

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

Anju Indriani<sup>1</sup>, Dedi Epriadi<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Mahasiswa Program Studi Administrasi Negara, Universitas Putera Batam

<sup>2</sup>Dosen Program Studi Administrasi Negara, Universitas Putera Batam

Email: [pb171010006@upbatam.ac.id](mailto:pb171010006@upbatam.ac.id)

## ABSTRACT

*Public services in Indonesia are still faced with conditions that are not in accordance with the needs and changes in various fields of social life. The purpose of this research is to find out how the actualization of organizational culture in improving services at the Batam City Population and Civil Registration Service. In this research, the researcher used a qualitative research method with a descriptive approach and uses two data sources, namely primary data sources and secondary data sources. Services at the Batam City Population and Civil Registration Service were established based on Batam City Regional Regulation (Perda) Number 1 of 2015 concerning the Implementation of Population Administration in Batam City. In practice, service activities in the Population Move-in section of the Batam City Population and Civil Registration Service are considered not optimal and have not run perfectly, this is because several inhibiting factors have been found, such as cultural differences between the indigenous people of Batam City and immigrant communities from outside Batam City, the management that is considered rigid and takes a long time, employees do not have the space to further optimize individual creativity and innovation, limited facilities and infrastructure, facilities that are less comfortable.*

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

---

## PENDAHULUAN

Pelayanan yang bersifat publik di Indonesia masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan kemajuan zaman diberbagai bidang kehidupan bermasyarakat. Pemerintah sebagai pihak pemberi pelayanan berkewajiban memberi layanan secara optimal, sedangkan masyarakat sebagai pihak yang memiliki hak untuk menerima layanan terbaik yang diberikan oleh para pegawai pemerintahan. Kinerja pegawai pemerintahan harus selalu optimal agar dapat memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat. Kinerja pegawai pemerintahan yang optimal dan dapat memberikan kepuasan terhadap layanan yang diberikan kepada masyarakat tentu akan memberikan citra positif yang baik bagi instansi itu sendiri dan juga dengan kinerja dan hasil pelayanan yang optimal, pemerintah mendapatkan kepercayaan dari masyarakat setempat. Sejalan dengan hal diatas, dapat kita lihat pada jurnal penelitian Tinawati Simangunsong dan Edy Sutrisno yang berjudul Pengembangan Kompetensi Sosiokultural Aparatur Sipil Negara pada Unit Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu (UPPTSP) Kecamatan Kembangan, Jakarta Barat. Dikatakan bahwa pelayanan dapat dikatakan berhasil apabila otonomi yang dijalankan oleh aparatur dapat memuaskan masyarakat. kompetensi aparatur mempengaruhi kinerja yang juga akan berdampak pada hasil akhir pelayanan, hal ini dapat tercapai jika dilakukan

pengembangan kompetensi aparatur. (Simangunsong & Sutrisno, 2021).

Pelayanan publik memiliki banyak varian dan beragam jenis berdasarkan bidangnya tersendiri. Di kota Batam sendiri, salah satu organisasi publik yakni Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam yang diatur didalam Peraturan Daerah (Perda) Kota Batam Nomor 1 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kota Batam, merupakan salah satu organisasi publik yang sangat menarik untuk dibahas karena kaitannya yang erat dengan masyarakat, dengan kegiatannya yang sangat dekat dengan masyarakat, akan mudah dalam menganalisa dan menilai bagaimana budaya organisasi yang ada didalamnya. Salah satu layanan yang ada yakni layanan pindah datang penduduk. Kondisi dilokasi tempat diadakannya proses pelayanan dapat dikatakan kurang kondusif. Banyak masyarakat yang datang melakukan pengurusan tidak mendapatkan tempat duduk selama menunggu proses pelayanan, sehingga banyak masyarakat yang berdiri. Beberapa layanan kependudukan tidak bisa diproses dikarenakan gangguan server di Balai Sertifikasi Elektronik di Jakarta sehingga pengajuan yang membutuhkan tanda tangan elektronik tidak bisa diproses untuk sementara waktu. Layanan yang membutuhkan tanda tangan elektronik salah satunya adalah pelayanan pindah datang penduduk.

