

e-JKPP

Jurnal Kebijakan & Pelayanan Publik

ISSN : 2443-1214

Pengaruh Pemberian Reward Dan Disiplin Terhadap Kinerja Pegawai Badan Pemberdayaan Masyarakat Dan Pemerintahan Desa (BPMPD) Provinsi Sulawesi Tenggara
(Adrian Tawai)

Analisis Koordinasi Dan Iklim Kerja Dalam Peningkatan Efektivitas Kerja Pegawai Pada Dinas Pendidikan Pemuda Dan Olahraga
(Ani Heryani)

Karakteristik Struktur Organisasi Dan Perilaku Kerja Pegawai Serta Pengaruhnya Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Pada Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Konawe Sulawesi Tenggara)
(Jamal)

Analisis Implementasi Kebijakan Pemberian Dana Bantuan Operasional Pendidikan (BOP) Dalam Peningkatan Mutu Pendidikan Sekolah Dasar Di Kecamatan Bakauheni Kabupaten Lampung Selatan
(Malik)

Partisipasi Publik Dalam Program Bantuan Listrik Pedesaan Masyarakat Kabupaten Mesuji
(Refly Setiawan)

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Partisipasi Masyarakat Dalam Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit Di Kota Kendari
(Rola Pola Anto)

Kapabilitas Sumberdaya Manusia Pada Organisasi Publik Pemberi Layanan Dasar Di Kabupaten Waykanan
(Yadi Lustiadi)



e-JKPP

Jurnal Kebijakan & Pelayanan Publik

Vol. 3 No. 3 Desember 2017

Pembina

Dr.Ir. M. Yusuf S.Barusman, MBA

Penanggung Jawab

Dr.Yadi Lustiadi, M.Si

Ketua Penyunting

Dr. Malik, M.Si

Penyunting Ahli

Prof.Dr. Yulianto, M.Si (FISIP-UNILA)

Dr.Akhmad Suharyo, M.Si (FISIP-UBL)

Dr.Nur Efendi, M.Si (FISIP-UNILA)

Dr. Jamal, M.Si (FISIP-UHO)

Penyunting Pelaksana

Refly Setiawan, S.A.P., M.Si

Vida Yunia Cancer, S.A.N

Tata Usaha

Winda, SE

Penerbit

Universitas Bandar Lampung

Program Pascasarjana Magister Ilmu Administrasi

Alamat Redaksi

Program Pascasarjana Magister Ilmu Administrasi

Kampus B Jln. Z.A. Pagar Alam No.89 Labuhan Ratu- Bandar Lampung 35142

Telp:(0721) 789825, Fax:(0721) 770261, E-mail: Pascasarjana@ubl.ac.id

e-JKPP

Jurnal Kebijakan & Pelayanan Publik

Vol. 3 No. 3 DESEMBER 2017

DAFTAR ISI

Pengaruh Pemberian Reward Dan Disiplin Terhadap Kinerja Pegawai Badan Pemberdayaan Masyarakat Dan Pemerintahan Desa (BPMPD) Provinsi Sulawesi Tenggara	1-23
Adrian Tawai	
Analisis Koordinasi Dan Iklim Kerja Dalam Peningkatan Efektivitas Kerja Pegawai Pada Dinas Pendidikan Pemuda Dan Olahraga	24-38
Ani Heryani	
Karakteristik Struktur Organisasi Dan Perilaku Kerja Pegawai Serta Pengaruhnya Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Pada Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Konawe Sulawesi Tenggara)	39-65
Jamal	
Analisis Implementasi Kebijakan Pemberian Dana Bantuan Operasional Pendidikan (BOP) Dalam Peningkatan Mutu Pendidikan Sekolah Dasar Di Kecamatan Bakauheni Kabupaten Lampung Selatan	66-81
Malik	
Partisipasi Publik Dalam Program Bantuan Listrik Pedesaan Masyarakat Kabupaten Mesuji	82-92
Refly Setiawan	
Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Partisipasi Masyarakat Dalam Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit Di Kota Kendari	93-105
Rola Pola Anto	
Kapabilitas Sumberdaya Manusia Pada Organisasi Publik Pemberi Layanan Dasar Di Kabupaten Waykanan	106-116
Yadi Lustiadi	

**ANALISIS KOORDINASI DAN IKLIM KERJA DALAM PENINGKATAN
EFEKTIVITAS KERJA PEGAWAI PADA DINAS PENDIDIKAN, PEMUDA DAN
OLAHRAGA
KOTA TASIKMALAYA**

Oleh:

Dr. ANI HERYANI, M.Si, DOSEN STIA TASIKMALAYA

ABSTRACT

This research primarily wants to test about (1) How the implementation of Coordination of Employees in the effectiveness of Work On Education Office, Youth and Sports Tasikmalaya City, (2) How Climate work At the Department of Education, Youth And Sports Tasikmalaya City. (3) How Effectiveness Work On Education Department, Youth And Sports Tasikmalaya City.

