

# **PENGARUH PELAYANAN TERHADAP EFEKTIVITAS ORGANISASI PADA KANTOR CAMAT RUMBAI KOTA PEKANBARU**

**Heri Hermanto**, Universitas Riau Indonesia (UNRIDA)  
**Mudir Johan**, Univeristas Lancang Kuning

**Abstrak : Pengaruh pelayanan terhadap Efektivitas Organisasi Pada Kantor Camat Rumbai.** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pelayanan terhadap efektivitas organisasi pada Kantor Camat Rumbai. Jenis penelitian ini yaitu pendekatan kuantitatif. Pengelolaan data dilakukan dengan teknik statistik yaitu statistik deskriptif digunakan untuk tabel frekuensi, persentase, skor dan rata-rata. Sedangkan untuk statistik inferensial digunakan untuk melakukan pengujian hipotesis dengan menggunakan analisis Regresi Linier Sederhana dengan bantuan program SPSS versi 22. Unit analisis dalam penelitian ini adalah pegawai pada Kantor Camat Rumbai Kota Pekanbaru. Populasi penelitian yaitu seluruh pegawai dijadikan sampel, dengan Teknik Sensus yang berjumlah 23 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya pengaruh variabel bebas (pelayanan) terhadap variabel terikat (efektivitas organisasi). Besar persentase pengaruh pelayanan terhadap efektivitas organisasi pada Kantor Camat Rumbai sebesar 58,7%. Sedangkan sisanya sebesar 41,3% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti pengawasan, kinerja pegawai, keterampilan, pendidikan dan pelatihan.

**Kata Kunci :** Pelayanan, Efektivitas Organisasi

## **PENDAHULUAN**

Sumber daya manusia memegang peran yang sangat penting dalam suatu organisasi, dalam hal ini dikarenakan manusia merupakan sumber daya yang aktif, hidup dan selalu terlibat dalam kegiatan organisasi. Setiap organisasi sangat memerlukan sumber daya manusia yang berkualitas untuk menjalankan roda organisasi secara efektif dan mampu bersaing secara global serta mengikuti perkembangan zaman. Untuk itu, organisasi memerlukan partisipasi para pegawai untuk melakukan yang terbaik bagi organisasi agar tercapai efektivitas organisasi secara maksimal.

Instansi pemerintah secara umum hanya mempunyai satu tujuan yakni melaksanakan pelayanan publik atau *publik service* secara berkualitas. Masyarakat luas sebagai pihak yang dilayani akan menerima pelayanan tersebut dalam berbagai persepsi dan kategori yang kontinumnya sangat tidak memuaskan atau sangat tidak efektif atau efisien, hingga yang terbaik pelayanannya yang dikategorikan sebagai pelayanan publik yang prima.

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrem dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Masyarakat setiap waktu akan selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan itu seringkali tidak sesuai dengan apa yang diharapkan, karena secara empiris pelayanan publik dari instansi pemerintah yang terjadi selama ini masih menampilkan ciri-ciri yakni berbelit-belit, lambat, mahal dan melelahkan. Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang melayani bukan yang dilayani. Oleh karena itu pada dasarnya dibutuhkan suatu perubahan dalam bidang pelayanan publik dengan mengembalikan dan mendudukkan pelayan dan yang dilayani

pada pengertian yang sesungguhnya.

Berdasarkan UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan atau sebagai pemberi pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan.

Orientasi pada pelayanan menunjuk pada seberapa banyak energi pegawai dimanfaatkan untuk menyelenggarakan pelayanan publik secara berkualitas. Sistem pemberian pelayanan yang baik dapat dilihat dari besarnya sumber daya manusia yang dimiliki oleh birokrasi secara efektif didayagunakan untuk melayani kepentingan pengguna jasa atau masyarakat.

Penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat merupakan fungsi yang harus diemban pemerintah dalam rangka mewujudkan kesejahteraan, sebagai tolak ukur terselenggaranya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), Pintu masuk (*entry point*) bagi percepatan reformasi birokrasi di daerah dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan daerah yang baik (*good local governance*) terfokus pada peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik sehingga dapat meningkatkan efektivitas organisasi sebagai tugas utama melayani warga negara.

