



Budaya Organisasi dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Suwawa, Kabupaten Bone Bolango

Nur Fidya Podungge^{1*}, Yanti Aneta², Raihan Hanasi³

¹⁻³Program Administrasi Publik, Universitas Negeri Gorontalo, Indonesia

*Penulis Korespondensi: fidyapodunggee@gmail.com

Abstract. *A company's or organization's identity and operational style are shaped by a variety of factors that are collectively referred to as its organizational culture. By examining particular elements innovation, attention to detail, outcome orientation, people orientation, and team orientation this study seeks to investigate the organizational culture within public services in Suwawa District, Bone Bolango Regency. A triangulation model and a descriptive approach were used in the qualitative method. The results show that Suwawa District's implementation of public service organizational culture is generally successful, although each component has unique strengths and weaknesses: innovation uses technology but is limited by facility and human resource constraints; attention to detail is maximized through careful document verification; outcome orientation is highly effective, aligning with established standards and the Public Satisfaction Index; people orientation addresses staff welfare but lacks support from planned human resource development; and team orientation works in concert but needs to be strengthened to ensure consistency and prevent the influence of sectoral egos.*

Keywords: Bone Bolango; Culture; Organization; Public Service; Suwawa.

Abstrak. Identitas dan gaya operasional sebuah perusahaan atau organisasi dibentuk oleh berbagai faktor yang secara kolektif disebut sebagai budaya organisasi. Dengan menelaah elemen-elemen tertentu yaitu inovasi, perhatian terhadap detail, orientasi pada hasil, orientasi pada manusia, dan orientasi pada tim penelitian ini bertujuan untuk mengkaji budaya organisasi dalam layanan publik di Kecamatan Suwawa, Kabupaten Bone Bolango. Metode kualitatif yang digunakan menerapkan model triangulasi dan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan budaya organisasi layanan publik di Kecamatan Suwawa secara umum berhasil, meskipun setiap komponen memiliki kekuatan dan kelemahan tersendiri: inovasi memanfaatkan teknologi namun terkendala oleh keterbatasan fasilitas dan sumber daya manusia; perhatian terhadap detail dioptimalkan melalui verifikasi dokumen yang cermat; orientasi pada hasil sangat efektif serta selaras dengan standar yang ditetapkan dan Indeks Kepuasan Masyarakat; orientasi pada manusia memperhatikan kesejahteraan staf namun kurang didukung oleh pengembangan sumber daya manusia yang terencana; serta orientasi pada tim berjalan secara sinergis namun perlu diperkuat untuk menjamin konsistensi dan mencegah pengaruh ego sektoral.

Kata Kunci: Bone Bolango; Budaya; Organisasi; Pelayanan Publik; Suwawa.

1. LATAR BELAKANG

Di era tata kelola pemerintahan kontemporer, peran utama birokrasi negara adalah menjamin keberlangsungan operasional negara serta membantu masyarakat dalam mewujudkan tujuan-tujuan ideal negara (Zulfia & Frinaldi, 2023). Menurut (Rizati et al., 2025), birokrasi pemerintah dalam konteks ini memiliki setidaknya tiga tanggung jawab utama. Tanggung jawab pertama adalah penyediaan layanan publik secara rutin kepada masyarakat, yang mencakup penerbitan izin dan dokumen, perlindungan, pemeliharaan fasilitas umum dan layanan kesehatan, serta keamanan penduduk.

Kurangnya efektivitas dan transparansi di berbagai instansi pemerintah merupakan salah satu masalah utama yang saat ini dihadapi masyarakat Indonesia terkait layanan publik. Banyak warga masih menghadapi kendala seperti prosedur yang rumit, waktu tunggu yang lama, dan kualitas sumber daya manusia yang kurang memadai di sejumlah organisasi, meskipun telah

ada upaya digitalisasi dan peningkatan aksesibilitas layanan. Selain itu, masalah korupsi dan penyalahgunaan wewenang kerap menghambat penyediaan layanan yang adil dan setara, sehingga meningkatkan ketidakpuasan publik (Rahman, 2026). Kondisi ini melemahkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah sekaligus menurunkan standar layanan yang seharusnya dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat.

