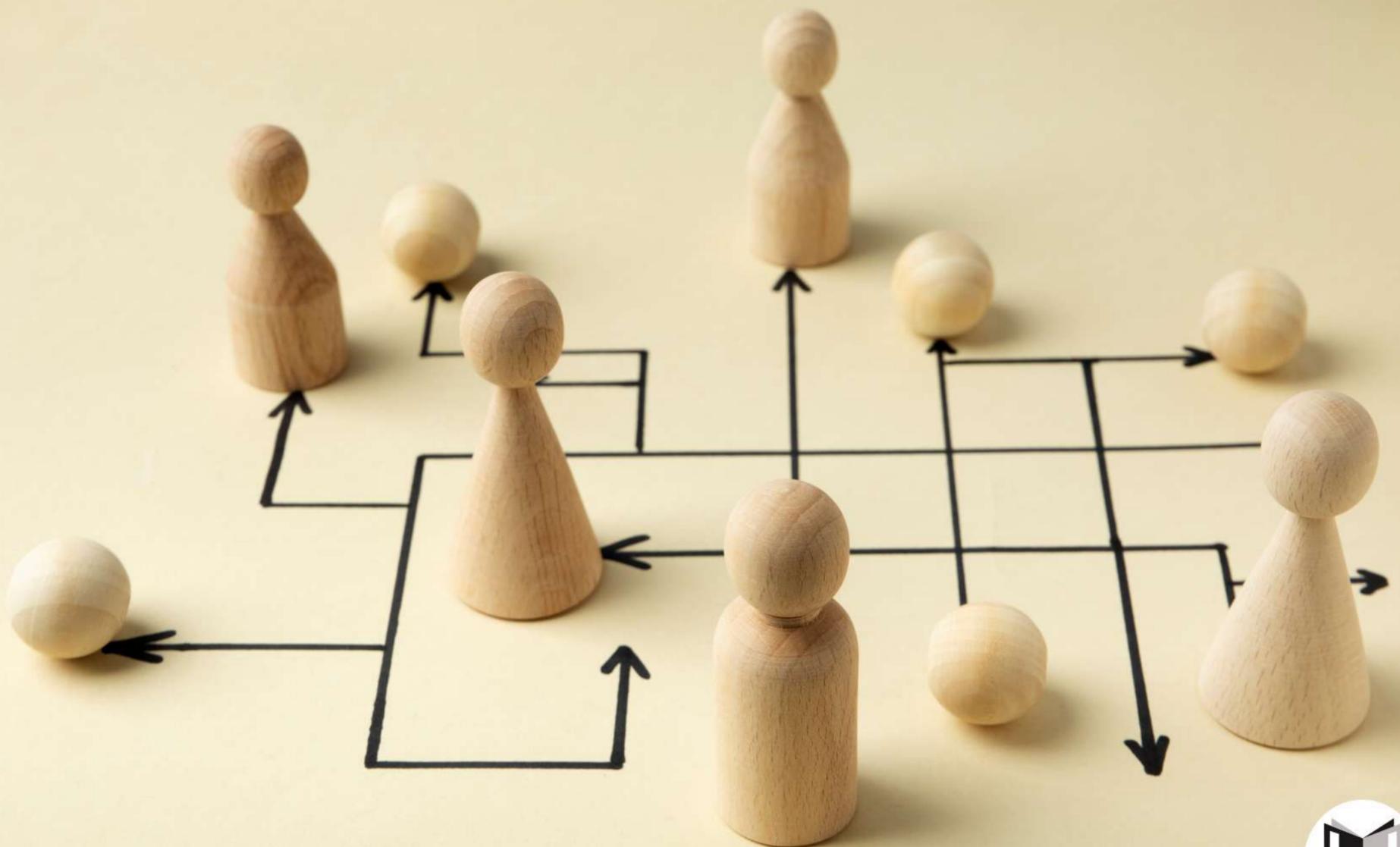


Dr. Hermanto, S.E., M.M., CSBA.
Dr. Eddy H.H. Panjaitan, S.H., S.E., M.M., CSBA.

STRATEGIC EFFECTIVITIES ORGANIZATIONAL



STRATEGIC EFFECTIVITIES **ORGANIZATIONAL**

Dr. Hermanto, S.E., M.M., CSBA.

Dr. Eddy H.H. Panjaitan, S.H., S.E., M.M., CSBA.



