

**AKTUALISASI BUDAYA ORGANISASI DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA BATAM**

SKRIPSI



Oleh

Anju Indriani

171010006

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2021**

**AKTUALISASI BUDAYA ORGANISASI DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**



Oleh

Anju Indriani

171010006

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM**

TAHUN 2021

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini saya:

Nama : Anju Indriani
NPM : 171010006
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Administrasi Negara

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul:

“Aktualisasi Budaya Organisasi Dalam Meningkatkan Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam”

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah Skripsi ini digugurkan dan Skripsi yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 26 Juli 2021



SEPUKUH RIBU RUPIAH
1000
REPUBLIC OF INDONESIA
MERERAKAN
TEMPEL
C79F1AJX267519736

Anju Indriani

171010006

**AKTUALISASI BUDAYA ORGANISASI DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA BATAM**

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat

Memperoleh gelar Sarjana

Oleh

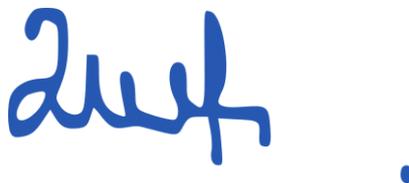
Anju Indriani

171010006

Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal

Seperti tertera dibawah ini

Batam, 31 Juli 2021

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Dedi', followed by a small blue dot.

**Dedi Epriadi, S.Sos., M.Si
Pembimbing**



ABSTRAK

Pelayanan publik di Indonesia masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan kehidupan bermasyarakat. Dalam pelaksanaannya, kegiatan pelayanan pada Seksi Pindah Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam dinilai belum optimal dan belum berjalan dengan sempurna, hal ini dikarenakan ditemukan beberapa faktor penghambat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana aktualisasi budaya organisasi dalam meningkatkan pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif dan menggunakan dua sumber data, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan budaya organisasi telah berjalan dengan baik, namun ada beberapa hal lagi yang masih perlu diperhatikan dan diperbaiki, namun hal ini tidak secara signifikan menghambat berjalannya proses pengurusan administratif.

Kesimpulan yang didapat adalah pada pelaksanaannya, kegiatan pelayanan di bagian Pindah Datang Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam dinilai belum optimal dan belum berjalan dengan sempurna, hal ini karena ditemukannya beberapa faktor penghambat. Faktor penghambatnya antara lain perbedaan budaya antara masyarakat asli Kota Batam dengan masyarakat pendatang dari luar Kota Batam, manajemen yang dinilai kaku, para pegawai tidak memiliki ruang untuk lebih mengoptimalkan kreatifitas dan inovasi individu, keterbatasan sarana dan prasarana yang kurang mengikuti perkembangan zaman, serta fasilitas yang dinilai kurang nyaman bagi masyarakat didalam melakukan proses pelayanan. Upaya yang dilakukan dalam mengatasi faktor penghambat adalah diadakannya rapat bersama pimpinan dalam memecahkan masalah dan mencoba membuat dan merancang satu tempat atau sistem yang nyaman untuk dilakukannya proses pelayanan.

Kata kunci: Budaya organisasi; Pelayanan Publik; Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam

ABSTRACT

Public services in Indonesia are still faced with conditions that are not in accordance with the needs of social life. In practice, service activities in the Population Transfer Section at the Batam City Population and Civil Registration Service are considered not optimal and have not run perfectly, this is because several inhibiting factors were found. The purpose of this study was to find out how the actualization of organizational culture in improving services at the Batam City Population and Civil Registration Service. In this study, researchers used qualitative research methods with a descriptive approach and used two data sources, namely primary data sources and secondary data sources. The results of the study indicate that the implementation of organizational culture has been going well, but there are some things that still need to be considered and improved, but this does not significantly hinder the running of the administrative management process.

The conclusion obtained is that in its implementation, service activities in the Population Moving and Coming section of the Batam City Population and Civil Registration Service are considered not optimal and have not run perfectly, this is because several inhibiting factors were found. The inhibiting factors include cultural differences between the indigenous people of Batam City and immigrant communities from outside Batam City, management that is considered rigid, employees do not have the space to further optimize individual creativity and innovation, limited facilities and infrastructure that do not keep up with the times, and facilities that are inadequate. considered less comfortable for the community in carrying out the service process. Efforts made to overcome the inhibiting factors are holding meetings with the leadership in solving problems and trying to create and design a place or system that is comfortable for the service process.

Keywords: Organizational culture; Public service; Batam City Population and Civil Registration Office

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata 1 (S1) pada Program Studi Administrasi Negara Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Putera Batam Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.Si
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom
3. Ketua Program Studi Administrasi Negara Bapak Padrisan Jamba, S.H., M.H
4. Bapak Dedi Epriadi, S.Sos., M.Si selaku dosen pembimbing skripsi pada program studi Administrasi Negara Universitas Putera Batam
5. Bapak Timbul Dompok, S.E., M.Si selaku dosen pembimbing akademik
6. Dosen Program Studi Administrasi Negara, serta seluruh Dosen dan Staff Universitas Putera Batam
7. Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam
8. Orang Tua dan Keluarga yang telah mendukung serta para sahabat yakni Yuni dan Fivi yang selalu memberikan dukungan moril dan telah meluangkan waktu untuk senantiasa membantu
9. Pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang turut membantu terselesainya Skripsi ini

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufikNya, Amin



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Identifikasi Masalah	8
1.3. Batasan Masalah.....	9
1.4. Rumusan Masalah	9
1.5. Tujuan Penelitian.....	10
1.6. Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1. Teori Dasar	12
2.1.1. Organisasi.....	12
2.1.2. Budaya Organisasi	13
2.1.3. Pelayanan Publik.....	16
2.1.4. Kualitas Pelayanan Publik.....	17
2.1.5. Pemerintah Daerah	18
2.1.6. Kebijakan Publik.....	18

2.1.7. Administrasi	19
2.2. Penelitian Terdahulu.....	19
2.3. Kerangka Pemikiran	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	25
3.1. Jenis Penelitian	25
3.2. Fokus Penelitian	25
3.3. Sumber Data	25
3.4. Teknik Pengumpulan Data	26
3.5. Metode Analisis Data	27
3.6. Keabsahan Data	29
3.7. Lokasi dan Jadwal Penelitian	30
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	33
4.1. Gambaran umum lokasi hasil penelitian	33
4.1.1. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam.....	33
4.1.2. Gambaran Umum Pelaksanaan Layanan Pindah Datang Penduduk	46
4.2. Aktualisasi Budaya Organisasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam.....	52
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	62
5.1. Simpulan.....	62
5.2. Saran	63
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
Lampiran 1. Pendukung Penelitian	
Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup	
Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian	

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 3. 1 KOMPONEN ANALISIS DATA	28
GAMBAR 4. 1 STRUKTUR ORGANISASI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIK KOTA BATAM	45

DAFTAR TABEL

TABEL 3. 1 NARASUMBER	26
TABEL 3. 2 JADWAL PENELITIAN	31
TABEL 4. 1 JUMLAH LAYANAN PINDAH DATANG	47
TABEL 4. 2 JUMLAH PENDUDUK KOTA BATAM TAHUN 2016-2019	70



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan yang bersifat publik di Indonesia kini masih berada diposisi dimana belum terciptanya kesesuaian terkait keperluan masyarakat serta peralihan kemajuan zaman diberbagai segi aktivitas kemasyarakatan. Kondisi ini terbilang dapat dilatarbelakangi sebab belum siapnya sikap didalam perubahan nilai dan norma serta budaya yang memiliki cakupan cukup besar dan juga efek samping dari masalah-masalah pemerintahan yang melibatkan banyak pihak atau kompleks. Disamping itu, susunan dan sistem baru masyarakat dihadirkan pada rintangan yang terjadi secara mendunia, yang mana hal ini disebabkan karena kemajuan diberbagai bidang seperti sistem informasi, ilmu pengetahuan, komunikasi, transportasi, serta perdagangan dan banyak lainnya. (Nuriyanto, 2014)