Berdasarkan beberapa masalah yang ada diatas, perlu diperhatikan terkait dengan budaya organisasi yang ada didalam instansi tersebut, karena budaya organisasi mempengaruhi hasil akhir yakni layanan yang diberikan kepada masyarakat, dengan adanya budaya organisasi, para anggota organisasi dapat membentuk suatu kepercayaan yang diyakini dalam membangun organisasi yang bertumbuh sesuai dengan tujuan yang telah disepakati bersama. Sejalan dengan hal tersebut dapat kita hubungkan dengan salah satu jurnal oleh Fadli Dahlan dan Farid Madjodjo berjudul Pengaruh komitmen organisasi dan budaya organisasi terhadap kinerja Organisasi Perangkat Daerah Kota Tidore Kepulauan yang didalamnya memperlihatkan bahwa terbentuknya komitmen organisasi akan berdampak pada kinerja pegawai organisasi didalam hal ini adalah perangkat daerah, selain itu diperlihatkan juga bahwasanya budaya organisasi memiliki pengaruh dan penting didalam menentukan kinerja organisasi. Hasil dari analisis yang dilakukan menunjukkan bahwa budaya organisasi memberikan pengaruh positif terhadap kinerja pegawai atau perangkat daerah Kota Tidore Kepulauan. Perlu adanya komitmen organisasi yang kuat demi mewujudkan budaya organisasi yang baik sehingga memberikan dampak terhadap kinerja organisasi yang pastinya akan mempengaruhi output berupa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. (Dahlan & Madjodjo, 2020)

Salah satu yang akan menjadi pusat didalam penelitian ini adalah bagian layanan surat pindah datang penduduk. Sejauh ini pelaksanaan pelayanan dibagian surat pindah masuk dan surat pindah keluar terbilang cukup baik dan efektif, namun tidak dapat dikatakan bahwa pelayanan yang berjalan saat ini adalah pelayanan yang sempurna dikarenakan ada beberapa hal yang menunjukkan adanya ketidakpuasan masyarakat terhadap layanan yang diterima. Ada beberapa masalah yang terjadi seperti perbedaan budaya antara penduduk asli Kota Batam dengan budaya penduduk pendatang dari luar Kota Batam, kurangnya fasilitas yang ada dan tempat yang kurang nyaman. Selain itu juga sikap pegawai dalam melayani masyarakat menjadi salah satu masalah yang muncul ketika pegawai tidak melayani dengan optimal dan tanpa mengikuti aturan kerja yang berlaku. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana aktualisasi budaya organisasi dalam meningkatkan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam, untuk mengetahui faktor penghambat dalam aktualisasi budaya organisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam, untuk mengetahui upaya mengatasi faktor penghambat aktualisasi budaya organisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam.

## KAJIAN TEORI

### a. Organisasi

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

1. Organisasi yang adalah tatanan hubungan sosial, dimana maksudnya seseorang melaksanakan tahapan interaksi atau hubungan dengan sesama anggota dalam organisasi

2. Organisasi memiliki marginnya sendiri, sehingga anggota dalam organisasi tidak dapat melakukan komunikasi dengan caranya sendiri karena dibatasi dengan berbagai kebijakan.

3. Organisasi memiliki beberapa aturan didalamnya yang menjadikan organisasi berbeda dengan perkumpulan masyarakat. tatanan aturan ini mengkategorikan tahapan interaksi atau hubungan diantara anggota yang menjalin hubungan kerjasama, sehingga komunikasi tidak timbul secara sengaja.

