

JUDUL 3
BUDAYA ORGANISASI DALAM PELAYANAN PUBLIK
(STUDI PADA BADAN PENYELENGGARA PELAYANAN
PERIZINAN KOTA KENDARI)

Oleh:

Senggo¹, Abdul Kadir², Muh. Nur Yamin³

¹ Alumnus Program Studi Administrasi Pembangunan Program Pascasarjana UHO

² Doktor dibidang Administrasi Negara FISIP UHO dan Dosen pada Program Studi Administrasi Negera Fisip UHO serta Program Studi Administrasi Pembangunan Program Pascasarjana UHO

³ Doktor dibidang Administrasi Negara FISIP UHO dan Dosen pada Program Studi Administrasi Negera Fisip UHO serta Program Studi Administrasi Pembangunan Program Pascasarjana UHO

ABSTRAK

Senggo (G2C1 12 032) ”Budaya Organisasi Dalam Pelayanan Publik (studi) Pada Badan Penyelenggara Pelayanan Perizinan Kota Kendari, dibimbing oleh Abdul Kadir sebagai ketua komisi pembimbing dan Muh. Nuryamin sebagai anggota komisi pembimbing

Penelitian ini bertujuan: untuk mengetahui dan menganalisis budaya organisasi dalam pelayanan publik pada Badan Penyelenggara Pelayanan Perizinan Kota Kendari. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Tehnik pengumpulan data adalah wawancara dan studi dokumen. Hasil penelitian ini dianalisis dengan menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Budaya organisasi dalam pelayanan publik di Badan Penyelenggara Pelayanan Perizinan Kota Kendari, ditinjau dari 5 (lima) dimensi budaya organisasi dalam penelitian ini yaitu: (a) Inovasi, (b) Perhatian kepada kerincian, (c) Orientasi hasil, (d) Orientasi orang dan (e) Orientasi tim, karena diakui sebagai nilai-nilai budaya organisasi yang menjadi pedoman bersama dalam melaksanakan tugas pelayanan publik yang memiliki kontribusi terlaksananya dan terwujudnya pelayanan perizinan yang optimal yang menekankan efektivitas, sederhana, kejelasan, keterbukaan, dan ketepatan waktu. (2) Budaya organisasi dalam pelayanan publik pada Badan Penyelenggara Pelayanan Perizinan Kota Kendari, karena dengan adanya nilai-nilai budaya yang menjadi pedoman bersama bagi pegawai dalam melaksanakan tugas pelayanan perizinan maka pelayanan publik yang menekankan efektivitas, sederhana, kejelasan, keterbukaan, dan ketepatan waktu, sehingga tujuan organisasi dapat tercapai secara optimal. Sebaliknya jika nilai budaya organisasi tidak dijadikan sebagai pedoman bersama dalam melaksanakan tugas pelayanan publik maka pelayanan publik yang menekankan efektivitas, sederhana, kejelasan, keterbukaan, dan ketepatan waktu tidak dapat tercapai secara optimal sehingga tujuan Badan Penyelenggara Pelayanan Perizinan Kota Kendari tidak tercapai dengan optimal.

Kata Kunci : *Budaya Organisasi, Pelayanan Publik dan Perizinan.*

1. PENDAHULUAN

Tantangan yang cukup komplek lainnya adalah mengubah budaya kerja lama yang tidak sesuai lagi dengan nilai-nilai budaya kerja baru pada seluruh pegawai atau karyawan secara sukarela dan partisipasi pegawai secara sukarela. Orang tidak akan berubah dengan sendirinya hanya dengan diperintah, dan hanya akan berubah kalau dia menyadarinya dan menginginkannya secara sukarela, orang yang bersedia meninggalkan cara lama sangat sedikit jumlahnya, bahkan

ketika situasi menjamin sekalipun (Osborn dan Plastrik, 2000 : 241).

Membentuk budaya organisasi yang akan menentukan keberhasilan suatu organisasi, apapun bentuk dan tujuan organisasi tersebut. Budaya kerja juga dianggap mempengaruhi hubungan dan suasana kerja kearah yang lebih baik, serta mampu mempengaruhi hasil kerja dan kepuasan yang lebih baik.