STRATEGIC EFFECTIVITIES ORGANIZATIONAL

Penulis:

Dr. Hermanto, S.E., M.M., CSBA.
Dr. Eddy H.H. Panjaitan, S.H., S.E., M.M., CSBA.

Desain Cover:

Fawwaz Abyan

Sumber Ilustrasi:

www.freepik.com

Tata Letak:

Handarini Rohana

Editor:

Evi Damayanti

ISBN:

978-623-459-578-9

Cetakan Pertama:

Agustus, 2023

Hak Cipta Dilindungi Oleh Undang-Undang

by Penerbit Widina Media Utama

Dilarang keras menerjemahkan, memfotokopi, atau memperbanyak sebagian atau seluruh isi buku ini tanpa izin tertulis dari Penerbit.

PENERBIT:

WIDINA MEDIA UTAMA

Komplek Puri Melia Asri Blok C3 No. 17 Desa Bojong Emas
Kec. Solokan Jeruk Kabupaten Bandung, Provinsi Jawa Barat

Anggota IKAPI No. 360/JBA/2020

Website: www.penerbitwidina.com

Instagram: [@penerbitwidina](https://www.instagram.com/penerbitwidina)

Telepon (022) 87355370

PRAKATA

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya kami mampu menyelesaikan buku yang berjudul ***Strategic Effectivities Organizational*** telah selesai di susun dan berhasil diterbitkan, semoga buku ini dapat memberikan sumbangsih keilmuan dan penambah wawasan bagi siapa saja yang memiliki minat terhadap pembahasan *Strategic Effectivities Organizational*.

Buku ini merupakan salah satu wujud perhatian penulis terhadap *Strategic Effectivities Organizational*. Indikator keberhasilan suatu pembangunan tidak hanya dilihat dari pendekatan ekonomi saja, tetapi juga diperlukan pendekatan secara interdisipliner (*interdisciplinary approach*) yang menyangkut pendekatan di bidang sosial, politik, budaya, pendidikan, kesehatan dan sebagainya. Maju mundurnya suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh kualitas Sumber daya manusia yang ada dalam organisasi tersebut, karena hal ini akan menentukan kinerja organisasi yang secara langsung maupun tidak langsung berpengaruh memberikan kontribusi bagi Kualitas Pelayanan dan efektivitas organisasi. Mengingat bahwa sumber daya manusia merupakan unsur terpenting, maka pemeliharaan hubungan yang kontinyu dan serasi dengan para rekan kerja dalam suatu organisasi menjadi sangat penting.

Bagi organisasi publik, pelayanan yang baik tercermin dari setiap efektivitas dan efisiensi kegiatan yang dilakukan. Semakin cepat dan akurat pelayanan yang diberikan maka kualitas pelayanan akan semakin baik. Kantor akan memberikan pelayanan yang baik agar kepuasan pelanggan dapat tercapai. Pelaksanaan kegiatan pelayanan kantor diarahkan kepada pencapaian efisiensi dan efektivitas kerja. Efisiensi berkaitan cara-cara yang digunakan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Cara tersebut dapat berupa cara yang paling cepat maupun cara yang paling lama tetapi pencapaian tujuannya sama sedangkan efektivitas berkaitan dengan pencapaian tujuan yang telah ditentukan. Kepuasan pelanggan akan tercapai jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang diharapkan.

Akan tetapi pada akhirnya kami mengakui bahwa tulisan ini terdapat beberapa kekurangan dan jauh dari kata sempurna, sebagaimana pepatah menyebutkan “tiada gading yang tidak retak” dan sejatinya kesempurnaan hanyalah milik tuhan semata. Maka dari itu, kami dengan senang hati secara terbuka untuk menerima berbagai kritik dan saran dari para pembaca

sekalian, hal tersebut tentu sangat diperlukan sebagai bagian dari upaya kami untuk terus melakukan perbaikan dan penyempurnaan karya selanjutnya di masa yang akan datang.

Terakhir, ucapan terima kasih kami sampaikan kepada seluruh pihak yang telah mendukung dan turut andil dalam seluruh rangkaian proses penyusunan dan penerbitan buku ini, sehingga buku ini bisa hadir di hadapan sidang pembaca. Semoga buku ini bermanfaat bagi semua pihak dan dapat memberikan kontribusi bagi pembangunan ilmu pengetahuan di Indonesia.