4. Organisasi adalah struktur hubungan yang didalamnya berisikan kekuasaan, akuntabilitas, dan pengelompokan tugas guna melaksanakan fungsi-fungsi tertentu. (Thoha, 2017)

### b. Budaya Organisasi

Makna dari budaya organisasi bisa dipaparkan sebagai sekumpulan sistem norma-norma (values), kepercayaan (beliefs), asumsi-asumsi (assumption), ataupun kebiasaan yang sudah berlaku dalam waktu lam, disetujui serta dijadikan pedoman dalam berperilaku dan menyelesaikan kendala dalam organisasi. Budaya organisasi adalah kemampuan yang tidak terlihat namun mampu menggerakkan anggota organisasi untuk melaksanakan kegiatan kerja. Kekuatan budaya organisasi mampu mendorong tujuan organisasi dan kelemahan akan menghambat tujuan organisasi. Organisasi yang memiliki budaya organisasi yang kuat norma-norma bersama dimengerti secara menyeluruh, dilaksanakan dan diperjuangkan oleh sebagian besar para karyawan perusahaan. Budaya yang kuat akan mempengaruhi perilaku serta efektivitas kerja organisasi selayaknya yang disampaikan Deal&Kennedy (1982), Miner (1990), Robbins (1990), yang akan menimbulkan:

1. Keterkaitan antar nilai-nilai kunci, menginternalisasikan, tersosialisasi, serta menjiwai para karyawan yang adalah kekuatan yang tidak terlihat.
2. Tingkah laku anggota yang tanpa dirasakan dapat dikendalikan melalui kekuatan yang tidak formal.

3. Perasaan yakin dan konsisten oleh anggota organisasi.
4. Adanya keikutsertaan atau partisipasi sebagai bentuk penghargaan pada anggota organisasi.
5. Pelaksanaan aktivitas yang berorientasi pada misi ataupun tujuan dalam organisasi.
6. Perasaan anggota organisasi yang bahagia akibat keikutsertaannya dihargai.
7. Terdapat arahan, kombinasi dan koherensi guna membuat aktivitas organisasi berjalan stabil.
8. Memiliki dampak yang kuat dalam organisasi melalui 3 aspek: pengkoordinasian tingkah laku dan kerja organisasi, proses pemerataan kepada anggota perusahaan dan kekuatannya, berupa memaksa anggota agar melakukan norma budaya.
9. Perilaku perseorangan ataupun kelompok dapat dipengaruhi oleh budaya.

Menurut Victor, ada beberapa hal yang dijadikan sebagai indikator budaya organisasi yakni: Indikator budaya organisasi menurut Victor adalah sebagai berikut:

- a. Individual Initiative (Inisiatif Perseorangan) merupakan tingkatan pertanggungjawaban, perasaan yang tidak dibatasi serta kemerdekaan yang oleh setiap individu memilikinya.
- b. Risk Tolerance (Toleransi terhadap resiko) adalah level yang mengindikasikan pegawai berkeinginan untuk melakukan perubahan ancaman menjadi agresif serta inovatif.
- c. Control (Pengawasan) merupakan tata aturan dimana didalamnya terdapat tindakan pengawasan dan mengamati secara prosedural terkait dengan tingkah laku para pegawai pada saat melakukan pekerjaan.
- d. Management support (Dukungan manajemen) adalah bentuk pengusahaan komunikasi yang dilakukan oleh pimpinan secara jelas, memberikan dukungan serta bantuan kepada para pegawai yang dimilikinya.
- e. Communication pattern (Pola komunikasi) adalah keterbatasan kekuasaan yang ada pada pola hubungan pemerintahan dalam level yang resmi. (Soetrisno, 2019)

#### c. Pelayanan Publik

Keppmen PAN No. 63 tahun 2003 menjelaskan pelayanan umum merupakan berbagai macam pelayanan yang dilakukan badan-badan pemerintahan baik pusat maupun daerah ataupun dilingkungan BUMN serta BUMD yang berbentuk jasa maupun barang guna memenuhi keperluan masyarakat ataupun bentuk pelaksanaan dari suatu peraturan perundang-undangan. Prinsip penyelenggaraannya adalah kemudahan, ketepatan waktu, kejelasan akurasi, akuntabilitas, keamanan serta ketersediaan sarana ataupun prasarana, dan juga kenyamanan. Dalam pelaksanaannya, pelayanan publik memiliki standar ataupun pedoman yang harus ditaati oleh pemberi ataupun penerima layanan yang sekurang-kurangnya terdiri dari cara memberi layanan, waktu penyelesaiannya,

biaya yang dipakai, barang yang didapat dalam layanan, serta fasilitas dan kemampuan pemberi pelayanan. Adapun beberapa pola pelayanan yaitu fungsional, terpadu, terpusat. Pelaksanaannya wajib mengikuti norma-norma yang berupa transparansi, tanggung jawab, kondisional, keikutsertaan, tidak deskriminatif, serta kesetaraan hak ataupun kewajiban. (Mukarom & Laksana, 2015)