Pemerintah telah melaksanakan sejumlah program untuk menjamin terselenggaranya pelayanan publik yang tepat waktu, akurat, penuh empati, ekonomis, nondiskriminatif, dan transparan. Selain itu, ketentuan mengenai standar pelayanan minimum telah dimasukkan ke dalam rancangan undang-undang pelayanan publik yang disusun oleh pemerintah (Yacob Noho Nani, 2023). Kendati demikian, upaya-upaya yang ada saat ini tampaknya belum memadai. Karakteristik tugas pelayanan publik yang sering kali sarat dengan birokrasi dan kerap memicu keluhan masyarakat karena dianggap kurang mengakomodasi kepentingan pengguna layanan merupakan salah satu indikasi dari permasalahan ini. Hal tersebut mau tidak mau menghambat inisiatif pembangunan pemerintah. Di samping itu, kondisi ini juga menghambat terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) yang dicirikan oleh akuntabilitas, keterbukaan, demokrasi, dan partisipasi sehingga berdampak pada penyelenggaraan pelayanan publik yang tidak efektif dan tidak efisien (Aneta et al., 2025).

Menurut Edy Sutrisno (Umula et al., 2023), budaya organisasi merupakan pola asumsi dasar yang ditemukan, dikembangkan, atau diciptakan oleh kelompok tertentu untuk memungkinkan organisasi menghadapi dan menyelesaikan masalah yang muncul akibat adaptasi eksternal serta integrasi internal; setelah terbukti efektif, budaya ini harus diajarkan dan diterapkan kepada anggota baru sebagai cara yang tepat untuk memandang, memikirkan, dan memaknai organisasi tersebut. Menurut (Gea et al., 2023), budaya organisasi memiliki arti penting karena mencakup kebiasaan yang mengakar dalam struktur organisasi dan berfungsi sebagai norma perilaku bagi para anggotanya.

Sebagai entitas publik yang beroperasi di bawah yurisdiksi Kabupaten Bone Bolango, Kecamatan Suwawa turut berperan dalam penyediaan layanan publik bagi masyarakat. Sebagian besar layanan yang diberikan bersifat administratif, mencakup penerbitan berbagai dokumen penting seperti surat keterangan, surat pengantar, dan dokumen lainnya oleh kantor kecamatan. Dalam praktiknya, budaya organisasi dan prinsip-prinsip kerja turut menjadi pertimbangan saat menyelenggarakan layanan publik di Kecamatan Suwawa.

Pengamatan awal mengidentifikasi sejumlah masalah pelayanan publik yang berkaitan dengan budaya organisasi, termasuk kurangnya kreativitas dalam penyelenggaraan layanan. Meskipun pihak kecamatan telah berupaya mengintegrasikan teknologi ke dalam prosedur

pelayanan publik, berbagai tantangan masih ada terutama terkait akses internet dan sistem yang belum memadai yang mengakibatkan waktu penyelesaian layanan menjadi lebih lama. Oleh karena itu, peningkatan kualitas sistem dan infrastruktur jaringan diperlukan untuk mengatasi masalah ini.

Berdasarkan latar belakang yang telah disebutkan di atas, peneliti bermaksud melakukan penelitian lanjutan mengenai budaya organisasi dalam layanan publik di Kecamatan Suwawa, Kabupaten Bone Bolango.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji budaya organisasi dalam konteks layanan publik di Kecamatan Suwawa, Kabupaten Bone Bolango, dengan memusatkan perhatian pada komponen inovasi, perhatian terhadap detail, serta orientasi terhadap hasil, orang, dan tim.

2. KAJIAN TEORITIS

Adminisitrasi Publik

Definisi Administrasi Publik

Istilah Latin (dan Yunani) “*ad*” (yang berarti "ke") dan “*ministrate*” (yang berarti "melayani" atau "memenuhi") merupakan asal-usul munculnya kata "administrasi". Meskipun demikian, A. Dunsire (dalam Febriansyah et al., 2023) mendefinisikan administrasi sebagai pengarahan, tata kelola, pelaksanaan, serta kegiatan mengarahkan dan menetapkan prinsip-prinsip bagi pelaksanaan kebijakan publik; menganalisis, menyeimbangkan, dan menyajikan keputusan serta pertimbangan kebijakan; melaksanakan pekerjaan baik secara individu maupun kelompok untuk menghasilkan barang dan jasa publik; serta berfungsi sebagai suatu bidang akademis.

Tiga cabang utama pemerintahan Negara yaitu legislatif, yudikatif, dan eksekutif serta berbagai persoalan yang menyangkut masyarakat umum, disiplin ilmu sosial administrasi publik mengkaji topik-topik seperti kebijakan publik, manajemen publik, administrasi pembangunan, tujuan negara, dan etika bagi aparat negara, yang juga dikenal sebagai administrasi negara.

Dimensi Administrasi Publik

Kebijakan, Organisasi, Manajemen, Etika dan Moralitas, Lingkungan, serta Akuntabilitas Kinerja merupakan enam elemen strategis yang membentuk ruang lingkup Administrasi Publik (Negara).