The design of this research is survey with data collection technique through questionnaire as main instrument, beside interview, observation and documentation. The respondents of this research are Apparatus On Education Department, Youth and Sports of Tasikmalaya City. While the analysis is done that is descriptive qualitative analysis by using percentage with category, Analysis by using kuesionar.

The result of the research shows that both the coordination and the working climate have been done, but not fully improve the effectiveness of work in the Education Office, Youth and Sports of Tasikmalaya City, with enough confidence level so that the implementation of coordination and work climate still need to be improved so that the effectiveness of employee can be optimal, according to the main task and function At the Department of Education, Youth and Sports Tasikmalaya City.

Keywords: Coordination, Working Climate, work effectiveness.

1. PENDAHULUAN

Hal yang terpenting adalah sejauh mana pemerintah dapat mengelola fungsi-fungsi tersebut agar dapat menghasilkan barang dan jasa (pelayanan) yang ekonomis, efektif, efisien dan akuntabel kepada seluruh masyarakat yang membutuhkannya. Selain itu, pemerintah dituntut untuk

menerapkan prinsip *equity* dalam menjalankan fungsi-fungsi tadi. Artinya pelayanan pemerintah tidak boleh diberikan secara diskriminatif. Pelayanan diberikan tanpa memandang status, pangkat, golongan dari masyarakat dan semua warga masyarakat mempunyai hak yang sama atas pelayanan-

pelayanan tersebut sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Kemudian untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan koordinasi antara bagian penyelenggara kependidikan Pada Dinas pendidikan pemuda dan olahraga Kota Tasikmalaya, dapat dikemukakan beberapa kasus sebagai berikut : (1) Lembaga-lembaga pendidikan kurang mau berkoordinasi antar lembaga sehingga masing-masing bekerja sesuai keinginan, (2) Iklim kerja relatif kurang kondusif karena umumnya pegawai beranggapan bahwa urusan pendidikan adalah urusan masing-masing sekolah, (3) Lembaga-lembaga yang terkait dalam peningkatan koordinasi cenderung menunjukkan kurang memperhatikan tugas yang berkaitan dengan sistem kependidikan, (4) Kalau terjadi masalah yang berkaitan dengan sistem pendidikan, instansi yang berwenang cenderung menunjukkan saling lempar kesalahan, bukannya diselesaikan secara tuntas, (5) Akibat dari kelemahan-kelemahan tersebut menjadikan kurang efektifnya koordinasi antar lembaga pendidikan di Kota Tasikmalaya. Dari beberapa hal tersebut, maka penulis tertarik untuk meneliti dalam bentuk tesis yang berjudul, Pengaruh Koordinasi Dan

Partisipasi Masyarakat Terhadap Efektifitas Kerja Pegawai pada Dinas Pendidikan, Pemuda Dan Olahraga Kota Tasikmalaya.

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka dapat dirumuskan masalah yang akan diteliti yaitu :

1. Bagaimana pelaksanaan Koordinasi dalam meningkatkan efektifitas Kerja Pegawai pada Dinas Pendidikan, Pemuda Dan Olahraga Kota Tasikmalaya.
2. Bagaimana Iklim kerja dalam meningkatkan Efektifitas Kerja Pegawai pada Dinas Pendidikan, Pemuda Dan Olahraga Kota Tasikmalaya.

3. Tinjauan Pustaka

3.1. Konsep Koordinasi

Kerja sama dalam organisasi (khususnya organisasi formal) adalah masalah koordinasi. Kebutuhan akan pentingnya koordinasi adalah pembagian dan pemancaran tugas pekerjaan bagi suatu organisasi. Dengan demikian kerja sama merupakan prasyarat bagi koordinasi yang efektif.

Untuk menciptakan koordinasi yang efektif dan efisien dapat dilakukan dengan berbagai cara, baik yang bersifat formal maupun yang bersifat informal. Secara formal misalnya

melalui pertemuan-pertemuan resmi antara pemimpin instansi yang terkait atau antara pimpinan dengan bawahan dalam suatu organisasi. Sedangkan secara informal dapat dilaksanakan pada pertemuan-pertemuan secara informal, seperti pada saat istirahat kerja, pada jam-jam tertentu atau pada hari-hari libur.

Setelah mencermati pendapat Westra (dalam Mufis, 1983:139) maka penulis dapat menyimpulkan bahwa koordinasi yang efektif dapat diterapkan adalah, “(1) Aspek komunikasi; (2) Aspek pembagian kerja yang jelas; (3) Aspek semangat kerjasama dan (4) Aspek peraturan dan prosedur administrasi.”