#### d. Kualitas Pelayanan Publik

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

- a. Government effectiveness, seberapa kompetenkah pemberi layanan dapat melaksanakan tugasnya;
- b. Regulatory burden, kemampuan sektor publik untuk merumuskan ataupun menerapkan kebijakan yang tepat berdasarkan fenomena atau masalah yang ada;
- c. Rule of law, terkait kualitas produk hukum dan pelaksanaan yang harus berlaku;
- d. Control of corruption, berkaitan dengan kualitas manajemen sektor publik secara menyeluruh. Indikator ini mengukur sejauh mana kekuasaan yang dimiliki digunakan untuk kepentingan pribadi. (Mukarom & Laksana, 2015)
- e. Pemerintah Daerah

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

#### f. Kebijakan Publik

Kebijakan merupakan terjemahan dari public policy. Policy sendiri dapat diterjemahkan menjadi "kebijakan" dan juga "kebijaksanaan". Thomas R. Dye mengartikan jika kebijakan publik merupakan seluruh kegiatan yang dilakukan ataupun yang tidak dilakukan oleh pemerintah. Alasan peraturan harus dilaksanakan dan manfaat untuk kehidupan masyarakat wajib menjadi tinjauan yang dilakukan secara menyeluruh sehingga peraturan tersebut memiliki kegunaan yang besar untuk warga dan

tidak mengakibatkan terjadinya kerugian. (Anggara, 2014)

#### g. Administrasi

Habert A. Simon berpendapat jika administrasi merupakan aktivitas yang dilakukan bersama guna memperoleh target yang telah ditetapkan. S.P Siagian menyatakan jika administrasi adalah semua tahapan kerjasama yang dilakukan oleh lebih dari satu orang yang dipelopori atas rasionalitas tertentu guna memperoleh sasaran yang sebelumnya telah ditetapkan. Sedangkan menurut The Liang Gie adalah serangkaian aktivitas pekerjaan yang dilaksanakan oleh anggota organisasi secara bersama-sama untuk memperoleh tujuan. (Pasolong, 2010)

### **METODE PENELITIAN**

Untuk mendapatkan data yang relevan serta valid didalam melakukan sebuah penelitian maka haruslah melalui tahapan-tahapan demi mencapai tujuan. Sehingga akan diperoleh informasi yang berasal dari informan yang akurat dan lengkap sesuai dengan tujuan penelitian. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data yang berupa kegiatan wawancara, observasi dan dokumentasi dengan 8 (delapan) narasumber yang berasal dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam dan juga masyarakat yang mana teknik yang dipakai untuk menentukan narasumber yaitu kriteria tertentu dengan *purposive sampling*. Melakukan observasi dengan cara terjun langsung kelapangan atau lokasi dilakukannya kegiatan layanan pindah datang penduduk dan dokumentasi yang berupa foto. Peneliti melakukan analisis data dengan reduksi data terhadap data yang diperoleh peneliti saat dilapangan sehingga dapat dengan mudah dipahami. Serta dilakukan penarikan kesimpulan secara terus menerus dengan didukung data yang valid.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Sesuai dengan hasil penelitian yang telah dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam, dalam hal ini peneliti menggunakan indikator budaya organisasi menurut Victor yakni sebagai berikut:

Kota Batam dapat dikatakan sebagai salah satu kota dengan tingkat kesibukan yang tinggi. Menjadi salah satu tempat yang berseberangan dengan banyak wilayah lain membuat mobilitas kegiatan masyarakat juga semakin tinggi, apalagi dengan bertambahnya jumlah penduduk tiap tahunnya. Hal ini membuat tuntutan akan pelayanan publik juga harus semakin efektif dan efisien. Sejauh ini pelaksanaan pelayanan dibagian pindah datang penduduk terbilang cukup baik dan efektif, namun tidak dapat dikatakan bahwa pelayanan yang berjalan saat ini adalah pelayanan yang sempurna dikarenakan ada beberapa hal yang menunjukkan adanya ketidakpuasan masyarakat terhadap

layanan yang diterima. Beberapa hal yang masih menjadi kekurangannya adalah kurang memadai fasilitas yang tersedia, lokasi yang dinilai kurang nyaman, sikap pegawai yang jarang ditemui mempraktikkan salah satu SOP yakni 3S (senyum, sapa, salam), ruang tunggu dan tempat duduk yang digunakan untuk menunggu yang belum mumpuni sehingga masih banyaknya didapati masyarakat yang berdiri selama melakukan proses pelayanan, dimana memakan waktu yang tidak sebentar, apalagi jika cuaca sedang tidak bagus. Selain itu kekurangan lainnya seperti kurang optimalnya sarana komputer dan alat digital lainnya dalam mendukung proses pelayanan, perlu ada pembaharuan apalagi sekarang zaman semakin canggih, tuntutan masyarakat pun semakin tinggi. secara umum pelaksanaan layanan pindah datang penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam sudah berjalan dengan baik, walaupun fasilitas sarana dan prasana yang tersedia belum mumpuni dan belum bisa memberikan rasa nyaman kepada masyarakat tapi besar harapan untuk diperbaiki lebih baik lagi untuk kedepannya, tetapi kekurangan yang ada tetap tidak mengganggu proses pelayanan secara signifikan.

Pada tahun 2021, tercatat banyaknya pelayanan yang masuk yakni pelayanan pindah keluar di bulan Januari 2021 sampai dengan bulan Juni 2021 terbilang naik turun. Dibulan Januari 2021 pelayanan pindah keluar sebanyak 1729, bulan Februari sebanyak 1668, bulan Maret sebanyak 1983, bulan April sebanyak 1692, bulan Mei sebanyak 1266, bulan Juni sebanyak 2304. Terjadi lonjakan yang drastis pada bulan Juni 2021, banyak penduduk dari Kota Batam pindah keluar. Sedangkan untuk layanan pindah masuk dibulan Januari 2021 sebanyak 2238, bulan Februari sebanyak 2154, bulan Maret sebanyak 2423, bulan April sebanyak 2107, bulan Mei sebanyak 1627, dan dibulan Juni sebanyak 2718. Lonjakan angka layanan pindah masuk dibulan Juni juga terjadi kenaikan drastis dibandingkan dengan bulan-bulan sebelumnya. Dari data yang ada dapat dibandingkan antara layanan pindah keluar dan pindah masuk periode Januari 2021 sampai dengan Juni 2021 adalah lebih banyak layanan pindah masuk. Hal ini berarti banyaknya masyarakat pendatang yang berasal dari luar Kota Batam masuk ke Kota Batam, hal ini diakibatkan banyaknya masyarakat yang beranggapan bahwa Kota Batam adalah tempat yang sangat strategis dan cocok untuk mencari mata pencaharian dan pekerjaan. Lokasi Kota Batam yang strategis dan menjadi kota industri hingga kini masih menjadi pelopor utama dalam mencari pekerjaan.

**Tabel 1.** Jumlah layanan pindah keluar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam

NO	Bulan	Pindah Keluar (Kota)	Pindah Keluar (Provinsi)	Jumlah Keluar	Pindah Masuk (Kota)	Pindah Masuk (Provinsi)	Jumlah Masuk
1	Januari	114	1615	1729	240	1998	2238
2	Februari	104	1564	1668	190	1964	2154
3	Maret	115	1868	1983	229	2194	2423
4	April	93	1599	1692	218	1889	2107
5	Mei	71	1195	1266	169	1458	1627
6	Juni	136	2168	2304	250	2468	2718
7	Juli	-	-	-	-	-	-
8	Agustus	-	-	-	-	-	-
9	September	-	-	-	-	-	-
10	Oktober	-	-	-	-	-	-
11	November	-	-	-	-	-	-
12	Desember	-	-	-	-	-	-
<b>Jumlah</b>		<b>633</b>	<b>10009</b>	<b>10642</b>	<b>1296</b>	<b>11971</b>	<b>13267</b>