Budaya Organisasi

Pengertian Budaya Organisasi

Identitas dan gaya operasional sebuah perusahaan atau organisasi dibentuk oleh berbagai faktor yang secara kolektif disebut sebagai budaya perusahaan. Budaya organisasi sering kali didefinisikan sebagai seperangkat nilai, keyakinan, kebiasaan, dan perilaku yang dianut serta dipraktikkan oleh orang-orang di dalam perusahaan dalam keseharian mereka (Afriza, 2024).

Meskipun istilah "budaya organisasi" pertama kali digunakan dalam literatur manajemen pada awal tahun 1980-an, asal-usulnya dapat ditelusuri kembali ke penelitian antropologi dan sosiologi yang mengkaji bagaimana kelompok manusia menciptakan norma dan nilai yang mengarahkan perilaku mereka (Values & Branding, 2025).

Keterkaitan budaya dalam ekosistem ini memengaruhi pola interaksi dan norma perilaku kelompok yang membantu anggota organisasi menjalankan tanggung jawab mereka secara konsisten. Budaya organisasi merupakan komponen penting yang berdampak langsung terhadap produktivitas dan kinerja kerja karena perkembangannya yang terjadi secara alami dan tak terelakkan (Marliani & Merisa, 2024).

Unsur-Unsur Budaya Organisasi

Ganyang (dalam Marliani & Merisa, 2024), menegaskan bahwa komponen inti budaya organisasi adalah nilai, sikap, perilaku, identitas, dan kekhasan.

Dimensi Budaya Organisasi

Karakteristik dan dinamika organisasi publik memiliki keterkaitan yang tak terpisahkan dengan budaya organisasi dalam pelayanan publik. Organisasi publik menjadi landasan utama bagi pembentukan nilai-nilai yang diinternalisasi untuk menghasilkan layanan yang unggul, adil, dan berorientasi pada kemaslahatan publik (Aneta et al., 2023).

Pelayanan Publik

Definisi Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah penyediaan layanan yang selaras dengan prinsip-prinsip dasar dan prosedur yang telah ditetapkan untuk memenuhi kebutuhan individu atau masyarakat, khususnya mereka yang memiliki kepentingan terhadap organisasi tersebut. Birokrasi publik memiliki kewajiban untuk memberikan layanan yang profesional dan berkualitas tinggi, mengingat pada dasarnya pemerintah merupakan bentuk pelayanan publik. (Zulfia & Frinaldi, 2023).

Moenir (dalam Rahman, 2026) mendefinisikan pelayanan publik sebagai tindakan dilakukan oleh orang atau organisasi yang memanfaatkan sumber daya berwujud melalui sistem, proses, dan teknik tertentu dalam upaya menegakkan hak dan kepentingan pihak lain.

Istilah "pelayanan publik" mengacu pada segala jenis layanan baik yang menyangkut barang maupun layanan yang disediakan oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), serta organisasi pemerintah pusat atau daerah; layanan ini disediakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan mematuhi hukum serta peraturan yang berlaku (Dani, 2023).

Batinggi (Indri Patra et al., 2023) Tindakan atau kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atau publik secara luas disebut sebagai pelayanan publik. Oleh karena itu, seluruh warga berhak mendapatkan pelayanan publik yang wajib disediakan oleh pemerintah. Sementara itu, menurut Sadu Wasistiono sebagaimana dikutip oleh Handyaningrat (dalam Moh Radjak et al., 2023), pelayanan publik adalah penyediaan layanan kepada masyarakat baik oleh sektor publik maupun swasta, untuk memenuhi kebutuhan dan/atau kepentingan masyarakat, baik dengan maupun tanpa pengenaan biaya.

Azas, Prinsip, dan Standar Pelayanan Publik

Prinsip, asas, dan standar layanan yang telah disebutkan tersebut berfungsi sebagai indikator untuk evaluasi dan penilaian kinerja penyelenggara layanan publik, sekaligus sebagai pedoman bagi instansi pemerintah dalam menyelenggarakan layanan publik. Penetapan kriteria ini bertujuan untuk menjamin masyarakat memperoleh layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan mereka melalui pendekatan yang memuaskan dan bebas hambatan.

Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Layanan administratif, layanan komoditas, dan layanan berbasis jasa semuanya tercakup dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003.

