



**KEPEMIMPINAN, BUDAYA
ORGANISASI & PELAYANAN
PUBLIK**



KEPEMIMPINAN, BUDAYA ORGANISASI DAN PELAYANAN PUBLIK

Penulis:

Dr. H. Hasim A. Abdullah



**PENERBIT:
CV. AA. RIZKY
2019**

KEPEMIMPINAN, BUDAYA ORGANISASI DAN PELAYANAN PUBLIK

© Penerbit CV. AA RIZKY

Penulis:

Dr. H. Hasim A. Abdullah

Editor:

Ade Alawi Hasan

Penyunting:

Khaeruman

Desain Sampul dan Tata Letak:

Tim Kreasi CV. AA. RIZKY

Cetakan Pertama, Juli 2019

Penerbit:

CV. AA. RIZKY

Jl. Raya Ciruas Petir, Puri Citra Blok B2 No. 34
Kecamatan Walantaka, Kota Serang - Banten, 42183
Hp. 0819-06050622, Website : www.aarizky.com
E-mail: aa.rizkypress@gmail.com

Anggota IKAPI

No. 035/BANTEN/2019

ISBN : 978-623-7411-08-6

xiv + 321 hlm, 23 cm x 15,5 cm

Copyright © 2019 CV. AA. RIZKY

Hak cipta dilindungi undang-undang

Dilarang memperbanyak buku ini dalam bentuk dan dengan
cara apapun tanpa ijin tertulis dari penulis dan penerbit.

Isi diluar tanggungjawab Penerbit.

Undang-undang No.19 Tahun 2002 Tentang Hak Cipta
Pasal 72

1. Barang siapa dengan sengaja melanggar dan tanpa hak melakukan perbuatan sebagaimana dimaksud dalam pasal ayat (1) atau pasal 49 ayat (1) dan ayat (2) dipidana dengan pidana penjara masing-masing paling sedikit 1 (satu) bulan dan/atau denda paling sedikit Rp.1.000.000,00 (satu juta rupiah), atau pidana penjara paling lama 7 (tujuh) tahun dan/atau denda paling banyak Rp.5.000.000.000,00 (lima miliar rupiah).
2. Barang siapa dengan sengaja menyiarkan, memamerkan, mengedarkan, atau menjual kepada umum suatu ciptaan atau barang hasil pelanggaran hak cipta terkait sebagai dimaksud pada ayat (1) dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun dan/atau denda paling banyak Rp.500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah)

PRAKATA

Segala puji bagi Allah SWT, Tuhan Yang Maha Pencipta, Pemelihara, serta Penguasa alam semesta. Kepada-Nya semua makhluk bersujud dan kepada-Nyalah pula akan dikembalikan. Shalawat serta salam sejahtera semoga tercurah kepada Baginda yang Mulia Nabi Besar Muhammad SAW, kepada keluarganya, para sahabatnya dan semoga tercurah kepada kita semua. Dengan mengharap ridho Allah SWT semata, Alhamdulillah akhirnya buku "*Kepemimpinan, Budaya Organisasi dan Pelayanan Publik*" ini dapat diselesaikan.

Tujuan utama penulisan buku ini adalah agar mudah dipahami pembaca, terutama pembaca yang sedang mempelajari maupun mendalami mengenai Kepemimpinan, Budaya Organisasi dan Pelayanan Publik. Namun demikian, menulis buku supaya "terbaca" bukanlah tugas mudah. Apalagi, dalam khasanah ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia banyak ahli yang memiliki teori dan pendekatan berbeda.

Buku ini diawali dengan sebuah pengantar yang secara persuasif akan mendorong pembaca untuk tertarik membacanya. Di akhir, buku ini dilengkapi dengan memberikan evaluasi tentang pemahaman setiap materi.