Pemerintah sebagai pihak pemberi pelayanan berkewajiban memberi layanan secara optimal, sedangkan masyarakat sebagai pihak yang memiliki hak untuk menerima layanan terbaik yang diberikan oleh para pegawai pemerintahan. Kinerja pegawai pemerintahan harus selalu optimal supaya mampu mendukung terciptanya kepuasan layanan oleh masyarakat secara optimal dan dengan memberikan kepuasan terhadap layanan yang diberikan kepada kelompok masyarakat tentu akan memberikan citra positif yang baik bagi instansi itu sendiri dan juga dengan kinerja dan hasil pelayanan yang optimal, pemerintah mendapatkan kepercayaan dari masyarakat setempat. Sejalan dengan hal tersebut, dapat kita lihat pada jurnal Tinawati Simangunsong dan Edy Sutrisno yang berjudul Pengembangan Kompetensi Sosiokultural Aparatur Sipil Negara pada Unit Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu (UPPTSP) Kecamatan Kembangan, Jakarta Barat. Dikatakan bahwa pelayanan dapat dikatakan berhasil apabila otonomi yang dijalankan oleh aparatur dapat memuaskan masyarakat.

kompetensi aparatur mempengaruhi kinerja yang juga akan berdampak pada hasil akhir pelayanan, hal ini dapat tercapai jika dilakukan pengembangan kompetensi aparatur. (Simangunsong & Sutrisno, 2021)

Masyarakat sebagai peran utama didalam terlaksananya tata pemerintahan yang baik, menjadi kunci penting yang perlu mendapat perhatian serius dari pemerintah. Partisipasi masyarakat merupakan salah satu faktor peningkatan kualitas pelayanan publik disuatu daerah. Apabila disuatu instansi mendapatkan banyak pengaduan terkait ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima, hal ini sebaiknya dijadikan bahan evaluasi untuk meningkatkan pelayanan yang jauh lebih baik dibanding yang sebelumnya.

Pelaksanaan kegiatan pemerintahan daerah diatur didalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014. Pada Pasal 31 disebutkan bahwa :

1. Penataan wilayah dilakukan sebagai pelaksanaan dari desentralisasi
2. Berdasarkan ayat 1 ada beberapa tujuan yang dimaksud dari penataan daerah yakni:
 - a. Untuk mencapai efektivitas dalam penyelenggaraannya yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah
 - b. Kesejahteraan masyarakat ditingkatkan dalam kurun waktu yang cepat
 - c. Kualitas pelayanan publik lebih ditingkatkan dalam waktu yang cepat
 - d. Kualitas tata kelola pemerintahan lebih ditingkatkan lagi

Berdasarkan undang-undang tersebut terlihat jelas bahwa pemerintah daerah berkewajiban dalam percepatan kualitas pelayanan publik yang dijalankan oleh badan-badan daerah.

Terdapat standar yang digunakan dalam mengukur level pelayanan masyarakat akan kepuasan layanan yang diberikan pegawai. Salah satu standar yang ada yakni IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) yang mana terdefinisi

sebagai pelaksanaan survey yang diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 14 tahun 2017 yang mengatur mengenai Pedoman Penyusunan IKM Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Definisi dari IKM itu sendiri merupakan survey yang dilakukan guna menemukan data-data serta informasi yang dibutuhkan yang didalamnya memuat hasil tingkat kepuasan masyarakat, dari data-data dan informasi-informasi yang telah didapat tersebut melalui perolehan penilaian yang dilakukan secara perhitungan menggunakan rumus dan juga pendalaman kondisi sosial yang berdasarkan pada pandangan penerima layanan disaat sedang melakukan pengurusan pelayanan oleh pegawai yang bertugas dalam pelayanan umum dengan cara memadankan antara keinginan masyarakat dengan kepentingan dan kebutuhannya.

Di Indonesia sendiri memiliki keberagaman jenis dari layanan publik berdasarkan dengan bidangnya masing-masing. Di kota Batam sendiri, salah satu organisasi dibidang umum atau publik yang ada ialah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam dimana organisasi ini telah dirampungkan didalam Peraturan Daerah (Perda) Kota Batam Nomor 1 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kota Batam, merupakan salah satu organisasi publik yang sangat memikat daya tarik guna dibahas karena kaitannya yang erat dengan masyarakat dimana organisasi ini memberikan pelayanan administratif yakni pengurusan KK (Kartu Keluarga), KTP (Kartu Tanda Penduduk), akta kelahiran, akta kematian, akta kelahiran bagi yang memiliki Nomor Induk Kependudukan (NIK), akta perkawinan, akta perceraian, akta pengesahan anak, akta rekom pindah perkawinan, surat keterangan belum menikah, pelaporan kelahiran luar negeri, pelaporan perkawinan luar negeri, pelaporan kematian luar negeri, surat pindah, surat pindah datang, penggantian KK (Kartu Keluarga), e-KTP (Kartu Tanda Penduduk Elektronik), dan surat pindah warga tak mampu. Dengan kegiatannya yang sangat dekat dengan masyarakat, masyarakat akan mudah dalam menganalisa dan menilai bagaimana budaya organisasi yang ada didalamnya, yang mana budaya organisasi tersebutlah

yang mempengaruhi hasil layanan yang diberikan oleh pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam tersebut.

Kondisi saat ini pihak Dinas menerima segala layanan yang diperuntukkan oleh masyarakat, karena kegiatan ini merupakan bentuk pemenuhan hak masyarakat terkait pengurusan administratif. Beberapa pelayanan didalamnya ada dialihkan kedalam layanan digital dimana masyarakat dapat melakukan pengurusan secara online. Hal ini tentu memberikan kemudahan bagi sebagian masyarakat karena tidak perlu mendatangi kantor dinas secara langsung dan lebih efisien terhadap waktu. Namun disisi lain, beberapa masyarakat yang belum cukup mumpuni dalam menggunakan media digital akan kesulitan dalam melakukan pengurusan secara online. Melihat kondisi tersebut, pihaknya tetap menerima pengurusan bagi siapa saja yang tidak dapat melakukan pelayanan secara online.

Selain hal tersebut diatas, kondisi langsung yang dapat dinilai yakni dapat dikatakan kurang kondusif. Banyak masyarakat yang datang melakukan pengurusan tidak mendapatkan tempat duduk selama menunggu proses pelayanan, sehingga banyak masyarakat yang berdiri, padahal fasilitas tempat duduk yang dapat digunakan selama menunggu giliran pelayanan tersebut dapat menambah kenyamanan bagi masyarakat.

Dari sekian banyak layanan administrasi yang tersedia, salah satu pelayanan yang ada yakni dalam mengurus surat pindah datang penduduk. Pelayanan ini adalah pelayanan yang mengurus surat pindah masuk dan juga keluar bagi masyarakat Batam, misalnya ada masyarakat yang berasal dari luar kota Batam ingin menetap di Batam ataupun masyarakat dari Batam ingin pindah keluar Batam tentu harus mengurus surat pindah masuk dan keluar sebagai langkah awal dalam melakukan pengurusan dokumen administrasi lainnya yang berhubungan dengan kependudukan.

