

Implementasi Manajemen Strategi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Sektor Publik

Sri Ayu Fratiwi¹ H Haliah², Andi Kusumawati³

^{1,2} Pascasarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Hasanuddin

Abstrak:

Dalam menjalankan aktivitas internal di organisasi sektor publik perlu adanya pengaturan efektif dan efisien. Salah satu caranya adalah implementasi manajemen strategi untuk mencapai orientasi organisasi yakni peningkatan kinerja yang maksimal untuk mencapai tujuan organisasi. Analisis penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar peran manajemen strategi dalam upaya peningkatan kualitas kinerja. Penerapan manajemen strategi sector publik merupakan salah satu jalan terbaik untuk mencapai *good governance*. Dalam upaya mewujudkan kinerja organisasi pemerintah yang semakin baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Penerapan manajemen strategi pada organisasi sector publik menjadi suatu hal yang amat penting dalam meningkatkan efektivitas kinerja organisasi sector publik. Adapun teknik analisis yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Didalam tulisan ini akan membahas secara konseptual aspek-aspek teoritis terkait penerapan manajemen strategi dalam pengukuran kinerja. Dan juga akan membahas mengenai kendala apa saja yang terjadi dalam pengukuran kinerja organisasi sector public.

Kata Kunci : Penerapan manajemen strategi, Pengukuran kinerja organisasi

Copyright (c) 2022 sri ayu fratiwi

✉ Corresponding author :

Email Address : ayualeya@gmail.com (Takalar)

PENDAHULUAN

Kepuasan masyarakat adalah factor utama dalam upaya tercapainya target pelayanan public yang baik. Berbagai macam program yang digagas dan diluncurkan oleh instansi utamanya yang bergerak dibidang pelayanan dengan tujuan memberikan rasa kepuasan sendiri kepada seluruh lapisan masyarakat. Fenomena rendahnya kinerja pelayanan publik tersebut antara lain karena masih relative rendahnya kapasitas birokrasi pemerintah. Landasan kebijakan dalam pelaksanaan pelayanan publik di Indonesia telah ditetapkan dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang mengamanatkan bahwasanya setiap negara berkewajiban dalam melayani warga negara serta penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya. Dalam rangka pelayanan public yang merupakan amanat UUD Negara Republik Indonesia tahun 1945. Pelayanan public merupakan rangkaian kegiatan dalam upaya pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Bagi setiap warganegara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Seperti yang kita ketahui bahwa manajemen strategi merupakan proses dalam pengambilan keputusan, penerapan Tindakan dan mengevaluasi hal apa saja yang sudah dilakukan secara baik agar bisa meraih tujuan jangka Panjang terlebih lagi di sector public.

Perencanaan manajemen strategi diawali dengan perumusan, implementasi dan terakhir evaluasi strategi. Implementasi management strategy di ranah sector public merupakan menuju pemerintahan yang lebih baik. Tujuan terpenting dari implementasi manajemen strategi adalah membangun karyawan yang memiliki komitmen dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada seluruh lapisan masyarakat utamanya dalam lingkup sector pemerintahan.

Implementasi Manajemen Strategi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Sektor Publik....

Hubertus Oja (2016) mengemukakan bahwa manajemen strategi bukan hanya diterapkan di organisasi sector saja, namun juga telah digunakan pada sector public. Implementasi manajemen strategi pada kedua sector tersebut sebenarnya tidak terlalu jauh berbeda, hanya saja pada institusi sector public orientasinya bukan pada tujuan untuk menghasilkan sejumlah profit, namun lebih berfokus kepada peningkatan kualitas layanan untuk masyarakat yang bisa dinikmati hingga jangka panjang. Dalam upaya mewujudkan kinerja organisasi yang semakin baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, implementasi manajemen strategi di sektor public menjadi hal yang amat penting dalam meningkatkan efektivitas kinerja di ranah tersebut.

Sejalan dengan transformasi manajemen strategi yang kian berkembang, serta beberapa penelitian sebelumnya mengenai manajemen strategi, penerapannya bukan hanya sekedar menyusun teknik-teknik yang merupakan fungsi dari personalia. Maka dari itu peneliti tertarik untuk mengkaji lebih jauh implementasi manajemen strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat di organisasi sector publik.

METODOLOGI

Penelitian ini mendeskripsikan tentang proses dari implementasi manajemen strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada sector public. Pendekatan penelitian ini berusaha merangkum pengalaman, gagasan, pendapat dari koresponden atau juga informan tentang implementasi manajemen strategi. Atau bisa juga mengungkapkan kekuatan dari pendekatan penelitian kualitatif pada peneliti yang berbeda yang bisa memberikan deskripsi dalam bentuk tekstual dan lebih kompleks pada masalah maupun objek penelitian yang berbeda.

Dalam artikel ini metode yang diterapkan adalah metode kualitatif, adapun teknis analisis yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Penggunaan metode ini dilakukan dengan mereview dan mengidentifikasi jurnal secara sistematis yang pada setiap prosesnya dikaji dan dianalisis untuk mengetahui seberapa efisien dan efektif implementasi manajemen startegi dalam upaya meningkatkan kinerja di lingkup sektor publik. Sifat dari penelitian ini adalah analisis deskriptif, dengan melakukan penjabaran /pendeksripsian sehingga menghasilkan informasi yang kredibel bagi peneliti selanjutnya.

