
STRATEGI MANAJEMEN PELAYANAN TERHADAP ORGANISASI MASYARAKAT DI BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK KABUPATEN PENAJAM PASER UTARA PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

Bahtiar¹, Mujahid², St Rukaiyah²

¹Mahasiswa Magister Manajemen, Universitas Fajar

²Dosen Magister Manajemen, Universitas Fajar

Email: Bahtiarspd05@gmail.com

Abstract

This research aims to determine the Service Management Strategy for Community Organizations at the National and Political Unity Agency, North Penajam Paser Regency, East Kalimantan Province. The research location is the National Unity and Politics Agency of North Penajam Paser Regency. The time this research was conducted was from September to October 2023. There were 7 informants for this research. In this research, researchers used data collection techniques by means of observation, documentation and interviews. The data analysis used is data condensation, data presentation, and data verification (conclusion). Based on the research results obtained, it can be seen that community service attributes related to facilities and infrastructure have greatly supported staff in providing administrative and marketing/service delivery services. The approach to improving service quality, in terms of costs, is in accordance with the SOP but in terms of time it is not perfect in completing several letters. Management implementation, this selection stage recruits employees who have to take a test but in terms of training it is still lacking because they only attend training once a year, the service procedure stage is effective because they can provide information well and clearly, and the customer satisfaction stage is seen as very satisfied with the facilities provided and friendliness his employees. The feedback system, in terms of understanding customer perceptions, is good because it can provide a solution to every problem experienced by the community, while maintaining performance is also good because it applies an attitude of discipline and motivation.

Keywords: *Service Strategy, Community Organization, National Unity Agency and Politics.*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Strategi Manajemen Pelayanan terhadap Organisasi Masyarakat di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara Provinsi Kalimantan Timur. Lokasi penelitian yaitu di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara. Adapun waktu penelitian ini dilakukan pada bulan September sampai dengan Oktober 2023. Informan penelitian ini berjumlah 7 informan. Pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara observasi, dokumentasi, dan wawancara. Analisis data yang digunakan yaitu Kondensasi data, Penyajian data, dan Verifikasi data (kesimpulan). Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dapat diketahui Atribut layanan masyarakat terkait sarana dan prasarana sudah sangat menunjang para pegawai untuk memberikan layanan administrasi dan pemasaran/penyampaian layanan. Pendekatan untuk penyempurnaan kualitas layanan, dari segi biaya sudah sesuai dengan SOP namun dari segi waktu belum sempurna dalam menyelesaikan beberapa surat. Implementasi manajemenn, tahap seleksi ini merekrut pegawai harus mengikuti tes namun segi pelatihan masih kurang dikarenakan hanya mengikuti pelatihan satu kali setahun, Tahap prosedur layanan sudah efektif karena dapat memberitahukan dengan baik dan jelas, dan Tahap kepuasan pelanggan dilihat sangat puas dari sarana yang diberikan dan keramahan pegawainya. Sistem umpan balik, dari segi memahani persepsi pelanggan sudah baik karena dapat memberikan jalan keluar setiap permasalahan dialami masyarakat sedangkan dalam mempertahankan kinerja juga sudah baik karena menerapkan sikap kedisiplinan dan motivasi.

Kata Kunci: Strategi Pelayanan, Organisasi Masyarakat, Badan Kesatuan Bangsa dan Politik.

Sekretariat

Editorial Office: Program Studi Manajemen Universitas Fajar –
Makassar, Sulawesi Selatan, Indonesia

Email: pomajurnal@gmail.com

OJS: <https://journal.unifa.ac.id/index.php/POMAJURNAL/index>

PENDAHULUAN

Pelayanan Organisasi masyarakat oleh aparatur negara akhir-akhir ini sudah menjadi isu strategis, karena tingkat kualitas kinerja pelayanan pada organisasi masyarakat akan menentukan baik buruknya pelayanan kepada masyarakat dan pada akhirnya akan menentukan citra dari negara itu sendiri. Peningkatan kualitas pelayanan Organisasi Masyarakat sendiri diharapkan akan memperbaiki citra pemerintah di mata masyarakat, karena dengan kualitas pelayanan yang semakin baik, kepuasan dan kepercayaan masyarakat akan terwujud. Upaya peningkatan kualitas pelayanan perlu dilakukan melalui pembenahan lembaga negara yang khusus mengurus urusan organisasi masyarakat maupun politik yang terjadi di lingkungan masyarakat. Pelayanan tersebut berupa pelayanan organisasi masyarakat untuk pemberkasan persyaratan mendaftar maupun perpanjangan formulir keabsahan dokumen atau surat keterangan melapor pertahun. Semua urusan tersebut berada di bawah kementerian dalam negeri yaitu di lembaga Kesatuan Bangsa dan Politik yang berdasarkan permendagri nomor 43 tahun 2015 tentang struktur organisasi tata kerja kemendagri.

Fenomena empirik selama ini masih menunjukkan bahwa kinerja pelayanan masih sangat jauh dari memuaskan. Keluhan masyarakat yang berkenaan dengan kepastian hukum, prosedur, persyaratan, sikap petugas pelayanan, biaya yang tidak jelas dan sebagainya masih sering terdengar di telinga kita.

Atas dasar tersebut, Dalam pelayanan tersebut diperlukan implementasi atau pelaksanaan dan penerapan dalam suatu Tindakan praktis sehingga memberikan dampak baik berupa perubahan ke arah yang lebih baik. Dalam pelaksanaan pelayanan organisasi masyarakat di daerah Penajam Paser utara apakah sudah membawa hasil sebagaimana yang diharapkan dalam sistem pembinaan dan pengawasan, dengan demikian implementasi dalam pembinaan dan pengawasan organisasi masyarakat sangatlah penting serta bermanfaat bagi masyarakat bila diteliti lebih dalam.

Kami berharap kiranya hasil seminar ini dapat memberikan manfaat nyata bagi masyarakat pengguna jasa pelayanan, khususnya pelayanan di bidang Tata Pemerintahan, Pemberdayaan Masyarakat dan Kesejahteraan Sosial, Pertanahan dan Pengelolaan Sumber Daya Alam di Kabupaten Penajam Paser Utara.

Manajemen strategi adalah proses yang melibatkan perencanaan, pengembangan, implementasi, dan pengendalian langkah-langkah strategis yang diambil oleh suatu organisasi untuk mencapai tujuan jangka panjangnya. Dalam konteks analisis manajemen strategi terkait dengan menghadapi era digitalisasi dan berkembangnya sarana dan prasarana serta sumber daya manusia maka dengan ini mengacu pada upaya organisasi untuk memahami upaya dan dampak strategi pelayanan dalam mengembangkan strategi yang efektif untuk mengatasi tantangan yang timbul.