Menurut Terry (1960:20) memberikan penegasan tentang prosedur administrasi sebagai berikut :

“Prosedur administrasi dapat didefinisikan sebagai suatu rangkaian langkah-langkah ketatausahaan yang bertalian, biasanya dilaksanakan oleh lebih dari pada satu orang, yang membentuk suatu cara yang diterima dan menjadi tetap dalam menjalankan suatu tahap aktivitas perkantoran yang penting dan menyeluruh. Prosedur diperoleh dengan para perencanaan berbagai langkah yang dianggap perlu untuk menyelesaikan pekerjaan.”

Jadi prosedur administrasi adalah segenap rangkaian metode perkantoran yang telah menjadi langkah-langkah tetap dalam penyelesaian suatu pekerjaan. Misalnya prosedur penerimaan dan penjawaban surat-surat masuk, mula-mula diterima oleh petugas penerima surat masuk, setelah dibuka dan dicatat dan diteruskan pada bagian korespondensi, demikian seterusnya berproses sampai surat tersebut dikirim kembali.

3.2. Konsep Iklim Kerja

Metode pengembangan iklim kerja menurut Tamin (2004:2-3) adalah melakukan transformasi birokrasi, yaitu perwujudan pemerintahan yang baik (*good governance*) dan pemerintahan yang bersih (*clean government*). Proses tersebut mengintegrasikan nilai-nilai kerja, intitusi atau sistem kerja, sikap dan perilaku sumber daya manusia pegawai yang melaksanakan, dan faktor lingkungan.

Berdasarkan pendapat tersebut, iklim kerja adalah pemaknaan anggota organisasi terhadap berbagai aspek lingkungan kerja yang ada didalam organisasi. Iklim kerja yang penulis anggap relevan untuk penilaian kinerja pegawai adalah: (1) keleluasaan untuk melakukan penyesuaian diri terhadap tugas-tugas; (2)

penghargaan dan pengakuan atas pekerjaan yang baik; (3) kejelasan pegawai tentang apa yang diharapkan dari mereka berkaitan dengan pekerjaannya (Kusmianto, 1998: 44).

Demikian pula menurut Steers (1985: 10-1) mengemukakan bahwa iklim kerja merupakan lingkungan internal yang mewakili faktor-faktor dalam organisasi yang menciptakan kultur dan lingkungan social dimana aktifitas-aktifitas pencapaian tujuan berlangsung.

3.3. Konsep Efektivitas Kerja

Efektivitas yang dimaksudkan dalam penelitian ini dilihat dari keberhasilan atau tingkat pencapaian tujuan dan sasaran yang berkaitan dengan penyelenggaraan tugas-tugas. Proses pencapaian tujuan dan sasaran tersebut mencakup lingkup organisasi, untuk menyelenggarakan tugas secara efisien dan efektif. Menurut Etzioni, (1983:3), memandang efektivitas organisasi dari sudut keberhasilan dalam mencapai tujuan, yaitu Efektivitas organisasi diukur dari tingkat sejauhmana ia berhasil mencapai tujuannya, sedangkan efisiensi organisasi dikaji dari segi jumlah sumber yang dipergunakan untuk dapat menghasilkan suatu unit keseluruhan (*unit of output*).

Selanjutnya menurut Ravianto (1989:113),

berpendapat bahwa efektifitas organisasi adalah : Seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauhmana seseorang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan. Hal ini berarti bahwa apabila sesuatu pekerjaan dapat diselesaikan sesuai perencanaan, baik dalam hal waktu, maupun mutunya maka dapat dikatakan efektif. Dimensi waktu masuk dalam proses efektivitas organisasi, terlebih bila organisasi itu diartikan sebagai suatu elemen dari sistem yang besar (lingkungan), yang dalam tahap-tahap kerjanya setiap saat mengambil sumber-sumber, memproses dan mengembalikannya pada lingkungan. Karena itu tes terakhir yang digunakan terhadap efektivitas organisasi adalah sejauh mana organisasi itu mampu bertahan. Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa keberlangsungan hidup organisasi merupakan ukuran terakhir, atau ukuran jangka panjang mengenai efektivitas organisasi.

4. Kerangka Pemikiran

Setiap bentuk organisasi tidak dapat melepaskan diri dari kegiatan koordinasi, karena koordinasi merupakan salah satu prinsip unsur kegiatan esensial organisasi, salah satu fungsi manajemen dan salah satu unsur dinamik administrasi. Karena

itulah koordinasi dikelompokkan ke dalam salah satu fungsi organik, yaitu fungsi yang mutlak harus dijalankan oleh administrasi dan manajemen. Pernyataan pentingnya koordinasi sebagai salah satu prinsip organisasi yang dapat mewujudkan terjadinya efektivitas kerja pegawai.