Pengumpulan data dilakukan dengan mengumpulkan sejumlahh referensi dari artikel jurnal, buku dan sumber lainnya. Setelah semua data terkumpul kemudian dilakukan Analisa untuk menyimpulkan semua hasil penelitian dr sudut pandang yang berbeda. Kemudian dalam hal ini, Teknik analisis data dilakukan dengan cara reduksi data, penyajian serta kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Organisasi sector public adalah organisasi yang berhubungan dengan kepentingan umum dan penyedia jasa kepada public yang dibayar melalui pajak dan pendapatan negara yang telah diatur oleh hukum. Organisasi sector public dibutuhkan untuk menjamin bahwa pelayanan public dapat tersedia dan menjadi sarana bagi masyarakat, serta untuk memastikan bahwa pelayan publik menyeluruh, adil, merata dan sinkron kebutuhan masyarakat.

Upaya dalam mewujudkan kinerja organisasi pemerintah yang lebih baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terkait penerapan *a good strategy* bagi organisasi sector public menjadi hal yang sangat penting untuk meningkatkan efektivitas serta efisiensi kinerja organisasi. Hal tersebutlah yang menuntut setiap organisasi untuk berfikir lebih cermat dan strategis, sehingga mampu menerjemahkan inputnya menjadi strategi yang pas, serta mengembangkan alasan yang diperlukan untuk meletakkan landasan pelaksanaan strateginya . Implementasi penerapan management secara optimal dalam organisasi sector public diharapkan dapat membantu dalam mewujudkan visi dan misinya.

Manajemen strategis mempunyai focus pada proses penetapan tujuan organisasi, pengembangan kebijakan dan perencanaan agar mencapai sasaran, serta berusaha mengalokasikan sumber daya untuk memaksimalkan kebijakan-kebijakan yang telah di susun sehingga tujuan

organisasi dapat tercapai. Penggunaan manajemen strategi sangat diperlukan sebab tanpa adanya strategi maka proses flutuasi kinerja tidak akan berjalan secara efektif dan efisien sehingga tujuan yang direncanakan pada saat perumusan rencana strategi sulit tercapai. Oleh sebab itu focus manajemen strategis ialah berusaha menghubungkan organisasi dengan lingkungannya serta merumuskan rencana-rencana untuk menyesuaikan diri dengan dengan lingkungan. Dan juga memastikan bahwa independensi dalam mengimplementasikan strategi berjalan sebagaimana mestinya.

Penerapan manajemen strategi yang efektif dan efisien dapat dibentuk berdasarkan kondisi internal yang sehat serta ditunjang oleh *capability* (Kapabilitas) pemimpin. Pemimpin yang memiliki kapabilitas serta keterampilan majerial yang mumpuni merupakan salah satu hal penting yang mestinya dimiliki oleh setiap pemimpin, terlebih lagi di rana sector public. Kapabilitas seorang pemimpin dapat dilihat dari seberapa cerdas pemimpin mengelola sumberdaya yang ada dan peningkatan kualitas pelayanan dari waktu ke waktu.

Analisis literature ini melibatkan banyak hasil dari klasifikasi artikel yang memungkinkan evaluasi dari penerapan manajemen strategi untuk meningkatkan kinerja.

Sejalan dengan usaha usaha serta upaya dalam mengembangkan kerangka kerja, dan juga perlu memahami perilaku dan karakter tiap pegawai merupakan langkah awal yang signifikan dalam mendukung perkembangan peningkatan kualitas kinerja.

SIMPULAN

Simpulan yang paling dominan muncul di masing-masing artikel referensi mengemukakan bahwa setiap organisasi harus berani melakukan perubahan terhadap strategi yang mereka gunakan dalam waktu yang cukup lama tapi kurang memberikan hasil yang maksimal. Itulah yang dapat dijadikan landasan untuk pengendalian dan evaluasi keberhasilan dalam meningkatkan kualitas kinerja.

Referensi :

- Hubertus Oja, (2016). Penerapan Manajemen Strategi Dalam Mewujudkan Kinerja Organisasi Sektor Publik.
- Dinul Fitria, dkk. (2021) Pengeruh Manajemen Strategi dalam Permasalahan Ekonomi terhadap Perkembangan UMKM pada Masa Pandemi (Studi Kasus pada UMKM di Bidang Kuliner di Kota Pekanbaru
- Anas Tri Ridho, (2020). Manajemen Strategi Pembelajaran Dalam Membentuk 9 Pilar Karakter di Playgroup Milas.
- Baiq Nurul Suryawati (2020) Studi tentang Evolusi Manajemen Strategi : Studi Kasus pada PT.Kereta Api Indonesia (Persero)
- Farid Fauzi (2020). Implementasi Manajemen Strategis Pada Program *School Improvement* di MTS Maqma Mahmuda .
- Herbert Siregar, (2020). Manajemen Strategi di Masa Pandemi Covid-19
- Hantono, Lakharis Inizula Dkk. (2020) Ebook Akuntansi Sektor Publik