Strategi manajemen pelayanan Organisasi Masyarakat melibatkan proses penilaian dan pemahaman terhadap implikasi langsung dan tidak langsung dari segala pelayanan terhadap organisasi masyarakat. Ini meliputi analisis dampak terhadap perilaku pelayanan, biaya operasional, keberlanjutan keuangan, perilaku masyarakat, dan faktor-faktor lain yang berkaitan dengan pelayanan. Strategi Manajemen Pelayanan digunakan untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan internal organisasi, serta peluang dan ancaman eksternal yang dihasilkan dari pelayanan organisasi.

Strategi manajemen pelayanan organisasi terhadap masyarakat juga melibatkan pengembangan strategi yang responsif dan adaptif. Ini mencakup langkah-langkah seperti efisiensi energi, diversifikasi sumber daya manusia, inovasi produk atau layanan yang lebih efisien, peningkatan strategi pelayanan yang hemat energi, pendekatan kepada masyarakat yang disesuaikan, serta perencanaan pengelolaan risiko terkait strategi manajemen pelayanan kedepannya, serta melibatkan pemahaman yang komprehensif tentang implikasi dan tantangan

yang dihadapi organisasi akibat perubahan manajemen strategi manajemen dalam pelayanan publik, serta pengembangan strategi yang tepat untuk mengatasi dan memanfaatkan situasi tersebut guna mencapai tujuan jangka panjang organisasi.

Terdapat dua faktor yang menjadi penyebab munculnya strategi manajemen yaitu Sarana dan prasarana yang belum memadai; dan Sumber Daya Manusia serta personil yang belum mencukupi. Selain itu lemahnya pelayanan terhadap organisasi masyarakat juga disebabkan karena minimnya anggaran yang tersedia yang dapat mengakibatkan strategi manajemen pelayanan tidak maksimal.

Kondisi sumber daya masyarakat yang masih kurang juga sangatlah berpengaruh untuk meningkatkan manajemen pelayanan. Pelayanan terhadap Organisasi Masyarakat sangat perlu di perhatikan agar masyarakat merasa terlayani dengan puas serta apa yang diinginkan sesuai dengan permintaannya terlaksana dengan baik. Tidak hanya hal itu, pelayanan juga merupakan hal yang perlu di terapkan strategi manajemen Organisasi Masyarakat agar pelayanan bisa berjalan dengan baik sesuai dengan harapan para konsumen dan organisasi.

Manajemen Standar Pelayanan Organisasi Masyarakat Kabupaten Penajam Paser Utara Tahun 2023 adalah sebagai implementasi dari Pasal 15 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 "*Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan*" dan Pasal 20 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 "*Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan*".

Dasar Hukum:

1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2013 tentang Organisasi Kemasyarakatan
2. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2017 tentang Organisasi Kemasyarakatan, Pemerintah Daerah berkewajiban melakukan pembinaan dan pengawasan kepada Organisasi Kemasyarakatan
3. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 1986 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1985 tentang Organisasi Kemasyarakatan
4. Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2017 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2013 tentang Organisasi Kemasyarakatan
5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2016 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2013 tentang Organisasi Kemasyarakatan
6. Permendagri Nomor 57 Tahun 2017 tentang Pendaftaran dan Pengelolaan Sistem Informasi Organisasi Kemasyarakatan.
7. Permendagri Nomor 33 Tahun 2012 tentang Pedoman Pendaftaran Organisasi Kemasyarakatan Dilingkungan Kemendagri dan Pemerintah Daerah.
8. Peraturan Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara.
9. Peraturan Bupati Penajam Paser Utara Nomor 50 Tahun 2017 tentang Tupoksi dan Rincian Tugas Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara.
10. Surat Keputusan Bupati Penajam Paser Utara Nomor 202/119/2021 tentang Pembentukan TIM Terpadu Pengawasan Organisasi Kemasyarakatan Tahun 2022.

Standar pelayanan bertujuan untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah dan Peraturan Bupati Penajam Paser Utara Nomor 51 Tahun 2017 tentang Susunan Organisasi, Tata Kerja, Tugas Pokok, Fungsi dan Rincian Tugas kabupaten penajam.

Pelayanan kepada organisasi masyarakat terkadang mengeluarkan biaya yang dapat berdampak signifikan di karenakan tidak tersedianya anggaran yang memadai serta terbatasnya nilai yang harus di anggarkan. Adapun pelayanan pada organisasi masyarakat juga terkadang harus siap dengan tantangan yang ada demi tercapainya kepuasan masyarakat agar pelayanan bisa lebih maksimal.

Namun kenyataannya belum sejalan dengan apa yang diharapkan, masih banyak yang terjadi dimana pelayanan terhadap Organisasi Masyarakat yang tidak sesuai dengan kepuasan masyarakat yaitu terkendala dengan administrasi yang terkadang tidak lengkap dan kurangnya sarana dan prasarana sehingga harus mengeluarkan biaya operasional untuk melengkapi kekurangan administrasi. Selain itu terkadang masyarakat juga masih ada yang ingin terima beres pada saat pelayanan publik walaupun tanpa adanya administrasi yang lengkap.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan, didapatkan data dari Pemerintah Kabupaten Penajam Paser Utara pada Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik di kabupaten penajam paser utara, Tercatat data Organisasi Masyarakat per-juli 2023 ada sekitar 55 Organisasi Masyarakat yang terdaftar, dari 55 Organisasi Masyarakat tersebut terdapat 12 Organisasi Masyarakat yang masih belum mempunyai surat keterangan terdaftar (SKT). Hal ini perlu diperhatikan untuk meningkatkan pelayanan kepada organisasi masyarakat agar tidak menimbulkan kecemburuan antar organisasi sehingga menimbulkan konflik.

Berdasarkan keputusan presiden No. 3 tahun 2022 tentang pemindahan ibukota negara kekalimantan yang tepatnya dikabupaten penajam paser utara dan kutai karta negara. Berkaitan dengan hal itu kabupaten penajam paser utara menjadi perhatian khusus oleh pemerintah pusat mulai dari pengembangan infrastruktur, Pembangunan Kantor dengan bandara.

Demi peningkatan Pelayanan pada organisasi masyarakat di Badan Kersatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara maka perlu adanya startegi manajemen pelayanan guna untuk meningkatkan kepuasan serta pelayanan yang semakin baik dan lebih terarah sesuai dengan keinginan yang dicapai. Pelayanan tersebut berupa pelayanan perizinan, pelayanan terhadap Organisasi Masyarakat dan penerbitan SKT, Pembinaan dan pendidikan terhadap organisasi Masyarakat berupa wawasan kebangsaan. kekurangan dan penurunan pelayanan sangat berpengaruh dengan kredibilitas dan kinerja para aparaturnya serta menimbulkan dampak negatif di mata masyarakat.