Kemudian koordinasi juga dikemukakan oleh Westra (1983) yaitu Koordinasi dapat dilihat melalui (1) pembagian kerja, (2) semangat kerjasama, (3) komunikasi, (4) perencanaan dan perumusan tujuan. Setiap unit berkewajiban mendukung pelaksanaan unit kerja yang lainnya, karena setiap unit tidak akan berfungsi dengan baik tanpa kerja sama dengan unit lainnya. Disinilah peranan koordinasi bagi setiap unit kerja menurut tingkatan dan membantu efektivitas kegiatan organisasi.

5. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode survei eksplanatori. Survei eksplanatori merupakan penyelidikan kausalitas dengan cara mendasarkan pada pengamatan terhadap pengaruh yang terjadi, yaitu melakukan penelitian dengan mengambil sampel dari populasi dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data (Masri

Singarimbun dan Effendi, 1989 : 3). Untuk melengkapi data utama (data primer) juga digunakan observasi sebagai pelengkap dari metode survey.

6. Pembahasan

Koordinasi merupakan kemampuan yang ada pada individu yang dapat ditingkatkan melalui dorongan dari dalam untuk dapat bermanfaat buat orang lain. Sehubungan dengan menonjolnya unsur manusia dalam administrasi, maka wajar bila pemikiran administrasi modern dewasa ini banyak diorientasikan pada faktor manusia sebagai unsur terpenting dari pada administrasi. Pola pemikiran ini pula yang melahirkan aliran atau filsafat terbaru dalam administrasi yang kini lazim disebut *people centered mangement* yaitu filsafat administrasi yang secara rasional dan realistis meyakini bahwa sukses tidaknya suatu proses administrasi sebagian besar ditentukan oleh faktor manusia yang terlibat dalam proses administrasi. Sehingga dalam prinsip maupun pegawaiian daripada prinsip administrasi, faktor manusia perlu dijadikan bahan pertimbangan yang utama.

Sesuai hasil wawancara dengan Kepala Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kota Tasikmalaya, mengatakan bahwa :

Pada umumnya pegawai belum mengetahui keinginan-keinginan pimpinan dalam hal ini penerapan Koordinasi, mereka pada umumnya hanya bekerja tanpa target yang jelas dalam melaksanakan suatu pekerjaan yang diberikan oleh pimpinan, hal tersebut karena pada umumnya pegawai belum mau berubah walaupun pimpinan telah berupaya untuk meningkatkan efektifitas kerja kalau pegawai itu sendiri yang belum menyadari maka kinerja yang diinginkan oleh pimpinan tidak akan terwujud. (Hasil wawancara Oktober 2017).

Dengan demikian sesuai hasil penelitian, maka Koordinasi dapat meningkatkan efektifitas kerja pada Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kota Tasikmalaya, dengan demikian bahwa pelaksanaan Koordinasi pada Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kota Tasikmalaya, bahwa pelaksanaan Koordinasi seluruh pekerjaan yang harus

dilaksanakan bertujuan untuk mencapai tujuan organisasi yaitu mempermudah dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Sesuai hasil penelitian bahwa Koordinasi pada Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kota Tasikmalaya, akan dibahas secara parsial sesuai dimensi-dimensi pembentuk Koordinasi yaitu : Koordinasi otokratik, Koordinasi Situasional, Koordinasi demokratik.

Kemudian secara parsial, bahwa Koordinasi situasional, dapat meningkatkan efektifitas kerja pada Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kota Tasikmalaya, yaitu berada pada kategori cukup. Hal ini berarti tingkat penaksiran derajat hubungan antar variabel yang dikaji berada pada kategori cukup, atau dapat meningkatkan efektifitas kerja. Atau pencapaian target Koordinasi pada Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kota Tasikmalaya relatif dapat meningkatkan efektifitas kerja.

Sesuai hasil wawancara dengan Kepala Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kota Tasikmalaya, mengatakan bahwa :

Dalam hal pelaksanaan Koordinasi umumnya sudah dilaksanakan, oleh pegawai, baik berupa pujian bagi pegawai yang

berprestasi maupun pemberian hadiah berupa tunjangan kinerja yang dianggap berprestasi, maupun pemberian kesempatan untuk mengikuti pendidikan atau pelatihan untuk meningkatkan kemampuan pegawai, yang diharapkan nantinya dapat meningkatkan efektifitas kerja. (Hasil wawancara Oktober 2017).

Dengan demikian didukung oleh pendapat Nawawi (2003: 115) mengartikan Koordinasi sebagai norma perilaku yang digunakan oleh seseorang pada saat orang tersebut mencoba mempengaruhi perilaku orang lain, dengan maksud menyamakan persepsi di antara orang yang akan dipengaruhi.