Dari sisi pelayanan publik pemerintah telah melakukan berbagai upaya agar menghasilkan pelayanan yang lebih cepat,

tepat, manusiawi, murah, tidak diskriminatif, dan transparan. Selain itu, pemerintah telah menyusun Rancangan Undang-Undang tentang pelayanan publik yang isinya memuat standar pelayanan minimum. Namun, upaya-upaya yang telah ditempuh oleh pemerintah nampaknya belum optimal. Salah satu indikator yang dapat dilihat dari fenomena ini adalah pada fungsi pelayanan publik yang banyak dikenal dengan sifat birokratis dan banyak mendapat keluhan dari masyarakat karena masih belum memperhatikan kepentingan masyarakat penggunaannya.

Anggapan masyarakat tentang pelayanan birokrasi yang berbelit-belit dan panjang, yang sering menjadi penghambat dalam menjembatani kebutuhan pelayanan dari aparatur banyak yang kurang simpati, bahan banyak mengecewakan yang seharusnya memberikan kepuasan kepada masyarakat dengan mengutamakan kepentingan dan pelayanan masyarakat. Hal ini tentunya akan menjadi penghambat bagi program pembangunan pemerintah. Bahkan akan sulit untuk menciptakan *good governance* yang transparan, akuntabel, demokrasi, dan partisipatif dan berakibat pelayanan kepada masyarakat tidak efektif dan tidak efisien. Berdasarkan uraian pada latar belakang penelitian, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut: “Bagaimana budaya organisasi dalam pelayanan publik pada Badan Penyelenggara Pelayanan Perizinan Kota Kendari?”

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis budaya organisasi dalam pelayanan publik pada Badan Penyelenggara Pelayanan Perizinan Kota Kendari.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Konsep Budaya Organisasi

Pendapat yang relevan mengenai budaya organisasi juga dikemukakan Andrew D. Brown (Matondang, 2008: 66) bahwa:

Budaya organisasi merupakan suatu konstelasi dari keyakinan-keyakinan, kebiasaan-kebiasaan, sistem nilai-nilai, norma-norma perilaku merupakan suatu cara-cara yang unik pada setiap

organisasi, kemudian budaya organisasi tersebut menjadi pola dalam melaksanakan kegiatan dan tindakan di dalam organisasi.

2.2. Konsep Pelayanan Publik

Pandangan yang relevan dengan pendapat tersebut, juga dikemukakan oleh oleh Pasolong (2010: 130) bahwa:

Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Selanjutnya dijelaskan bahwa pelayanan publik sebagai fokus disiplin Ilmu Administrasi publik tetap menarik untuk dicermati karena pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada publik masih dianggap “belum baik atau tidak memuaskan”.

Sehingga pelayanan yang diberikan pada Badan Penyelenggara Pelayanan Perizinan Kota Kendari sesuai yang asaz pelayanan publik. Hal tersebut didukung dengan pendapat Widodo (2001: 270) bahwa pelayanan publik yang profesional adalah pelayanan publik dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan yaitu aparatur pemerintah, ciri-cirinya yaitu: kejelasan dan kepastian (transparan) mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai (a) prosedur tata cara pelayanan. (b) persyaratan pelayanan, baik teknis maupun persyaratan administratif. (c) unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan. (d) rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya, dan (e) jadwal waktu penyelesaian pelayanan.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Badan Penyelenggara Pelayanan Perizinan Kota Kendari. Pelaksanaan penelitian ini secara keseluruhan memerlukan waktu tiga bulan dengan rincian kegiatan yaitu (1) Persiapan, (2) Penelitian lapangan, (3) Koding data, (4) Editing data, (5) Analisis data, (6) Penulisan laporan, (7) konsultasi dan ujian tesis.

Metode penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif.

Penggunaan metode ini adalah untuk mendeskripsikan budaya organisasi dalam pelayanan publik pada Badan Penyelenggara Pelayanan Perizinan Kota Kendari.

Data yang diperlukan dalam penelitian ini meliputi data primer dan skunder. Data primer diperoleh secara langsung dari informan melalui penelitian lapangan dengan melakukan wawancara yang berkaitan dengan budaya organisasi dalam Pelayanan publik pada Badan Penyelenggara Pelayanan Perizinan Kota Kendari. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, sehingga pengambilan sampel atau informan dilakukan secara *purposive sampling*.

Tehnik pengumpulan data penelitian ini menggunakan dua cara yakni:

1. Wawancara mendalam (*In-depth Interview*) atau wawancara tak terstruktur, yaitu penulis melakukan wawancara kepada informan yang telah ditetapkan dipandu dengan pedoman wawancara (*interview guide*) tentang budaya organisasi dan pelayanan publik pada Badan Penyelenggara Pelayanan Perizinan Kota Kendari dan dibantu alat perekam suara (*tape recorder*), alat pencatat (buku dan pena).
2. Studi Dokumen, yaitu penulis melakukan pengumpulan data sekunder yang diperlukan untuk menunjang penelitian ini.