Dampak Sosial-Ekonomi: Para Pelayan Organisasi Masyarakat juga dapat mengalami dampak sosial-ekonomi akibat tidak maksimalnya pelayanan yang di emban sehingga akan berpengaruh kepada penilaian masyarakat yang sangat kritis dengan pelayanan yang akan berakibat pada organisasi serta mendapatkan nilai negatif dari pelayanan yang ada pada badan kesatuan bangsa dan politik.

Strategi pelayanan ini dapat bervariasi tergantung pada konteks geografis, kebijakan pemerintah, kondisi masyarakat, dan faktor-faktor lainnya. Oleh karena itu, penelitian yang lebih mendalam dan studi kasus spesifik dapat memberikan wawasan yang lebih rinci tentang strategi manajemen pelayanan terhadap Organisasi Masyarakat di badan kesatuan bangsa dan politik kabupaten penajam paser utara.

TINJAUAN PUSTAKA

Manajemen Pelayanan

Manajemen pelayanan merupakan proses ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan aktifitas-aktifitas pelayanan demi tercapainya tujuan pelayanan. Aktifitas manajemen yang dimaksud dalam uraian ini ialah aktivitas yang dilakukan oleh manajemen dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Uraian dari segi aktifitas ini diambil karena disini letak dinamikanya manajemen, terutama jika dihubungkan dengan kegiatan pelayanan yang menjadi pokok bahasan. Manajemen pelayanan publik atau pelayanan umum di Indonesia diatur dalam beberapa peraturan sebagai berikut: Keputusan menteri pendaya gunaan aparatur Negara no 90/MENPAN/1989 tentang delapan program strategi pemicu pendayagunaan etministrasi Negara.

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggara pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan yaitu Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan Hak, dan Keseimbangan Hak dan Kewajiban. Berdasarkan uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwa dalam memberikan pelayanan harus memperhatikan asas-asas pelayanan. Agar semua pelayanan yang diberikan memberikan manfaat dan sesuai dengan prosedur.

Manajemen Strategi

Menurut David (2010) Mendefinisikan Manajemen strategis sebagai seni dan ilmu untuk memformulasi, mengimplementasi dan mengevaluasi keputusan lintas fungsi yang memungkinkan organisasi dapat mencapai tujuannya. Hal ini tersirat bahwa manajemen strategis berfokus pada mengintegrasikan manajemen, pemasaran, keuangan/akuntansi, produksi/operasi, penelitian dan pengembangan dan system Informasi komputer untuk mencapai keberhasilan organisasi. Keputusan-keputusan yang bersifat lintas fungsional inilah yang dapat ditafsirkan sebagai strategi. Dalam Thompson dkk. (2008) mendefinisikan konsep dari manajemen strategi adalah suatu proses manajerial dalam menyusun visi dan misi, menentukan tujuan, menentukan strategi, melaksanakan strategi, melakukan evaluasi serta langkah-langkah perbaikan dan penyesuaian yang diperlukan.

Strategi Manajemen Pelayanan

Istilah Pelayanan berasal dari bahasa inggris yaitu "*service*". Menurut Barata dalam (Atmadjati 2018) mengemukakan bahwa "Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan". Menurut Invancevich, dkk dalam (Karlina, Rosanto, & Saputra, 2019) mengemukakan bahwa "Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata yang melibatkan usaha-usaha manusia menggunakan peralatan". Secara umum, manajemen strategi manajemen pelayanan dapat didefinisikan sebagai proses perencanaan, pengorganisasian, pengimplementasian, dan pengendalian kegiatan yang dilakukan oleh aparat sipil negara untuk mencapai tujuan jangka panjang mereka dalam menjalankan Pelayanan Publik.

Tujuan utama dari manajemen strategi pelayanan publik adalah mencapai keberlanjutan usaha organisasi, meminimalkan risiko, dan mengoptimalkan hasil serta kepuasan para konsumen yang terlayani. Dalam konteks manajemen strategi pelayanan publik, langkah-langkah berikut dapat diambil yaitu Analisis lingkungan, Identifikasi Tujuan, Perencanaan Strategis, Implementasi Strategi, Monitoring dan Evaluasi, dan Penyesuaian dan Inovasi.

Organisasi Masyarakat

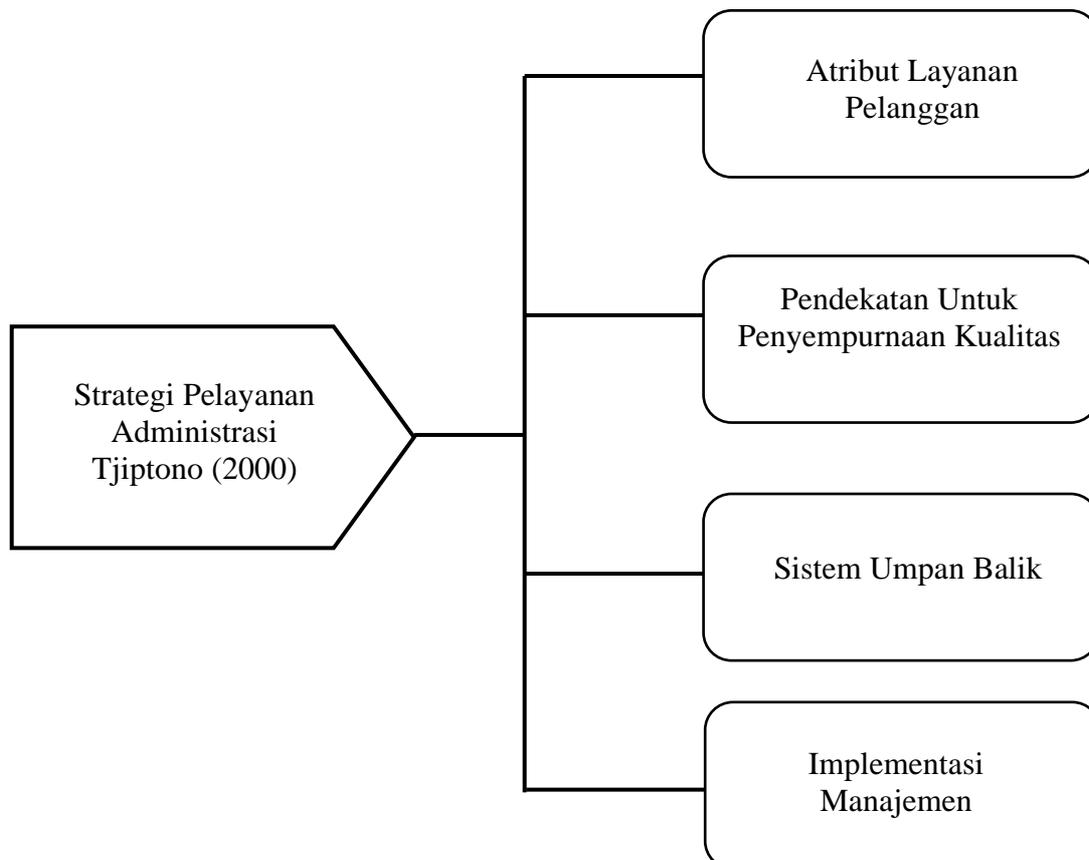
Organisasi kemasyarakatan adalah organisasi yang didirikan dan dibentuk oleh masyarakat secara sukarela berdasarkan kesamaan aspirasi, khendak, kebutuhan, kepentingan, kegiatan, dan tujuan untuk berpartisipasi dalam pembangunan demi tercapainya tujuan Negara Kesatuan

