pemerintah. Rasa puas masyarakat dalam pelayanan publik akan terpenuhi ketika apa yang diberikan oleh pegawai sesuai dengan apa yang mereka harapkan sehingga pelayanan tersebut akan terkesan berkualitas di mata masyarakat sebagai konsumen.

Kualitas pelayanan publik sangat penting bagi tercapainya tujuan suatu organisasi, baik organisasi pemerintah maupun organisasi swasta. Setiap organisasi baik organisasi pemerintah ataupun organisasi swasta memiliki tujuan yang sama dalam proses pelayanan, yakni kepuasan masyarakat sebagai pelanggan atau konsumen.

Dalam memenuhi kepuasan masyarakat kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh budaya organisasi. Budaya organisasi menjadi sangat penting dalam menghubungkan organisasi dengan pegawai. Budaya organisasi mengandung arti sebuah sistem makna bersama yang dianut oleh para anggota yang membedakan suatu organisasi dari organisasi-organisasi lainnya. Sistem makna bersama ini, ketika dicermati secara lebih saksama, adalah sekumpulan karakteristik kunci yang dijunjung tinggi oleh organisasi. Budaya organisasi yang positif dan tumbuh menjadi kuat akan mampu memacu organisasi ke arah yang lebih baik. Sebaliknya, budaya kerja negatif akan memberi dampak negatif bagi organisasi. Kultur organisasi atau budaya organisasi yang kuat akan lebih mempengaruhi pegawai daripada kultur yang lemah. Jika kulturenya kuat dan mendorong standar etika yang tinggi, ia pasti akan berpengaruh kuat dan positif terhadap perilaku pegawai. Maka dari itu budaya organisasi perlu dipertahankan dan harus mengalami kemajuan dalam mempertahankan kelangsungan hidup.

Selain itu, untuk melihat pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan publik, maka satu hal yang menjadi dasar penilaian dalam hal ini adalah organisasi yang memiliki budaya yang kuat dapat mempunyai pengaruh yang bermakna bagi perilaku dan sikap anggotanya. Nilai inti organisasi itu akan dipegang secara insentif dan dianut secara meluas dalam suatu budaya yang kuat.

Menurut UU Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Isu peningkatan mutu pelayanan publik merupakan isu hangat dalam era

pembangunan dewasa ini. Pelayanan umum merupakan isu sentral yang menentukan keberhasilan setiap lembaga pemberi pelayanan. Pelayanan publik menjadi salah satu indikator penilaian kualitas administrasi pemerintahan dalam melakukan tugas dan fungsinya. Baik tidaknya administrasi publik atau pemerintah itu dilihat dari seberapa jauh pelayanan publiknya itu sesuai dengan tuntutan, kebutuhan dan harapan masyarakat. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Masyarakat setiap waktu terus menerus melakukan tuntutan terhadap pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat. Satu hal yang hingga saat ini seringkali masih menjadi masalah dalam kaitannya dalam hubungan antara rakyat dan pemerintah di daerah adalah dalam bidang *public service* (pelayanan umum), terutama dalam hal kualitas atau mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah sebagai *service provider* (penyedia jasa) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang semakin berkualitas. Apalagi dalam menghadapi kompetisi di era globalisasi, kualitas dan pelayanan aparatur pemerintah akan semakin ditantang untuk semakin optimal dan mampu menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat, baik dari segi kualitas maupun dari segi kuantitas pelayanan.