Data penelitian yang telah dikumpulkan mengenai budaya organisasi dalam pelayanan publik pada Badan Penyelenggara Pelayanan Perizinan Kota Kendari dianalisis dengan melalui tiga komponen utama yakni : (1) reduksi data, (2) penyajian data, dan (3) penarikan kesimpulan ataupun verifikasi. Ketiga proses analisis data tersebut berperan penting dalam proses dan saling berkaitan serta menentukan hasil akhir analisis yang terkait dengan budaya organisasi dalam pelayanan publik pada Badan Penyelenggara Pelayanan Perizinan Kota Kendari. Dengan demikian model analisis data kualitatif.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan perizinan yang diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara

Pelayanan Perizinan Kota Kendari didasari budaya organisasi yakni nilai-nilai atau norma-norma yang berlaku disepakati dan dianut secara bersama sehubungan pelaksanaan pekerjaan untuk mencapai tujuan. Dengan demikian budaya organisasi memiliki kontribusi pada pelayanan publik yang ditandai dengan 5 (lima) dimensi penting yaitu: (1) inovasi, (2) perhatian kepada kerincian, (3). orientasi hasil, (4) orientasi orang, (5) orientasi tim.

Dimensi-dimensi yang memiliki indikator-indikator budaya organisasi menjadi rujukan dalam memperoleh gambaran dalam pelayanan publik di Badan Penyelenggara Pelayanan Perizinan Kota Kendari. Budaya organisasi dalam pelayanan publik di Badan Penyelenggara Pelayanan Perizinan Kota Kendari adalah sebagai berikut:

a. Inovasi

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa budaya organisasi pada dimensi inovasi menekankan pada indikator yaitu: (1) adanya dorongan pegawai untuk mengemukakan cara baru yang lebih baik, (2) mengemukakan kreatifitas kerja, (3) dorongan untuk melakukan terobosan-terobosan baru dalam bekerja, (4) mendorong pegawai untuk mengembangkan kemampuannya, (5) mendorong pegawai untuk melaksanakan gagasan baru dalam bekerja dan, (6) mendorong pegawai tanggap dalam memanfaatkan peluang yang ada kontribusi pada pelayanan publik di Badan Penyelenggara Pelayanan Perizinan Kota Kendari. Dengan nilai inovasi tersebut pegawai dalam memberikan pelayanan perizinan kepada masyarakat mengutamakan prinsip efektivitas, sederhana, kejelasan, keterbukaan dan ketepatan waktu. Dengan demikian maka inovasi sebagai dimensi dari budaya organisasi menurut penulis dapat meningkatkan pelayanan publik di Badan Penyelenggara Pelayanan Perizinan Kota Kendari.

b. Perhatian Kepada Kerincian.

Sehubungan dengan hasil penelitian tersebut maka nilai-nilai budaya organisasi aspek perhatian pada kerincian dengan

indikator yaitu: (1) kepercayaan untuk bertanggungjawab, (2) tuntutan untuk bertanggungjawab dan keberhasilan dan, (3) memiliki cara penyelesaian pekerjaan sesuai dengan fungsinya, pada dasarnya dapat mewujudkan pelayanan public yang lebih baik pada Badan Penyelenggara Pelayanan Perizinan Kota Kendari. Hal ini dimaknai bahwa dengan kemampuan pegawai menyelesaikan pekerjaan sesuai fungsinya maka pelayanan publik dapat terlaksana secara efektif, sederhana, adanya kejelasan, keterbukaan dan ketepatan waktu sebagaimana yang diharapkan oleh masyarakat.

c. Orientasi Hasil.

Sistem pelayanan publik pada Badan Penyelenggara Pelayanan Perizinan Kota Kendari dapat berhasil karena adanya penerapan nilai-nilai budaya kerja yang berorientasi pada hasil kerja. Orientasi hasil yang menekankan pada nilai-nilai sebagai berikut: (1) kejelasan dalam pelayanan perizinan, (2) informasi keberhasilan kerja pegawai, (3) efisiensi kerja pegawai dan, (4) efektivitas kerja pegawai. Dengan penerapan nilai-nilai budaya kerja yang mengutamakan hasil kerja pegawai baik individu, kelompok maupun organisasi dapat meningkatkan pelayanan publik menjadi profesional dan optimal. kemampuan manajemen menerapkan nilai-nilai yang terkait dengan orientasi hasil yaitu pelayanan perizinan yang diberikan harus ada kejelasan, informasi keberhasilan kerja pegawai, tingkat efisiensi dan efektivitas pelaksanaan pekerjaan.