Budaya Organisasi dalam Pelayanan Publik

Membangun budaya perusahaan yang kuat merupakan sarana penting untuk mengatasi berbagai penyakit birokrasi, seperti ketidakefisienan dan proses yang rumit. Melalui sistem pemahaman bersama, setiap anggota organisasi memperoleh pengetahuan yang sama mengenai standar kualitas layanan. Budaya ini berfungsi sebagai perekat sosial yang menyatukan tujuan individu dengan misi institusi, sekaligus memastikan bahwa tindakan administratif merupakan perwujudan nyata dari kewajiban moral terhadap masyarakat, bukan sekadar formalitas belaka.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Kecamatan Suwawa, Kabupaten Bone Bolango. Penelitian berlangsung dari bulan Februari hingga Juli 2026, atau sekitar enam bulan. Studi ini menggunakan model triangulasi dan metode deskriptif sebagai bagian dari pendekatan kualitatif.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Inovasi

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Kecamatan Suwawa, penerapan standar pelayanan prima 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan, dan Santun) serta insentif berbasis kinerja merupakan faktor pendorong bagi komponen inovasi dalam budaya organisasi. Hal ini sejalan dengan teori Robbins (sebagaimana dikutip dalam Tewal dkk., 2017) yang menekankan pentingnya peran manajemen dalam mendorong anggota untuk berinovasi; di Kecamatan Suwawa, insentif digunakan sebagai sarana untuk memotivasi pegawai agar memangkas birokrasi yang berbelit-belit dan menciptakan solusi demi mewujudkan pelayanan yang cepat.

Terkait transformasi digital, Kecamatan Suwawa telah menerapkan sistem kode batang (*barcode*) di setiap loket layanan serta Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang memanfaatkan program SEDA Bone Bolango. Perubahan ini menandai pergeseran budaya dari pemantauan manual menuju sistem digital yang lebih transparan dan *real time*, sejalan dengan kebutuhan terkini akan layanan publik yang cepat dan responsif.

Namun, menyusul penarikan kembali peralatan perekaman KTP elektronik (E-KTP) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tingkat kabupaten, upaya inovasi ini menghadapi kendala di sektor administrasi kependudukan. Sebagai langkah administratif sementara, pihak kecamatan terpaksa kembali menggunakan sistem manual. Kasus ini menunjukkan bagaimana inovasi di tingkat kecamatan sering kali bergantung pada kebijakan pemerintah kabupaten dan ketersediaan sumber daya; hal-hal tersebut dapat menjadi hambatan jika tidak selaras dengan kemajuan yang dicapai di tingkat lokal.

Dengan tingkat kesiapan sebesar 80%, infrastruktur fisik di Kecamatan Suwawa termasuk komputer dan jaringan internet dinilai memadai; namun, masih terdapat kendala terkait kemampuan sumber daya manusia. Pemanfaatan perangkat teknis secara optimal oleh seluruh pegawai sulit dicapai karena hanya terdapat tiga orang pegawai yang memiliki pemahaman mendalam mengenai teknologi informasi.

Secara keseluruhan, terlepas dari tantangan teknologi dan keterbatasan tenaga kerja yang kompeten, komitmen para pegawai serta ketersediaan fasilitas telah memungkinkan penyediaan layanan yang dinilai luar biasa dan efektif oleh masyarakat umum. Pencapaian ini menunjukkan bahwa menjaga layanan publik tetap responsif dan berorientasi pada pelanggan memerlukan sinergi antara kebijakan kepemimpinan, pemanfaatan teknologi, dan dedikasi pegawai.

Perhatian terhadap Detail

Berdasarkan penelitian, aspek "perhatian terhadap detail" pada Kecamatan Suwawa tercermin melalui sistem pemeriksaan dokumen layanan publik yang ketat, bertingkat, dan berlapis, yang bertujuan meminimalkan risiko kesalahan administratif sebelum berkas tersebut diproses lebih lanjut untuk masyarakat umum. Dokumen persyaratan awal dari tingkat desa diverifikasi secara cermat oleh staf operasional, kemudian ditinjau oleh kepala bagian terkait untuk memastikan keabsahan elemen data, dan akhirnya ditandatangani oleh Camat. Organisasi ini telah berhasil mendorong para anggotanya untuk melakukan analisis perencanaan dan pelaksanaan secara menyeluruh dalam pekerjaan sehari-hari, sejalan dengan pendekatan Robbins & Judge.

Selain itu, staf mengambil tindakan perbaikan yang cepat, berorientasi pada solusi, dan penuh empati apabila ditemukan kesalahan kecil atau ketidaksesuaian dalam dokumen pemohon. Demi memastikan efisiensi proses administrasi, petugas akan menghentikan sementara proses tersebut untuk memberikan penjelasan yang jelas kepada warga mengenai bagian yang keliru serta membantu mereka melakukan perbaikan yang diperlukan. Sikap tanggap ini menunjukkan bahwa perusahaan lebih mengutamakan efektivitas layanan dibandingkan sekadar ketepatan administratif, guna mencegah ketidaknyamanan bagi masyarakat.