Saya mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada istri dan anak-anaku yang telah memberikan kasih sayang, perhatian, dorongan dan motivasi mereka untuk mendapatkan ridho Allah SWT, sehingga saya dapat menyelesaikan penyusunan buku ini.

Terakhir, semoga buku ini bermanfaat bagi semua pihak dalam mengelola dan mendayagunakan sumber daya manusia. Aamiin Ya Robbal'amin.

Jakarta, Juli 2019
Penulis,

Dr. H. Hasim A. Abdullah

DAFTAR ISI

PRAKATA.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I KAPASITAS BIROKRASI PELAYANAN PUBLIK...	1
1.1 Pelayanan Publik yang Berkualitas: Sebuah Asa yang Hilang.....	1
1.2 Menyorot Kualitas Pelayanan Publik	3
1.3 Masalah Persampahan di Jakarta	7
1.4 Penanganan Persampahan: Antara Pesan Moral dan Realitas.....	9
1.5 Menilik Kapasitas Kepemimpinan Publik	12
1.6 Fenomena Manajemen Pemerintahan.....	17
BAB II FAKTOR-FAKTOR DOMINAN DALAM PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK (PEMAHAMAN KONSEPTUAL DAN KONTEKSTUAL).....	21
2.1 Perilaku Kepemimpinan.....	21
2.2 Teori dan Dimensi Perilaku Kepemimpinan.	34
2.2.1 Teori Perilaku Kepemimpinan.....	34
2.2.2 Komitmen Kepemimpinan	42
2.3 Budaya Organisasi.....	45
2.3.1 Pengertian Budaya Organisasi	45
2.3.2 Budaya Organisasi Kuat.....	55
2.3.3 Dimensi Budaya Organisasi Kuat.....	57
2.4 Pelayanan Publik.....	60
2.4.1 Kualitas Pelayanan Publik.....	74
2.4.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik.....	87
2.4.3 Dimensi Kualitas Pelayanan Publik.....	88
2.5 Ke Arah Perubahan Paradigma Positif	105

2.6	Pemahaman Keterkaitan Antardimensi Secara Konseptual	104
2.6.1	Keterkaitan Perilaku Kepemimpinan dengan Kualitas Pelayanan Publik	104
2.6.2	Keterkaitan Budaya Organisasi Kuat dengan Kualitas Pelayanan Publik	116
2.6.3	Kaitan Perilaku Kepemimpinan dengan Budaya Organisasi Kuat.....	121
BAB III	PERUBAHAN BUDAYA ORGANISASI.....	127
3.1	Kontribusi Perilaku Kepemimpinan Terhadap Kualitas Pelayanan	127
3.2	Perubahan Budaya Organisasi	128
3.3	Kerangka Teoritik.....	129
3.3.1	Pengertian dan Tujuan Budaya Organisasi.....	133
3.3.2	Budaya yang kuat dan positif sangat berpengaruh terhadap perilaku dan efektifitas kinerja perusahaan.....	135
3.3.3	Fungsi Budaya Organisasi	138
3.3.4	Indikator dan dimensi Budaya Organisasi	139
3.3.5	Siklus Hidup Organisasi dan Perubahan Budaya Organisasi.....	140
3.3.6	Model Pertumbuhan Organisasi menurut Larry Greiner.....	143
3.3.7	Tahap Perkembangan Organisasi menurut Quinn dan Cameron	144
3.3.8	Nilai-nilai Bangsa Amerika Mendukung Pertumbuhan.....	146
3.3.9	Pertumbuhan Organisasi	148
3.3.10	Pertumbuhan Organisasi	149
3.3.11	Model Pertumbuhan Organisasi, Larry Greiner	151
3.3.12	<i>The Organizational Life Cycle</i>	159