Berdasarkan hasil penelitian pegawai atau organisasi Badan Penyelenggara Pelayanan Perizinan Kota Kendari dalam melaksanakan tugas pelayanan perizinan telah menyepakati nilai budaya organisasi yaitu orientasi hasil yang menekankan pada nilai-nilai sebagai berikut: (1) kejelasan dalam pelayanan perizinan, (2) informasi keberhasilan kerja pegawai, (3) efisiensi kerja pegawai dan, (4) efektivitas kerja pegawai. Dengan demikian budaya organisasi dengan dimensi orientasi hasil dapat memberi wujud pelayanan publik yang baik pada Badan Penyelenggara Pelayanan Perizinan

Kota Kendari. Artinya pelayanan perizinan pada publik tanpa budaya adanya orientasi hasil maka pelayanan tidak akan terarah dan tentu saja tujuan yang akan dicapai tidak akan maksimal. Tetapi dengan adanya budaya orientasi hasil maka pegawai atau organisasi dapat termotivasi untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik sehingga dapat mencapai hasil kerja dan tujuan yang maksimal.

d. Orientasi Orang.

Pelayanan publik pada Badan Penyelenggara Pelayanan Perizinan Kota Kendari, perlu didukung nilai budaya yaitu orientasi orang yang memiliki indikator sebagai berikut: (1) ada tidaknya persetujuan atasan, (2) adanya kesempatan yang diberikan atasan untuk belajar terus menerus, (3) diperbolehkan atau tidak diperbolehkan adanya kritik, (4) diperlukannya saran antara sesama pegawai dan, (5) adanya sistem penghargaan kepada pegawai pelayanan perizinan.

Berdasarkan uraian tersebut maka pada dasarnya Badan Penyelenggara Pelayanan Perizinan Kota Kendari, telah menerapkan nilai budaya organisasi dengan orientasi orang (pegawai). Hal ini nampak sebagai fakta dari nilai orientasi orang yang memiliki nilai-nilai sebagai berikut: (1) ada tidaknya persetujuan atasan, (2) adanya kesempatan yang diberikan atasan untuk belajar terus menerus, (3) diperbolehkan atau tidak diperbolehkan adanya kritik, (4) diperlukannya saran antara sesama pegawai dan, (5) adanya sistem penghargaan kepada pegawai. Dengan demikian nilai orientasi orang sebagai salah satu dimensi budaya organisasi dapat memberi semangat pada pelayanan publik di Badan Penyelenggara Pelayanan Perizinan Kota Kendari. Artinya dimensi orientasi orang menjadi nilai budaya bersama yang berpengaruh pada pelayanan publik karena tanpa adanya orientasi orang maka pelayanan tidak baik. Apabila orientasi orang dijadikan sebagai nilai bersama dan penting mengingat orang atau pegawai sebagai pelaksana dan penentu keberhasilan berbagai kegiatan dalam organisasi Badan Penyelenggara Pelayanan Perizinan Kota

Kendari maka pelayanan publik dapat terlaksana dengan baik pula.

e. Orientasi Tim

Hasil penelitian ini juga menelusuri nilai-nilai budaya organisasi yang diterapkan dalam lingkungan Badan Penyelenggara Pelayanan Perizinan Kota Kendari yakni orientasi tim. Budaya organisasi pada dimensi orientasi tim yang menekankan pada indikator yakni: (1) kegiatan harus ada koordinasi sesama unit kerja, (2) adanya keterkaitan antara unit kerja dalam pelayanan, (3) adanya kerjasama dalam pelaksanaan tugas pelayanan dan (4) adanya interdependensi antar sesama pegawai.