Ketika ditemukan ketidaksesuaian dalam dokumen yang berasal dari tingkat lokal, staf secara aktif bekerja sama dengan pihak berwenang desa yang terkait. Hal ini menjaga akurasi dokumen layanan publik dengan memastikan tercapainya harmonisasi data antarinstansi secara cepat. Prosedur tersebut sejalan dengan prinsip akurasi dalam layanan publik, yang menyatakan bahwa masyarakat harus dapat menerima hasil akhir layanan sebagai sesuatu yang akurat, tepat, dan sah.

Perhatian yang konsisten terhadap detail ini tetap terjaga karena perusahaan berkomitmen untuk memastikan setiap karyawan memahami aspek teknis dari Prosedur Operasional Standar (SOP). Pemahaman tersebut dipastikan melalui kombinasi pengawasan lisan seperti instruksi langsung dari pimpinan dan pengarahan rutin—serta penilaian berkala yang bertujuan menyelaraskan perspektif staf dan menjamin pelaksanaan kegiatan tetap sesuai dengan standar tata kelola administratif. Menurut Ganyang (dikutip dalam Marliani & Merisa, 2024), perilaku dan sikap yang konsisten di kalangan anggota organisasi merupakan bagian dari budaya organisasi.

Penyediaan papan informasi “Paten” (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) yang berfungsi sebagai sumber informasi bermanfaat mengenai prosedur, persyaratan, dan jadwal

layanan secara visual memperkuat internalisasi nilai ketelitian, melengkapi interaksi verbal yang ada. Masyarakat merasakan langsung budaya ketelitian tersebut melalui penyelenggaraan layanan yang lancar, berkat sinergi antara sistem verifikasi berlapis, pendekatan pemecahan masalah yang berorientasi pada manusia, serta pemahaman yang lebih mendalam mengenai Standar Operasional Prosedur (SOP).

Orientasi Hasil

Penyusunan indikator keberhasilan yang dapat diukur baik yang bersifat administratif maupun regulatif mencerminkan strategi yang berorientasi pada hasil, yang didasarkan pada temuan penelitian secara keseluruhan di Kecamatan Suwawa. Pemrosesan dokumen publik yang efisien seperti rekomendasi pernikahan, administrasi waris, penetapan hak atas tanah, dan urusan kepegawaian internal lembaga merupakan indikator spesifik kinerja pejabat, bukan sekadar prosedur rutin sehari-hari.

Pemerintah daerah telah secara resmi mengadopsi sembilan indikator utama untuk Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dikembangkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PAN-RB). Indikator-indikator tersebut mencakup aspek ketiadaan pungutan biaya, kompetensi staf, dan efisiensi pengelolaan umpan balik, hingga kemudahan persyaratan, kejelasan alur prosedur, serta kecepatan layanan. Berdasarkan persentase kepuasan masyarakat yang diperoleh secara langsung melalui sistem survei digital berbasis kode batang (*barcode*) di pintu masuk kantor daerah, pihak manajemen memantau statistik kinerja secara waktu nyata (*real-time*) dan transparan.

Strategi yang berorientasi pada hasil ini melengkapi sistem penanganan keluhan yang sangat responsif dan mengedepankan mediasi. Etos kerja tim memungkinkan penyelesaian cepat untuk layanan korespondensi dasar, yang sering kali rampung dalam hitungan menit. Jika terdapat keluhan mengenai keterlambatan, staf melakukan pelacakan internal hingga ke unit kerja terkait guna memastikan masalah administratif segera teratasi dan dokumen dapat diserahkan pada hari yang sama.

Sementara itu, pemerintah kecamatan merespons berbagai persoalan rumit seperti sengketa lahan yang melibatkan sejumlah instansi dengan bertindak sebagai mediator yang imparial dan mempertemukan semua pihak terkait untuk berdiskusi sebelum merekomendasikan solusi hukum. Pengakuan serta kepuasan langsung masyarakat terhadap kinerja responsif para pejabat Kecamatan Suwawa menjadi bukti keberhasilan dedikasi dalam mencapai hasil yang berorientasi pada solusi tersebut.