Agustus, 2023

penulis

DAFTAR ISI

PRAKATA	iii
DAFTAR ISI	v
BAB 1 PENGENALAN MANAJEMEN ORGANISASI	1
A. Kondisi Umum Wilayah Kerja Lantamal III	1
B. Persoalan-Persoalan Yang Terjadi Pada Wilayah Lantamal III.....	5
BAB 2 KONSEP ORGANISASI	11
A. Keorganisasian Sumber Daya Manusia	11
B. Dimensi Pelayanan Organisasi.....	12
C. Kinerja SDM	13
D. Hasil Analisis dan Penelaahan Para Ahli	16
BAB 3 KONSEP STRATEGI PENGELOLAAN ORGANISASI	21
A. <i>Strategic Service Quality Management</i>	21
B. <i>Strategic Planning Human Resources and Budgeting</i>	25
C. <i>Work Climate</i>	28
D. <i>Effectivities Organizational Performance</i>	31
BAB 4 ANALISIS HUBUNGAN STRATEGIC EFFECTIVITIES DENGAN SISTEM KEORGANISASIAN	37
A. Hubungan <i>Strategic Service Quality Management</i> Dengan <i>Work Climate</i>	37
B. Hubungan <i>Strategic Planning Human Resources and Budgeting</i> Dengan <i>Work Climate</i>	38
C. Hubungan <i>Strategic Service Quality Management</i> Dengan <i>Effectivities Organizational Performance</i>	40
D. Hubungan <i>Strategic Planning Human Resources and Budgeting</i> Dengan <i>Effectivities Organizational Performance</i>	41
E. Hubungan <i>Work Climate</i> Dengan <i>Effectivities Organizational Performance</i>	42
F. Hubungan <i>Strategic Service Quality Management</i> Dengan <i>Effectivities Organizational Performance</i> Melalui <i>Work Climate</i>	43

G. Hubungan <i>Strategic Planning Human Resources and Budgeting</i> Dengan <i>Effectivities Organizational Performance</i> Melalui <i>Work Climate</i>	45
BAB 5 PENUTUP	47
A. Kesimpulan	47
B. Efisiensi Secara Teoritikal	49
C. Efisiensi Secara Manajerial	50
D. Saran	53
DAFTAR PUSTAKA	54
PROFIL PENULIS	57



PENGENALAN MANAJEMEN ORGANISASI

A. KONDISI UMUM WILAYAH KERJA LANTAMAL III

Indikator keberhasilan suatu pembangunan tidak hanya dilihat dari pendekatan ekonomi saja, tetapi juga diperlukan pendekatan secara interdisipliner (*interdisciplinary approach*) yang menyangkut pendekatan di bidang sosial, politik, budaya, pendidikan, kesehatan dan sebagainya. Maju mundurnya suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh kualitas Sumber daya manusia yang ada dalam organisasi tersebut, karena hal ini akan menentukan kinerja organisasi yang secara langsung maupun tidak langsung berpengaruh memberikan kontribusi bagi Kualitas Pelayanan dan efektivitas organisasi. Mengingat bahwa sumber daya manusia merupakan unsur terpenting, maka pemeliharaan hubungan yang kontinyu dan serasi dengan para rekan kerja dalam suatu organisasi menjadi sangat penting.

Bagi organisasi publik, pelayanan yang baik tercermin dari setiap efektivitas dan efisiensi kegiatan yang dilakukan. Semakin cepat dan akurat pelayanan yang diberikan maka kualitas pelayanan akan semakin baik. Kantor akan memberikan pelayanan yang baik agar kepuasan pelanggan dapat tercapai. Pelaksanaan kegiatan pelayanan kantor diarahkan kepada pencapaian efisiensi dan efektivitas kerja. Efisiensi berkaitan cara-cara yang digunakan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Cara tersebut dapat berupa cara yang paling cepat maupun cara yang paling lama tetapi pencapaian tujuannya sama sedangkan efektivitas berkaitan dengan



KONSEP ORGANISASI

A. KEORGANISASIAN SUMBER DAYA MANUSIA

Organisasi merupakan wadah atau tempat yang digunakan beberapa orang untuk melakukan kerja sama. Organisasi akan berkembang dengan baik tergantung pada sumber daya yang tersedia, baik sumber daya manusia maupun sumber daya lainnya. Sumber daya manusia sangat dibutuhkan dalam organisasi pemerintah dalam aktivitas pelayanan. Aktivitas pelayanan di Lantamal III dalam mendukung operasional dalam suatu organisasi sangat berperan dalam kelancaran kegiatan organisasi. Pelayanan dalam organisasi khususnya di lingkungan Lantamal III dituntut untuk cepat dan tepat. Hal tersebut merupakan kewajiban yang harus dilakukan.