Berdasarkan uraian tersebut maka hasil penelitian ini telah menelusuri nilai budaya organisasi pada dimensi orientasi tim yang menekankan pada indikator yakni: (1) kegiatan harus ada koordinasi sesama unit kerja, (2) adanya keterkaitan antara unit kerja dalam pelayanan, (3) adanya kerjasama dalam pelaksanaan tugas pelayanan dan (4) adanya interdependensi antar sesama pegawai. Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa orientasi tim merupakan nilai budaya yang diakui oleh pegawai dan telah disepakati sebagai nilai-nilai yang harus digunakan dalam melaksanakan tugas pelayanan perizinan di Badan Penyelenggara Pelayanan Perizinan Kota Kendari. Hal bermakna bahwa nilai budaya orientasi tim dapat berpengaruh pada pelayanan publik karena proses penyelesaian perizinan harus melalui tim kerja (bersama) yang kuat sehingga pelayanan perizinan dapat terlaksana efektif, efisien, jelas, tepat waktu dan sederhana serta optimal. Tetapi begitu sebaliknya, jika pelaksanaan tugas pelayanan perizinan tidak dilaksanakan secara tim dengan mengandalkan kemampuan individualis dari sesama pegawai maka pelayanan publik akan mengalami hambatan atau tujuan pelayanan perizinan tidak akan tercapai secara optimal, tidak efektif, tidak efisien, tidak tepat waktu dan akan banyak *complain* dari masyarakat yang mengajukan permohonan perizinan.

Penelitian ini mendukung teori budaya organisasi yang memiliki dimensi

inovasi, perhatian kepada kerincian, orientasi hasil, orientasi orang dan orientasi tim (Robbins (2006: 248) dapat berpengaruh pada pelayanan publik di Badan Penyelenggara Pelayanan Perizinan Kota Kendari, yakni pelayanan perizinan dengan nilai budaya tersebut dapat mendorong terwujudnya pelayanan publik yang mengutamakan efektivitas, efisiensi, kejelasan, sederhana, keterbukaan dan ketepatan waktu berkat penggunaan nilai-nilai budaya organisasi tersebut. Oleh karena itu tanpa adanya nilai budaya organisasi yang diakui secara bersama antara pimpinan dan pegawai (staf) maka pelaksanaan pelayanan perizinan tidak dapat terlaksana secara efektif, efisien, kejelasan dan tidak akan ada keterbukaan serta ketepatan waktu. Artinya pelayanan publik dalam hal pelayanan perizinan akan mengalami hambatan jika nilai-nilai budaya organisasi tidak dijadikan sebagai norma bersama dalam melayani masyarakat.

Berdasarkan uraian tersebut maka pada dasarnya penelitian ini relevan dengan nilai-nilai budaya organisasi yang dikemukakan Robbins (2006: 248) yaitu: (1) inovasi, (2) perhatian kepada kerincian, (3) orientasi hasil, (4) orientasi orang, (5) orientasi tim. Hal ini menjadi kekuatan bagi Badan Penyelenggara Pelayanan Perizinan Kota Kendari dalam menerapkan nilai-nilai budaya organisasi dalam melaksanakan pelayanan perizinan. Dengan demikian kegiatan pelayanan perizinan harus dilakukan kerjasama dan koordinasi tim kerja sehingga dapat meningkatkan pelayanan publik yang lebih optimal, profesional dan prima. Kondisi seperti ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Denison (Johanes, 1997 : 29) menyatakan bahwa: Budaya organisasi adalah kekuatan dan potensi yang dimiliki suatu organisasi untuk melakukan koordinasi dan kontrol terhadap perilaku anggota organisasi. Kuatnya suatu budaya organisasi dengan sosialisasi diantara para anggota. Organisasi yang baik akan berpengaruh makin meningkatnya mutu informasi serta koordinasi. Pendapat tersebut lebih fokus pada adanya kekuatan dan

potensi yang harus dimiliki oleh organisasi yakni perlu koordinasi dan pengawasan pada anggota organisasi terhadap perilakunya dalam lingkungan organisasi.

Relevan hal tersebut, maka Badan Penyelenggara Pelayanan Perizinan Kota Kendari menerapkan nilai-nilai budaya organisasi untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi dalam organisasi. Hal ini sejalan dengan pendapat Robert G. Owens (Matondang, 2008: 66) juga mengemukakan bahwa budaya organisasi adalah suatu bentuk, cara yang digunakan dalam pemecahan masalah dalam organisasi, baik intern maupun extern yang mencakup: filosofi, ideologi, values, asumsi, keyakinan, harapan, sikap dan norma-norma yang dirajut bersama oleh anggota organisasi dan digunakan dalam pembuatan keputusan dan pemecahan masalah.