Republik Indonesia yang berdasarkan Pancasila (Undang-undang Nomor 16 Tahun 2017 Tentang Organisasi Kemasyarakatan). Organisasi masyarakat merupakan organisasi sosial. Organisasi Masyarakat memiliki latar belakang dan atau ciri tertentu sebagai identitasnya, misalnya suku, etnis, agama atau identitas lainnya. Organisasi tersebut juga dibangun atas tujuan-tujuan tertentu yang kemudian diwujudkan dalam bentuk kepentingan-kepentingan organisasi (Astari, 2017). Menurut Hidayat, (2019) Organisasi adalah wadah atau tempat yang dibentuk oleh pemerakarsa organisasi dan memiliki anggota organisasi yang terbentuk atas dasar persamaan visi misi, cita-cita sehingga menetapkan tujuan yang sama, terbentuk secara terstruktur, menetapkan arah kebijakan dan memiliki program kerja dalam mencapai tujuan organisasi.

Berdasarkan penjelasan Pasal 59 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2017 tentang Organisasi Kemasyarakatan di atas, mengatur bahwa setiap Organisasi masyarakat pada dasarnya memiliki larangan, salah satunya melarang atau berkewajiban untuk menjaga ketertiban umum dan terciptanya kedamaian dalam masyarakat. Berdasarkan pemaparan diatas, dapat disimpulkan bahwa Organisasi Masyarakat (ORGANISASI MASYARAKAT) merupakan perkumpulan yang dibentuk oleh masyarakat, secara sukarela yang berfungsi sebagai sarana partisipasi masyarakat dalam pembangunan bangsa dan negara.

Kerangka Pikir

Kerangka pikir digunakan untuk menggambarkan penelitian yang dilakukan. Kerangka pikir merupakan uraian tentang masalah yang diteliti yang sesuai dengan rumusan masalah. Penelitian ini dilakukan di badan kesatuan bangsa dan politik Kabupaten Penajam Paser Utara dengan tujuan guna menganalisis strategi pelayanan Di Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara.



Gambar 1. Kerangka Pikir
Sumber: Peneliti, 2023

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Mukhtar, (2013) Metode penelitian deskriptif kualitatif adalah sebuah metode yang digunakan peneliti untuk menemukan pengetahuan atau teori terhadap penelitian pada satu waktu tertentu. Lokasi penelitian adalah tempat atau objek untuk diadakan suatu penelitian. Lokasi penelitian yaitu di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara. Adapun waktu penelitian ini dilakukan pada bulan September sampai dengan Oktober 2023. Informan penelitian ini berjumlah 7 informan. Pada penelitian kali ini peneliti memilih jenis penelitian kualitatif maka data yang diperoleh haruslah mendalam, jelas dan spesifik. Selanjutnya dijelaskan oleh Sugiyono (2021) bahwa pengumpulan data dapat diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dokumentasi, dan gabungan/ triangulasi. Pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara observasi, dokumentasi, dan wawancara. Analisis data yang digunakan yaitu Kondensasi data, Penyajian data, dan Verifikasi data (kesimpulan).

HASIL PENELITIAN

Berdasarkan hasil pengumpulan data dari hasil observasi dan wawancara maka diperoleh data Bagaimana Strategi Pelayanan Administrasi Di Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara. Penanganan Organisasi Masyarakat merupakan urusan yang wajib dilaksanakan oleh pemerintah pemerintah baik dipusat maupun didaerah yaitu provinsi, kabupaten, Hal ini sesuai dengan Permendagri Nomor 57 Tahun 2017 tentang pendaftaran dan pengelolaan Sistem Organisasi Kemasyarakatan dan Undang Nomor 16 Tahun 2017 tentang Organisasi Kemasyarakatan.

Atribut Layanan Masyarakat

a. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud atau tujuan. Sedangkan prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Untuk lebih memudahkan membedakan keduanya. Sarana lebih ditujukan untuk benda-benda yang bergerak seperti komputer dan mesin-mesin, sedangkan prasarana lebih ditujukan untuk benda-benda yang tidak bergerak seperti gedung.

Berdasarkan hasil wawancara mengenai sarana dan prasarana yang ada pada badan kesatuan bangsa dan politik Kabupaten Penajam Paser Utara "AS" selaku kepala badan kesatuan bangsa dan politik kabupaten Penajam Paser Utara menyatakan bahwa :

"sarana dan prasarana yang ada pada badan kesatuan bangsa dan politik kabupaten Penajam paser utara ini sudah sangat menunjang. Para pegawai diberikan fasilitas komputer pada setiap meja yang dilengkapi dengan jaringan internet yang bisa dikatakan cukup memadai". (Sumber : wawancara pada tanggal 5 Oktober 2023)

Kemudian pernyataan "DH" selaku pegawai administrasi menyatakan bahwa:

"kalau mengenai sarana dan prasarana saya rasa sudah cukup menunjang. Fasilitas Komputer yang bagus sangat mempermudah saya dalam melakukan pelayanan administrasi". (Sumber : wawancara pada tanggal 5 September 2023)

Sependapat dengan pernyataan di atas, "NH" selaku perwakilan masyarakat yang telah membuat perizinan penelitian menyatakan bahwa:

"sarana dan prasarana yang ada pada badan kesatuan bangsa dan politik Kabupaten Penajam Paser Utara sudah sangat memadai. Dengan fasilitas computer yang saya lihat disediakan di masing-masing Sub Bidang. Pastinya hal tersebut sangat mendukung dalam melakukan pelayanan administrasi". (Sumber : wawancara pada tanggal 6 September 2023)

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana yang ada pada badan kesatuan bangsa dan politik Kabupaten Penajam Paser Utara sudah sangat menunjang para pegawai untuk memberikan pelayanan administrasi. Para pegawai difasilitasi tiap sub bidang dengan satu komputer. Hal ini sangat memberikan kenyamanan kepada para pegawai yang membidangi dikarenakan masing-masing memiliki satu computer. Dan juga komputer yang digunakan boleh dikatakan cukup bagus serta jaringan internet yang cukup stabil, sangat mempermudah para pegawai dalam menginput data kantor.

b. Pemasaran atau penyampaian layanan

Pemasaran/Penyampaian layanan merupakan aktivitas untuk mengkomunikasikan, menyampaikan atau memberi Informasi kepada masyarakat mengenai layanan yang akan diberikan.

