

ABSTRAK

Dany Rifaldy, 1158010055, Kinerja Organisasi pada Kantor Kecamatan Astana Anyar Kota Bandung Tahun 2017.

Penelitian mengenai kinerja organisasi menjadi sangat penting dan memiliki nilai yang amat strategis. Dalam hal ini kehadiran organisasi publik seperti Kecamatan adalah untuk memperbaiki kehidupan masyarakat dengan cara memberikan pelayanan yang terbaik. Penelitian ini dilatarbelakangi dari hasil observasi yang menemukan bahwa kinerja organisasi pada Kecamatan Astana Anyar belum optimal serta nilai AKIP yang masih terbelah rendah. Dalam hal ini perlu diketahui apa yang menjadi kendala dan upaya apa saja yang dilakukan oleh Kecamatan Astana Anyar guna meningkatkan kinerja organisasinya.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Kinerja Organisasi pada Kantor Kecamatan Astana Anyar Kota Bandung Tahun 2017. Teori yang digunakan pada penelitian ini adalah teori dari Dwiyanto, yang terdiri dari produktivitas, kualitas layanan, responsitas, tanggungjawab, dan akuntabilitas. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Kemudian, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan teknik observasi kualitatif, wawancara kualitatif, dokumen-dokumen kualitatif, serta materi audio dan visual kualitatif. Dan teknik analisis data yang digunakan diantaranya reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan tingkat produktivitas kinerja sebagian besar sudah tercapai walaupun masih adanya rencana yang diprogramkan yang belum tercapai. Dari kualitas layanan membuktikan bahwa sudah terlihat baik dan berkualitas dikarenakan kecamatan Astana Anyar telah memberikan kemudahan akses bagi masyarakat. Dari segi responsitas, Kecamatan Astana Anyar selalu menanggapi keluhan-keluhan dari masyarakat dikarenakan ada aturan untuk keluhan tidak boleh dibiarkan melebihi dua hari kerja. Ditinjau dari aspek tanggungjawab, terkait dengan kegiatan pengadministrasian kecamatan Astana Anyar telah menyesuaikan dengan aturan-aturan yang berlaku. Dan yang terakhir dari segi akuntabilitas, sudah terdapat kesesuaian antara proses penyelenggaraan organisasi publik dengan ukuran nilai-nilai atau norma yang ada di masyarakat.

Kesimpulan yang dapat ditarik oleh peneliti adalah Kinerja Organisasi pada Kantor Kecamatan Astana Anyar sudah baik walau belum optimal dikarenakan masih adanya kekurangan-kekurangan serta target yang belum tercapai. Dari kelima dimensi yang digunakan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat produktivitas yang paling menunjukkan kelemahan. Dimana dari segi produktivitas para kepala seksi tidak memiliki staf, sehingga menyebabkan adanya rencana yang diprogramkan yang belum tercapai. Walaupun program tersebut tercapai akan memakan waktu yang lama karena kurangnya sumber daya manusia yang ada. Upaya yang dapat dilakukan dengan mengeluarkan inovasi baru yang disesuaikan dengan keadaan sumber daya manusia yang ada di kecamatan Astana Anyar yang terorientasikan pada peningkatan kinerja organisasi.

Kata Kunci: Kinerja Organisasi, Produktivitas, Sumber Daya Manusia.

ABSTRACT

Dany Rifaldy, 1158010055, *Organizational Performance at The District Office of Astana Anyar Bandung Year 2017.*

Research on organizational performance is very important and has a very strategic value. In this case the presence of public organizations such as district office is to improve the lives of people by providing the best service. This research is backed by an observation that finds that the organizational performance in the district of Astana Anyar is not optimal and the value of AKIP is still relatively low. In this case, it is important to know what are the constraints and efforts undertaken by the District of Astana Anyar to improve the performance of its organization.

The purpose of this research is to find out how the organization's performance at the district office of Astana Anyar Bandung year 2017. The theory used in this research is the theory of Dwiyanto, which consists of productivity, service quality, responsiveness, responsibility, and accountability. The method used in this research is a descriptive method with a qualitative approach. Later, the data collection techniques used are with qualitative observation techniques, qualitative interviews, qualitative documents, as well as qualitative audio and visual material. And the data analysis techniques used include data reduction, data presentation, and withdrawal of conclusions.

The results of this study showed that most levels of performance productivity have been achieved despite the still-programmed plans that have not been achieved. From the quality of service proves that already look good and quality because the District Astana Anyar has provided easy access for the community. In terms of responsity, the district of Astana Anyar always responds to complaints from the community because there is a rule for complaints should not be allowed to exceed two working days. Reviewed from the responsiveness aspect, related to the administration activities of the District of Astana Anyar has adapted to the rules that apply, but not by the management of facilities and infrastructure. And lastly in terms of accountability, there is a conformity between the process of organizing public organizations with the size of values or norms that exist in the community.

Conclusion that can be withdrawn by the researcher is the organizational performance in Astana Anyar district office is good although not optimal because there are shortcomings and targets that have not been reached. Of the five dimensions used in this study showed that most productivity levels showed weakness. Where in terms of productivity the section chiefs do not have the staff, thus causing a programmed plan that has not been achieved. Although the program is achieved it will take a long time because of the lack of existing human resources. The efforts that can be done by issuing new innovations tailored to the state of the human resources that exist in the district of Astana Anyar which is oriented on improving the performance of the organization.

Keywords: *Organizational Performance, Productivity, Human Resources.*