Pada dasarnya budaya organisasi yang diakui sebagai nilai-nilai bersama bagi pegawai pada Badan Penyelenggara Pelayanan Perizinan Kota Kendari dalam melaksanakan pelayanan publik memiliki relevansi dengan beberapa kajian teori dan asumsi yang dikemukakan oleh Pacanowsky dan O'Donnell Trujillo (West dan Turner, 2009) yaitu : Anggota-anggota organisasi menciptakan dan mempertahankan perasaan yang dimiliki bersama mengenai realitas organisasi, yang berakibat pada pemahaman yang lebih baik mengenai nilai-nilai sebuah organisasi. Bahwa di Badan penyelenggara pelayanan perizinan Kota Kendari telah tercermin dalam visi dan misi organisasi dan peraturan dalam bentuk Standar operasional prosedur yang menjadi nilai standar dan prinsip-prinsip dalam sebuah budaya yang memiliki nilai intrinsik dari sebuah budaya. Nilai menunjukkan kepada anggota organisasi mengenai apa yang penting.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis berpendapat bahwa budaya organisasi pada Badan Penyelenggara Pelayanan Perizinan Kota Kendari adalah seperangkat nilai, norma, dan keyakinan yang dijadikan pedoman untuk berpikir dan bertindak. Dari uraian ini jelas tergambar bahwa terdapat sejumlah nilai yang menjadi identitas budaya

dalam suatu organisasi yaitu : (1) budaya organisasi tercermin visi dan misi organisasi; (2) budaya organisasi tercermin dari norma-norma serta peraturan-peraturan yang dianut untuk mengatur perilaku anggota dalam wujud visi misi organisasi tersebut; (3) Budaya organisasi tercermin dari usaha atau kegiatan sosial yang dilaksanakannya dan hal ini mengandung pengertian bahwa budaya organisasi mempunyai hubungan dengan masyarakat yang menjadi pendukung pihak yang berkepentingan atau pihak-pihak yang dilayani oleh organisasi.

Denison (Johanes, 1997 : 29) menyatakan bahwa budaya organisasi adalah kekuatan dan potensi yang dimiliki suatu organisasi untuk melakukan koordinasi dan kontrol terhadap perilaku anggota organisasi. Kuatnya suatu budaya organisasi dengan sosialisasi diantara para anggota. Organisasi yang baik akan berpengaruh makin meningkatnya mutu informasi serta koordinasi.

Sehubungan dengan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Pelayanan Perizinan Kota Kendari, maka proses pelayanan perizinan sangat ditentukan oleh budaya organisasi yang diakui sebagai nilai-nilai yang harus dilaksanakan secara bersama-sama dalam melaksanakan pelayanan publik. Pelayanan publik dapat dikatakan terlaksana dengan baik apabila didukung indikator sebagai berikut: (1) efektivitas, (2) sederhana, (3) kejelasan dan kepastian, (4) keterbukaan dan (5) Ketepatan waktu.

Berdasarkan uraian hasil penelitian tersebut maka dapat dikatakan bahwa pelayanan publik yang menekankan pada aspek efektivitas, kejelasan, sederhana, keterbukaan dan ketepatan waktu pelayanan perizinan pada Badan Penyelenggara Pelayanan Perizinan Kota Kendari, dapat terlaksana dengan optimal karena pegawai dalam melaksanakan tugas pelayanan perizinan dipandu oleh nilai-nilai budaya organisasi yakni nilai budaya inovasi, perhatian kepada kerincian, orientasi hasil, orientasi orang dan orientasi tim. Pelayanan publik pada Badan Penyelenggara Pelayanan

Perizinan Kota Kendari tanpa adanya nilai-nilai budaya organisasi akan berpengaruh atas hasil yang dicapai karena tidak ada pedoman atau acuan kerja yang diakui secara bersama dalam melaksanakan tugas pelayanan perizinan.

5. PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka penulis menarik kesimpulan bahwa:

1. Budaya organisasi dalam pelayanan publik pada Badan Penyelenggara Pelayanan Perizinan Kota Kendari, ditinjau dari 5 (lima) dimensi budaya organisasi dalam penelitian ini yaitu:
 - a. Inovasi**, sebagai nilai-nilai budaya: (1) adanya kebiasaan pegawai untuk mengemukakan cara-cara baru yang lebih baik, (2) adanya kebiasaan mengemukakan kreativitas kerja, (3) adanya kebiasaan untuk melakukan terobosan baru dalam bekerja, (4) adanya kebiasaan pegawai untuk mengembangkan kemampuannya, (5) adanya kebiasaan pegawai untuk melaksanakan gagasan baru dalam bekerja dan (6) adanya kebiasaan pegawai tanggap dalam memanfaatkan peluang yang ada,
 - b. Perhatian kepada kerincian**, sebagai nilai-nilai budaya: (1) adanya kepercayaan untuk bertanggungjawab, (2) adanya tuntutan untuk bertanggungjawab dan keberhasilan dan, (3) kebiasaan memiliki cara penyelesaian pekerjaan sesuai dengan fungsinya.
 - c. Orientasi hasil**, merupakan nilai-nilai budaya (1) adanya kejelasan dalam pelayanan perizinan, (2) adanya kebiasaan informasi keberhasilan kerja pegawai, (3) adanya efisiensi kerja pegawai dan, (4) adanya efektivitas kerja pegawai.
 - d. Orientasi orang**, sebagai nilai-nilai budaya: (1) ada tidaknya persetujuan atasan, (2) adanya kesempatan yang diberikan atasan untuk belajar terus menerus, (3) diperbolehkan atau tidak diperbolehkan adanya kritik, (4) diperlukannya saran antara sesama pegawai dan, (5) adanya sistem penghargaan kepada pegawai.
 - e. Orientasi tim**, sebagai nilai-nilai budaya:

(1) kegiatan harus ada koordinasi sesama unit kerja, (2) adanya keterkaitan antara unit kerja dalam pelayanan, (3) adanya kerjasama dalam pelaksanaan tugas pelayanan dan (4) adanya interdependensi antar sesama pegawai.

2. Nilai-nilai budaya organisasi telah dijadikan sebagai pedoman bersama dalam melaksanakan tugas pelayanan publik maka pelayanan publik yang menekankan efektivitas, sederhana, kejelasan, keterbukaan, dan ketepatan waktu tidak dapat tercapai secara optimal sehingga tujuan pelayanan publik pada Badan Penyelenggara Pelayanan Perizinan Kota Kendari tidak tercapai dengan optimal.

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan maka penulis mengemukakan saran sebagai berikut:

1. Untuk lebih meningkatkan pelayanan publik di Badan Penyelenggara Pelayanan Perizinan Kota Kendari, sebaiknya nilai-nilai budaya organisasi selalu dijadikan sebagai panduan dalam memberikan pelayanan pada masyarakat.
2. Nilai-nilai budaya organisasi tetap dipertahankan menjadi panduan bersama bagi pegawai khususnya dalam memberikan pelayanan publik pada Badan Penyelenggara Pelayanan Perizinan Kota Kendari dalam rangka mencapai tujuan organisasi di masa yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Agustino, Leo. 2008. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Adisasmita, Rahardjo. 2011. *Pengelolaan Pendapatan dan Anggaran Daerah*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Brown, Andrew. 1998. *Organizational Culture*. London Pitman Publishing.
- Creswell, J. W, *Research Design: Qualitative and Quantitative Approach*. California: Sage Publication 1994.
- Creswell, J. W. (1997). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Traditions*. Thousand Oaks, CA: Sage.

