

Mengkonstruksi makna layanan publik di badan perpustakaan dan arsip daerah provinsi DKI Jakarta = Meaning construction of public services in Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi DKI Jakarta

Laksmi, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=131468&lokasi=lokal>

Abstrak

Disertasi ini mengkaji bagaimana individu-individu dalam suatu organisasi mengkonstruksi makna layanan publik di dalam konteks tertentu. Para pekerja di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi DKI Jakarta (BPAD), lembaga pemerintah di bidang layanan perpustakaan umum, melaksanakan layanan kepada masyarakat dengan cara yang berbeda dari peraturan. Mereka melayani pengunjung dengan membedakan atribut sosial. Ketika melayani pengunjung anak, karyawan berkata dengan kasar, tetapi ketika melayani orang dewasa, mereka bersikap penuh perhatian. Sikap mereka menjadi lebih ramah ketika menghadapi pengunjung yang berwajah indo, atau yang membawakan makanan kecil untuk petugas. Setiap tindakan individu dalam melayani merupakan cerminan refleksi mereka atas interaksi yang terjadi sehari-hari dalam internal organisasi. Berdasarkan realitas tersebut, pertanyaan penelitian dirumuskan sebagai berikut: bagaimana para pekerja mengkonstruksi makna layanan publik di perpustakaan umum? Pertanyaan diuraikan menjadi: 1) bagaimana pimpinan dan para karyawan mendefinisikan situasi ketika mereka berada di atas panggung?; 2) bagaimana pimpinan dan para karyawan sebagai tim mengelola kesan di panggung untuk mengkonstruksi makna layanan publik di perpustakaan umum? Penelitian yang dilakukan sejak Januari 2007 hingga Desember 2009 ini menggunakan pendekatan kualitatif. Metode pengumpulan data menggunakan metode wawancara, pengamatan terlibat, dan analisis dokumen. Penelitian dilakukan di BPAD, jl. Rasuna Said, Kuningan, Jakarta. Para informan adalah pimpinan dan para karyawan yang saat itu tercatat sebagai pegawai dan semuanya diberi nama samaran. Temuan yang diperoleh adalah bahwa, 1) hubungan kekuasaan membentuk unit layanan di BPAD sebagai unit yang memiliki kinerja paling rendah dan kurang berkontribusi untuk perkembangan organisasi, sehingga layanan kepada pengguna dipahami sebagai pekerjaan yang tidak berarti; 2) situasi yang didefinisikan dan diinterpretasikan secara berulang-ulang tersebut, yang diwarnai kerikuan, iri hati, tarik-menarik kepentingan, dan ketidakpastian pencapaian tujuan organisasi, menunjukkan lemahnya solidaritas dan kesetiakawanan dalam tim kerja. Secara singkat, layanan publik bukan sekedar prosedur dan tata cara melayani pengunjung, tetapi sesungguhnya merupakan suatu proses budaya yang dikonstruksi oleh sekelompok individu, yang terdiri dari para bawahan, pimpinan, dan lembaga induk. Interaksi yang dilandasi oleh relasi kekuasaan dan lemahnya solidaritas dan kesetiakawanan menyebabkan para karyawan mengekspresikan makna layanan berdasarkan kepentingan pribadi.

<hr>This dissertation studies how individuals constructs the meaning of public services in a specific context in an organization called Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah DKI Jakarta (BPAD). All the workers of BPAD, a governmental institution of a public library, do not perform the service according to the rules. The service is based on the personal front. When serving children, they speak rudely, on the contrary, when they serve adults, they perform with full attention. In addition, They become more hospitalize towards their user with western face, or the ones who bring them snacks. Every service conducted by the workers reflects their every day interactions at the work place. Based on the fact, the research questions are as follows: how do the

workers construct public services at the public library? The question embraced two subquestions: 1) how do the leaders and subordinates define situation on the stage?; 2) how do they as a team manage certain impression on the stage in order to construct the meaning of public services? Some of important points are that the research held during January 2007 to December 2009 uses qualitative approaches. It uses methods of the data collection which consist of interviews, participant observations, and document analysis. Informants used are the workers officially-registered as employees and they are given pseudonym names. The place of its research is held at a BPAD, at Jalan Rasuna Said, Kuningan, Jakarta. The findings show that 1) the power relation considers that the unit of services at BPAD has the lowest performances and the least contributions to the organizational developments, therefore its user service is understood as unqualified work; 2) situations that are defined and interpreted repeatedly, which colored with awkwardness, jealousy, conflict of interest, and unpredictable change in achieving organization goals, shows to lack of a solidarity and a loyalty in the working teams. In short, the public services are not merely procedures and ways of serving users, but actually are a cultural process constructed by a group of individuals, which comprised of superiors, subordinates, and parent institution. Interaction based on power relation and lack of solidarity and loyalty in the working teams cause all workers to express the meaning of services based on a private interest which bring them conflict of interests.