BAB IV	PENDEKATAN PERILAKU KEPEMIMPINAN, BUDAYA ORGANISASI DAN KUALITAS PELAYANAN PERSAMPAHAN DI JAKARTA.....	165
4.1	Kontribusi Perilaku Kepemimpinan Terhadap Kualitas Pelayanan.....	165
4.1.1	Dimensi Keberanian Menantang Proses.....	168
4.1.2	Dimensi Memberi Inspirasi Visi Bersama.....	177
4.1.3	Dimensi Kesempatan Orang Lain Bertindak.....	185
4.1.4	Dimensi Petunjuk Jalan/Penentuan Cara.....	190
4.1.5	Dimensi Mendorong/Keberanian Hati	193
4.2	Pengaruh Budaya Organisasi Kuat Terhadap Kualitas Pelayanan Persampahan	201
4.2.1	Dimensi Kekokohan Nilai Inti.....	203
4.2.2	Dimensi Kejelasan Nilai-Nilai	209
4.2.3	Dimensi Penyebarluasan Nilai-nilai	213
4.3	Perilaku Kepemimpinan, Budaya Organisasi Kuat dan Kualitas Pelayanan Persampahan.....	223
4.3.1	Menuju Pelayanan Publik yang Berkualitas.....	226
4.3.2	udaya Organisasi Sebagai Paradigma Hidup	232
4.3.3	Menyimak Pengelolaan Persampahan	237
4.4	Pelayanan yang Berkualitas: Aspek Krusial dan Penting.....	244
4.4.1	Menyimak Harapan Masyarakat.....	246
4.4.2	Mewujudkan Kota yang Bersih, Indah dan Sehat.....	256
4.5	Gambaran Umum Wilayah Kotamadya Jakarta Pusat dan Kotamadya Jakarta Timur.....	280

4.5.1	Gambaran Umum Wilayah Kotamadya Jakarta Pusat.....	287
4.5.2	Gambaran Umum Wilayah Kotamadya Jakarta Timur	289
4.6	Kepegawaian Suku Dinas Kebersihan Wilayah Kotamadya Jakarta Pusat dan Jakarta Timur.....	291
4.7	Karakteristik Pegawai Dinas Kebersihan DKI Jakarta.....	294
BAB V	SEBUAH CATATAN BAGI PARA PENENTU KEBIJAKAN PUBLIK.....	299
5.1	Simpulan	299
5.2	Rekomendasi	302
DAFTAR PUSTAKA	307
RIWAYAT PENULIS	318

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Volume Sampah di DKI Jakarta Tahun 2000 – 2005.....	6
Tabel 1.2	Volume Sampah di Beberapa Wilayah Tahun 2005.....	6
Tabel 2.1	Tabel Perbandingan Indikator Pelayanan Publik.....	94
Tabel 3.1	Budaya Kuat versus Budaya Lemah	137
Tabel 4.1	Volume Sampah di Wilayah Kotamadya Jakarta Pusat dan Jakarta Timur Tahun 2005 dan 2006.....	260
Tabel 4.2	Sarana Pengelolaan Sampah di Kotamadya Jakarta Pusat dan Jakarta Timur Tahun 2005 -2006.....	265
Tabel 4.3	Anggaran Belanja Suku Dinas Kebersihan Jakarta Pusat dan Jakarta Timur Tahun 2005 -2006.....	275
Tabel 4.4	Luas Wilayah dan Kepadatan Penduduk DKI Jakarta.....	282
Tabel 4.5	Data Wilayah Menurut Kotamadya Tahun 2005.....	286
Tabel 4.6	Responden Berdasarkan Usia	295
Tabel 4.7	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	295
Tabel 4.8	Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan..	296

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Hierarki Nilai Kepuasan.....	73
Gambar 2.2	Piramida Pelayanan yang berorientasi Pelanggan.....	85
Gambar 2.3	Segitiga Pelayanan yang Berorientasi Pelanggan.....	85
Gambar 2.4	Perusahaan (Organisasi) yang Menempatkan Pelanggan Sebagai Pusatnya.....	86
Gambar 2.5	Kerangka Pemikiran Penelitian	125

