

Budaya Kerja Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Nagari Padang Lua Kecamatan Banuhampu

Isra Aldila Aldama ¹, Aldri Frinaldi ²

¹²Departemen Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Padang
e-mail: aldilaisra@gmail.com aldri@fis.unp.fis.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui budaya kerja dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, adapun masalah yang penulis angkat yaitu Bagaimanakah pelaksanaan budaya kerja dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Nagari Padang Lua Kecamatan Banuhampu, Upaya apa saja yang mempengaruhi budaya kerja dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Nagari Padang Lua Kecamatan Banuhampu. jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif. Hasil penelitian ini terlihat bahwa pelaksanaan Budaya kerja di Kantor Nagari Padang Lua belum berjalan dengan baik dan masih ada perangkat yang lalai dan melanggar aturan yang ada, upaya terhadap pelaksanaan budaya kerja dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Nagari Padang Lua sudah dilaksanakan dengan maksimal.

Kata kunci: *Budaya Kerja, Meningkatkan Kualitas, Pelayanan Publik*

Abstract

This study aims to determine the work culture in improving the quality of public services, as for the problem that the author raises, namely How is the implementation of work culture in improving the quality of public services at the Nagari Padang Lua Office, Banuhampu District, What efforts do I have to influence the work culture in improving the quality of public services in the office Nagari Padang Lua, Banuhampu District. this type of research is qualitative research using descriptive method. The results of this study show that the implementation of work culture at the Nagari Padang Lua Office has not gone well and there are still devices that are negligent and violate existing rules, efforts to implement a work culture in improving the quality of public services at the Nagari Padang Lua Office have been attempted in order to improve the quality of service at the Nagari Padang Lua Office.

Keywords : *Work culture, Upgrade Quality, Public Service*

PENDAHULUAN

Aparatur dalam instansi pemerintahan berkewajiban untuk melakukan kegiatan pelayanan publik kepada seluruh masyarakat di Indonesia, termasuk pada masyarakat di tingkat desa atau nagari. Dalam setiap instansi pemerintah maupun publik biasanya terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik salah satunya adalah Budaya kerja. Ketika melakukan kegiatan yang berhubungan dengan masalah kependudukan, masyarakat pasti akan mendatangi kantor wali nagari untuk mengurus surat – surat yang dibutuhkan, masyarakat sudah pasti akan berhubungan dengan pemerintahan nagari dalam hal ini. Trigono (2001:13) budaya kerja merupakan suatu filsafah yang mempunyai dasar dari pandangan hidup sebagai nilai yang menjadi sifat, kebiasaan, dan kekuatan pendorong yang membudaya dalam kehidupan suatu kelompok masyarakat maupun organisasi yang terlihat dari sikap yang menjadi perilaku dan kepercayaan serta pendapat dan tindakan yang berwujud kerja atau bekerja.

Ada beberapa indikator untuk mengukur budaya kerja pada sebuah organisasi : kepemimpinan, penampilan, kesadaran akan waktu, komunikasi, penghargaan dan pengakuan, nilai dan kepercayaan.(Aldri Frinaldi (2017:24). Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 25/KEP/M.P AN/4/2002 menyebutkan tentang petunjuk pelaksanaan budaya kerja aparatur negara yakni budaya kerja aparatur negara sesuai dengan konsep pemerintah yaitu cara pandang serta keinginan hati yang menghadirkan keyakinan yang kuat sesuai dengan nilai-nilai yang diyakininya, serta semangat yang tinggi dan sikap bersungguh-sungguh agar mewujudkan prestasi karya yang paling baik dalam memberikan pelayanan administrasi publik. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan/melayani kebutuhan dan keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan kepada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah disesuaikan dan ditetapkan. (Aldri Frinaldi (2014). Widya Kurniati dan Irmanovika (2018) menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah bagian penting yang harus diperhatikan didalam pembangunan otonomi, karena hal ini sesuai dengan dasar reformasi indonesia dan berkaitan langsung dengan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menjadi tujuan utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan untuk masyarakat merupakan tugas dari seorang aparatur. Pelayanan administrasi adalah suatu bentuk pelayanan publik yang tersedia di kantor wali nagari dan ini merupakan tugas pokok dari pemerintahan nagari yang harus dijalankan. Dalam Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat Nomor 2 Tahun 2007 tentang Pokok-pokok Pemerintahan Nagari pada Bab 1 Pasal 1 Ayat 7, Nagari merupakan kesatuan masyarakat hukum yang memiliki adat dan mempunyai batas wilayah tertentu, dan mempunyai wewenang untuk mengatur keadaan masyarakat setempat sesuai dengan pepatah adat minangkabau yang berbunyi “Adat basandi syarak, syarak basandi kitabullah”. Aparatur nagari hendaknya memberikan pelayanan yang sama kepada semua masyarakat tanpa melihat masyarakat tersebut merupakan masyarakat asli nagari atau mereka masyarakat pendatang. Dalam melayani masyarakat harusnya pemerintah mengikuti Standar Operasional Prosedur (SOP)

yang berlaku. Dalam Observasi awal yang peneliti lakukan di kantor nagari Padang Lua yang berada di Kecamatan Banuhampu, peneliti menyimpulkan ada beberapa jenis pelayanan yang terdapat di kantor wali nagari tersebut.

Berdasarkan uraian diatas penulis merasa tertarik untuk memilih dan membahas masalah budaya kerja dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Nagari Padang Lua. Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dikemukakan di atas maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimanakah pelaksanaan budaya kerja dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Nagari Padang Lua Kecamatan Banuhampu ?
2. Upaya apa saja yang mempengaruhi budaya kerja dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Nagari Padang Lua Kecamatan Banuhampu ?

METODE

Jenis Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif. Menurut Bogdan dan Taylor dalam Moleong (2005:4), penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari orang atau pelaku yang sedang diamati. Sedangkan menurut Sugiono (2005:1) Metode deskriptif yaitu suatu metode yang digunakan untuk membuat suatu gambaran secara sistematis mengenai hubungan yang terjadi antara fenomena yang diselidiki dan yang hasilnya tidak dinyatakan dalam bentuk angka. Dengan demikian penelitian kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif adalah suatu jenis penelitian yang bertujuan untuk membuat gambaran deskriptif, lukisan secara sistematis, faktual dan akurat, sifat-sifat, serta hubungan antara fenomena yang sedang diselidiki. penelitian ini dilakukan di kantor Wali Nagari Padang Lua yang berlokasi di Kecamatan Banuhampu. Sumber data dalam penelitian ini adalah Pengamatan langsung dilakukan di lokasi kantor Wali Nagari Padang Lua peneliti mengamati budaya kerja pegawai di kantor wali nagari dan pelayanan publik seperti apa yang diberikan..

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan Budaya Kerja di Kantor Nagari Padang Lua Kecamatan Banuhampu
Konsep yang digunakan dalam penelitian menggunakan konsep dari Aldri Frinaldi (2017), indikator-indikator teori diantaranya : (1) Kepemimpinan, Dalam Pelaksanaan budaya kerja oleh perangkat Nagari Padang Lua, dalam aspek kepemimpinan berjalan dengan baik pimpinan memiliki kemampuan yang baik dan cepat tanggap. (2) Penampilan, Dalam pelaksanaan budaya kerja oleh perangkat Nagari Padang Lua dalam aspek penampilan Nagari sangat diperhatikan, penerapan aturan berseragam dilakukan agar menampilkan integritas perangkat Nagari.(3) Kesadaran akan waktu, Dalam pelaksanaan budaya kerja oleh perangkat Nagari Padang Lua dalam aspek kesadaran akan waktu masih belum sepenuhnya di perhatikan, masih adanya perangkat yang datang tidak tepat waktu dan juga berhalanga hadir ke kantor (4) Komunikasi,

Dalam pelaksanaan budaya kerja oleh perangkat Nagari Padang Lua dalam aspek komunikasi masih belum sepenuhnya berjalan dengan baik, masih adanya pola komunikasi yang tidak serasi oleh perangkat Nagari (5) Penghargaan dan pengakuan, Dalam pelaksanaan budaya kerja di Kantor Nagari Padang Lua, dalam aspek penghargaan dan pengakuan, belum adanya sistem dan aturan yang berkaitan dengan penghargaan terhadap kinerja perangkat Nagari, namun dalam aspek pengakuan atau punishment sudah diterapkan dengan pemberian hukuman bagi perangkat yang gagal dalam melakukan kelalaian dalam melakukan tugas dan fungsi di Kantor Nagari. (6) Nilai dan Kepercayaan Dalam pelaksanaan budaya kerja di Kantor Nagari Padang Lua, aspek nilai dan kepercayaan belum sepenuhnya dapat dipenuhi oleh perangkat Nagari, masih adanya konflik dalam pelaksanaan kinerja secara kelembagaan dalam penyelenggaraan tugas dan fungsi di Kantor Nagari.

Upaya pelaksanaan budaya kerja dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Nagari Padang Lua

Konsep yang digunakan dalam penelitian menggunakan konsep dari Aldri Frinaldi (2017), indikator-indikator teori diantaranya : (1) Terkait upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Nagari Padang Lua, terkait aspek kepemimpinan adalah pimpinan melakukan peningkatan komunikasi secara informal namun intens, serta membuat agenda pekahtan untuk perangkat Nagari agar menambah pengalaman dan pemahaman mengenai tugas dan fungsi di Kantor Nagari Padang Lua. (2) Terkait upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Nagari Padang Lua, terkait upaya dalam aspek penampilan yaitu dengan penyeragaman pakaian kantor sehingga mencerminkan integritas secara kelembagaan di Kantor Nagari. (3) Terkait upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Nagari Padang Lua, terkait aspek kesadaran akan waktu dilakukan dengan pendekatan secara informal dan mengadakan rapat evaluasi agar datang tepat waktu berlaku untuk Wali Nagari dan Perangkat Nagari Padang Lua. (4) Terkait upaya yang dapat dilakukan guna meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Nagari Padang Lua, terkait aspek komunikasi yaitu dengan melakukan pendekatan secara informal dan juga mengadakan rapat evaluasi agar pola komunikasi terjalin dengan baik di Kantor Nagari Padang Lua. (5) Terkait upaya yang dilakukan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Nagari Padang Lua, terkait aspek penghargaan dan pengakuan atau punishment dalam pencapaian tujuan pada kinerja perangkat Nagari guna pencapaian tujuan di Kantor Nagari Padang Lua yaitu dengan menberntuk kebijakan bersama terkait pemberian penghargaan kepada perangkat Nagari yang melakukan kinerja dengan baik di Kantor Nagari Padang Lua. (6) Terkait upaya yang dilakukan perangkat Nagari dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Nagari Padang Lua, terkait aspek nilai dan kepercayaan dalam upaya pencapaian tujuan di Kantor Nagari Padang lua dapat dilakukan dengan diadakannya rapat evaluasi dan pendekatan informal secara kelembagaan dalam tujuan penyelenggaraan tugas dan fungsi serta meningkatkan nilai-nilai kebersamaan guna mencapai kinerja yang baik di Kantor Nagari Padang Lua.

SIMPULAN

Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa Pelaksanaan Budaya Kerja dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Nagari Padang Lua, dapat dikatakan belum cukup optimal dikarenakan masih banyaknya kendala hingga permasalahan yang dihadapi terkait hal-hal tersebut. Upaya Pelaksanaan Budaya Kerja dalam Meningkatkan kualitas Pelayanan Publik di Nagari Padang Lua Kecamatan Banuhampu. Peningkatan pola komunikasi secara informal yang intens guna meningkatkan kesiapan perangkat nagari dalam menjalankan tugas dan fungsi dan mengagendakan pelatihan untuk perangkat Nagari secara kelembagaan guna menambah pengalaman dan pemahaman mengenai penyelenggaraan tugas dan fungsi yang berdampak pada kinerja perangkat Nagari di Kantor Nagari Padang Lua. Penyeragaman uniform sehingga menampilkan integritas secara kelembagaan dan dilakukan upaya dengan lebih meningkatkan kesadaran terkait aturan penampilan melalui rapat evaluasi internal. Melakukan pendekatan-pendekatan secara informal baik oleh Bapak Wali Nagari sebagai pimpinan maupun perangkat Nagari secara kelembagaan diiringi dengan rapat evaluasi internal yang berguna agar mencapai tujuan dari penyelenggaraan tugas dan fungsi di Kantor Nagari Padang Lua, agar kinerja perangkat Nagari dapat meningkat agar lebih optimal yang dilaksanakan di Kantor Nagari Padang Lua. Membentuk dan menciptakan aturan maupun sistem terkait dengan penghargaan dan juga mengupayakan kebijakan bersama dalam rapat internal perangkat Nagari guna memberikan penghargaan kepada perangkat Nagari secara kelembagaan dalam penyelesaian dan pencapaian kinerja yang baik dalam bekerja di Kantor Nagari Padang Lua. Mengadakan rapat internal mengenai nilai-nilai dalam penyelenggaraan tugas dan fungsi perangkat Nagari di Kantor Nagari Padang Lua, guna meningkatkan nilai-nilai kebersamaan guna mencapai kinerja perangkat Nagari yang baik di Kantor Nagari Padang Lua.

DAFTAR PUSTAKA

- Adha, R. N., Qomariah, N., & Hafidzi, A. H. (2019). Pengaruh Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja, Budaya Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dinas Sosial Kabupaten Jember. *Jurnal Penelitian IPTEKS*, 4(1), 47-62.
- Frinaldi, A. (2012). Analisis budaya kerja disiplin pegawai negeri sipil: studi pada beberapa pemerintah Daerah di Sumatera Barat. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 11(01).
- Frinaldi, A., & Putri, N. E. (2020, December). The Influence of Work Culture and Work Quality on Service Quality in 50 Kota Regency, West Sumatra. In *6th International Conference on Social and Political Sciences (ICOSAPS 2020)* (pp. 361-370). Atlantis Press.
- Hatalea, A., Rusmiwari, S., & Aminulloh, A. (2015). Budaya kerja pegawai negeri sipil. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 3(2).
- Indraputra, T., & Sutrisna, E. (2013). Disiplin, Motivasi, Budaya Kerja, dan Kinerja. *Jurnal Administrasi Pembangunan*, 1(3), 276-281.
- Indrawan, M. I. (2019). Pengaruh Etika Kerja, Pengalaman Kerja Dan Budaya Kerja Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Kecamatan Binjai Selatan. *Jurnal Abdi Ilmu*, 10(2), 1851-1857.
- Indriani, A., Yuliantini, N. N., & Bagia, I. W. (2019). Pengaruh Stres Kerja dan Budaya Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 7(1), 33-41.

- Maria, Z. (2014). Pengaruh Budaya Kerja Pegawai Terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Bongan Kabupaten Kutai Barat. *eJournal Ilmu Adm. Negara*, 4(2), 966-980.
- Mohi, W. K., & Mahmud, I. (2018). Kualitas Pelayanan Publik di Desa Potanga Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 6(2), 102-110.
- Purnamasari, D. (2015). Budaya Kerja Pegawai Pada Bagian Organisasi Sekretariat Pemerintah Daerah Kabupaten Donggala. *Katalogis*, 3(8).
- Rahayu, F. S. (2019). Pelaksanaan Pelayanan Publik Oleh Pemerintah Nagari Suayan Kecamatan Akabiluru Kabupaten Lima Puluh Kota. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa STKIP Ahlussunnah*, 1(1).
- Rezha, F. (2013). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) Di Kota Depok)* (Doctoral dissertation, Brawijaya University).
- Rinaldi, R. (2012). Analisis kualitas pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik: Public Administration Journal*, 2(1), 22-34.
- Rivai, A. R. A. (2013). Budaya kerja birokrasi pemerintah dalam pelayanan publik. *Academica*, 5(1).
- Rizqina, Z. A., Adam, M., & Chan, S. (2017). Pengaruh budaya kerja, kemampuan, dan komitmen kerja terhadap kepuasan kerja pegawai serta dampaknya terhadap kinerja Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Sabang (BPKS). *Jurnal Magister Manajemen*, 1(1), 59-69.
- Rusman, R. B., Mahsyar, A., & Abdi, A. (2017). Penerapan Sistem Manajemen Mutu Iso 9001: 2008 Dalam Pelayanan Publik Di Pt. Pln Rayon Mattoangin. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 3(1), 79-94.
- Selvi Rianti, Z. R., & Yuliani, F. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *JIANA (Jurnal Ilmu Administrasi Negara)*, 17(2), 412-419.
- Sianipar, S. A., & Herman, H. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Umum Trans Batam. *Jurnal Ilmiah Kohesi*, 4(3), 267-275.
- Siregar, A. R., Marbun, P., & Syaputri, Y. (2020). Pengaruh Budaya Kerja Dan Jam Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Latexindo Toba Perkasa Binjai. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis (Jimbi)*, 1(1), 101-110.
- Syofianto, R., Lanin, D., & Megriasti, L. (2020). Efektivitas Pelayanan Administrasi di Pemerintahan Nagari Lubuk Gadang Timur Kecamatan Sangir Kabupaten Solok Selatan. *Jurnal Perspektif*, 3(1), 21-25.
- Yudistira, D. S., & Susanti, F. (2019). Pengaruh Motivasi Kerja Dan Budaya Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dinas Pemberdayaan Masyarakat Dan Desa, Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana Kabupaten Pesisir Selatan.
- Zulkifli, Z. (2017). Pengaruh Budaya Kerja Dan Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Kantor Urusan Agama Kecamatan Aluh Aluh Kabupaten Banjar. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 3(2).