Menilik informasi serta masukan dan pengaduan dari Ombudsman Kepulauan Riau secara berulang kali tertuju pada pelayanan tersedia di dinas

tersebut, kerap kali terdapat data pelaporan yang berisi mengenai keluhan kesah masyarakat. Salah satu keluhan yang masuk ialah terkait dengan ketidakjelasan jangka waktu penyelesaian pengurusan KTP, tidak ada jaminan ketepatan waktu yang diterima oleh masyarakat, kekurangan dan bahkan kehabisan keterediaan blangko. Hal serupa juga acap kali berlaku di banyak kecamatan di Kota Batam. Hal ini sangat bertolak belakang, melihat bahwa pernah diraihnya Anugerah dengan predikat atau julukan kepatuhan tinggi atas standar pelayanan publik pada tahun 2018 oleh badan organisasi Ombudsman perwakilan Kepulauan Riau. Berdasarkan hal ini tentu ada keharusan yang muncul, mencermati dan menanggapi juga secara serius demi perbaikan mutu layanan. (Kepulauan Riau, 2019)

Selain pengaduan terhadap layanan KTP, layanan pindah datang penduduk juga mengalami hambatan. Seperti yang ada didalam berita Batam Pos, dikatakan bahwa beberapa layanan kependudukan tidak bisa diproses dikarenakan gangguan server di Balai Sertifikasi Elektronik di Jakarta sehingga pengajuan yang membutuhkan tanda tangan elektronik tidak bisa diproses untuk sementara waktu. Layanan yang membutuhkan tanda tangan elektronik diantaranya pengajuan kartu keluarga, semua jenis akta, pengurusan pindah datang penduduk. (Dhiyanto, 2020)

Sehubungan bersama beberapa masalah diatas, perlu diperhatikan terkait dengan penerapan nilai budaya didalam organisasi yang terdapat didalam instansi tersebut, karena nilai-nilai budaya didalam suatu organisasi mempengaruhi hasil akhir yakni layanan yang diberikan kepada masyarakat, dimana layanan ini akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat atau tidak. Didalam institusi atau organisasi publik ini terdapat hal-hal yang silih berhubungan serta berpautan antara yang satu dan lainnya seperti anggota organisasi, hubungan sosial satu sama lain, dan juga budaya organisasi. Berbicara mengenai budaya organisasi, pengaruhnya sangat besar sekali didalam pencapaian tujuan didalam suatu organisasi, mengapa dikatakan demikian karena dari budaya organisasi inilah dapat dibentuk karakter dari masing-masing komponen organisasi. Oleh karena

terdapatnya budaya dalam suatu organisasi, para komponen organisasi bisa membentuk suatu kepercayaan yang diyakini dalam membangun organisasi yang bertumbuh selaras dengan tujuan yang telah disepakati bersama.

Kesanggupan organisasi pada saat membangun visi yang telah ditentukan berkaitan pada ketersediaan potensi, pada kondisi ini adalah manusia, atau anggota yang ada didalam organisasi tersebut. Disinilah letak tantangan yang akan dihadapi oleh para aparatur pemerintah, dimana mereka harus menciptakan kondisi yang sesuai dengan perkembangan zaman dan juga menerapkan budaya organisasi yang mampu menghasilkan nilai-nilai positif dari suatu organisasi. Setiap anggota organisasi akan sulit berubah dari budaya organisasi yang buruk ke budaya organisasi yang lebih baik apabila hanya diperintah saja, harus ada kesadaran dan keinginan dari diri anggota organisasi itu sendiri untuk berubah kedalam budaya organisasi yang lebih baik.

Berpedoman dengan peristiwa tersebut, terdapat sejumlah hal, yang mana mendasari dilakukannya penilaian dan penelitian mengenai Aktualisasi Budaya Organisasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam dikarenakan muncul beberapa masalah seperti, adanya informasi dari (Ikhsan, 2018) wahanaindonesia.com pada tanggal 29 Juni 2020 disebutkan bahwa Anggota DPRD Batam melakukan inspeksi mendadak (Sidak) kelokasi tersebut. Hal ini dilakukan dalam rangka menanggapi banyaknya aduan dan keluhan terkait pelayanan yang dinilai kurang maksimal. Sidak yang dilakukan pihaknya berkaitan dengan banyaknya laporan yang masuk dari warga Batam dan juga tindakan oknum Kabid yang menolak memberikan pelayanan pengurusan akte kematian dengan menggunakan surat kuasa, informasi dari (snw, 2020) BatamNews.co.id pada Rabu 18 April 2018 disebutkan bahwa masih terdapat keberatan yang mana berasal dari penduduk yang e-KTP nya belum didapat atau belum selesai diproses, padahal sudah memakan waktu yang cukup lama dan sudah bertahun-tahun yang lalu melakukan pengurusan perekaman , informasi dari BatamNews.co.id pada Minggu 23 Februari 2020 menyebutkan bahwa telah terjadi perkelahian oleh pemohon e-KTP dengan pegawai yang ada. Tampak

perkelahian tersebut mengikutsertakan beberapa pegawai dengan beberapa pemohon e-KTP. Tidak diketahui pasti apa penyebab dari bentrokan yang belum diketahui secara jelas. Diduga kuat dikarenakan pengurusan e-KTP yang tak lekas selesai. Pada mulanya terjalin kegiatan saling dorong serta adu mulut dengan berakhir pada kegiatan saling jual beli pukulan.

Sejalan dengan hal tersebut dapat kita hubungkan dengan salah satu jurnal oleh (Dahlan & Madjodjo, 2020) berjudul Pengaruh komitmen organisasi dan budaya organisasi terhadap kinerja Organisasi Perangkat Daerah Kota Tidore Kepulauan yang didalamnya memperlihatkan bahwa adanya keterkaitan dengan kemampuan organisasi, dalam situasi ini adalah perangkat daerah. Selain itu diperlihatkan juga terkait kultur organisasi memiliki pengaruh yang sangat kuat didalam memastikan kemampuan organisasi. Hasil dari analisis yang dilakukan menunjukkan bahwa kultur organisasi memiliki dampak yang baik atas kemampuan pegawai. Perlu adanya komitmen organisasi yang kuat demi mewujudkan budaya organisasi yang baik sehingga memberikan dampak terhadap kinerja organisasi yang pastinya akan mempengaruhi output berupa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Sependapat dengan jurnal diatas, jurnal yang berjudul Peran Budaya Organisasi Birokrasi dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik oleh (Setiawati, 2016) menjelaskan bahwa budaya organisasi dapat menunjukkan sejauh apa kinerja pegawai. Selama ini kinerja pegawai dinilai kurang cukup optimal dalam melayani masyarakat, maka dari itu dibutuhkan adanya budaya organisasi demi mewujudkan kinerja aparatur birokrasi yang optimal, hal ini juga sebagai salah satu bentuk reformasi birokrasi. Pada akhirnya bisa ditarik ikhtisar yaitu dengan adanya kultur organisasi yang mumpuni didalam suatu organisasi maka dapat dikatakan cenderung memiliki kinerja pelayanan yang baik pula dan ketika akhirnya aparat memberikan pelayanan yang memuaskan pada masyarakat.

Untuk mengubah hal-hal buruk yang telah terjadi, diperlukan budaya organisasi yang sesuai dengan organisasi itu sendiri, selain itu juga diperlukan

perubahan ke arah yang lebih baik dimana diperlukan kerjasama dari anggota organisasi untuk menggapai sasaran yang sudah ditentukan lebih dulu. Perlu tindakan yang tegas dalam menyikapi kekurangan yang ada demi menciptakan pelayanan publik yang berpihak kepada masyarakat dan demi tercapainya kepuasan masyarakat sebagaimana mestinya. Berdasarkan penjabaran tersebut, kemudian penulis menaruh minat untuk melakukan penelitian berjudul “Aktualisasi Budaya Organisasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam”.

1.2. Identifikasi Masalah

Mengacu kepada latar belakang yang telah dipaparkan diatas, terdapat beberapa permasalahan yang ada, antara lain:

1. Berdasarkan perolehan evaluasi serta peninjauan yang mana kegiatan ini dilaksanakan langsung oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Menpan-RB) didapat hasil yang menyatakan bahwa pelayanan publik atau yang sifatnya umum sudah mendapatkan nilai yang cukup (C) pada dinas terkait tersebut.
2. Layanan pindah datang penduduk juga mengalami hambatan. Seperti yang ada didalam berita batam pos, dikatakan bahwa beberapa layanan kependudukan tidak bisa diproses dikarenakan gangguan server di Balai Sertifikasi Elektronik di Jakarta sehingga pengajuan yang membutuhkan tanda tangan elektronik tidak bisa diproses untuk sementara waktu. Layanan yang membutuhkan tanda tangan elektronik diantaranya pengajuan kartu keluarga, semua jenis akta, layanan pindah datang penduduk. (Dhiyanto, 2020)
3. Anggota DPRD Batam melaksanakan inspeksi mendadak (Sidak) ke dinas terkait. Sidak ini dilaksanakan dalam rangka menanggapi banyaknya aduan dan keluhan masyarakat terkait pelayanan yang tersedia di dalamnya yang dinilai kurang maksimal. sidak yang dilakukan pihaknya berkaitan dengan banyaknya laporan yang masuk dari warga Batam dan juga tindakan oknum

Kabid yang menolak memberikan pelayanan pengurusan akte kematian dengan menggunakan surat kuasa.