Meningkatkan efektivitas dalam suatu organisasi memang diperlukan, maka individu dalam organisasi memerlukan perilaku untuk menunjang efektifitas tersebut. Perilaku dalam bekerja melayani masyarakat dengan memberikan pelayanan secara prima dan berkualitas sehingga diharapkan dengan memberikan pelayanan secara prima dapat meningkatkan efektivitas organisasi sebagai instansi yang menjalankan fungsi utama sebagai pelayanan masyarakat.

Suatu organisasi dapat dikatakan efektif kalau tujuan organisasi atau nilai- nilai sebagaimana ditetapkan dalam visi dan misi dapat tercapai dengan maksimal. Efektifitas organisasi adalah tercapainya hasil dan tujuan organisasi yang telah diinginkan atau ditetapkan secara bersama dengan prinsip berdaya guna dan berhasil guna. Sejalan Menurut Keban dalam Harbani Pasolong (2013 : 4), mengatakan bahwa suatu organisasi dapat dikatakan efektif kalau tujuan organisasi atau nilai- nilai sebagaimana ditetapkan dalam visi tercapai. Kemudian menurut Tjokroamidjojo dalam Harbani Pasolong (2013 : 4), mengatakan bahwa efektivitas, agar pelaksanaan administrasi lebih mencapai hasil seperti direncanakan, mencapai sasaran tujuan yang ingin dicapai dan lebih berdaya hasil.

Secara teroris menyatakan bahwa pelayanan dapat memberikan pengaruh terhadap efektivitas organisasi. Menurut Sondang P. Siagian (2011 : 60) menyatakan bahwa gaya pemberian pelayanan merupakan salah satu ukuran lain yang dapat dan biasanya digunakan dalam mengukur efektivitas kerja. Yang dimaksud dengan gaya disini adalah cara dan kebiasaan pemberi pelayanan dalam memberikan jasa kepada pelanggan. Bisa saja si pelanggan merasa tidak sesuai dengan gaya pelanggan yang diberikan oleh pemberi pelayanan.

Secara empiri menjelaskan bahwa pelayanan berpengaruh signifikan terhadap efektivitas organisasi. Sejalan menurut Nurmalia Nafiyanti (2004) dalam penelitian tersebut menguji hubungan dan pengaruh variabel kualitas pelayanan dengan efektivitas organisasi. Hasil dari penelitian tersebut ternyata hubungan antara variabel tersebut cukup signifikan. Kemudian didukung oleh penelitian lain menurut Hugi Lokon (2012), menjelaskan bahwa dari pengamatan lapangan dan dari data- data yang diperoleh diKelurahan Kebagusan selama ini terhadap efisiensi Pelayanan Publik dan terhadap efektivitas Kerja Pegawai Kelurahan diKelurahan Kebagusan sudah cukup baik serta terdapat pengaruh positif efisiensi pelayanan publik (X) terhadap efektivitas kerja pegawai kelurahan (Y) adalah teruji benar.

Teori pelayanan dalam penelitian ini menurut Boediono (2013 : 68-70) adapun bentuk dan sifat penyelenggaraan pelayanan umum harus mengandung sendi-sendi yaitu kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, keamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, keadilan dan ketepatan waktu. Sedangkan teori efektivitas menurut Dandang Sunyoto dan Burhanudin (2015 : 7-8), Cara menilai efektivitas organisasi ada empat kriteria yaitu pencapaian tujuan, akuisisi sumber daya, proses internal dan kepuasan konstituensi.

Adapun lokus penelitian berada pada Kecamatan Rumbai, dikarena Secara geografis Kecamatan Rumbai yang merupakan salah satu kecamatan yang ada di Kota Pekanbaru mempunyai letak yang sangat strategis karena berada di Pintu gerbang Kota Pekanbaru dari arah utara dan merupakan daratan yang mudah untuk dikembangkan, dengan posisi yang demikian ini Kecamatan Rumbai sangat mudah dijangkau dari berbagai arah.

Selain dari pada itu, arah pengembangan struktur ruang Kecamatan Rumbai menurut Rencana Tata Ruang Wilayah Kota Pekanbaru 2013-2033 mengisyaratkan bahwa Kecamatan Rumbai akan dijadikan sebagai Kawasan Agro Wisata dan Ruang Terbuka Hijau serta tahun 2016 akan menjadikan Kecamatan Rumbai sebagai pilot proyek penerapan program "*smart city*" di Pekanbaru, dipilihnya Rumbai sebagai pilot proyek, karena data sajian kepadudukan yang dimiliki selama ini sudah lebih baik dari kecamatan lain.