Parasuraman, Zeithaml dan Berry (Hardiansyah, 2011:46) mengatakan bahwa untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan publik, yaitu :

1. Berwujud (*tangibles*)

Tangibles adalah kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, dan tempat informasi. Indikatornya adalah :

- a. Penampilan petugas dalam melayani pelanggan
- b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
- c. Kemudahan dalam proses pelayanan
- d. Kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan
- e. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
- f. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

2. Keandalan (*reliability*)

Reliability adalah kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Indikatornya adalah :

- a. kecermatan petugas dalam melayani
- b. memiliki standar pelayanan yang jelas
- c. kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- d. keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

3. Ketanggapan (*responsiveness*)

Responsiveness adalah kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat, tepat dan tanggap terhadap keinginan konsumen. Indikatornya adalah :

- a. Merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan
- b. Petugas melakukan pelayanan dengan cepat
- c. Petugas melakukan pelayanan dengan tepat
- d. Petugas melakukan pelayanan dengan cermat

- e. Petugas melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
- f. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

4. Jaminan (*Assurance*)

Assurance adalah kemampuan, keramahan dan sopansantun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen. Indikatornya adalah :

- a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
- b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
- c. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
- d. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

5. Empati (*Emphaty*)

Emphaty adalah sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen. Indikatornya adalah :

- a. Mendahulukan kepentingan pelanggan.
- b. Petugas melayani dengan sikap ramah.
- c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun.
- d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif atau membeda-bedakan.
- e. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti bahwa pelayanan publik dari Kantor Dinas Sosial Provinsi Nusa Tenggara Timur sudah berkualitas. Hal tersebut dibuktikan dengan pelayanan sosial dari Kantor Dinas Sosial Provinsi Nusa Tenggara Timur seperti bantuan sosial untuk panti asuhan Anak Riang Naibonat. Bantuan sosial untuk panti asuhan tersebut merupakan tugas pokok yang secara terus menerus dilakukan sebagai bukti pelayanan dari Kantor Dinas Sosial Provinsi Nusa Tenggara Timur.

Budaya organisasi di Kantor Dinas Sosial Provinsi Nusa Tenggara Timur dapat dikatakan baik karena dengan melihat sejauh mana nilai- nilai dan aturan-aturan dipatuhi bersama oleh pegawai pada kantor tersebut serta kerja sama yang baik antar pegawai dalam bidang masing-masing. Sehingga peneliti tertarik untuk meneliti seberapa besar pengaruh yang disumbangkan budaya organisasi pada Kantor Dinas Sosial Provinsi Nusa Tenggara Timur terhadap kualitas pelayanan yang ada pada kantor tersebut.

Adapun tugas pokok Dinas Sosial sesuai Peraturan Daerah Nusa Tenggara Timur Nomor 10 tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur, yang secara eksplisit tertuang dalam bab III pasal 12 ayat (1) menyebutkan bahwa Dinas Sosial mempunyai tugas membantu Gubernur melaksanakan sebagian urusan rumah tangga daerah di bidang kesejahteraan sosial. Selanjutnya dalam ayat (2) menyebutkan bahwa untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Dinas Sosial menyelenggarakan fungsi :

1. Perumusan kebijakan teknis di bidang kesejahteraan sosial.
2. Penyelenggaraan urusan pemerintah dan pelayanan umum di bidang sosial.
3. Pembinaan dan pelaksanaan tugas di bidang sosial.
4. Pembinaan unit pelaksanaan teknis.
5. Pelaksanaan urusan tata usaha, kepegawaian, perlengkapan, sarana, dan prasarana rumah tangga.
6. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Gubernur sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk menyusun proposal penelitian dengan judul **“PENGARUH BUDAYA ORGANISASI TERHADAP**

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR DINAS SOSIAL
PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR (Studi Pelayanan pada UPT.
Kesejahteraan Sosial Anak Riang Naibonat)”.**

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana Budaya Organisasi dan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Sosial Provinsi Nusa Tenggara Timur ?
2. Apakah Ada Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Sosial Provinsi Nusa Tenggara Timur ?

C. Tujuan Dan Kegunaan

1. Tujuan

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk menggambarkan tentang budaya organisasi dan kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Sosial Provinsi Nusa Tenggara Timur.
- b. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Sosial Provinsi Nusa Tenggara Timur.

2. Kegunaan

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Sebagai referensi untuk penelitian lain yang ingin melanjutkan penelitian ini.
- b. Sebagai bahan informasi kepada Pimpinan Kantor Dinas Sosial Provinsi Nusa Tenggara Timur.