Memperhatikan pendapat dan tujuan Koordinasi sebagaimana tersebut, bahwa dalam proses pengendalian keinginan untuk berprestasi, Koordinasi Situasional mempunyai peran yang sangat kritis baik dalam meningkatkan efektifitas kerja, baik individu maupun untuk kelompok dalam mencapai tujuan organisasi, dan sebagai dasar evaluasi kerja, bagi pegawai program. Untuk menentukan Koordinasi eksternal, maka perlu dilakukan pembinaan secara terus menerus

kepada pegawai, agar dapat menyesuaikan terhadap Koordinasi yang dijalankan oleh pimpinannya. Model Koordinasi dalam meningkatkan efektifitas kerja merupakan penentuan secara periodik efektifitas kerja operasional suatu organisasi, bagaimana organisasi menerapkan program berdasarkan sasaran, standar dan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya, mampu untuk dapat mencapainya dengan baik, jarena dengan Koordinasi situasional dapat menyesuaikan dengan kondisi yang ada pada situasi tertentu.

Sesuai hasil wawancara dengan Sekretaris Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kota Tasikmalaya, mengatakan bahwa :

Pegawai pada umumnya sudah melaksanakan Koordinasi utamanya Koordinasi yang dilakukan oleh pimpinan, baik berupa pemberian arahan ataupun pemberian tugas yang dianggap dapat meningkatkan efektifitas kerja, maupun pemberian kesempatan untuk mengikuti pelatihan-pelatihan ataupun pendidikan untuk meningkatkan kemampuan sumber daya manusia, yang diharapkan nantinya

terjadi efektifitas kerja, namun demikian masih ada pegawai yang belum menunjukkan kinerja dari Koordinasi tersebut. (Hasil wawancara Oktober 2017).

Hasil wawancara tersebut didukung oleh pendapat Locke, (1968;98) bahwa teori penentuan tujuan, mengasumsikan manusia sebagai individu yang berpikir (*thinking individual*) yang berusaha mencapai tujuan tertentu. Teori ini memfokuskan pada proses penetapan tujuan itu sendiri. Kecenderungan manusia untuk menetapkan dan berusaha mencapai suatu tujuan akan terjadi jika manusia memahami dan menerima tujuan tertentu yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan. Jika tujuan cukup spesifik dan menantang, maka tujuan itu dapat menjadi mempengaruhi Koordinasi sesuai sasaran yang diinginkan baik untuk individu maupun kelompok.

Kualitas Koordinasi juga dapat diukur dengan penetapan sasaran hasil dengan syarat yaitu sasaran individual harus mendukung pencapaian sasaran tingkat yang lebih tinggi dan diupayakan untuk disepakati oleh pihak yang berkepentingan secara langsung serta sasaran hasil itu dapat dicapai dengan tidak terlalu sulit dan

tersedianya indikator kualitas kerja, baik individu maupun kelompok yang dapat diukur untuk setiap sasaran yang akan mewujudkan kemajuan ke arah sasaran untuk dipantau dan dievaluasi. Jadi pada prinsipnya bahwa Koordinasi situasional disini yang dimaksudkan adalah suatu pekerjaan yang diberikan oleh pimpinan untuk dilaksanakan oleh bawahan dan dihasilkan dalam meningkatkan efektifitas kerja dengan tepat waktu sesuai kondisi dan rencana dengan memenuhi standar hasil yang telah ditentukan.

Menurut penulis bahwa kemampuan pimpinan dalam menjalankan tugasnya sangat mempengaruhi terhadap peningkatan Koordinasi situasional, dengan demikian bahwa pimpinan yang mempunyai Koordinasi situasional dalam menjalankan tugas-tugasnya dengan sendirinya dapat meningkatkan efektifitas kerja, sebab pegawai dapat memberikan standar waktu dalam melakukan pekerjaan kepada pemakai layanan standar sesuai program yang telah dicanangkan, dengan harapan pada evaluasi akhir dalam melakukan pekerjaan dapat berhasil dengan baik.

Kemudian Efektifitas kerja pada Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kota Tasikmalaya, juga telah dilaksanakan karena

dengan batas-batas wewenang, kewajiban dan tanggung jawab akan menjadi jelas, sehingga kekacauan, konflik kewenangan kekuasaan, tumpang-tindih atau kecenderungan menghindari tanggung jawab dapat dihindari. Namun sesuai hasil penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat berbagai kelemahan-kelemahan, seperti dikemukakan pada hasil pengujian hipotesis.