Penerapan di Kecamatan Suwawa secara teoretis menunjukkan bahwa dimensi orientasi pada hasil yang dikemukakan oleh Robbins & Judge (dalam Tewal dkk., 2017) berfungsi

sebagai pendorong kinerja yang nyata, di mana manajemen berfokus pada manfaat nyata yang diperoleh dari upaya bersama seluruh anggota organisasi. Perusahaan menjamin bahwa setiap proses layanan menghasilkan kepuasan publik yang tinggi melalui penggunaan survei digital, langkah-langkah pelacakan teknis, dan strategi mediatif. Hasil ini secara langsung mencerminkan keberhasilan integrasi budaya organisasi yang berorientasi pada hasil.

Orientasi Orang

Pendekatan yang berorientasi pada sumber daya manusia merupakan komponen penting dari budaya organisasi dalam layanan publik, sebagaimana ditunjukkan oleh penelitian yang dilakukan di Kecamatan Suwawa. Hal ini tercermin dari perhatian pimpinan terhadap kesejahteraan dan kondisi kerja pegawai sebagai bagian dari upaya meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan. Selain itu, upaya untuk memahami dinamika internal staf dalam menghadapi tuntutan layanan publik rutin seperti pemrosesan dokumen resmi dan surat rujukan juga menunjukkan karakteristik yang berorientasi pada manusia ini. Bahkan di tengah keterbatasan struktural dan teknis, pimpinan kecamatan berupaya memastikan bahwa kebijakan organisasi tetap memungkinkan pengembangan kompetensi staf.

Namun, hasil tersebut juga menyoroti berbagai tantangan, khususnya kebutuhan mendesak untuk melakukan penyesuaian struktural yang bertujuan meningkatkan kualitas sumber daya manusia secara sistematis. Perusahaan tampaknya belum sepenuhnya mengintegrasikan investasi sistematis dalam pengembangan staf, motivasi, dan manajemen kinerja sebagai tujuan budaya yang mendasar, meskipun strategi yang berorientasi pada sumber daya manusia mulai diterapkan.

Penerapan pendekatan yang berorientasi pada masyarakat di Kecamatan Suwawa juga mencakup kewajiban aparat untuk memperlakukan masyarakat sebagai pengguna layanan eksternal dengan penuh empati dan rasa keadilan. Hal ini menunjukkan bahwa aspek yang berorientasi pada masyarakat tersebut harus tercermin baik dalam pemberian layanan yang penuh empati kepada warga maupun secara internal dalam pengembangan staf.

Kebutuhan mendesak untuk menyelaraskan praktik manajemen dengan prinsip-prinsip teori organisasi kontemporer yang menekankan bahwa keberhasilan birokrasi bergantung pada kapasitas sumber daya manusia di dalam organisasi tercermin dari adanya kesenjangan antara realitas di lapangan dan tuntutan akan pengembangan sumber daya manusia yang sistematis. Secara teoretis, investasi dalam manajemen kinerja, pengembangan diri, dan motivasi merupakan landasan strategis untuk mengubah karyawan menjadi agen perubahan yang proaktif, alih-alih sekadar langkah administratif semata. Potensi keunggulan dalam pelayanan publik terhambat oleh kendala kapasitas yang belum sepenuhnya teratasi, terutama ketika

organisasi gagal menginternalisasi aspek ini sebagai prioritas budaya yang utama. Akibatnya, pegawai dituntut untuk memberikan kinerja terbaik tanpa dukungan ekosistem yang mendorong pengembangan kompetensi mereka.

Keberhasilan interaksi birokrasi sangat dipengaruhi oleh bagaimana individu di dalam sistem memandang perlakuan yang mereka terima; hal ini tercermin dalam penerapan dimensi yang "berorientasi pada manusia" yang juga meluas ke ranah eksternal melalui pemberian layanan yang simpatik dan adil kepada masyarakat. Menurut teori yang relevan, kualitas layanan bagi warga memiliki korelasi positif dengan kesejahteraan dan kepuasan internal pegawai; aparatur sipil negara yang merasa diberdayakan dan diperlakukan secara manusiawi cenderung menunjukkan sikap hormat serta responsif saat melayani kebutuhan masyarakat. Mengingat bahwa kebijakan apa pun yang meningkatkan kualitas hidup karyawan pada akhirnya akan berdampak pada peningkatan standar layanan yang dirasakan langsung oleh masyarakat, perusahaan mutlak perlu menempatkan pengembangan internal sebagai syarat utama dalam menghadirkan layanan yang berpusat pada manusia.