4. Terjadi perkelahian diantara pemohon layanan e-KTP dengan pegawai yang saat itu sedang bertugas. Tampak perkelahian tersebut mengikutsertakan beberapa pegawai serta beberapa pemohon e-KTP. Belum diketahui secara jelas alasan dibalik perkelahian tersebut. Terdapat dugaan kuat tentang pengurusan e-KTP yang prosesnya memakan waktu lama serta tidak selesai-selesai. Mulanya berlangsung tindakan saling mendorong serta adu mulut yang mana diakhiri dengan kegiatan saling adu pukulan.

1.3. Batasan Masalah

Batasan masalah dengan mengacu kepada identifikasi masalah diatas yakni layanan pindah datang penduduk yang mana mengalami hambatan. Seperti yang ada didalam berita batam pos, dikatakan bahwa beberapa layanan kependudukan tidak bisa diproses dikarenakan gangguan server di Balai Sertifikasi Elektronik di Jakarta sehingga pengajuan yang membutuhkan tanda tangan elektronik tidak bisa diproses untuk sementara waktu. Layanan yang membutuhkan tanda tangan elektronik diantaranya pengajuan kartu keluarga, semua jenis akta, pindah datang penduduk.

1.4. Rumusan Masalah

1. Bagaimana aktualisasi budaya organisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam?
2. Apa saja faktor penghambat aktualisasi budaya organisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam?
3. Bagaimana upaya mengatasi faktor penghambat aktualisasi budaya organisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam?

1.5. Tujuan Penelitian

Mengacu kepada rumusan masalah yang telah diuraikan tersebut diatas, maka tujuan yang ditetapkan didalam penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis:

1. Aktualisasi Budaya Organisasi Dalam Meningkatkan Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam.
2. Faktor-faktor penghambat didalam Aktualisasi Budaya Organisasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam.
3. Upaya didalam mengatasi berbagai faktor penghambat Aktualisasi Budaya Organisasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam.

1.6. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari hasil penelitian ini yakni:

1. Manfaat teoritis

Diharapkan penelitian ini dapat membantu pengembangan keilmuan dibidang Administrasi Publik secara umum, sebagai bahan informasi dan juga bahan masukan guna pengembangan ilmu pengetahuan.

2. Manfaat praktis

Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam, penelitian ini bermanfaat sebagai literatur dan bahan referensi guna pemecahan masalah serta menemukan solusi demi tercapainya pelayanan yang lebih baik lagi.

3. Manfaat akademis

Penelitian ini dapat memberikan pemahaman yang dapat dijadikan sebagai masukan untuk penelitian lainnya dalam mengkaji aktualisasi budaya organisasi dalam meningkatkan budaya organisasi di dinas terkait.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Teori Dasar

2.1.1. Organisasi

Max Weber mempresentasikan pendapatnya terkait birokrasi dan membagi menjadi kelompok kerjasama serta organisasi kemasyarakatan. Menurutnya, susunan hubungan sosial yang dikaitkan dan diberi batas dengan berbagai keijakan ialah kelompok kerjasama. Beragam macam kebijakan ini mampu memaksa orang agar melaksanakan pekerjaan sebagai fungsinya yang konsisten. Sebuah organisasi ini memiliki elemen kekayaan yang berupa:

1. Organisasi yang adalah tatanan hubungan sosial, dimana maksudnya seseorang melaksanakan tahapan interaksi atau hubungan dengan sesama anggota dalam organisasi
2. Organisasi memiliki marginnya sendiri, sehingga anggota dalam organisasi tidak dapat melakukan komunikasi dengan caranya sendiri karena dibatasi dengan berbagai kebijakan.
3. Organisasi memiliki beberapa aturan didalamnya yang menjadikan organisasi berbeda dengan perkumpulan masyarakat. tatanan aturan ini mengkategorikan tahapan interaksi atau hubungan diantara anggota yang menjalin hubungan kerjasama, sehingga komunikasi tidak timbul secara sengaja.
4. Organisasi adalah struktur hubungan yang didalamnya berisikan kekuasaan, akuntabilitas, dan pengelompokan tugas guna melaksanakan fungsi-fungsi tertentu

Chester Barnard mengemukakan persepsi klasik yang berlainan mengenai organisasi. Perbedaan yang ada diantara Weber dan Barnard adalah Weber

menafakurkan berkenaan suatu skema atau struktur hubungan yang berkorelasi, sedangkan Barnard memfokuskan mengenai individu-individu selaku bagian pada skema atau struktur tersebut. Barnard mengemukakan bahwa organisasi ialah satu bentuk yang berpola aktivitas-aktivitas yang terkoordinir dengan paham, atau satu kemampuan oleh dua orang atau lebih. Dengan begitu Barnard mendedikasikan pendapatnya tentang elemen kekayaan dari sesuatu organisasi yakni sebagai berikut:

1. Organisasi mencakup sebaris aktivitas yang didapatkan melalui satu sistem pemahaman, keterencanaan, serta sinkronisasi yang bertujuan.
2. Organisasi adalah gabungan dari individu-individu guna melakukan aktivitas yang bertujuan tersebut.
3. Organisasi membutuhkan tersedianya komunikasi, yaitu satu keinginan dari sebagian komponennya guna menarik bagian capaian sasaran beriringan dengan individu lainnya. Barnard bermaksud memfokuskan kedudukan individu disuatu organisasi antara lain terdapat beberapa individu yang wajib disodorkan informasi ataupun dimotivasi atau diberi dukungan, serta hal lainnya yang wajib membuat keputusan. (Thoaha, 2017)

2.1.2. Budaya Organisasi

Makna dari budaya organisasi bisa dipaparkan sebagai sekumpulan makna sistem norma-norma (*values*), kepercayaan (*beliefs*), asumsi-asumsi (*assumption*), ataupun kebiasaan yang sudah berlaku dalam waktu lama, disetujui serta dijadikan pedoman dalam berperilaku dan menyelesaikan kendala dalam organisasi. Budaya organisasi adalah kemampuan yang tidak terlihat namun mampu menggerakkan anggota organisasi untuk melaksanakan kegiatan kerja. Kekuatan budaya organisasi mampu mendorong tujuan organisasi dan kelemahan akan menghambat tujuan organisasi. Organisasi yang memiliki nilai-nilai budaya organisasi yang terbilang cukup kuat, norma-norma yang saling berkaitan dimengerti secara menyeluruh, dilaksanakan dan dipertahankan sebagian besar jumlah karyawan didalam suatu perusahaan. Nilai-nilai yang kuat akan mempengaruhi perilaku serta efektivitas

kerja organisasi selayaknya yang disampaikan Deal&Kennedy, Miner, dan Robbins (Soetrisno, 2019) yang menimbulkan:

1. Keterkaitan antara nilai-nilai kunci, menginternalisasikan, tersosialisasi, serta menjiwai para karyawan yang adalah kekuatan yang tidak terlihat.
2. Tingkah laku anggota yang tanpa dirasakan dapat dikendalikan melalui kekuatan yang tidak formal.
3. Perasaan yakin dan konsisten oleh anggota organisasi.
4. Adanya keikutsertaan atau partisipasi sebagai bentuk penghargaan pada anggota organisasi.
5. Pelaksanaan aktivitas yang berorientasi pada misi ataupun tujuan dalam organisasi.
6. Perasaan anggota organisasi yang bahagia akibat keikutsertaannya dihargai.
7. Terdapat arahan, kombinasi dan koherensi guna membuat aktivitas organisasi berjalan stabil.
8. Memiliki dampak yang kuat dalam organisasi melalui tiga aspek: pengkoordinasian tingkah laku dan kerja organisasi, proses pemerataan kepada anggota perusahaan dan kekuatannya, berupa memaksa anggota agar melakukan norma budaya.
9. Perilaku perseorangan ataupun kelompok dapat dipengaruhi oleh budaya.