Pemuda dan Olahraga Kota Tasikmalaya, sesuai hasil penelitian pada dimensi satuan hasil, sebagian besar responden menyatakan persetujuannya apabila satuan hasil, pegawai kurang sesuai dengan target yang ditetapkan oleh pimpinan, hal ini karena antara kemampuan dan keahlian tidak sesuai dengan beban tugas yang diberikan dan merupakan salah satu penyebab yang dapat mempengaruhi efektifitas kerja Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kota Tasikmalaya, Sesuai dengan tingkat penaksiran derajat hubungan antar variabel yang dikaji (kriteria Guilford) berada pada kategori cukup, atau hubungan rendah tetapi pasti atau pencapaian target pegawai pekerjaan Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kota Tasikmalaya, telah dilaksanakan namun belum optimal.

Jika pegawai patuh terhadap Kualitas kerja yang telah ditentukan dalam meningkatkan efektivitas kerja dilaksanakan secara efektif, para pegawai bukan hanya harus mengetahui apa yang harus mereka kerjakan, tetapi mereka juga memiliki kemampuan untuk menerapkannya, serta harus mempunyai keinginan untuk menyelesaikan dengan baik.

Sesuai hasil wawancara dengan Sekretaris Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kota Tasikmalaya, mengatakan bahwa :

Pegawai sampai saat ini masih selalu patuh dalam melaksanakan tugas-tugas utamanya menjaga kualitas kerja, selalu mengerjakan apa yang disampaikan atasan mereka sesuai standar kerja yang telah ditetapkan, namun dalam pelaksanaannya ada pegawai yang belum memperhatikan tingkat penyelesaian sesuai standar kerja yang telah ditentukan karena kemampuan yang belum optimal sehingga ada pekerjaan yang seharusnya diselesaikan misalnya satu jam tapi kenyataannya satu hari baru bisa selesai, hal demikian pula yang

mempengaruhi efektifitas kerja yang relatif belum optimal (Hasil wawancara Oktober 2017).

Untuk mencapai tingkat *excellence* (keunggulan) tersebut menurut Tjiptono (2002 : 58) yakni seorang pegawai memiliki keterampilan tertentu, diantaranya berpenampilan baik dan rapi, bersikap ramah, memperlihatkan gairah kerja dan sikap selalu siap untuk melayani, tenang dalam bekerja, tidak tinggi hati karena merasa dibutuhkan, menguasai pekerjaannya baik tugas yang berkaitan pada bagian, mampu berkomunikasi dengan baik, bisa memahami bahasa isyarat (*gesture*) pelanggan, dan memiliki kemampuan menangani keluhan pelanggan secara profesional.

Kemudian kualitas kerja yaitu pelayanan yang cepat, tepat dan murah. Organisasi dapat merancang pelayanan yang baik atau struktur pelayanan dalam berbagai cara, dalam memberikan pelayanan, dirancang untuk tanggap terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan, seperti karyawan diberi kesempatan untuk berkreasi dalam memberikan pelayanan dengan siapapun kecuali atasannya langsung. Jaringan

semacam ini biasanya dimaksudkan untuk menghindarkan manajer atas dari informasi berlebihan yang tidak perlu dan menjaga kekuasaan dan statusnya.

Sesuai hasil wawancara dengan Kepala Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kota Tasikmalaya, mengatakan bahwa :

Pegawai sampai saat ini masih selalu memberikan pelayanan yang baik sesuai perintah atasan, para pegawai selalu mengerjakan apa yang disampaikan atasan mereka sesuai bidang pekerjaannya, namun dalam pegawaiannya ada pegawai yang belum memperhatikan tingkat penyelesaian sesuai perintah atasan yang diberikan karena kemampuan dan bekerja secara berkualitas yang belum dipahami oleh pegawai tersebut sehingga ada pekerjaan yang seharusnya sudah diselesaikan, namun masih tertunda karena kemampuan tersebut, hal demikian yang menjadikan perintah atasan relatif belum optimal. (Hasil wawancara Oktober 2017).

Menurut Jakson dan Donovan (1991:329), mengatakan bahwa secara teoritik penilaian kinerja sangat erat kaitannya dengan analisis pekerjaan. Artinya, suatu penilaian tidak dapat dilakukan jika masih terdapat ketidakjelasan tentang pekerjaan itu sendiri. Karena itu efektivitas penilaian sangat tergantung pada penjelasan batasan atau definisi dari pekerjaan itu sendiri, yang merupakan sumber daya manusia, sehingga dapat dikatakan bahwa efektivitas penilaian kinerja sangat tergantung pada baik buruknya manajemen sumber daya manusia yang dimiliki.

Kemudian *Responsibilitas* merupakan salah satu dimensi efektifitas kerja yang ditunjang oleh sumber daya yang penting antara lain : jumlah staf yang cukup dengan keahlian yang memadai, informasi yang cukup dan relevan mengenai instruksi penyelesaian pekerjaan dengan ditunjang oleh berbagai fasilitas yang memadai maka tidak ada alasan bagi seorang pegawai untuk tidak meningkatkan kemampuannya dalam melaksanakan tugas-tugasnya sebagai pelayan publik, kehandalan dalam melaksanakan pelayanan, sebagai suatu proses dalam meningkatkan efektifitas kerja yang dalam kegiatan tersebut bermaksud

meningkatkan pelayanan yang baik melalui pelayanan secara langsung, dengan demikian bahwa kepatuhan pegawai terhadap atasannya merupakan salah satu ciri yang harus dipertahankan oleh pegawai.