Oleh karena itu, kemampuan organisasi dalam menilai dan menyegarkan kembali nilai-nilai kerjanya sangatlah krusial untuk memperkuat aspek "berorientasi pada manusia" di wilayah Kecamatan Suwawa. Mengatasi hambatan struktural menuntut fokus pada pengembangan sumber daya manusia yang berkelanjutan; hal ini akan memungkinkan budaya organisasi untuk menjadi landasan yang kokoh dalam meningkatkan kualitas layanan, sehingga menjadi lebih efektif dan penuh kepedulian bagi masyarakat.

Orientasi Tim

Berdasarkan penelitian, salah satu faktor terpenting dalam menciptakan lingkungan kerja yang responsif dan sehat adalah orientasi tim. Kantor Kecamatan Suwawa telah secara efektif memadukan kapabilitas memanfaatkan sumber daya manusia yang ada untuk menyediakan layanan publik terbaik dengan menggabungkan koordinasi yang cepat dengan, budaya gotong royong, dan apresiasi terhadap kerja kelompok. Hal ini sejalan dengan tesis Robbins, yang menyoroti bagaimana orientasi tim memungkinkan organisasi memaksimalkan hasil kerja melalui sinergi sebuah strategi yang jauh lebih berhasil dibandingkan jika individu bekerja secara sendiri-sendiri.

Kemampuan unit kerja dalam mencapai standar layanan yang luar biasa sangat bergantung pada kapasitas organisasi untuk mengubah potensi individu menjadi kekuatan kolektif yang utuh, sebagaimana tercermin dalam perpaduan antara landasan teoretis dan praktik lapangan. Hasil dari Kantor Kecamatan Suwawa menunjukkan bahwa organisasi mampu meruntuhkan sekat-sekat birokrasi dan menciptakan ritme kerja yang menyesuaikan diri dengan kebutuhan

masyarakat yang terus berubah, ketika mekanisme koordinasi digital, pembagian peran yang jelas, dan semangat solidaritas dipadukan. Situasi ini selaras dengan ekspektasi teoretis yang menempatkan orientasi tim sebagai katalisator efisiensi, di mana masyarakat dapat memperoleh manfaat langsung berupa layanan yang lebih cepat dan terintegrasi dengan hambatan administratif yang lebih minim, karena penggabungan kompetensi melalui sinergi menghasilkan nilai tambah yang jauh melampaui jumlah kapasitas individu.

Budaya organisasi yang mengutamakan hasil khususnya kepuasan publik di atas aspirasi sektoral tercermin melalui adanya sistem pendukung yang responsif serta penerapan fleksibilitas kerja secara berkala. Manajemen telah secara strategis meminimalkan potensi konflik internal sekaligus mendorong lingkungan kerja yang inklusif dan saling mendukung dengan mengalihkan fokus apresiasi dari pencapaian individu ke keberhasilan kolektif. Strategi ini selaras dengan prinsip bahwa organisasi yang sehat adalah organisasi yang mampu melembagakan kerja sama tim sebagai nilai inti, sehingga menjamin penyelesaian tantangan operasional melalui upaya bersama; dampaknya, masyarakat mendapatkan jaminan bahwa kebutuhan mereka dipenuhi oleh sistem yang tangguh, penuh kepedulian, dan berkomitmen penuh untuk memberikan layanan publik yang prima.

Secara keseluruhan, semangat kerja tim di lingkungan administrasi Kecamatan Suwawa telah berkembang menjadi budaya organisasi yang kuat, didukung oleh kerja sama lintas sektor yang terintegrasi dengan baik. Selain terlihat secara internal melalui prosedur kerja yang saling menguntungkan, sinergi yang tercipta menghasilkan layanan publik yang efisien dan terpadu dengan mengutamakan kepuasan masyarakat. Hal ini menegaskan betapa pentingnya orientasi kerja tim bagi budaya organisasi sektor publik di tingkat lokal.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan temuan penelitian dan pembahasan, penerapan budaya organisasi dalam layanan publik di wilayah Suwawa secara umum berjalan dengan baik, meskipun terdapat sejumlah kekuatan dan kekurangan di berbagai aspek. Aspek perhatian terhadap detail terlaksana dengan optimal melalui verifikasi dokumen yang berlapis namun tetap mengedepankan pendekatan yang humanis, sedangkan aspek inovasi memanfaatkan teknologi digital dan sistem layanan unggulan. Namun, hal ini terkendala oleh kurangnya sumber daya manusia dan fasilitas. Sementara itu, aspek yang berorientasi pada manusia memang memperhatikan kesejahteraan pegawai namun masih kurang didukung oleh sistem manajemen kinerja dan pengembangan sumber daya manusia yang sistematis serta berkelanjutan; di sisi lain, aspek yang berorientasi pada hasil berjalan sangat baik sesuai dengan standar pelayanan

dan Indeks Kepuasan Masyarakat. Namun tidak kalah pentingnya, aspek orientasi tim berjalan secara optimal berkat sinergi yang luar biasa antarbagian; namun, dukungan berkelanjutan tetap diperlukan untuk mencegah ego sektoral merusak hal tersebut serta menjamin kerja sama yang stabil di masa mendatang.

DAFTAR REFERENSI

- Afriza, R. (2024). *Gambaran Budaya Organisasi Pada Karyawan Di Universitas Potensi Utama*. 1(4), 1–17.
- Al Parihah, P. H., & Undang, G. (2023). *Evaluasi pelayanan publik dalam upaya mendekatkan pelayanan kepada masyarakat di desa soreang*. 01, 34–38.
- Aneta, Y., Aneta, A., Tohopi, R., & Hulinggi, P. A. (2025). Legal Philosophy ' s Role in Human Rights and Fiscal Governance : Indonesia and the Philippines Comparative Insights. *Jurnal Suara Hukum, Volume 7 N*.
- Aneta, Y., Prahara, S., & Ahmad, J. (2023). *Optimizing Village Bureaucracy Transformation : Gorontalo , Indonesia*. 7(3), 211–236.
- Dani, M. (2023). Profesionalitas Aparatur Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Batudaka Kabupaten Tojo Una-Una. *Administration and Public Service*, 3(2)(April), 54–63.
- Febriansyah, P. S., Aromatika, D., & Koeswara, H. (2023). Strategi Pengembangan Badan Usaha Milik Desa Surya Sejahtera. *Ilmu Administrasi Dan Sosial*, 12(1), 42–50.
- Gea, S. M. F., Harefa, P., Lase, H., & Ndraha, A. B. (2023). Pengaruh Sikap an Budaya Organisasi Terhadap Pelayanan Publik Pada Dinas Perikanan Kota Gunungsitoli. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 3(6), 1208–1223.
- Habibani, R. A., & Frinaldi, A. (2025). *Inovasi Budaya Organisasi dalam Era Digital: Peluang dan Strategi Implementasi*. 5(2), 407–421.
- Hamdhita, Delfrisia, Vionica, A., Widodo, D., & Radjikan. (2023). *Analisis Budaya Organisasi dalam Peningkatan Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi Pada Kelurahan Pucang Sewu Kecamatan Gubeng Kota Surabaya jawa Timur)*. 3(4), 167–177.
- Indri Patra, Juriko Abdussamad, & Fenti Prihatini Tui. (2023). Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur. *ULIL ALBAB : Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2(6), 2376–2395. <https://doi.org/10.56799/jim.v2i6.1627>
- Kardina, M., Frinaldi, A., & Padang, U. N. (2024). *Inovasi Budaya Organisasi Publik Untuk Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik di Indonesia*. 3, 626–634.
- Kusuma, S. N. (2025). *PERAN BUDAYA ORGANISASI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN*. 2, 276–280.
- Marliani, R., & Merisa, N. (2024). *Budaya Organisasi dan Dinamika Organisasi*. 1(4), 518–523. <https://doi.org/10.59996/jurnalpelitanusantara.v1i4.335>
- Moh Radjak, F., Noho Nani, Y., & Tantu, R. (2023). Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Pohuwato. *Jurnal Ilmiah*

Multidisiplin, 1(12), 188–194.

Rahman, F. (2026). *APARATUR SIPIL NEGARA DALAM PELAYANAN PUBLIK*. 29–39.

Rizati, L., Wahidatunisa, Y., Seviani, D., Aryani, R. D., & Lianti, P. (2025). *Perilaku Organisasi Dalam Pelayanan Publik (Library Research Di Indonesia)*. 12(1), 29–40.

Robi, Nursetiawan, I., & Sunarti, N. (2025). *Efektivitas Pelayanan Perizinan Berbasis Digital di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis*. 2(1), 46–57.

Umula, N. G., Tui, F. P. D., & Top, R. (2023). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Molas Kecamatan Bongomeme Kabupaten Gorontalo. *Madani: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(8), 97–106.

Values, C., & Branding, E. (2025). *Transformasi mindset ASN dalam penguatan budaya kerja dan budaya organisasi*. 1(3), 147–152.

Yacob Noho Nani, R. T. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Molas Kecamatan Bongomeme Kabupaten Gorontalo. *Journal Administration and Public Service*, 4(1), 41–48.

Zulfia, H., & Frinaldi, A. (2023). *Urgensi Penerapan Budaya Inovasi Bagi ASN dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi Publik dan Mewujudkan Reformasi Birokrasi*. 7, 1–11.