Sumber daya manusia merupakan elemen penting dalam menentukan lancar atau tidaknya proses kegiatan yang akan dilakukan, baik itu kegiatan yang dilaksanakan di Mako Lantamal III maupun kegiatan-kegiatan di seluruh Wilayah Lantamal III. Pengembangan sumber daya manusia merupakan topik yang sangat penting. Sebab pengembangan sumber daya manusia merupakan suatu usaha untuk meningkatkan produktivitas serta meningkatkan keunggulan bersaing organisasi, sehingga tidak terjadi keusangan kemampuan. Yang berarti pengembangan kemampuan dan keterampilan sumber daya harus terus dilakukan dan yang sesuai dengan kebutuhan organisasi. Semangat kerja akan menunjukkan sejauh mana prajurit bergairah dalam melakukan tugas dan tanggung jawabnya di dalam organisasi.



KONSEP STRATEGI PENGELOLAAN ORGANISASI

A. STRATEGIC SERVICE QUALITY MANAGEMENT

Strategic memiliki pengertian bermacam-macam, yang merupakan tindakan yang bersifat *incremental* (senantiasa meningkat) dan terus menerus, serta dilakukan berdasarkan sudut pandang tentang apa yang diharapkan oleh pelanggan di masa depan. Dengan demikian strategi selalu dimulai dari apa yang dapat terjadi dan bukan dimulai dari apa yang terjadi. Strategi lahir karena beberapa hal (Rangkuti, 2002):

1. Kondisi terjepit dalam mengambil keputusan
2. Tuntutan yang harus dijawab secepat mungkin
3. Jalan/cara yang memang harus ditempuh guna mempertahankan suatu kondisi minimal stabil terhadap guncangan.

Sedangkan *service quality management* adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan atau suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan prajurit atau hal-hal lain yang disediakan oleh organisasi pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen (Umar, 2010).



ANALISIS HUBUNGAN *STRATEGIC EFFECTIVITIES* DENGAN SISTEM KEORGANISASIAN

A. HUBUNGAN *STRATEGIC SERVICE QUALITY MANAGEMENT* DENGAN *WORK CLIMATE*

Berdasarkan hasil analysis dan penelaahan yang dilakukan oleh (Hermanto, 2021) dalam penelaahannya menyebutkan bahwa *Strategic Service Quality Management* berpengaruh secara langsung terhadap *Work Climate* dengan nilai t-value sebesar 2.32 ($t\text{-value} > 1,96$) yang berarti hipotesis 1 diterima. Adapun besar pengaruh parsial *Strategic Service Quality Management* terhadap *Work Climate* adalah sebesar 0.19.

Hasil analisis dan penelaahan ini juga mendukung temuan Dahlan dan Iriawan (2018), dalam meningkatkan kualitas pelayanan Kantor Kecamatan Tamelate dihadapkan pada kualitas sumber daya manusia dan budaya organisasi yang selalu berorientasi pada jasa pelayanan yang berkualitas sebagai usaha untuk memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Hasil analisis dan penelaahan menunjukkan manajemen SDM berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar; budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan Kantor Kecamatan Tamalate Kota, manajemen SDM dan budaya organisasi secara bersama-sama berpengaruh terhadap kualitas pelayanan



PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analysis dan penelaahan yang dilakukan oleh (Hermanto, 2021) dalam penelaahannya menyebutkan bahwa terdapat beberapa poin penting yang menjadi fokus pembahasan yang diantaranya sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan *Strategic Service Quality Management* terhadap *Work Climate*. Ini menunjukkan bahwa secara positif signifikan peningkatan *Strategic Service Quality Management* pada dimensi yang dominan yaitu dimensi bidang pengamanan akan mengakibatkan meningkatnya *Work Climate*.
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan *Strategic Planning Human Resources and Budgeting* terhadap *Work Climate*. Ini menunjukkan bahwa secara positif signifikan peningkatan *Strategic Planning Human Resources and Budgeting* pada dimensi yang dominan yaitu dimensi SDM akan mengakibatkan meningkatnya *Work Climate*.
3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan *Strategic Service Quality Management* terhadap *Effectivities Organizational Performance*. Ini menunjukkan bahwa secara positif signifikan peningkatan *Strategic Service Quality Management* pada dimensi yang dominan yaitu dimensi bidang pengamanan akan mengakibatkan meningkatnya *Effectivities Organizational Performance*.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustini, Fauziah (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia Lanjutan*. Medan: Penerbit Madenatera.
- Alam, Andi Samsu dan Prawitno, Ashar (2015). Pengembangan Kapasitas Organisasi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dinas Kehutanan dan Perkebunan Kabupaten Bone. *Government, Jurnal Ilmu Pemerintahan* Volume 8, Nomor 2, Juli 2015 (93-104) ISSN 1979-564.
- Alwi, Syafaruddin (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Strategi Keunggulan Kompetitif*. Yogyakarta: Penerbit BPFE UGM.
- Assauri, Sofyan (2001). *Pangsa Pasar*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia.
- Ayudiarini, Natasya. 2009. *Pengaruh Iklim Organisasi Dan Pengembangan Karir Terhadap Kepuasan Kerja*. Depok: Penerbit Universitas Gunadarma.
- Bass, Bernard dan Daft Richard (1989). *Predicting Unit Performance By Assessing Transformational And Transactional Leadership*. *Journal of Applied Psychology*, 88 (2), 207-218.
- Bazeley, P dan Jackson, K (2013). *Qualitative Data Analysis Nvivo*. London: Penerbit Sage Publications Ltd.
- Dahlan dan Iriawan, Hermanu (2018). Pengaruh Manajemen SDM dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar. *Jurnal Analisis Kebijakan dan Pelayanan Publik* Volume 4 No. 2, Desember, pISSN: 2460-6162, eISSN: 2527-647.
- Danim, Sudarwan (2004). *Motivasi Kepemimpinan & Efektivitas Kelompok*. Jakarta: Penerbit PT. Rineka Cipta.
- Davis, Keith dan Newstrom, John (2001). *Perilaku Dalam Organisasi*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Dharmanegara, Ida Bagus Agung (2010). *Penganggaran Organisasi Teori Dan Aplikasi*. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu.
- Fitriana, Wedi (2013). Pengaruh Koordinasi, Pengawasan Dan Iklim Kerja Terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Dinas Sosial Provinsi Jawa Barat.

- Jurnal Empowerment Volume 2, Nomor 1 Februari 2013, ISSN No. 2252-4738.
- Ghozali, Imam (2011). *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gibson, Donnell (1996). *Organisasi, Perilaku, Struktur, Proses*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Gunawan, Adisaputro dan Asri, Marwan (2004). *Anggaran Organisasi*. Yogyakarta: Penerbit BPFE.
- Jesus, Luis De dan Supartha, Wayan Gede (2019). Pengaruh Iklim Organisasi, Kompetensi Dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Perdagangan Industri Dan Lingkungan Hidup Di Timor Leste. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana* 8.1 (2019): 61-78, ISSN: 2337-3067.
- Karnadi, Erwin B (2017). *Panduan Eviews Untuk Ekonometrika Dasar*. Jakarta: Penerbit Grasindo.
- Kuncoro, Mudrajad (2011). *Metode Kuantitatif; Teori dan Aplikasi untuk Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: Penerbit Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Miller, Patrick (2010). *Measurement and Work Climate*. New Jersey: Penerbit Prentice Hall.
- Moenir, H.A.S (2001). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.
- Munirul, Abidin (2010). *Iklim Kerja Yang Kondusif dan Kompetitif*. Malang: Penerbit UIN Maliki Press.
- Nawawi, Hadari (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Pasaribu, Safran Efendi (2016). Pengaruh Iklim Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Biro Rektor Universitas Muhammadiyah Tapanuli Selatan. *Jurnal Administrasi Publik* ISSN: 2088-527x.
- Priyatno, Dwi (2010). *Teknik Mudah dan Cepat Melakukan Analisis Data Analisis dan penelaahan dan Tanya Jawab Ujian Pendaratan*. Yogyakarta. Penerbit Gaya Media.
- Rangkuti, Freddy (2002). *Analisis SWOT, Teknik Membedah Kasus Bisnis: Reorientasi Konsep Perencanaan Strategis untuk menghadapi Abad 21*. Jakarta: Penerbit Gramedia Pustaka Utama.

- Ratminto, dan Septi, Atik Winarsih (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Penerbit Pustaka Pelajar.
- Retherford, Robert, D (1993). *Statistical Models For Casual Analysis*. New Jersey: Penerbit John Wiley & Sons.
- Riduan, Sunarto (2011). *Pengantar Statistika Untuk Analisis dan penelaahan Pendidikan, Sosial, Ekonomi, Komunikasi*. Bandung: Penerbit CV. Alfabeta.
- Romney, Marshall B dan Steinbart, Paul John (2014). *Sistem Informasi Akuntansi: Accounting Information Systems*. New Jersey: Penerbit Prentice Hall.
- Sekaran, U dan Boogie. (2013). *Research Methods for Business: A Skill – Building approach*. New York: John Wiley and sons. Inc.
- Sinambela, Litjan Poltak (2014). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta. Penerbit PT. Bumi Aksara.
- Soeprihanto, Jhon. 2001. *Penilaian Kinerja dan Pengembangan Prajurit*. Yogyakarta. Penerbit BPFE.
- Sugiyono (2016). *Metode Analsis dan penelaahan Kuantitatif Kualitatif dan R & B*. Penerbit Alfabeta. Bandung.
- Tangkilisan, Nogi Hessel (2005). *Manajemen Publik*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Timpe, Dale (2009). *Memimpin Manusia, Seri Ilmu Dan Seni Manajemen Bisnis*. Jakarta. Penerbit Gramedia Asri Media
- Umar, Husein (2010). *Manajemen dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pusat.
- Umar, Husein (2008). *Riset Pemasaran Dan Bisnis*. Jakarta: Penerbit Gramedia Pustaka Utama.
- Webley, Paul dan Lea, Stephen (1997). *Path Analysis, Exeter*. United Kingdom: Department of Psychology, University Of Exeter.
- Wirawan (2007). *Budaya dan Iklim Organisasi Teori Aplikasi dan Analisis dan penelaahan*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.

PROFIL PENULIS

Dr. Hermanto, S.E., M.M., CSBA.



Penulis lahir di Jambi pada tanggal 20 Mei tahun 1967, bertempat tinggal di Jl. Surabaya No. 70 Menteng Jakarta Pusat, bekerja sebagai TNI Angkatan Laut: Brigadir Jenderal TNI (Mar), memiliki seorang istri yang bernama Dr. dr. Hj. Haridana Indah Mahdi, Sp.PD., dan telah dikaruniai 2 orang anak, yakni dr. Hari Laksmana Hermanto Putra adalah putra pertama kami, dan Hannisa Riska Setiawati, S.Ked., putri ke 2 kami. Sekolah Dasar diselesaikan pada tahun 1980 di SD Nurul Huda Jambi. Sekolah Menengah Pertama diselesaikan tahun 1983 di SMPN 9 Jambi dan menyelesaikan Sekolah Menengah Atas tahun 1986 di SMA N 5 Jambi. Pada tahun 1995 menyelesaikan gelar S.E., Jurusan Ekonomi di Universitas Narotama Surabaya. Tahun 2015, menyelesaikan gelar MM, Jurusan Magister Manajemen di Universitas Krisnadwipayana Bandung, Jawa Barat. Berbagai Jabatan Staf dan Komando telah dilalui sebagai prajurit Korps Marinir, mulai dari Komandan Peleton, Komandan Kompi, Komandan Batalyon, Komandan Resimen s.d Komandan Pasmars-1 Korps Marinir. Riwayat pendidikan militer lulus pada tahun 1991 di AAL Angkatan 37, pada tahun 1992 Dikpasis Angkatan 4, pada tahun 1993/1994 pada Diklapa-I/Inf Angkatan 7, pada tahun 2000 Diklapa II/Kopur Angkatan 14, pada tahun 2005 Dikreg Seskoal Angkatan 43, pada tahun 2008 Naval War College Korea Selatan, pada tahun 2015 Dikreg XLII Sesko TNI, dan saat ini sedang menyelesaikan Pendidikan Lemhanas. Berbagai kursus dan kepelatihan serta kualifikasi telah dilaksanakan sebagai prajurit Komando (brevet), antara lain: Latihan Khusus Pendidikan Komando (Latsus Dikko Marinir) tahun 1989, Dik Para Dasar tahun 1994, Scuba Driver tahun 1995, P4 Kontekstual tahun 1997, Sus Bak Pistol tahun 1998. Kemudian berbagai penugasan operasi telah dijalani sebagai prajurit Korps Marinir di wilayah-wilayah rawan konflik, diantaranya: Satgas Cilacap XIII tahun 1992, Satgas Bunyu X tahun 1996, Satgas Ambon I, Satgas Ambon II, Satgas Timtim. Serta berbagai Tanda