Sesuai hasil wawancara dengan Kepala Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kota Tasikmalaya, mengatakan bahwa :

Pada umumnya pegawai Pada Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kota Tasikmalaya, sudah melaksanakan berupaya bekerja secara berkualitas dan sudah mengetahui kewajibannya sebagai pelayan publik, namun masih ada pegawai yang kurang memperhatikan tugas-tugasnya, dan sering mengabaikan tugas-tugas tersebut, hal tersebut karena belum optimalnya kualitas kerja yang diberikan kepada public. (Hasil wawancara Oktober 2017).

Kemudian kualitas kerja, dalam suatu organisasi sangat penting sebab berkaitan dengan tujuan organisasi. Kualitas kerja juga berarti memberikan pegangan dari suatu proses organisasi sehingga dalam pelayanan suatu kegiatan dalam organisasi berjalan sesuai dengan rambu-rambu organisasi yang telah direncanakan. Kualitas

kerja dalam memberikan pelayanan merupakan salah satu ukuran dalam keberhasilan suatu organisasi, sebab setiap kegiatan pelayanan sudah ditetapkan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pekerjaan, sehingga pegawai dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang dicita-citakan dan diinginkan oleh masyarakat. Hal ini memungkinkan karena sesuai data yang diperoleh di lapangan selama satu tahun terakhir menunjukkan bahwa kualitas kerja Pada Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kota Tasikmalaya, dianggap cukup baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kemudian dari data yang diperoleh pula menunjukkan bahwa masih terdapat berbagai kelemahan-kelemahan terutama jaminan waktu pelayanan kepada masyarakat utamanya yang memerlukan pelayanan.

Sesuai hasil wawancara dengan Sekretaris Pada Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kota Tasikmalaya, menyatakan bahwa :

Pada prinsipnya bahwa pegawai sudah melaksanakan pelayanan dengan standar pelayanan yang telah ditentukan oleh pimpinan Pada Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kota Tasikmalaya, namun masih

ada pegawai yang kurang memperhatikan menyangkut hal tersebut, hal ini karena ada pegawai yang masih melanjutkan pendidikan dan ada juga pegawai dengan berbagai alasan yang memungkinkan mereka kurang memperhatikan kewajibannya sebagai pegawai negeri sipil, dengan ketentuan-ketentuan yang melekat kepadanya, sehingga masih ada pegawai yang tidak Patuh dalam memerikan pelayanan terhadap masyarakat. (Hasil wawancara, wawancara Oktober 2017).

Menurut Oentoro (2004:170) sedikitnya ada tiga fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah tanpa memandang tingkatannya, yaitu fungsi pelayan masyarakat, fungsi pembangunan dan fungsi perlindungan. Ketiga fungsi tersebut merupakan satu kesatuan yang harus dijalankan dalam waktu bersamaan sebagaimana tujuan keberadaan pemerintah. Kemudian adalah sejauh mana pemerintah dapat mengelola fungsi-fungsi tersebut agar dapat menghasilkan barang dan jasa (pelayanan) yang ekonomis, efektif, efisien dan akuntabel kepada seluruh masyarakat yang membutuhkan nya.

Patuh mengikuti ketentuan-ketentuan dalam pelayanan dalam suatu organisasi adalah merupakan hal yang perlu diperhatikan oleh pegawai kepada pelanggan dan berupaya untuk memahami keinginan pelanggan dalam suatu organisasi berkaitan dengan tujuan organisasi, sehingga dalam pegawai suatu kegiatan dalam organisasi dapat memberikan perhatian terhadap masyarakat yang dilayani, sesuai dengan rambu-rambu organisasi yang telah direncanakan.

Sesuai hasil wawancara dengan Sekretaris Dinas Pendidikan pemuda dan Olahraga Kota Tasikmalaya mengatakan bahwa :

Dalam upaya peningkatan efektifitas kerja pada Dinas Pendidikan pemuda dan Olahraga Kota Tasikmalaya selalu melaksanakan pekerjaan yang dibebankan kepada mereka, selain mengerjakan pekerjaan yang dibebankan juga terkadang pegawai juga kerjasama dengan para pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai perintah pimpinan, Pada Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kota Tasikmalaya, salah satu tujuan dari kerjasama dengan pihak-pihak terkait adalah dalam upaya meningkatkan efektifitas

kerja. (Hasil wawancara Oktober 2017).

Menurut penulis bahwa efektifitas kerja dapat dipengaruhi oleh Koordinasi, sebab pegawai yang selalu mengikuti terhadap Koordinasi atasannya, dan dapat menyesuaikan terhadap Partisipasi Masyarakat dalam suatu organisasi, maka pegawai tersebut dapat terus meningkatkan kemampuannya dan pada akhirnya dapat meningkatkan efektifitas kerja tersebut.

Sesuai hasil penelitian tentang variabel Koordinasi dengan menggunakan teori yang dikemukakan oleh Lewin dalam Bittel (1980:122-123) mengemukakan bahwa Koordinasi adalah bagaimana seseorang memberikan dorongan atau arahan kepada bawahannya, dan dapat mempengaruhi terhadap efektifitas kerja dan Partisipasi Masyarakat dengan menggunakan teori yang dikemukakan oleh Steers (1985: 10 1), dengan dimensi-dimensi yaitu (1) Lingkungan internal, (2) Lingkungan sosial, kemudian efektifitas kerja yang dikemukakan oleh Ravianto (1989:60) untuk mengukur efektivitas, maka dimensi yang dipergunakan adalah (1) Satuan Waktu; (2) Satuan Hasil; dan (3)

Kualitas kerja. Dengan demikian bahwa teori tersebut mendukung dari pada penelitian ini, sesuai hipotesis yang dikemukakan bahwa Koordinasi dan Partisipasi Masyarakat berpengaruh terhadap efektifitas kerja, baik secara bersama-sama maupun secara parsial, dengan demikian didukung oleh teori yang dipergunakan.

9. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat ditarik kesimpulan, yaitu:

1. Analisis Koordinasi sesuai hasil penelitian menunjukkan dapat efektifitas kerja Pada Dinas Pendidikan, Pemuda Dan Olahraga Kota Tasikmalaya. Pengukuran koordinasi, berada pada kategori cukup yang berarti bahwa pelaksanaan koordinasi telah dilakukan, namun belum terwujud sebagaimana yang diharapkan karena pegawai masih ada yang belum sepenuhnya mau berkoordinasi dengan teman pegawai atau pimpinan dalam melaksanakan tugas-tugasnya.
2. Iklim kerja Pada Dinas Pendidikan, Pemuda Dan Olahraga Kota Tasikmalaya, sesuai hasil penelitian menunjukkan bahwa, sudah kondusif. Sumbangan Iklim kerja dapat meningkatkan

efektivitas kerja. Pegawai pada umumnya sudah menyesuaikan terhadap iklim kerjanya namun belum optimal. Hal tersebut terjadi karena setiap pekerjaan yang dilakukan sering tidak diselesaikan sesuai target yang ditetapkan sehingga belum tercapai efektifitas kerja secara optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Nugroho, R., 2003 Kebijakan Publik, Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi, Jakarta, Elex Media Komputindo.
- Parasuraman, Zeithaml Berry, 1988. *ServQual: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perception Of Service Quality*, Journal of retailing.
- Parsons, Wayne., 2006., *Public Policy*, Alih bahasa Santoso, Jakarta, Prenada Media Group.
- Ripley, R, and G. Franklin, 1982. *Bureaucracy and Policy Implementation*, Dorsey Homewood, III.
- Rogers, D., and D. Whetten et.all., 1982. *Interorganizational Coordination; Theory, Research and*

- Implementation*, IowaState University Press, Ames, Iowa.
- Siagian, Sondang P., 1994. *Administrasi Pembangunan*. Jakarta: Haji Masagung.
- _____, 1995. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta : Bumi Aksara.
- Sitepu, Nirwana, SK., 1994. *Analisis Jalur (Path Analysis)*, Bandung, Unit Pelayanan Statistika, Jurusan Statistik Fakultas MIPA Universitas Padjadjaran.
- Smith, B.C., 1977. *Policy Making in British Government*, London : Martin Robertson.
- Sugiyono. 2002. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Tjokroamidjojo, Bintoro dan AR. Mustopadidjaja, 1991. *Kebijaksanaan dan Administrasi Pembangunan : Teori dan Penerapan*, Jakarta : Masagung.
- Tjokrowinoto, Moeljarto, 1976., *Pembangunan Dilema dan Tantangan*, Jakarta, Pustaka Pelajar.
- , 1987., *Politik Pembangunan, Analisis Konsep, Arah dan Administrasi Pembangunan*, Yogyakarta, Tiara Kusuma.

ISSN : 2443-1214

e-JKPP

Jurnal Kebijakan & Pelayanan Publik

Vol. 3 No. 3 Desember 2017

Diterbitkan Oleh :
Program Pascasarjana
Magister Ilmu Administrasi
Universitas Bandar Lampung