Berdasarkan hasil wawancara mengenai pemasaran/penyampaian layanan pada badan kesatuan bangsa dan politik Kabupaten Penajam Paser Utara “AS” selaku Kepala Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara menyatakan bahwa :

“mengenai pemasaran/penyampaian layanan biasanya kami melakukan penyampaian layanan secara langsung terhadap masyarakat Ketika dia datang berkunjung ke kantor”. (Sumber: wawancara pada tanggal 5 September 2023)

Adapun pernyataan “DW” selaku pegawai administrasi menyatakan bahwa :

“dalam penyampaian layanan pada Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara, kami biasanya terlebih dahulu memberi penjelasan terkait berkas persyaratan yang harus disiapkan oleh masyarakat yang ingin mengurus surat menyurat”. (Sumber : wawancara pada tanggal 6 September 2023)

Lanjut pernyataan dari “NH” selaku perwakilan masyarakat yang telah membuat perizinan penelitian menyatakan bahwa:

“penyampaian layanan pada Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara saya rasa cukup baik, karena penyampaian layanan dijelaskan secara detail sehingga mudah untuk di mengerti”. (Sumber : wawancara pada tanggal 6 September 2023).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pemasaran/penyampaian layanan pada Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara sudah sangat baik. Para pegawai dapat memberikan penjelasan pelayanan dengan baik dan jelas sehingga membuat masyarakat mudah paham terkait layanan yang diberikan.

Pendekatan untuk penyempurnaan Kualitas Layanan

a. Biaya

Biaya adalah semua pengorbanan yang perlu dilakukan untuk suatu proses produksi, yang dinyatakan dengan satuan uang menurut harga pasar yang berlaku, baik yang sudah terjadi maupun yang akan terjadi. Juga bisa diartikan sebagai sejumlah biaya yang harus dikeluarkan untuk mendukung suatu kegiatan yang akan dilakukan.

Berdasarkan hasil wawancara mengenai biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat untuk mendapatkan pelayanan administrasi dengan “DH” selaku pegawai administrasi menyatakan bahwa :

“untuk pembuatan surat Izin-izin dan pelayanan lainnya tidak dikenakan biaya apapun kepada masyarakat sesuai dengan SOP yaitu biaya 0 (nol) Rupiah”. (Sumber : wawancara pada tanggal 5 September 2023)

Adapun pendapat dari “IS” selaku masyarakat yang telah mendapatkan pelayanan Organisasi Masyarakat menyatakan bahwa:

“saya sudah membuat perizinan pembentukan organisasi masyarakat desa dan saya tidak dikenakan biaya apapun. Saya hanya perlu melengkapi berkas, dan apa bila berkas saya sudah dinyatakan lengkap kemudian di terima oleh Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara”. (Sumber : wawancara pada tanggal 6 September 2023)

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa dalam pemberian pelayanan di Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara tidak mengeluarkan biaya apapun karena semua biaya di gratiskan. Dan dalam hal ini masyarakat tidak dikenakan biaya apapun sesuai dengan SOP biaya 0 (nol) rupiah.

b. Waktu

Waktu yang dimaksud ialah waktu yang dibutuhkan oleh Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara dalam memberikan pelayanan administrasi salah satunya dalam pembuatan surat perizinan

Adapun hasil wawancara mengenai waktu yang dibutuhkan oleh Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara dalam membuat surat perizinan dengan “DH” selaku pegawai administrasi menyatakan bahwa :

“waktu yang dibutuhkan untuk pembuatan surat perizinan di kantor ini tergantung dari surat perizinan yang dibutuhkan oleh masyarakat. karena kita disini masih terbatas oleh pegawai jadi biasanya ada yang kami suruh menunggu beberapa hari dulu untuk menyelesaikannya tetapi ada juga pembuatan surat perizinan yang bisa langsung di tunngu seperti surat izin penelitian kalau itu tidak memerlukan waktu yang lama satu haripun bisa selesai tergantung persyaratan dan kelengkapan berkas yang di ajukan oleh masyarakat”. (Sumber : wawancara pada tanggal 5 September 2023)

Lanjut pernyataan “IS” selaku masyarakat yang telah mendapatkan pelayanan Organisasi Masyarakat menyatakan bahwa :

“saya rasa pembuatan surat perizinan di Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara dapat dikatakan sedikit lambat, Karena waktu saya mengurus persuratan saya disuruh kembali 2 hari kemudian. Tapi sisi baiknya pegawainya bertanggung jawab menghubungi saya ketika surat yang saya butuhkan sudah selesai”. (Sumber : wawancara pada tanggal 6 September 2023)

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara masih sering terkendala dalam hal penyelesaian surat menyurat dengan tepat waktu. Hal ini dikarenakan masih kurangnya sumber daya manusia di Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara.

Sistem Umpan Balik

a. Memahami persepsi kendala masyarakat terhadap Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara

Persepsi dapat dilihat dalam artian yaitu penglihatan, bagaimana cara seseorang melihat sesuatu, sedangkan dalam arti luas ialah pandangan atau pengertian, yaitu bagaimana seseorang memandang atau mengartikan sesuatu. Persepsi dapat disimpulkan sebagai suatu proses penginderaan, stimulus yang diterima oleh individu melalui alat indera yang kemudian diinterpretasikan sehingga individu dapat memberikan pandangan, memahami dan dapat mengartikan tentang stimulus yang diterimanya. Proses pengetahuan ini biasanya dipengaruhi oleh pengalaman dan proses individu. Manusia tidak lepas dari kegiatan berpersepsi, hampir setiap hari manusia berpersepsi seperti persepsi ketika berkomunikasi dengan masyarakat, mengurus perizinan, bertemu dengan petugas instansi dan sebagainya. Persepsi kendala yaitu bagaimana seseorang melihat atau memberi pandangan terhadap suatu permasalahan.