Jasa/Satya Lencana yang diperoleh, yaitu: BT. Jalasena Nararya, SL. Wira Dharma (Perbatasan), SL. Gom VII, SL. Dwijasista, SL. Bhakti Sosial, SL. Dharma Nusa, SL. Kesetiaan VIII, SL. Kesetiaan XVI 2003-2004, dan SL. Kesetiaan XXIV. Pada tahun 2021 menyelesaikan pendidikan Doktoral Ilmu Ekonomi, Konsentrasi Manajemen Strategik di Universitas Trisakti, Jakarta.

Dr. Eddy H.H. Panjaitan, S.H., S.E., M.M., CSBA.



Ketertarikan penulis terhadap Ilmu Ekonomi dimulai pada tahun 2014 silam. Dengan latar belakang Sarjana Hukum lulus tahun 1996, penulis melanjutkan memilih untuk melanjutkan masuk ke STIE Jakarta Tambun S1 Manajemen lulus tahun 2018, dan melanjutkan ke Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen IMMI S2 lulus tahun 2018 Magister Manajemen, serta melanjutkan lagi Study

Doctor Ilmu Ekonomi Universitas Trisakti Jakarta lulus tahun 2022. Penulis memiliki kepakaran di bidang Analisis Strategik Bisnis dan Strategik Manajemen. Dan untuk mewujudkan karir sebagai dosen professional di Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen IMMI Jakarta, penulis pun aktif sebagai peneliti di bidang kepakarannya tersebut. Beberapa penelitian yang telah dilakukan didanai oleh internal Perguruan Tinggi dan juga Kemenristek DIKTI. Selain peneliti, penulis juga aktif menulis buku dengan harapan dapat memberikan kontribusi positif bagi Bangsa dan Negara yang sangat tercinta ini. Atas dedikasi dan kerja keras dalam menulis buku.

STRATEGIC EFFECTIVITIES ORGANIZATIONAL

Indikator keberhasilan suatu pembangunan tidak hanya dilihat dari pendekatan ekonomi saja, tetapi juga diperlukan pendekatan secara interdisipliner (*interdisciplinary approach*) yang menyangkut pendekatan di bidang sosial, politik, budaya, pendidikan, kesehatan dan sebagainya. Maju mundurnya suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia yang ada dalam organisasi tersebut, karena hal ini akan menentukan kinerja organisasi yang secara langsung maupun tidak langsung berpengaruh memberikan kontribusi bagi kualitas pelayanan dan efektivitas organisasi. Mengingat bahwa sumber daya manusia merupakan unsur terpenting, maka pemeliharaan hubungan yang kontinyu dan serasi dengan para rekan kerja dalam suatu organisasi menjadi sangat penting.

Bagi organisasi publik, pelayanan yang baik tercermin dari setiap efektivitas dan efisiensi kegiatan yang dilakukan. Semakin cepat dan akurat pelayanan yang diberikan maka kualitas pelayanan akan semakin baik. Kantor akan memberikan pelayanan yang baik agar kepuasan pelanggan dapat tercapai. Pelaksanaan kegiatan pelayanan kantor diarahkan kepada pencapaian efisiensi dan efektivitas kerja. Efisiensi berkaitan cara-cara yang digunakan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Cara tersebut dapat berupa cara yang paling cepat maupun cara yang paling lama tetapi pencapaian tujuannya sama sedangkan efektivitas berkaitan dengan pencapaian tujuan yang telah ditentukan. Kepuasan pelanggan akan tercapai jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang diharapkan.



Penerbit

widina

www.penerbitwidina.com

ISBN 978-623-459-578-9