(Sumber: Data Penelitian, 2020)

Penerapan budaya organisasi pada bidang pindah datang penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam mengacu kepada indikator budaya organisasi menurut Victor yakni:

1. Indikator Individual Initiative (Inisiatif Perseorangan) merupakan tingkatan pertanggungjawaban, perasaan yang tidak dibatasi serta kemerdekaan yang oleh setiap individu memilikinya yakni tingkat tanggung jawab, kebebasan dan kemerdekaan yang dimiliki oleh individu di tiap pegawai dibidang pelayanan Pindah Datang Penduduk dinilai sudah berjalan dengan baik, sikap pegawai dalam melayani masyarakat terkhususnya jika ada yang masih kebingungan juga sudah dinilai cukup inisiatif dan cepat tanggap dalam meresponnya, penerapan budaya organisasinya pun dilakukan setiap saat pada jam kerja dengan baik. Jadi dapat dikatakan bahwa penerapan budaya organisasi mengenai aspek inisiatif perseorangan sudah cukup baik.
2. Risk Tolerance (Toleransi terhadap resiko) adalah level yang mengindikasikan pegawai berkeinginan untuk melakukan perubahan ancaman menjadi agresif serta inovatif yang dimiliki oleh individu tiap pegawai dibidang pelayanan Pindah Datang Penduduk. Aspek toleransi terhadap resiko dapat dinilai sudah cukup baik dan didalam penerapannya juga sudah sesuai prosedur, tidak sembarangan mengambil keputusan. Namun kekurangannya adalah membutuhkan waktu yang lama dikarenakan proses birokrasi yang panjang, harus melalui atasan atau pimpinan dan menunggu keputusannya keluar barulah keputusan tersebut dilaksanakan oleh para

pegawai, serta kurangnya kesempatan dan ruang bagi pegawai dalam bersikap kreatif dan inovatif.

3. Control (Pengawasan) merupakan tata aturan dimana didalamnya terdapat tindakan pengawasan dan mengamati secara prosedural terkait dengan tingkah laku para pegawai pada saat melakukan pekerjaan perilaku kerja pegawai dibidang pelayanan Pindah Datang Penduduk. Aspek pengawasan sepertinya tidak dapat dipisahkan dari penilaian masyarakat, setidaknya aspek penilaian yang paling kelihatan oleh masyarakat adalah terkait penampilan pegawai. Disini dapat diambil kesimpulan bahwa aspek pengawasan sangat penting dengan tujuan perbaikan yang lebih efektif lagi untuk masa mendatang, pengawasan yang dilakukan pun sudah dilaksanakan sesuai dengan aturan yang ada, dilakukan secara berkala dan juga diawasi langsung oleh orang-orang yang berkompeten.
4. Management support (Dukungan manajemen) adalah bentuk perusahaan komunikasi yang dilakukan oleh pimpinan secara jelas, memberikan dukungan serta bantuan kepada para pegawai, bantuan dan dukungan pada bawahannya dibidang pelayanan Pindah Datang Penduduk. Dapat dikatakan bahwa didalam indikator dukungan manajemen ini peran pimpinan sangat penting didalam mewujudkan budaya organisasi yang baik. Terkait dengan sarana prasarana serta fasilitas yang harus dipenuhi oleh manajemen memang harusnya semakin lebih baik lagi, apalagi dengan banyaknya keluhan yang masuk dari masyarakat, hal ini tentu perlu penanganan yang

cepat. Kemampuan pegawai dalam mengoperasikan sistem digital juga perlu ditingkatkan lagi, apalagi sekarang zaman sudah semakin canggih, jangan sampai tertinggal dalam memberikan pelayanan yang optimal.