Berdasarkan hasil wawancara mengenai bagaimana Memahami persepsi kendala masyarakat terhadap Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara “AS” selaku Kepala Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara menyatakan bahwa :

“biasanya kami dalam memahami kendala persepsi masyarakat langka awal yang kami lakukan yaitu mendiskusikan dan membicarakan Bersama dalam rapat, sehingga kita bisa sama-sama memberi masukan pendapat untuk jalan keluarnya”. (Sumber : wawancara pada tanggal 5 September 2023)

Sependapat dengan pernyataan di atas, “AW” selaku Sub bagian program dan anggaran menyatakan bahwa:

“di Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik ini kami biasanya melakukan rapat Ketika kita mengetahui ada pengaduan layanan yang kurang maksimal dari masyarakat, yang kemudian kita mendiskusikannya Bersama”. (Sumber : wawancara pada tanggal 5 September 2023)

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka dapat di simpulkan bahwa Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara dalam memahami persepsi kendala masyarakat kepala badan beserta pegawai lainnya melakukan rapat untuk membicarakan kendala yang dialami masyarakat. Dalam rapat tersebut dibuka ruang diskusi untuk memberikan masukan serta saran terhadap kendala yang dialami.

b. Mempertahankan Kinerja Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara

Kinerja adalah kesediaan seseorang atau organisasi untuk melakukan sesuatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan. Jika dikaitkan dengan performance sebagai kata benda (*noun*) di mana salah satu entrinya adalah hasil dari sesuatu pekerjaan (*thing done*), pengertian performance atau kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara legal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral atau etika. Mempertahankan kinerja ialah bagaimana seseorang atau organisasi bisa mempertahankan apa yang dia telah capai baik itu pencapaian prestasi dan lain sebagainya.

Berdasarkan hasil wawancara mengenai bagaimana mempertahankan kinerja Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara “AS” selaku Kepala Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara menyatakan bahwa :

“untuk mempertahankan kinerja di Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara ini tentunya saya selaku kepala badan selalu menerapkan sikap kedisiplinan kepada para pegawai dan juga selalu memberi motivasi ke pegawai yang lain”. (Sumber : wawancara pada tanggal 5 September 2023)

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara dalam menjaga kinerja yaitu dengan menerapkan sikap kedisiplinan dalam bekerja dan juga menanamkan motivasi dalam diri setiap pegawai.

Implementasi Manajemen

a. Seleksi dan Pelatihan

Seleksi adalah usaha pertama yang dilakukan kantor untuk memperoleh pegawai yang kualifikasi dan kompeten yang akan menjabat serta mengerjakan semua pekerjaan pada kantor. tujuan dilaksanakan proses seleksi adalah untuk mendapatkan *“The Right Man In The Right Place”*. Didalam proses seleksi kantor harus mendapatkan tenaga kerja yang tepat di dalam posisi yang tepat pula. Pelatihan adalah setiap usaha untuk memperbaiki perOrganisasi

Masyarakat pekerja pada suatu pekerjaan tertentu yang sedang menjadi tanggungjawabnya, atau satu pekerjaan yang ada kaitannya dengan pekerjaannya. Istilah pelatihan sering disamakan dengan istilah pengembangan. Pengembangan (*development*) menunjuk kepada kesempatan-kesempatan belajar (*Learning oppotunities*) yang didesain guna membantu pengembangan para pekerja. Kesempatan yang demikian tidak terbatas pada upaya perbaikan performansi pekerja pada pekerjaannya yang sekarang, jadi pelatihan langsung berkaitan dengan performansi kerja, sedang pengembangan (*development*) tidaklah harus berkaitan dengan performansi kerja. Pelatihan sering dianggap sebagai aktivitas yang paling dapat dilihat umum dari semua aktivitas kepegawaian. Para pimpinan mengadakan pelatihan, Karena melalui pelatihan para pegawai akan menjadi lebih terampil, dan lebih produktif, sekalipun manfaat-manfaat tersebut harus diperhitungkan dengan waktu yang tersita ketika pegawai sedang dilatih. Pelatihan hanya bermanfaat dalam situasi di mana para pegawai kekurangan kecakapan dan pengetahuan. Pelatihan tidak dimaksudkan untuk menggantikan kriteria seleksi yang tidak memadai, ketidaktepatan rancangan pekerjaan, atau imbalance organisasi yang tidak memadai. Pelatihan lebih sebagai sarana yang ditujukan pada upaya untuk lebih mengaktifkan kerja para anggota organisasi yang kurang aktif sebelumnya, mengurangi dampak-dampak negatif yang dikarenakan kurangnya pendidikan, pengalaman yang terbatas, atau kurangnya kepercayaan diri dari anggota atau kelompok anggota tertentu. Pelatihan ditujukan untuk mempertahankan dan meningkatkan prestasi kerja para karyawan.

Berdasarkan hasil wawancara mengenai seleksi dan pelatihan pada Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara “AS” selaku Kepala Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara menyatakan bahwa :

“Yahhhh, semua pegawai yang ingin bekerja di kantor ini, tentunya harus mengikuti yang namanya seleksi sesuai dengan bidang kerjanya tanpa terkecuali, Adapun tes yang biasa diberikan itu tes wawancara dan kami juga memberikan tes pekerjaan yang harus diselesaikan oleh calon pegawai dengan benar dan tepat waktu. Dari segi pelatihan biasanya pegawai dikantor ini mengikuti pelatihan satu tahun sekali”. (Sumber : wawancara pada tanggal 5 September 2023)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa setiap calon Honorer dan pegawai di Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara harus mengikuti seleksi terlebih dahulu sesuai dengan bidang kerjanya masing-masing agar dapat bekerja dengan baik. Pelatihan untuk para honorer dan pegawai di Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara kiranya masih kurang, Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara harus lebih sering mengadakan pelatihan untuk pegawainya agar dapat menambah wawasan dan mengembangkan kemampuan diri.

b. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik karena masyarakat adalah konsumen dari produk layanan yang dihasilkannya. Oleh karena itu, penyelenggara pelayanan publik harus dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat sehingga mencapai kepuasan masyarakat dan lebih jauh lagi kedepannya dapat dicapai kesetiaan masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara mengenai kepuasan masyarakat terkait sarana dan prasarana, “WS” selaku perwalikan masyarakat yang telah membuat perizinan organisasi masyarakat SENKOM menyatakan bahwa:

“dalam fasilitas pelayanan utamanya hal tempat sangat mempengaruhi, yang saya suka dari Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Penajam Paser Utara itu ruang tunggu yang nyaman karena kita diberi duduk disofa sehingga kita tidak capek kalau kita duduk terlalu lama”. (Sumber : wawancara pada tanggal 6 September 2023)

Adapun pendapat lain mengenai kepuasan masyarakat terkait pelayanan administrasi, “HS” selaku perwalikan organisasi masyarakat (Organisasi Masyarakat) Rakat yang telah

membuat perizinan organisasi masyarakat menyatakan bahwa :

“saya merasa cukup puas dengan pelayanannya. Kan perspektif mengenai puas tidaknya suatu pelayanan itu tergantung dari individu itu sendiri, dan saya merasa cukup puas. Dengan pelayanan administrasinya karena keramahan pegawainya menyambut kita saat kita baru datang”. (Sumber : wawancara pada tanggal 6 September 2023)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa masyarakat sudah cukup puas dengan sarana dan prasarana serta pelayanan administrasi yang diberikan oleh Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara.

c. Standarisasi Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan adalah rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian sesuatu pelayanan. Peraturan Bupati Penajam Paser Utara No 8 Tahun 2019 standarisasi prosedur pelayanan tersebut menunjukkan adanya langkah-langkah atau cara-cara sebagai pedoman yang harus dilaksanakan pada setiap tahapan dalam serangkaian proses penyelesaian pelayanan public.

