

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Budaya organisasi merupakan salah satu faktor yang perlu dibangun di pemerintahan, mulai dari Pemerintahan Pusat, Pemerintahan Propinsi dan Pemerintahan Kota dan Kabupaten, bahkan juga di pemerintahan Desa di Indonesia. Melalui sosialisasi, pelaksanaan dan penetapan budaya organisasilah suatu jalannya roda pemerintahan dapat diharapkan mampu memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat dimana pemerintahan itu dijalankan.

Budaya organisasi menjadi hal yang penting untuk diperkuat agar nilai-nilai budaya organisasi tersebut tidak hanya menjadi sebatas konsep namun juga menjadi nilai yang membawa manfaat positif bagi organisasi guna memaksimalkan potensi dan performa pelayanan. Dengan ini, budaya organisasi memberikan suatu kerangka kerja yang menata dan mengarahkan perilaku positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi dalam rangka peningkatan kinerja. Budaya organisasi memberikan identitas bagi para anggota organisasi dan membangkitkan komitmen terhadap keyakinan dan nilai yang lebih besar dari dirinya sendiri.

Setiap individu yang tergabung di dalam sebuah organisasi memiliki budaya yang berbeda, disebabkan mereka memiliki latar belakang budaya yang berbeda, namun semua perbedaan itu akan dilebur menjadi satu di dalam sebuah budaya yaitu budaya organisasi, untuk menjadi sebuah kelompok yang bekerja sama dalam mencapai tujuan organisasi sebagaimana yang telah disepakati bersama sebelumnya, tetapi dalam proses tersebut tidak tertutup kemungkinan ada individu yang bisa menerima dan juga yang tidak bisa menerimanya, yang mungkin bertentangan dengan budaya yang dimilikinya. Budaya berkembang menjadi sesuatu nilai-nilai atau norma yang tidak hanya dimiliki oleh sekelompok manusia pada suatu lingkungan saja tetapi juga dimiliki oleh sebuah organisasi.

Pada dasarnya budaya organisasi diterapkan dalam sebuah organisasi bertujuan meningkatkan efektifitas pegawai dengan cara harus mematuhi dan menjadikan pedoman pada aturan nilai-nilai yang berlaku dalam sebuah organisasi tersebut. Budaya organisasi mencakup pola perilaku setiap anggota dan berfungsi sebagai seperangkat aturan saat berhubungan dengan orang lain baik secara internal maupun eksternal. Oleh karenanya, tujuan penting budaya organisasi adalah untuk membantu pemahaman lingkungan dan merencanakan responnya. Sebagai suatu proses integrasi internal dimana seluruh anggota organisasi menyadari bagaimana saling berhubungan satu sama lain.

Budaya organisasi dapat dibentuk dari pembiasaan atau rutinitas sehari-sehari yang dilakukan oleh pimpinan dan anggota dalam suatu organisasi sebagai pelayan publik. Seperti halnya di Kantor Camat Afulu yang mempunyai budaya organisasi seperti hadir di kantor tepat waktu, melakukan *briefing* sebelum mulai kegiatan kerja, dan gotong royong menyelesaikan pekerjaan antar bidang. Hal ini diwajibkan untuk dilakukan setiap hari dan menjadi rutinitas para pegawai. Dengan adanya budaya yang diterapkan tersebut diharapkan semua pegawai dapat melaksanakan tugas dengan baik.

Dalam sebuah organisasi, budaya yang diterapkan akan berdampak pada berjalannya rutinitas atau kegiatan yang ada di organisasi tersebut dan berdampak pada masyarakat yang mempunyai kepentingan dengan organisasi itu pula. Salah satu dampak dari budaya organisasi adalah pelayanan terhadap masyarakat. Sehingga baik secara langsung maupun tidak langsung budaya organisasi yang ada dalam sebuah organisasi akan berpengaruh terhadap mutu pelayanan. Pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Pelayanan sangat erat kaitannya dengan pemerintah, karena salah satu tanggungjawab dan kewajiban pemerintah ialah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pada hakikatnya, pelayanan merupakan serangkaian

kegiatan, karena itu pelayanan adalah sebuah proses. Sebagai sebuah proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Pelayanan yang diterima masyarakat secara langsung dapat dijadikan tolak ukur dalam menilai kualitas kinerja pemerintah. Pelayanan dalam perkembangannya timbul dari adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan pemerintahan baik yang bersifat individu maupun kelompok.

Pelayanan pemerintah kepada masyarakat dikatakan bermutu bila pelayanan yang diberikan memenuhi atau melebihi harapan masyarakat. Pengertian mutu dapat diartikan juga sebagai hasil kinerja untuk suatu proses pekerjaan yang sesuai standar sebagaimana diharapkan oleh masyarakat. Untuk meningkatkan mutu pelayanan maka sebuah organisasi harus menumbuhkan budaya organisasi sebagai upaya untuk mendorong pegawai dalam melakukan pekerjaan dengan ikhlas bila didukung oleh budaya kerja yang baik.