Menurut Victor (Soetrisno, 2019), ada beberapa hal yang dijadikan sebagai indikator budaya organisasi yakni:

- a. *Individual Initiative* (Inisiatif Perseorangan) merupakan tingkatan pertanggungjawaban, perasaan yang tidak dibatasi serta kemerdekaan yang oleh setiap individu memilikinya.

- b. *Risk Tolerance* (Toleransi terhadap resiko) adalah level yang mengindikasikan pegawai berkeinginan untuk melakukan perubahan ancaman menjadi agresif serta inovatif.
- c. *Control* (Pengawasan) merupakan tata aturan dimana didalamnya terdapat tindakan pengawasan dan mengamati secara prosedural terkait dengan tingkah laku pola pegawai pada saat melakukan pekerjaan.
- d. *Management support* (Dukungan manajemen) adalah bentuk perusahaan komunikasi yang dilakukan oleh pemimpin secara jelas memberikan dukungan serta bantuan kepada para pegawai yang dimilikinya.
- e. *Communication pattern* (Pola komunikasi) adalah keterbatasan kekuasaan yang ada pada pola hubungan pemerintahan dalam level, yang resmi.

Berikut adalah seperangkat instrumen yang menjadi parameter dan indikatornya yakni:

1. Individual initiative (inisiatif perseorangan), indikatornya terdiri dari:
 - a. Tingkat inisiatif pegawai
 - b. Respon cepat tanggap pegawai
2. Risk tolerance (toleransi terhadap resiko), indikatornya terdiri dari:
 - a. Kemampuan pegawai menyelesaikan masalah
 - b. Tingkat kreatifitas
 - c. Pemahaman yang jelas terhadap tujuan organisasi
 - d. Sikap inovatif pegawai
3. Control (pengawasan), indikatornya terdiri dari:
 - a. Pihak yang melakukan pengawasan
 - b. Apakah pengawasan dilakukan oleh orang yang berkompeten atau tidak

- c. Jangka waktu pengawasan
- 4. Management support (dukungan manajemen), indikatornya terdiri dari:
 - a. Kerja sama tim yang baik
 - b. Sarana dan prasarana
 - c. Peran pimpinan dalam menerapkan budaya organisasi
 - d. Interaksi pimpinan dan pegawai
- 5. Communication pattern (pola komunikasi), indikatornya terdiri dari:
 - a. Pola komunikasi organisasi
 - b. Pemahaman karakteristik budaya organisasi

2.1.3. Pelayanan Publik

Kepmen PAN No. 63 tahun 2003 menjelaskan pelayanan publik merupakan berbagai macam pelayanan yang dilakukan badan-badan pemerintahan baik pusat maupun daerah ataupun dilingkungan BUMN serta BUMD yang berbentuk jasa maupun barang guna memenuhi keperluan masyarakat ataupun bentuk pelaksanaan dari suatu peraturan perundang-undangan. Prinsip penyelenggaraannya adalah kemudahan, ketepatan waktu, kejelasan akurasi, akuntabilitas, keamanan serta ketersediaan sarana ataupun prasarana, dan juga kenyamanan. Dalam pelaksanaannya, pelayanan publik memiliki standar ataupun pedoman yang harus ditaati oleh pemberi ataupun penerima layanan yang sekurang-kurangnya terdiri dari cara memberi layanan, waktu penyelesaiannya, biaya yang dipakai, barang yang didapat dalam layanan, serta fasilitas dan kemampuan pemberi pelayanan. Adapun beberapa pola pelayanan yaitu fungsional, terpadu, terpusat. Pelaksanaannya wajib mengikuti norma-norma yang berupa transparansi, tanggung jawab, kondisional, keikutsertaan, tidak diskriminatif, serta kesetaraan hak ataupun kewajiban.

Prinsip penyelenggaraannya adalah kemudahan, ketepatan waktu, kejelasan akurasi, akuntabilitas, keamanan serta ketersediaan saran ataupun prasarana, dan juga kenyamanan. Dalam pelaksanaannya, pelayanan publik memiliki standar ataupun pedoman yang harus ditaati oleh pemberi ataupun pedoman yang harus ditaati oleh pemberi layanan ataupun penerima layanan yang sekurang-kurangnya terdiri dari cara memberi layanan, waktu penyelesaiannya, biaya yang dipakai, barang yang didapat dalam layanan, serta fasilitas dan kemampuan pemberi layanan. Adapun beberapa pola pelayanan yaitu fungsional, terpadu, terpusat. Pelaksanaannya wajib mengikuti norma-norma yang berupa transparansi, tanggung jawab, kondisional, keikutsertaan, tidak diskriminatif, serta kesetaraan hak ataupun kewajiban. Terkait dengan indikator pelayanan publik, seorang tokoh bernama Fitzsimmons memaparkan 5 indikator menurutnya, yakni:

1. *Reliability* yang mengindikasikan pelayanan secara tepat dan juga benar.
2. *Tangibles* yang mengindikasikan akan ketersediaan sumber daya.
3. *Responsiveness* yang mengindikasikan adanya kemauan dalam melayani masyarakat.
4. *Assurance* yang mengindikasikan level ketertarikan terhadap etika, penilaian, serta perilaku dan juga moral pada saat melakukan proses pelayanan.
5. *Empati* yang mengindikasikan keinginan untuk mencari tahu minat dan apa yang dibutuhkan oleh konsumen. (Mukarom & Laksana, 2015a)

2.1.4. Kualitas Pelayanan Publik

Makna kata *public* berasal dari tatanan bahasa Inggris yang memiliki arti masyarakat atau penduduk, dan *public service* yang berarti pelayanan masyarakat serta *public relation* yang berarti hubungan didalam masyarakat. jika dikaitkan pada kualitas, maka ditemukan empat pandangan dari manajemen kualitas sektor publik:

- A. Government effectiveness, seberapa kompetenkah pemberi layanan dapat melaksanakan tugasnya.
- B. Regulatory burden, kemampuan sektor publik untuk merumuskan ataupun menerapkan kebijakan yang tepat berdasarkan fenomena ataupun masalah yang ada.
- C. Rule of law, terkait kualitas prosedur hukum dan pelaksanaan yang ahrus berlaku.
- D. Control of corruption, berkaitan dengan kualitas manajemen sektor publik secara menyeluruh. Indikator ini mengukur sejauh mana kekuasaan yang dimiliki digunakan untuk kepentingan pribadi. (Mukarom & Laksana, 2015b)

2.1.5. Pemerintah Daerah

Sumber kewenangan pemerintahan diperoleh dari rakyat dan presiden sebagai orang yang bertanggungjawab terhadap pemerintahan pusat berdasarkan undang-undang memberikan sebagian kekuasaannya pada daerah dengan cara pelimpahan wewenang pada daerah tersebut untuk mengurus rumah tangganya sendiri, dekonsentrasi, serta tugas pembantuan. Sistem administrasi pemerintahan daerah merupakan keselarasan antara bermacam komponen yang terdapat dalam pemerintahan daerah yang melaksanakan tahapan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, serta pengendalian guna memperoleh tujuan pemerintah daerah. Pemerintah daerah memiliki hak untuk mengurus kepentingannya sesuai dengan masukan masyarakat berdasarkan asas desentralisasi dengan berpedoman pada undang-undang. (Nurcholis, Enceng, & Ittihad Amin, 2015)

2.1.6. Kebijakan Publik

Kebijakan merupakan terjemahan dari penggunaan kata bahasa Inggris yakni *public policy*. *Policy* sendiri dapat diterjemahkan menjadi “kebijakan” dan juga “kebijaksanaan”. Thomas R. Dye mengartikan jika kebijakan publik merupakan seluruh kegiatan yang dilakukan ataupun yang tidak dilakukan oleh

pemerintah. Alasan peraturan harus dilaksanakan dan manfaat untuk kehidupan masyarakat wajib menjadi tinjauan yang dilakukan secara menyeluruh sehingga peraturan tersebut memiliki kegunaan yang besar untuk warga dan tidak mengakibatkan terjadinya kerugian. (Anggara, 2014)

2.1.7. Administrasi

Herbert A. Simon berpendapat jika administrasi merupakan sebuah aktivitas yang dilakukan bersama guna memperoleh target yang telah ditetapkan. S.P Siagian menyatakan jika administrasi adalah semua tahapan kerjasama yang dilaksanakan oleh lebih dari satu orang yang dipelopori atas rasionalitas tertentu guna memperoleh sasaran yang sebelumnya telah ditetapkan. Sedangkan menurut The Liang Gie adalah serangkaian aktivitas pekerjaan yang dilaksanakan oleh anggota organisasi secara bersama-sama untuk memperoleh tujuan mendefinisikan administrasi sebagai kegiatan-kegiatan kelompok kerjasama untuk mencapai tujuan-tujuan bersama. (Pasolong, 2010) Administrasi memuat beberapa dimensi karakteristik antara lain:

1. Efisien, yang bermakna bahwa administrasi memiliki tujuan guna mencapai tujuan atau hasil akhir dengan efektif serta efisien. Dapat dikatakan bahwa capaian administrasi bertujuan dalam berhasil guna dan berdaya guna.
2. Efektivitas yang bermakna perencanaan tujuan yang telah ditentukan sebelumnya mampu digapai serta sasaran yang tercapai berdasarkan proses kegiatan.
3. Rasional, maksudnya ialah tujuan dicapai untuk fungsi kegunaan dengan sadar dan sengaja. (Pasolong, 2010)

2.2. Penelitian Terdahulu

1. Penelitian yang pernah dilaksanakan oleh (Dedi Epriadi, 2020) dengan judul penelitiannya yakni Upaya Pemerintah Daerah Dalam Meningkatkan Kualitas Pengelolaan Terminal di Kabupaten Tebo menunjukkan hasil penelitian mengenai kualitas pengelolaan terminal di kabupaten Tebo

menunjukkan bahwa masih kurang optimalnya pelayanan yang dipelopori oleh Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tebo, maka dari hal itu perlu adanya upaya terus-menerus untuk dilakukan yaitu dinas terkait melakukan aktivitas pengelolaan kualitas terminal dengan cara membentuk terminal sebagai UPTD sehingga akan mampu lebih mengoptimalkan dan meningkatkan lagi layanan umum pada bidang transportasi dan perhubungan, menyediakan akomodasi sarana prasarana kepada UPTD untuk meningkatkan kualitas tata kelola terminal, memberikan wewenang kepada UPTD demi pengelolaan terminal baik pada bidang pelayanan dan juga pada bidang pendapatan asli daerah, menggerakkan angkutan umum atau publik untuk memanfaatkan terminal, meningkatkan pemahaman pola pikir kepada pengemudi angkutan supaya lebih memahami lagi secara jelas dan benar akan pentingnya manfaat terminal, selain itu menambah jumlah armada petugas yang mengelola terminal, penting juga untuk membangun serta melengkapi sarana dan prasarana yang ada dilingkungan terminal untuk tahun yang akan datang, Upaya ini dilakukan guna mengatasi hambatan yang ditemukan

2. Penelitian yang dilakukan oleh (Hidayah, Kusumaningrum, Wismono, & Amarullah, 2018) dengan judul Aktualisasi Budaya Inovasi Pada Organisasi Sektor Publik. Berdasarkan penelitian yang dilakukan diperlihatkan jika pengaplikasian budaya inovasi telah berjalan cukup optimal. Terdapat beberapa faktor yang dapat memberikan pengaruh seperti kepemimpinan yang bersifat inovatif dan visioner, sumber daya pegawai yang mumpuni, tim atau kelompok yang memiliki kerjasama yang baik, penting juga aspek dukungan terkait dengan anggaran. Disamping hal tersebut, dapat dilakukan analisa yakni budaya organisasi sudah cukup baik dalam penerapan budaya inovasi secara keseluruhan.
3. Penelitian yang dilakukan oleh (Junaidi, 2020) dengan judul Aktualisasi Perilaku Aparatur dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan menyatakan bahwa Hasil penelitian menemukan bahwa aktualisasi personil dalam

pelayanan izin mendirikan bangunan di Kota Lhokseumawe, Aceh, Indonesia, diwujudkan melalui perilaku adil, perilaku kualitas kerja, perilaku kompetensi, perilaku inisiatif, perilaku komunikasi, dan perilaku kerja perilaku standar. Penelitian ini menyimpulkan bahwa meskipun perilaku para pejabat telah diwujudkan dalam perilaku tersebut di atas, belum sepenuhnya teraktualisasikan dalam pelayanan izin mendirikan bangunan, karena masih ada banyak kendala internal dan eksternal. Hambatan internal seperti seperti sumber daya personel yang terbatas, layanan yang belum transparan dan tidak akuntabel. Selain itu, tidak ada kepastian waktu, tidak ada standar operasional kerja, dan rumit jalur birokrasi. Kendala eksternal adalah kurangnya publik kesadaran hukum, dan sebagian besar belum memenuhi kelengkapan dokumen administrasi. Disarankan bahwa aparat dapat mengaktualisasikan perilakunya dalam pelayanan IMBMB secara optimal. Studi ini menyarankan bahwa pemangku kepentingan harus memberikan pelatihan dan pendidikan khusus dan ekstra untuk personel, termasuk pembentukan karakter, serta pembentukan tim khusus untuk mengawasi dan mengevaluasi IMB.