- Denison, Daniel R., 1990, *Corporate Culture and Organizational Effectiveness*, John Wiley & Sons, New York.
- Dwiyanto, Agus, (2002). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: PPSK-UGM.
- Dessler, Gery. 2011. *Human Resource Management*, Twelfth Edition., New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Engkoswara dan Komariah, Aan. 2010. *Administrasi Pendidikan*. Bandung: Alfabeta
- Geertz, Clifford, 1973, *The Interpretation of Culture*, New York : Basic.
- Gibson, Ivancevick. Donnelly. 1996. Terjemahan Djoerban Wahid. *Organisasi dan Manajemen. Perilaku. Struktur. Proses*. Erlangga. Jakarta.
- Indrawijaya, Ibrahim. A. 2010. *Teori Perilaku dan Budaya Organisasi* Bandung : PT Refika Aditama.
- Jones, Gareth R. 1995. *Organizational Theory: Text and Cases*. Reading, Mas: Addison-Wesley Publishing.
- Kumorotomo, Wahyudi. 1992. *Etika Administrasi Negara*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pambuan.
- Kusdi. 2009. *Teori Organisasi dan Administrasi* Salemba Humanika: Jakarta.
- Kotter, J.P. Heskett S.L. 1997, *Corporate Culture and Performance*, Alih bahasa Benyamin Molan. Jakarta : PT Penhallindo Simon & Schuster (Asia) Pte Ltd.
- Kreitner, Robert dan Kinicki, Angelo 2003. *Perilaku Organisasi*, Terjemahan: Erly Suandy, Edisi Pertama, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Luthans, Fred, 2006. *Perilaku Organisasi*, Edisi Sepuluh, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Miftah Thoha. 2002. *Perspektif Perilaku Birokrasi : Dimensi-dimensi prima Ilmu Administrasi Negara (Jilid II)* Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Miftah Thoha (2010), *Kepemimpinan dan Manajemen*, Devisi Buku Perguruan Tinggi, PT. Raja Grafindo Persada, Kakarta.
- Moenir, A.S., 2002. *Manajemen Pelayanan umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Mohammad. 2003. *Mencari Model Birokrasi Indonesia, dalam Birokrasi dan Administrasi Pembangunan*. Penyunting: Sapta Nirwandar dan Ibrahim Tadju. Jakarta: Sinar Harapan.
- Moeliono Djokosantoso, 2005. *Budaya Organisasi dan Tantangan*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo.
- Moleong, Lexy. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Moenir, H. A. S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi aksara.
- Matondang. A. R, 2008. *Kepemimpinan : Budaya Organisasi Dan Manajemen Strategik*. Edisi Pertama, Graha Ilmu, Yogyakarta
- Ndraha, Taliziduhu. 1997. *Budaya Pemerintahan dan Dampaknya Terhadap Pelayanan Masyarakat*. Jakarta. Jurnal Ilmu Pemerintahan Edisi Ketiga.
- Ndraha, Taliziduhu. 2005. *Teori budaya organisasi*. Jakarta: Rineka Citra
- Osborne, David dan Ted Gaebler, 1999. *Mewirausahakan Birokrasi*, Penerjemah Abdul Rasyid, Pustaka Binaman Presindo, Jakarta.
- Osborne, David dan Peter Plastrik (2000), *Memangkas Birokrasi: Lima strategi menuju Pemerintahan Wira Usaha*, Edisi Terjemahan. Penerbit PPM, Jakarta.
- Robbins S, 1996. *Perilaku Organisasi*. Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta : PT. Prehalindo.
- Salusu, J. 1996. *Pengambilan Keputusan Strategis Untuk Organisasi Publik dan Organisasi Non Propit* , Jakarta : Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Sinambela, Poltak Lijan. 2005. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara

- Siagian Sondang. P. 1991. *Organisasi, Kepemimpinan dan Perilaku Administrasi*. Jakarta: Gunung agung.
- Silalahi, Ulber. 2009. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung ; PT. Refika Aditama.
- West. Richard dan Lynn H. Turner, 2009. *Teori Komunikasi: Analisis dan Aplikasi*. Jakarta: Salemba Humanika
- Widodo, Joko. 2001. *Good Governance, Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Insan Cendekia, Surabaya.
- Wirawan. 2007. *Budaya dan Iklim Organisasi*. Jakarta Salemba Empat.
- Winardi. 2009. *Teori Organisasi dan Pengorganisasian*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Peraturan Daerah Kota Kendari Nomor : 11 Tahun 2011 Tentang Sumbangan Pihak Ketiga Kepada Daerah Kota Kendari.
- Surat Keputusan Walikota Kendari Nomor : 804 Tahun 2009 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Walikota Kendari Dalam Hal Penandatanganan Naskah Perizinan Kota Kendari.
- Peraturan Walikota Nomor : 40 Tahun 2013 Tentang Pelimpahan Kewenangan dan Penandatanganan Sebagian Jenis Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Badan Penyelenggara Pelayanan Perizinan Kota Kendari.

Dokumen

- Undang-Undang No. 28 Tahun 2009 Tentang Pajak dan Retribusi Daerah, PT. Tamita Utama, 2013, Jakarta,
- Peraturan Pemerintah No 96 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik dan Badan Layanan Umum, PT. Tamita Utama, 2013, Jakarta,
- Keputusan Kementrian Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
- Peraturan Daerah Kota Kendari Nomor 6 Tahun 2009 tentang pembentukan organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Kota Kendari (lembar daerah Kota Kendari Tahun 2009 Nomor 6);
- Peraturan Walikota Nomor 10 Tahun 2009 tentang penjabaran tugas pokok dan fungsi (TUPOKSI) Badan Penyelenggara Pelayanan Perizinan Kota Kendari
- Peraturan Walikota Nomor : 1546 Tahun 2010 Tentang Standar operasional prosedur (SOP) Pelayanan Perizinan Kota Kendari