Kantor Camat Afulu merupakan penyelenggara pelayanan publik yang berkewajiban melayani masyarakat untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggaraan pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan masyarakat serta terwujudnya tanggung jawab pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Berdasarkan hasil wawancara awal dengan salah seorang pegawai kantor Camat Afulu berinisial (IW) mengatakan bahwa masalah yang sering terjadi di Kantor Camat Afulu yakni (1) perilaku pegawai dimana salah satu yang menjadi sorotan publik yakni pegawai tidak tepat waktu pada saat masuk kantor baik itu pada masuk pagi maupun jam istirahat sudah selesai. (2) Adanya sebagian pegawai yang kurang saling menghargai, dimana apabila pegawai sedang melakukan pekerjaannya namun pegawai lain sibuk berbincang-bincang tentang hal yang tidak berkaitan dengan pekerjaan, sehingga akan mengganggu konsentrasi pegawai yang sedang melakukan pekerjaannya dan tidak akan fokus dalam melakukan pekerjaan yang

mengakibatkan penyelesaian administrasi sering terlambat. (3) Terdapat pegawai yang kurang saling berkomunikasi dalam bekerja sama untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam keadaan ini, mutu pelayanan publik tidak mencapai standar pelayanan yang diharapkan oleh penerima pelayanan sehingga merasakan ketidakpuasan. sejalan dengan hal tersebut budaya organisasi memiliki keterkaitan yang kuat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Maka dari itu kesadaran aparat pemerintah tentang pentingnya budaya organisasi dalam meningkatkan mutu pelayanan publik masih perlu pemahaman bagi pegawai yang ada dilingkungan organisasi sehingga pelayanan lebih maksimal.

Berdasarkan permasalahan yang telah dipaparkan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan sebuah penelitian yang berjudul **“Analisis Peran Budaya Organisasi dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kepada Masyarakat (Studi Kasus di Kantor Camat Afulu)”**

1.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian bermanfaat untuk membatasi ruang lingkup masalah pada judul penelitian agar peneliti tidak terjebak pada banyaknya data yang diperoleh di lapangan. Penentuan fokus penelitian lebih diarahkan pada tingkat kebaruan informasi yang akan diperoleh dari situasi budaya organisasi dan mutu pelayanan, hal ini dimaksudkan untuk membatasi studi kualitatif sekaligus membatasi penelitian guna memilih mana data yang relevan dan mana data yang tidak relevan.

Menurut sugiyono (2017: 207) menjelaskan bahwa “pembatasan dalam penelitian kualitatif lebih didasarkan pada tingkat kepentingan, urgensi dan reabilitas masalah yang akan dipecahkan”. Penelitian ini difokuskan membahas tentang peran budaya organisasi dalam meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas maka didapat rumusan masalah yaitu:

1. Bagaimana Budaya Organisasi pada Kantor Camat Afulu?
2. Bagaimana Mutu Pelayanan pada Kantor Camat Afulu?
3. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan pada Kantor Camat Afulu?
4. Bagaimana peran budaya organisasi dalam meningkatkan mutu pelayanan di Kantor Camat Afulu?

1.4 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan permasalahan yang telah dirumuskan maka dapat ditetapkan apa yang menjadi tujuan penelitian yaitu:

1. Untuk mengetahui Budaya Organisasi pada Kantor Camat Afulu.
2. Untuk mengetahui Mutu Pelayanan pada Kantor Camat Afulu.
3. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan pada Kantor Camat Afulu.
4. Untuk mengetahui peran budaya organisasi dalam meningkatkan mutu Pelayanan Kepada Masyarakat di Kantor Camat Afulu.

1.5 Kegunaan Hasil Penelitian

Peneliti memiliki harapan semoga penelitian ini dapat memberikan hasil yang bermanfaat:

1. Bagi Peneliti

Untuk meningkatkan pengetahuan peneliti khususnya untuk studi mengenai budaya organisasi dan mutu pelayanan kepada masyarakat.

2. Bagi Akademisi

Hasil penelitian ini akan menambah literasi hasil-hasil penelitian khususnya mahasiswa di Fakultas Ekonomi Universitas Nias.

3. Bagi Lokasi Penelitian

Hasil penelitian dan juga kesimpulan yang di peroleh melalui penelitian ini dapat menjadi bahan bagi pegawai Kantor Camat Afulu Kabupaten

Nias Utara untuk mengembangkan peran budaya organisasi dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat