

**Budaya Organisasi Dalam Memberikan Pelayanan Akta Pernikahan Non
Muslim (Katholik)**

**(Studi Kasus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten
Malang)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi
Publik (S.AP) Pada Program Studi Administrasi Publik



Oleh :

YOHANA SUWENI

NIM. 2016210188

**KOMPETENSI MANAJEMEN PUBLIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADDEWI
MALANG**

2020

RINGKASAN

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana Budaya Organisasi Dalam Memberikan Pelayanan Akta Pernikahan Non Muslim (Katholik). Adapun metode yang di gunakan yaitu pendekatan kualitatif dengan tipe tujuan deskriptif. Serta Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan teknik wawancara, observasi serta dokumentasi. Adapun informan dalam penelitian ini berjumlah 5 orang yang di ambil menggunakan *Purposive Sampling*, dimana teknik penentuan sampel sumber data menggunakan pertimbangan tertentu adapun sampel tersebut merupakan orang yang di anggap dapat memberikan informasi serta mempermudah peneliti dalam mengkaji objek yang akan di teliti. Teknik analisis data dalam penelitian ini yaitu teknik analisis dekskriptif dengan tipe interaktif yang terdiri dari penyajian data, reduksi data dan juga penerikan kesimpulan. Adapun hasil dari penelitian ini yaitu budaya organisasi dalam memberikan pelayanan akta pernikahan non muslim (katholik) sudah dapat dikatakan cukup maksimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Adapun yang masih menjadi kendala yang di rasakan oleh masyarakat yaitu fasilitas prasarana yang masih kurang serta dalam prakteknya masih terdapat pihak perantara atau pihak ketiga (calo) sehingga terdapat biaya dalam pembuatan surat akta pernikahan non muslim (katholik).

Kata Kunci: Budaya Organisasi, Pelayanan Akta Pernikahan Non Muslim (Katholik).

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Bagi masyarakat Indonesia, istilah organisasi pasti sering didengar dan tidak asing lagi. Dimana organisasi tersebut terbagi menjadi dua bagian yaitu organisasi formal yang berkaitan dengan instansi pemerintahan dimana meliputi terdapatnya aturan dan perundang-undangan dan organisasi informal yang dibentuk berdasarkan kesepakatan bersama antar pihak yang terlibat tanpa adanya peraturan yang jelas. Organisasi merupakan suatu bagian yang sudah pasti ada dalam instansi pemerintahan. Menurut Wijayanti, dalam Rohman (2017:75) “menyatakan bahwa Organisasi merupakan suatu sistem yang terdiri dari pola aktivitas kerjasama yang dilakukan secara teratur dan berulang-ulang oleh sekelompok orang untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.” Dalam kehidupan sehari-hari kita pun tidak lepas dengan namanya masyarakat, yang mana memiliki bentuk organisasi masyarakat yang terikat dengan pemerintah misalnya, dari segi kebudayaan. Secara sadar atau tidak sadar saat ini kebudayaan yang kita miliki serta jalankan akan mempengaruhi sikap serta perilaku kita dalam berbagai aspek kehidupan. Selain dari segi budaya mempengaruhi masyarakat, budaya organisasi secara tidak langsung juga sangat berpengaruh terhadap sikap serta perilaku dari anggota di dalam organisasi.

Budaya organisasi menurut Gunawan & Walyuno (2015:40), merupakan sistem asumsi dasar, tata nilai, dan kerangka tafsir (*interpretive framework*), yang dikomsumsikan secara terencana, serta memberikan pedoman maupun batasan bagi anggota organisasi saat mereka berperan dalam organisasi, maupun saat menghadapi tantangan lingkungan. Secara sadar atau tidak terciptanya budaya yang kuat di dalam sebuah organisasi mampu memberikan tuntutan serta dorongan terhadap seluruh anggota yang ada di dalam organisasi tersebut untuk bertindak selaras dengan apa yang di cita-citakan dari organisasi itu sendiri. Dengan diharapkannya adanya pengawasan ketat dan juga aturan yang tegas didalam organisasi pemerintah tersebut, bawahan atau karyawan dapat menjalankannya sesuai dengan yang seharusnya sehingga budaya organisasi yang kurang baik dapat diperbaiki dan dihilangkan sehingga diharapkan dapat mengoptimalkan kinerja serta dalam pemberian pelayanan publik bagi masyarakat dapat terlaksana sesuai apa yang di harapkan oleh masyarakat. Secara tidak langsung budaya organisasi juga berpengaruh terhadap kinerja pegawai dalam pemberian pelayanan pada masyarakat.

Menurut Kurniawan, dalam Sinambela (2011:5) “mengungkapkan bahwa pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan setiap orang atau setiap masyarakat yang mempunyai kepentingan pada suatu organisasi sesuai dengan aturan pokok yang telah ditetapkan.”

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Bab I pasal 1 ayat (1) “Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian

kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Pada saat ini masyarakat bebas dalam menyampaikan pendapat serta seringkali terdapat kritikan pada kinerja pegawai yang menjadi budaya kerja pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang baik itu secara langsung maupun secara tidak langsung. Hal ini kerap terjadi dikarenakan masih sangat kurangnya disiplin dari aparat pemerintah Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang khususnya jam masuk dan jam pulang kerja tidak sesuai dengan yang telah ditetapkan dan juga untuk pelayanan masih berbelit-belit serta dalam melayani masyarakat kurang ramah tamah, serta sarana kerja yang kurang memadai. Hal ini juga dibuktikan pada kolom komentar yang terdapat pada *Website* Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang. Menurut Uka Ewed (2020, <https://g.co/kgs/kKFXTG>) “Jam sudah modern, birokrasi masih aja lemot apa mungkin sumberdaya manusianya yang lemot, tolong diperbaiki dan dipangkas pelayanannya supaya lebih efisien waktu di semua aspek”. Menurut Indah Perdana (2020, <https://g.co/kgs/kKFXTG>) “pelayanan tidak profesional, harusnya ada petugas yang mengecek kekurangan data sebelum antri jadi tidak sia-sia kita mengantri, petugasnya juga kurang ramah saya sangat kecewa”.