5. Communication pattern (Pola komunikasi) adalah keterbatasan kekuasaan yang ada pada pola hubungan pemerintahan dalam level yang resmi pada pegawai dibidang pelayanan Pindah Datang Penduduk. Indikator Pola komunikasi dapat dikatakan telah dilaksanakan dengan baik, sesuai aturan, pimpinan juga sudah melakukan perannya dengan baik. Komunikasi antar para pegawai juga dinilai sudah cukup baik, pegawai mengerti akan tugas yang dikomunikasikan dengan pegawai lainnya secara jelas.

### SIMPULAN

Sesuai dengan hasil penelitian serta pembahasan mendalam dapat ditarik kesimpulan bahwa Aktualisasi Budaya Organisasi Dalam Meningkatkan Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam yang sesuai dengan indikator yang digunakan maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Penerapan budaya organisasi pada bidang layanan pindah datang penduduk meskipun belum dapat dikatakan sempurna dikarenakan ada beberapa hal yang dinilai sebagai kekurangan didalamnya, namun hal ini tidak secara signifikan menghambat berjalannya proses pengurusan administratif dibidang layanan pindah datang penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam.
2. Pada pelaksanaannya, kegiatan pelayanan di bagian Pindah Datang Penduduk dinilai belum optimal dan belum terlaksana secara sempurna, hal ini karena ditemukannya beberapa faktor penghambat seperti perbedaan budaya antara masyarakat asli Kota Batam dengan masyarakat pendatang dari luar Kota Batam sehingga mengakibatkan gap pada saat proses pelayanan berlangsung. Faktor penghambat lainnya yakni pada bagian manajemen dimana didalamnya berisi berbagai aturan yang dinilai kaku dan memerlukan proses serta waktu yang tidak sebentar, para pegawai tidak memiliki ruang untuk lebih mengoptimalkan kreatifitas dan inovasi individu dikarenakan harus selalu mengikuti arahan dari pimpinan, tidak dapat mengambil keputusan sendiri, harus menunggu hasil keputusan dari atasan terlebih dahulu barulah hasil dari atasan tersebut dapat direalisasikan oleh pegawai. Selanjutnya penghambat lainnya yakni keterbatasan sarana dan prasarana yang kurang mengikuti perkembangan zaman, serta fasilitas yang dinilai kurang nyaman bagi masyarakat didalam melakukan proses pelayanan.
3. Upaya dalam mengatasi faktor penghambat aktualisasi budaya organisasi dalam

meningkatkan kualitas pelayanan pada bagian Pindah Datang Penduduk adalah diadakannya rapat bersama pimpinan mengadakan meeting, musyawarah, menyelesaikan permasalahan langsung turun kelapangan. Saat ini juga sedang mencoba membuat dan merancang satu tempat atau sistem yang nyaman untuk dilakukannya proses pelayanan.

### DAFTAR PUSTAKA

- Anggara, S. (2014). *Kebijakan Publik* (2 ed.). Bandung: CV Pustaka Setia.
- Dahlan, F., & Madjodjo, F. (2020). Pengaruh komitmen organisasi dan budaya organisasi terhadap kinerja Organisasi Perangkat Daerah Kota Tidore Kepulauan. *INDONESIA ACCOUNTING JOURNAL*, 2 (2), 196–203. Diambil dari <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/iaj/article/view/31212/29953>
- Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. (M. S. Dr. Beni Ahmad Saebani, Ed.) (1 ed.). Bandung: CV Pustaka Setia.
- Nurcholis, H., Enceng, & Ittihad Amin, Z. (2015). *Administrasi Pemerintahan Daerah* (2 ed.). Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.
- Pasolong, H. (2010). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta Bandung.
- Pasolong, H. (2020). *Metode Penelitian Administrasi Publik* (4 ed.). Bandung: Alfabeta Bandung.
- Simangunsong, T., & Sutrisno, E. (2021). Pengembangan Kompetensi Sosiokultural Aparatur Sipil Negara pada Unit Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu (UPPTSP) Kecamatan Kembangan, Jakarta Barat. *Jurnal Wacana Kinerja*, 24 (1), 80–110.
- Soetrisno, E. (2019). *Budaya Organisasi*. Jakarta: Prenada Media.
- Thoha, M. (2017). *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*. (M. Thoha, Ed.) (1 ed.). Jakarta: Rajawali Pers.