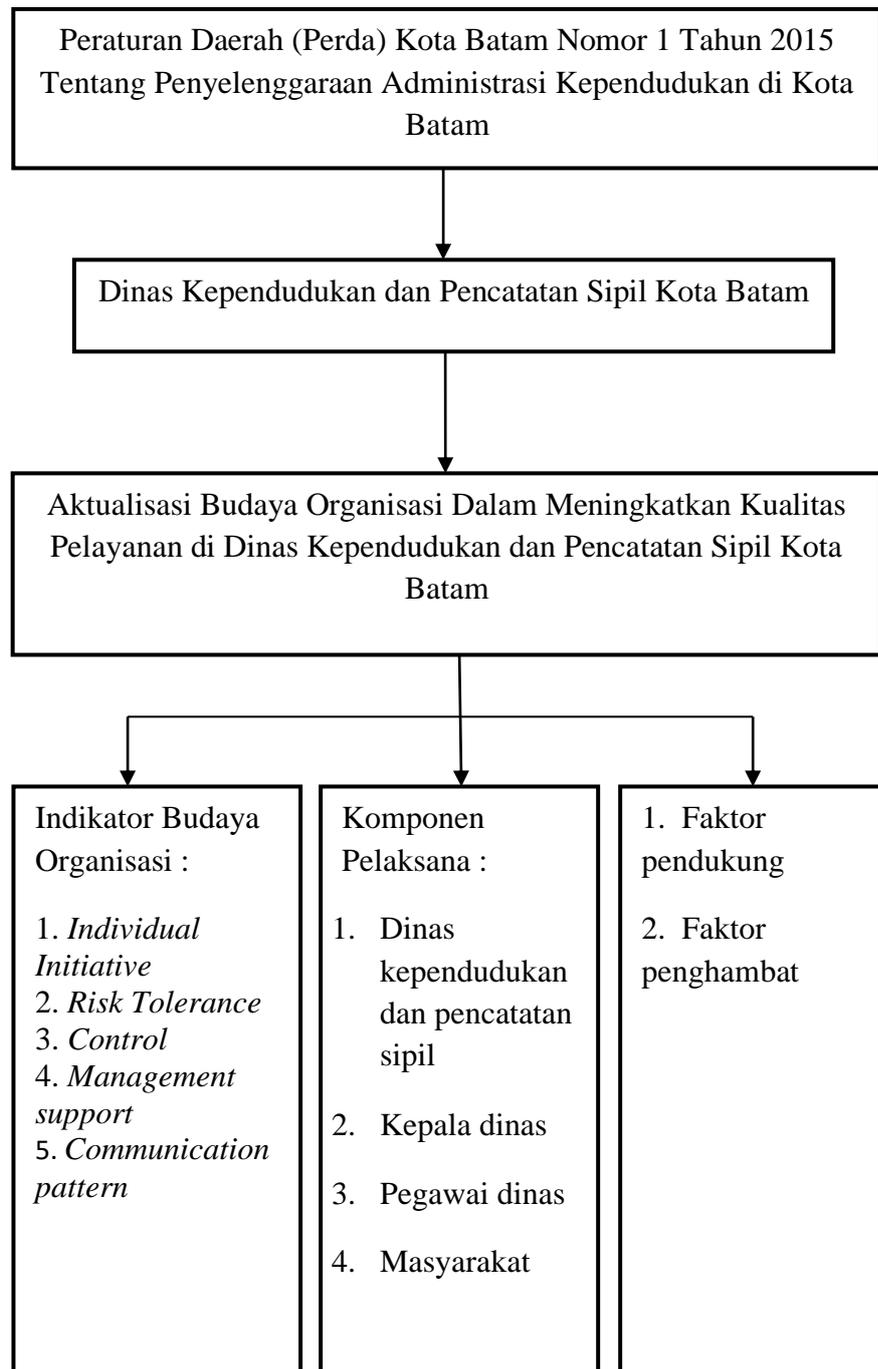
4. Penelitian yang dilakukan oleh (Anggraeni & Muhsin, 2020) menunjukkan capaian akhir budaya organisasi, motivasi atau semangat kerja, situasi lingkungan dilakukannya proses layanan dan kemampuan yang memiliki pengaruh signifikan terkait.
5. Penelitian yang dilakukan oleh (Harta & Diana, 2017) dengan judul Etos Kerja Profesionalisme Dalam Penyelenggaran Birokrasi Pemerintahan menyatakan bahwa binaan serta perkembangan kapasitas dan bobot sumber daya manusia, pegawai pemerintah yang mana didasari adab kerja serta keterampilan kerja, hal ini menjadi hal yang wajib dibutuhkan. Tidak gampang dalam membuat satu pola atau sistem pelayanan yang efektif namun pemikiran yang bermuara dengan sistematis demi meingkatkan kemampuan pegawai serta kemampuan manajemen pemerintahan diusahakan dan mau tidak mau pemerintah memiliki kewajiban dalam

peningkatan kemampuan aparatur atau pegawainya. Hal ini dimaksudkan guna menciptakan kemampuan pegawai lebih baik lagi didalam proses pelayanan yang optimal, jangan sampai ketinggalan oleh negara-negara lain.

6. Penelitian yang dilakukan oleh (Rihardi, Yusliwidaka, & Mazid, 2019) dengan judul Efektivitas Pemerintahan Dalam Pelayanan Publik Dengan SIKDES(Sistem Informasi Konektivitas Desa) memaparkan bahwa sistem SIKDES yang merupakan suatu sistem terkait hubungan informasi desa. Ketepatangunaan pemerintah didalam memberikan pelayanan menggunakan SIKDES bertujuan guna memaparkan alasan ketercapaian penerapannya.
7. Penelitian yang dilakukan oleh (Angkat, Kadir, & Isnaini, 2017) dengan judul Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi tahun 2017 menyatakan bahwa layanan administratif telah dilaksanakan secara cukup baik didalam mencakup persyaratan maupun biaya. Pesyaratan dinilai relatif mudah dipahami dan tidak membebani masyarakat. Mengenai hal terkait hambatan produk pelayanan yang ada yakni kesalahan dalam memasukkan data kedalam sebuah sistem. Di bidang sarana dan prasarana kemampuan pegawai dan jumlah pegawai yang ada.

2.3. Kerangka Pemikiran

Kerangka berpikir dapat diartikan sebagai contoh atau model secara terkonsep mengenai skema yang saling berhubungan dan teridentifikasi pada masalah yang medesak. Kerangka berpikir dapat dikatakan baik apabila dipaparkan secara teori hubungan antara faktor yang nantinya segera dilakukan penelitian. (Pasolong, 2020)



(Sumber: peneliti, 2021)



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Metode yang digunakan didalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut (Pasolong, 2020) Jenis penelitian ini bertujuan guna memaparkan dan mendeskripsikan data yang ada dengan tersusun, terpercaya dan dapat dibuktikan kebenarannya berdasarkan data-data yang telah didapatkan. Berdasarkan penggunaan jenis penelitian ini memiliki tujuan guna mendapatkan informasi, data dan fakta mengenai aktualisasi budaya organisasi dalam meningkatkan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam.

3.2. Fokus Penelitian

Fokus didalam hal terkait disini adalah membahas bagaimana aktualisasi budaya organisasi yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam dalam menumbuhkan angka pelayanan publik, apakah budaya organisasi yang diterapkan saat ini sudah sesuai dan selaras dengan tujuan bersama, maka dari itu peneliti yang menggunakan jenis kualitatif tidak dapat menentukan penelitiannya dengan bertumpu variabel penelitian semata, melainkan semua keadaan sosial yang terjadi didalamnya termasuk aktivitas manusia. Lokasi dilaksanakannya penelitian ini adalah berlokasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam.

3.3. Sumber Data

Didalam penelitian ini penulis menetapkan dua subjek dalam memperoleh data dan informasi yakni:

- a. Sumber data primer adalah data yang didapatkan dan dikumpulkan secara langsung oleh penulis. Penetapan narasumber menggunakan teknik purposive

sampling dalam penentuannya. Berikut ini ditampilkan tabel yang berisi narasumber atau informan:

Tabel 3. 1 Narasumber

No	Nama	Jabatan
1	Maswardi	Kasi Pindah Datang Penduduk
2	Dian Anggriani	Staf dibagian Pindah Datang Penduduk
3	Antonius Laiya	Masyarakat
4	Narza	Masyarakat
5	Hotman Sidabutar	Masyarakat
6	Dayanti	Masyarakat
7	Susi	Masyarakat
8	Rendi	Masyarakat

(Sumber: hasil penelitian tahun 2021)

- b. Sumber data sekunder, yaitu data dan informasi yang digabungkan oleh penulis sebagai bahan pendukung daripada sumber data primer. Seperti web resmi pemerintah dan jurnal-jurnal, buku, serta sumber-sumber pendukung lainnya.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Definisi dari pengumpulan data ialah kegiatan atau prosedur diadakannya pemrosesan data primer untuk apa yang dibutuhkan dalam satu penelitian yang sedang dilakukan dengan berbagai metode yakni:

1. Observasi

Observasi ialah kegiatan memperhatikan dan mengamati yang terpola dan sistematis yang memiliki kaitan terhadap fenomena-fenomena ataupun kejadian-kejadian yang terjadi. Observasi merupakan kegiatan yang dilakukan secara langsung terhadap fenomena yang terjadi. Didalam melakukan observasi terdapat dua indera yang memegang peranan penting pada saat melaksanakan kegiatan memperhatikan dan mengamati.

2. Wawancara

Penelitian ini menggunakan wawancara secara langsung, yakni percakapan dua arah yang mana dilaksanakan oleh penanya dan narasumber guna mendapatkan data yang sesuai dan diinginkan sesuai terkait tujuan dari sebuah penelitian. Mengacu didalam susunan pertanyaan yang mana sudah dipersiapkan pada masa sebelumnya.