Berdasarkan hasil wawancara mengenai prosedur pelayanan administrasi pada Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara “AS” selaku kepala Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara menyatakan bahwa :

“dikantor ini terdapat beberapa pelayanan yang kami berikan. Adapun pelayanan antara lain pelayanan dikantor ini yaitu satu surat izin penelitian mahasiswa, yah ketika adik mahasiswa datang kekantor ini kami terlebih dahulu menanyakan apa keperluannya, kemudian kami memberitahukan berkas apa saja yang harus dilengkapi, setelah berkasnya lengkap kita suruh menunggu dulu beberapa menit untuk menyelesaikan surat izin yang dibutuhkan, Dua pelayanan terhadap Organisasi Masyarakat yang ingin melaporkan keberadaan organisasinya di Pemerintah Kabupaten Penajam Paser Utara, dengan cara menyampaikan persyaratan apa saja yang dibutuhkan untuk memperoleh izin keberadaan suatu organisasi di Pemerintah Kabupaten Penajam Paser Utara melalui Badan Kesatuan Bangsa dan Politik. Termasuk berbagai bentuk pelayanan lainnya, seperti pembinaan, pelatihan dan Pendidikan terhadap organisasi Masyarakat yang ada di Kabupaten Penajam Paser Utara sesuai dengan aturan dan per undang-undangan yang berlaku”. (Sumber : wawancara pada tanggal 5 September 2023)

Berdasarkan hasil wawancara mengenai kepuasan masyarakat terkait prosedur pelayanan administrasi, “NH” selalu perwalikan masyarakat yang telah membuat perizinan surat meneliti menyatakan bahwa :

“saya sangat senang dengan prosedur pelayanan Di Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara karena pegawainya menjelaskan persyaratan berkas apa saja yang kita perlukan dengan jelas dan juga kita tidak terlalu lama disuruh menunggu berkas yang kita butuhkan sudah selesai”. (Sumber : wawancara pada tanggal 6 September 2023)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa prosedur pelayanan di Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara sudah efektif karena dapat memberitahukan prosedur pelayanan dengan baik dan jelas.

PEMBAHASAN

Penelitian ini menjelaskan bagaimana strategi pelayanan administrasi Di Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara menurut Tjiptono (2000) yaitu atribut layanan masyarakat, pendekatan untuk penyempurnaan kualitas layanan, implementasi manajemen, dan system umpan balik. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan maka diperoleh hasil sebagai berikut:

Atribut Layanan Masyarakat

Atribut Layanan Pelanggan/Masyarakat artinya Memberikan sarana dan prasarana yang berkualitas serta Penyampaian layanan/jasa harus tepat dan akurat, dengan perhatian dan keramahan. Tersedianya sarana prasarana yang memadai serta berkualitas sangat dibutuhkan bagi setiap organisasi, hal tersebut diselenggarakan guna mencapai tujuan yang diharapkan.

Berdasarkan hasil penelitian ini Pada atribut layanan pelanggan/masyarakat terutama pada sarana dan prasarana yang terdapat di Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara sudah sangat menunjang terlaksananya kegiatan administrasi, karena sarana dan prasana menjadi hal terpenting yang digunakan untuk meraih tujuan bersama. Pada pemasaran atau penyampaian layanan juga sudah sangat baik dikarenakan pegawai dapat memberikan penjelasan pelayanan dengan baik dan jelas sehingga membuat Masyarakat mudah paham terkait layanan yang diberikan

Pendekatan Untuk Penyempurnaan Kualitas Layanan

Penyempurnaan kualitas layanan merupakan aspek penting dalam rangka menciptakan kepuasan pelanggan. Setidaknya ini disebabkan oleh faktor biaya dan waktu. Kedua faktor ini merupakan inti pemahaman dan penerapan suatu sistem yang responsif terhadap pelanggan dan organisasi untuk pencapaian kepuasan optimum. Pada faktor biaya sudah sangat memuaskan masyarakat, karena masyarakat tidak perlu membayar biaya pembuatan perizinan. Sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yaitu 0 (nol) rupiah.

Pada indikator waktu yang dibutuhkan masyarakat saat membuat perizinan terbilang cukup lama karena ada beberapa prosedur pembuatan surat perizinan yang membutuhkan waktu beberapa hari dikarenakan masih kurangnya sumber daya manusia pada badan kesatuan bangsa dan politik kabupaten Penajam paser utara. Dalam hal ini Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara dapat menambah pegawai dengan cara merekrut pegawai yang berkualitas dan dapat bekerja dibidang administrasi dengan baik guna menutupi kekurangan sumber daya manusia agar dapat terciptanya sumber daya manusia yang baik serta menjamin perbaikan kualitas secara terus menerus, agar semua karyawan bisa bekerja secara lebih baik dan sukses.

Sistem Umpan Balik

Sistem umpan balik sangat dibutuhkan untuk evaluasi dan perbaikan berkesinambungan. Informasi umpan balik pada penelitian ini difokuskan pada memahami persepsi pelanggan terhadap perusahaan dan mempertahankan kinerja perusahaan. Memahami persepsi kendala masyarakat artinya bagaimana kita mampu Memberikan pandangan dan memahami kendala atau suatu permasalahan yang dialami oleh masyarakat.

Dalam hal memahami persepsi kendala Masyarakat berdasarkan hasil penelitian ini maka dapat dikatakan bahwa Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara sudah baik dalam memahami persepsi kendala masyarakat mengapa demikian karena setiap terdapat pengaduan kendala masyarakat kepala badan beserta pegawai lainnya melakukan rapat untuk membicarakan kendala yang dialami oleh masyarakat. Dalam rapat tersebut dibuka ruang diskusi untuk memberikan masukan serta saran terhadap kendala yang dialami. Dari segi mempertahankan kinerja badan kesatuan bangsa dan politik kabupaten penajam paser utara sudah bagus karena dalam menjaga kinerja yaitu dengan menerapkan sikap kedisiplinan dalam bekerja dan juga menanamkan motivasi dalam diri setiap pegawai.

Implementasi Manajemen

Implementasi Manajemen sebagai bagian dari proses implementasi, manajemen harus menentukan cakupan kualitas jasa dan tingkat layanan pelanggan sebagai bagian dari kebijakan organisasi. Dalam hal ini penyedia jasa dapat melakukan tiga tahap dalam pengendalian kualitasnya, yaitu seleksi dan pelatihan, standarisasi prosedur pelayanan, dan memantau

kepuasan pelanggan melalui sistem saran dan keluhan.

Dari segi seleksi dan pelatihan Di Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara calon pegawai yang ingin bekerja di badan kesatuan bangsa dan politik kabupaten penajam paser utara harus mengikuti seleksi terlebih dahulu sesuai dengan bidang kerjanya masing- masing agar dapat bekerja dengan baik karena Seleksi merupakan bagian materi dari operasional manajemen sumber daya manusia yaitu pengadaan (procurement), sedangkan pengadaan itu sendiri terdiri dari perencanaan, perekrutan, seleksi, penempatan, dan produksi. Proses seleksi merupakan tahap-tahap khusus yang digunakan untuk memutuskan pelamar mana yang akan diterima sehingga mendapatkan pegawai sesuai dengan yang diinginkan. Pelatihan untuk para pegawai di badan kesatuan bangsa dan politik kabupaten penajam paser utara kiranya masih kurang. Karena perkembangan perusahaan harus diimbangi oleh kemampuan sumber daya manusianya. Maka dari itu badan kesatuan bangsa dan politik kabupaten penajam paser utara harus lebih sering lagi mengadakan pelatihan untuk pegawainya agar kiranya dapat menambah wawasan dan mengembangkan kemampuan diri.

KESIMPULAN

Berdasarkan pada hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis dengan judul strategi pelayanan administrasi pada badan kesatuan bangsa dan politik Kabupaten penajam paser utara dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Atribut layanan masyarakat, terkait sarana dan prasarana di badan kesatuan bangsa dan politik kabupaten penajam paser utara sudah sangat menunjang para pegawai untuk memberikan pelayanan administrasi dan pemasaran/penyampaian layanan pada badan kesatuan bangsa dan politik Kabupaten penajam paser utara juga sudah sangat baik karena para pegawai dapat memberikan penjelasan pelayanan dengan baik dan jelas sehingga membuat masyarakat mudah paham terkait layanan yang diberikan.
2. Pendekatan untuk penyempurnaan kualitas layanan, memfokuskan pada dua factor yaitu biaya dan waktu. Dari segi biaya sudah Sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yaitu 0 (nol) rupiah namun dari segi waktu belum sempurna dalam penyelesaian beberapa surat perizinan itu masih harus membutuhkan waktu lebih dari 24 jam dikarenakan masih kurangnya sumber daya manusia (SDM) pada badan kesatuan bangsa dan politik Kabupaten penajam paser utara.
3. Implementasi manajemen, Dalam hal melakukan tiga tahap yaitu seleksi dan Pelatihan, standarisasi prosedur pelayanan, dan memantau kepuasan pelanggan melalui sistem saran dan keluhan. Seleksi pada badan kesatuan bangsa dan politik Kabupaten penajam paser utara sudah baik karena setiap ingin merekrut pegawai harus mengikuti tes terlebih dahulu yang telah ditetapkan oleh pihak badan, Namun pada segi pelatihan masih kurang karena pegawai di kesatuan bangsa dan politik Kabupaten penajam paser utara hanya mengikuti pelatihan satu kali setahun. Kemudian dilihat dari Prosedur pelayanan pada kesatuan bangsa dan politik Kabupaten penajam paser utara sudah efektif karena dapat memberitahukan prosedur pelayanan dengan baik dan jelas. Kepuasan pelanggan pada badan kesatuan bangsa dan politik Kabupaten penajam paser utara itu sudah sangat puas karena dilihat dari sarana yang diberikan dan kerahamahan pegawainya.
4. Sistem umpan balik, difokuskan pada memahami persepsi pelanggan terhadap perusahaan dan mempertahankan kinerja perusahaan. Dari segi memahami persepsi pelanggan pada badan kesatuan bangsa dan politik Kabupaten penajam paser utara sudah baik karena dapat memberi jalan keluar terkait setiap penyampaian permasalahan yang dialami masyarakat melalui diskusi rapat atau diskusi bersama. Dalam mempertahankan kinerja juga badan kesatuan bangsa dan politik Kabupaten penajam paser utara sudah sangat baik karena menerapkan sikap kedisiplinan dan motivasi.

Pada penelitian ini peneliti akan memberi saran terkait dengan dua permasalahan yang di temukan yaitu persoalan waktu penyelesaian pemberian layanan dan pelatihan kepegawaian. Dalam permasalahan waktu dari segi pelayanan pembuatan surat perizinan kiranya badan kesatuan bangsa dan politik Kabupaten penajam paser utara dapat merekrut atau menambah pegawai pada bidang tersebut agar tidak lagi kekurangan SDM dan dapat memberikan pelayanan yang lebih baik lagi. Pada segi pelatihan badan kesatuan bangsa dan politik Kabupaten penajam paser utara harus lebih sering lagi melakukan kegiatan pelatihan kepegawaian untuk mempertahankan dan meningkatkan prestasi kerja para karyawan guna menciptakan kepegawaian yang berkualitas.

DAFTAR PUSTAKA

- Atmadjati, A. (2018). *Layanan Prima dalam Praktik Saat Ini*. 1 ed. Vol. 1. Deepublish.
- David, F. (2010). *Manajemen Strategis Konsep*. 12 ed. Salemba Empat. Jakarta.
- Efendy, O.U. (2007). *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung .
- Efyanti, Y. (2018). Peran Kesatuan Bangsa dan Politik Linmas dalam Pembinaan Organisasi Sosial Politik dan Organisasi Kemasyarakatan.” *Islamika : Jurnal Ilmu-Ilmu Keislaman* Vol. 18 No. 2.
- Fauzi, A.A. (2017). Peran Lembaga Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Sumatra Utara dalam Pemberdayaan Organisasi Masyarakat. *Skripsi*, Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara.
- Hasibuan, M.S.P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- Hermiken, S. (2022). Peran Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Sungai Penuh dalam Pembinaan Organisasi Sosial Politik Organisasi Kemasyarakatan. *Jurnal Administrasi Nusantara Maha*. Vol. 4 No. 1.
- Hidayanty, D.N. (2007). Strstegi Pelayanan Administrasi di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Takalar. *Angewandte Chemie International Edition*. Vol. 6 No. 11.
- Karlina, E., Rosanto, O., & Saputra, N.U. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Lurah Klender Jakarta Timur.” *Widya Cipta - Jurnal Sekretari dan Manajemen*. Vol. 3 No. 1.
- Mukhtar. (2013). *Metode Praktis Penelitian Deskriptif Kualitatif*. GP Press Group. Jakarta.
- Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayanan Pelayaran Surabaya. *Jurnal Bruna Horizon*. Vol. 3 No. 2.
- Sugiyono. (2021). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Tjiptono, F. (2000). *Manajemen Jasa*. Andi. Yogyakarta.
- Thompson, A et al. (2008). *Crafting & Executing Strategy the Quest for Competitive Advantage Concept & Cases*. 15 th Edit.