UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Analisis Kapasitas Organisasi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul
Sherly Octaviani, Dr. Ratminto., M.Pol.Admin
Universitas Gadjah Mada, 2023 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

ABSTRACT

Improving the quality of public services within the framework of the Transformation of People's Services is a priority program of the Ministry of Religious Affairs. The Bantul Regency Office of The Ministry of Religious Affairs as a vertical agency seeks to achieve this goal by developing its organizational capacity. This study aims to explain the development of a organizational capacity and its relationship to improving service quality, especially in the field of Hajj and Umrah. Capacity Development is focused on aspect resource development, program management and management processes, leadership and collaboration networks. This research methods uses descriptive qualitative, data collection techniques through interviews, focus group discussion and documentation. Research result: the quality of public services shows good quality. Resource capacity building through increasing the competence of human service resources and infrastructure development of PLHUT. Programs and management that have been carried out through planned strategies, problem identification, communication and decision making and strengthening supervision. Network built with partners through similarities in the needs pf public organizations in the field of services.

Organizational capacity has an influence on service quality. Good organizational capacity promotes quality public service delivery. Competent human resources, efficient management, and adaptability to technology and innovation are key elements in an organization's sustainable existence

Keywords: Service Quality, Organizational Capacity, Ministry of Religious Affairs

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Analisis Kapasitas Organisasi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul
Sherly Octaviani, Dr. Ratminto., M.Pol.Admin
Universitas Gadjah Mada, 2023 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

INTISARI

Peningkatan kualitas layanan publik dalam kerangka Transformasi Layanan Umat menjadi program prioritas Kementerian Agama. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul sebagai instansi vertikal berupaya mencapai tujuan tersebut dengan mengembangkan kapasitas organisasinya. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pengembangan kapasitas organisasi dan keterkaitannya pada kualitas layanan khususnya di bidang haji dan umrah. Pengembangan kapasitas difokuskan pada aspek yaitu pengembangan sumber daya, manajemen program dan proses manajemen, kepemimpinan serta jejaring kolaborasi. Metode penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif, teknik pengumpulan data melalui observasi, FGD, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian: kualitas layanan Haji dan Umrah menunjukan kualitas yang baik. Melalui pengembangan kapasitas sumberdaya seperti peningkatan kompetensi sdm pelayanan dan pembangunan infrastruktur PLHUT. Program dan manajemen yang telah dilakukan melalui strategi terencana melalui identifikasi masalah, komunikasi dan pengambilan keputusan serta penguatan pengawasan. Jejaring yang dibangun dengan mitra melalui persamaan kebutuhan organisasi publik di bidang pelayanan.

Kapasitas organisasi memiliki pengaruh dalam kualitas layanan. Kapasitas organisasi yang baik mendorong penyelenggaraan layanan publik yang berkualitas. Sumber daya manusia yang berkompeten, manajemen yang efisien, dan kemampuan beradaptasi terhadap teknologi dan inovasi adalah elemen-elemen kunci dalam eksistensi organisasi secara berkelanjutan.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kapasitas Organisasi, Kementerian Agama