3. Dokumentasi

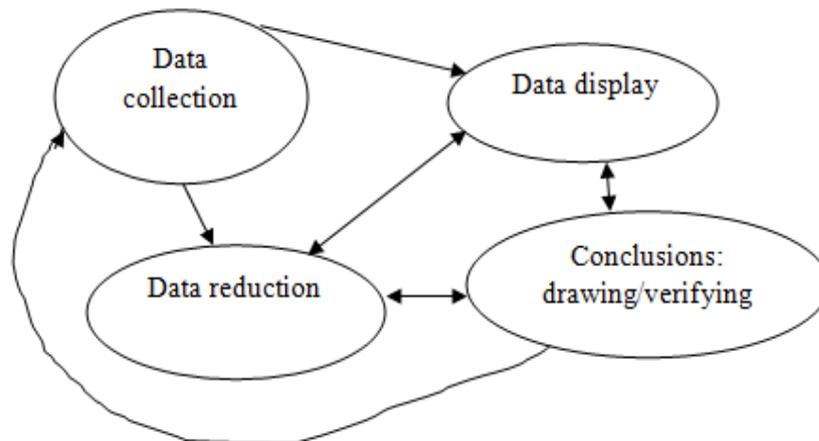
Dokumentasi merupakan kegiatan memperoleh data secara tidak langsung, peneliti bisa mendapatkannya dari laporan, peraturan-peraturan tertulis, dan lain sebagainya. Untuk mendapatkannya dapat melalui foto atau rekaman supaya penelitian yang dilakukan lebih akurat dan dapat dipertanggungjawabkan.

3.5. Metode Analisis Data

Kegiatan analisis informasi saat pengumpulan data didalam penelitian kualitatif sedang berjalan dan setelah selesainya pengumpulan informasi dalam waktu tertentu. Apabila respon yang didapatkan dari narasumber dinilai dan dirasa belum memuaskan atas pertanyaan yang muncul, lalu langkah selanjutnya yang peneliti ambil yakni bertanya lagi, hingga dengan tahap atau sesi tersendiri barulah diperoleh data dan informasi yang mana dianggap kredibel. (Sugiyono, 2015)

Berikut ini akan ditampilkan komponen dalam analisis data beserta penjelasannya.

Gambar 3. 1 Komponen analisis data



(Sumber: (Sugiyono, 2015))

a. Data Reduction (Reduksi Data)

Mereduksi ialah satu aktivitas meringkas intisari, rangkuman, serta pokok-pokok, memusatkan kepada sesuatu hal yang memiliki peranan berpengaruh, untuk demikian lalu data serta informasi yang telah selesai direduksi akan memberikan gambaran yang dapat dikatakan sesuai berdasarkan dengan apa yang dibutuhkan secara jelas, sehingga akan semakin memudahkan penulis didalam mengumpulkan data dan informasi ditambah juga dengan bagan.

b. Data Display (Penyajian Data)

Sesudah tahapan mereduksi data selesai, kemudian cara selanjutnya yang harus dilakukan selanjutnya pada tahapan berikutnya ialah melakukan display data. Dimana hal ini berhubungan dengan penelitian dengan memakai metode kualitatif, untuk menyajikan data dapat dilakukan didalam bentuk uraian atau penjelasan yang singkat, gambar atau skema, tabel, pie chart, pictogram, grafik dan yang jenisnya seperti itu. Melewati kegiatan menyajikan data tersebut maka data dapat terorganisasikan dengan baik, tersusun dalam bentuk hubungan yang sistemis, sehingga memudahkan pemahaman.

c. Conclusion Drawing/ Verification (Penarikan Kesimpulan/ Verifikasi)

Didalam menggunakan penelitian dengan metode atau cara kualitatif, kesimpulan dapat didefinisikan sebagai capaian atas temuan yang baru yang mana hal ini belum ada sebelumnya. Temuan ini tadi dapat berbentuk deskripsi berupa pemaparan penjelasan suatu hal ataupun gambaran dari suatu objek yang tadinya masih belum terlalu jelas untuk diteliti, selain itu dapat juga berupa interaksi kasusal ataupun interaktif, hipotesis, maupun teori.

3.6. Keabsahan Data

Validitas ialah memperlihatkan sampai seperti atau sejauh mana instrumen untuk pengukur tersebut melakukan pengukuran tentang apa yang ingin diukur, jadi dapat dikatakan alat ukur yang mampu meyakinkan ataupun valid ialah alat ukur yang mana dipergunakan guna menghasilkan data yang meyakinkan. Validitas sebuah data segera ditentukan oleh situasi responden sewaktu kegiatan wawancara sedang berlangsung. Apabila sewaktu menjawab keseluruhan pertanyaan-pertanyaan yang tersedia, responden haruslah merasa bebas tanpa adanya tekanan dan gangguan, untuk kemudian data yang didapatkan akan valid dan reliabel. Reliabilitas dapat didefinisikan sebagai tingkat keterandalan ataupun ketetapan suatu alat ukur dalam menghasilkan sesuatu yang sama apabila dilaksanakan terus-menerus secara berulang

Terdapat beberapa cara dalam melakukan pengujian validitas dan juga reliabilitas yakni:

- a. Uji kredibilitas, yakni uji kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif dan terbagi menjadi beberapa macam seperti:
 1. Perpanjangan waktu penelitian, dilakukan guna meningkatkan kepercayaan atau kredibilitas data.
 2. Meningkatkan kegigihan, yaitu melakukan kegiatan mengamati dan memperhatikan secara lebih dalam serta cermat.

3. Triangulasi, yakni dilakukannya pengecekan data yang berasal lebih dari satu sumber dengan menggunakan banyak macam cara diberbagai berbagai waktu.
 4. Analisis kasus negatif, ialah fenomena yang mengindikasikan ketidaksesuaian atau adanya perbedaan dan bahkan tidak sama dengan hasil yang diperoleh sewaktu melaksanakan penelitian sampai pada waktu tertentu.
 5. Memakai bahan referensi pendukung yang bertujuan untuk guna mendapatkan bukti data serta informasi yang sebelumnya sudah diketemukan oleh si peneliti.
 6. *Member check*, ialah dilakukannya proses pemeriksaan data dan informasi yang ditemukan oleh peneliti merujuk pada sumber data.
- b. Uji *transferability*, supaya hasil penelitian yang didapat dapat diterima oleh orang lain peneliti haruslah memberikan keterangan yang sesuai dengan keterangan yang jelas dan juga sistematis dan disusun berdasarkan atas hasil penelitian tersebut.
 - c. Uji *dependability*, kegiatan ini dilaksanakan menggunakan cara melaksanakan proses audit serta pengecekan terhadap keseluruhan proses penelitian.
 - d. Uji *confirmability*, ialah melakukan pengujian terhadap hasil penelitian yang dihubungkan terkait dengan mekanisme sebuah penelitian. Apabila telah ditemukan hasil penelitian yang melewati proses penelitian yang dilakukan maka penelitian tersebut dapat dikatakan telah memenuhi standar *confirmability*.

3.7. Lokasi dan Jadwal Penelitian

Lokasi penelitian bertempat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam Komp. Perkantoran Sekupang, JL. Ir. Sutami, Sungai Harapan, Sekupang,

Sungai Harapan, Kec. Sekupang, Kota Batam, Kepulauan Riau 29425. Jadwal penelitian dijabarkan lewat gambar dibawah ini.

Tabel 3. 2 Jadwal penelitian

No	Kegiatan	Bulan															
		Apr-21				Mei-21				Juni-21				Juli-21			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Studi Pustaka																
2	Pengumpulan Data																
3	Pengolahan Data																
4	Analisis dan Kesimpulan																
5	Penyusunan jurnal																
6	Penyerahan Jurnal																

(Sumber: penelitian, 2021)

