

Analisis pengembangan kapasitas organisasi di unit kerja asisten deputy pengaduan masyarakat, deputy bidang hubungan kelembagaan dan kemasyarakatan, Kementerian Sekretariat Negara = Organizational capacity building analysis in assistant deputy of public complaint deputy for institutional and social relations Ministry of State Secretariat

Nindita Indraswari, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20454662&lokasi=lokal>

Abstrak

Tesis ini menganalisis tentang pengembangan kapasitas organisasi di Asisten Deputy Pengaduan Masyarakat. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan desain eksplanatif. Penelitian ini mencoba melihat kapasitas organisasi di unit kerja Asisten Deputy Pengaduan Masyarakat dalam penanganan pengaduan masyarakat dan melakukan pengembangan kapasitas organisasi yang dapat meningkatkan pelayanan pengaduan masyarakat dan pencapaian target kinerja Indikator Kinerja Utama Kementerian Sekretariat Negara.

Hasil penelitian menyarankan unit kerja Asisten Deputy Pengaduan Masyarakat untuk lebih menguatkan fungsi penanganan pengaduan masyarakat dengan melakukan pengembangan kapasitas, menerapkan rencana-rencana pembaharuan dengan seksama, dan integrasi antar instansi yang menangani pengaduan masyarakat untuk memberikan pelayanan pengaduan yang optimal dan mewujudkan harapan masyarakat atas instansi pusat pembantu Presiden.

Kedepannya, unit kerja Asisten Deputy Pengaduan Masyarakat harus melakukan pengajuan evaluasi kelembagaan atas sinkronisasi fungsi dengan tuntutan capaian Indikator Kinerja Utama, untuk menghindari kemungkinan tidak tercapainya target atau untuk menetapkan batas maksimal target karena dalam 3 tahun kedepan, direncanakan target akan naik secara progresif 5 pertahun, namun tidak mungkin target tersebut mencapai 100 apabila wewenang dari penyelesaian masih bergantung kepada instansi lain.

.....

This thesis analyzes the organizational capacity building in the Assistant Deputy of Public Complaint. The research method used is qualitative method with explanative design. This research tries to look at the organizational capacity in the work unit of the Assistant Deputy of Public Complaint in the handling of public complaints and to develop organizational capacity that can improve the service of public complaints and the achievement of the performance targets of the Main Performance Indicators of the State Secretariat Ministry.

The results of the study suggest the work unit of the Assistant Deputy of Public Complaint to further strengthen the function of community complaints handling by building capacity, implementing the renewal plans carefully, and integration between agencies that handle public complaints to provide optimal complaints services and realize public expectations of central agencies Aide to the President.

In the future, Assistant Deputy of Public Complaint should make institutional evaluation of synchronization of functions with the demands of achievement of the Main Performance Indicator, to avoid the possibility of not reaching the target or to set the maximum target limit because in the next 3 years, it is planned that the target will rise progressively 5 , But it is unlikely that the target will reach 100 if the authority of the settlement is still dependent on other agencies.