Menurut Senja SH (2020, <https://g.co/kgs/kKFXTG>) “pelayanan lambat seharusnya loket pengurusan di tambah tiga kali lipat karena penduduk Kabupaten

Malang tiap hari terus bertambah, mesin-mesin penunjang perlu di regenerasi, ruang tunggu kurang bisa menampung masyarakat yang mengurus akta, e-ktp dan lain-lain, pendingin ruangan kurang berfungsi dengan baik, tempat pengambilan berkas seperti tempat orang jualan sayur ada bapak-bapak yang sampai duduk di lantai karena tempat duduknya tidak ada (kurang) lalu petugasnya hanya satu lambat pula, tempat *charging* hp pun sangat sedikit, Kabupaten yang sudah berumur 1259 Tahun tapi birokrasinya masih seperti jauh berbanding terbalik dengan Kota Batu yang fasilitasnya memadai dan proses birokrasinya cepat”. Menurut May Tang (2020, <https://g.co/kgs/kKFXTG>)“sangat kecewa karena sudah datang jauh-jauh dari pinggiran Kabupaten Malang tapi pas sampai kantor dispenduk antrian sudah ditutup padahal belum ada pukul 13:00 WIB”.

Dari beberapa komentar diatas, maka Peneliti tertarik untuk mengambil judul tentang **“Budaya Organisasi Dalam Memberikan Pelayanan Akta Pernikahan Non Muslim (Katolik) Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang Jawa Timur”**.

1.2.Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam Penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Budaya Organisasi Dalam Memberikan Pelayanan Akta Pernikahan Non Muslim (Katolik) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang?

2. Apakah Ada Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Dalam Menerapkan Budaya Organisasi di Bidang Pelayanan Akta Pernikahan Non Muslim (Katolik) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang?

1.3.Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk Mengetahui Budaya Organisasi Dalam Memberikan Pelayanan Akta Pernikahan Non Muslim (Katolik) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang.
2. Untuk Mengetahui Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Dalam Menerapkan Budaya Organisasi Dalam Memberikan Pelayanan Akta Pernikahan Non Muslim (Katolik) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang.

1.4.Manfaat Penelitan

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Akademis
 - a) Bagi penulis, dapat menambah pengetahuan tambahan mengenai peranan budaya organisasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
 - b) Bagi Universitas Tribhuwana Tungadewi khususnya Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, dapat memberikan sumbangan bagi

perkembangan ilmu pengetahuan, terutama dalam lingkup
Administrasi Publik

2. Manfaat Praktis

- a) Bagi Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang, dari hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan masukan dan pertimbangan dalam mengatasi permasalahan yang ada di instansi dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Moleong. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT.Remaja Rosdakarya.
- Burso, Muhamad. 2018. *Teori-Teori Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Prenadamedia Group.
- Rohman, Abd. 2017. *Dasar-Dasar Manajemen*. Malang : Intelegensiamedia.
- Gunawan & Walyuno. 2015. *Risk Based Behavioral Safety*. Jakarta : PT Gramedia.
- Sinambela. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik (Kebijakan dan Implementasi)*. Jakarta : PT.Bumi Aksara..
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R dan D*. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta.
- Kimbel, Widawati Rahel. 2015. *Modal Sosial dan Ekonomi Industri Kecil Sebuah Studi Kualitatif*. Yogyakarta : Cv. Budi Utama.
- Mahmudi. 2015. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta : Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Noor, Juliansyah. 2017. *Metodologi Penelitian*. Jakarta : Kencana.
- Sutrisno, Edy. 2018. *Budaya Organisasi*. Jakarta : Prenada Media Group.
- Sulaksono, Hari. 2015. *Budaya Organisasi dan Kinerja*. Yogyakarta : Cv. Budi Utama.
- Syaroni, Bachrudin. 2015. *Kinerja Pelayanan Publik Dinas Pendidikan*. Yogyakarta : Cv. Budi Utama.

Utaminingsih, Alifulahtin. 2014. *Perilaku Organisasi*. Malang : Universitas Brawijaya Press.

Undang-Undang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Desa dan Perubahannya.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Agama Nomor 20 Tahun 2019 Tentang Pencatatan Pernikahan.

Peraturan Pemerintah Nomor 09 Tahun 1975 Tentang Perkawinan.

Jurnal

Budi Setiwati. 2016. *Peran Budaya Organisasi dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik*. Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP). 02(04) : 182-185.

Senggol, Abdul Kadir, Muh. Nur Yamin. *Budaya Organisasi dalam Pelayanan Publik (Studi Pada Badan Penyelenggara Pelayanan Perizinan Kota Kendari*. E-Jurnal-Publica, PPS. 1(1) : 2502-5589.

Ebikapade Amasuomo, Jim Baird. 2016. *The Concept of Waste and Waste Management*. Journal of Management and Sustainability. 6(4) : 88-96.

Ashish R, Mishra, Mishra Anurag V, Tiwari. 2014. *Solid Waste Management – Case Study*. Internasional Journal of Research in Advent Technology. 2(1) : 396-399.

Teguh Hidayat Iskandar Alam. 2015. Pengaruh Penerapan E-Performance Terhadap Peningkatan Kinerja Pegawai Negeri Sipil di Sekretariat Daerah Kota Surabaya. E-Jurnal. UM-Sorong. 1(1) : 2476-9010