Kecamatan mempunyai fungsi yaitu penyelenggaraan tugas umum pemerintahan dan penyelenggaraan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Walikota. Dalam menjalankan tugas tersebut, pihak kecamatan tentu pasti mengalami kendala dan masalah sehingga pelaksanaan tugas dan kewajiban dalam melayani masyarakat belum optimal khususnya mengenai dengan efektivitas organisasi yang akhirnya akan menghasilkan kepada kinerja organisasi.

Kenyataan pada kondisi dilapangan menggambarkan bahwa masih kurangnya pegawai mencapai tujuan yang telah ditentukan dalam melaksanakan tugasnya masing-masing seperti masih ada pekerjaan yang terselesaikan tidak sesuai dengan target yang telah ditentukan, masih adanya pekerjaan yang diselesaikan tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan atau kurang ketepatan waktu dalam pelaksanaan tugas, seperti penyelesaian surat-menyurat yang harus selesai dengan aturan yang berlaku namun melebihi waktu yang telah ditentukan serta masih adanya keluhan dari masyarakat mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak kecamatan, seperti masih ada masyarakat yang kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai.

Berdasarkan permasalahan penelitian dan penjabaran teori yang mendasarinya maka dapat dirumuskan hipotesis yaitu "adanya pengaruh pelayanan secara positif dan signifikan terhadap pada Kantor Camat Rumbai". Selain dari pada itu, penelitian ini bertujuan adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pelayanan terhadap efektivitas organisasi.

## **METODE**

Jenis penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Pengelolaan data dilakukan dengan teknik statistik yaitu statistik deskriptif digunakan untuk tabel frekuensi, persentase, skor dan rata-rata. Sedangkan untuk statistik inferensial digunakan untuk melakukan pengujian hipotesis dengan menggunakan analisis Regresi Linier Sederhana dengan bantuan program SPSS versi 22.

Unit analisis dalam penelitian ini adalah pegawai pada Kantor Camat Rumbai Kota Pekanbaru. Populasi penelitian yaitu seluruh pegawai dijadikan sampel, dengan Teknik Sensus yang berjumlah 23 orang.

## HASIL

### Analisis Statistik Deskriptif

Hasil analisis statistik deskriptif variabel pelayanan dan efektivitas organisasi sebagai berikut :

Berdasarkan analisis statistik deskriptif dapat diketahui bahwa pelayanan pada Kecamatan Rumbai Kota Pekanbaru adalah Cukup Baik sebanyak 12 responden atau 52.17% yang didominasi oleh indikator keterbukaan (19 responden atau 82.61%) dengan alasan bahwa pihak kecamatan telah berusaha memberikan kejelasan dan kepastian dalam pelayanan seperti tata cara atau prosedur, persyaratan, waktu, biaya dan pejabat atau pegawai yang berhak memberikan layanan.

Keterbukaan pelayanan mengakibatkan masyarakat sebagai penerima layanan akan mengetahui dengan jelas dan pasti akan tata cara atau prosedur pelayanan, biaya pelayanan, persyaratan pelayanan, waktu pelayanan sesuai dengan aturan yang berlaku serta pejabat atau pegawai yang memberikan pelayanan. Dengan demikian keterbukaan pelayanan akan memudahkan masyarakat sebagai penerima pelayanan segala bentuk proses pelayanan. Keterbukaan ini baik dalam pemberian informasi layanan yang diberikan secara lisan dan tulis. Namun dalam pelaksanaan masih terdapat pelayanan yang diberikan, masih kurangnya keterbukaan mengenai prosedur, persyaratan dan waktu pelayanan, masih kurangnya pihak kecamatan menampilkan semua yang berkaitan dengan pelayanan seperti tata cara pelayanan, persyaratan, biaya dan waktu pelayanan. Selain dari pada itu juga pejabat yang berwenang melaksanakan pelayanan, terkadang tidak berada dilokasi pelayanan atau loket pelayanan.

Berdasarkan analisis statistik deskriptif dapat diketahui bahwa efektivitas organisasi pada Kecamatan Rumbai Kota Pekanbaru adalah Cukup Baik yaitu sebanyak sebanyak 14 responden atau 60,87% yang didominasi oleh indikator pencapaian tujuan (19 responden atau 82.61%) dengan alasan bahwa efektivitas organisasi ditentukan oleh indikator pencapaian tujuan dalam menjalankan sasaran, target dan program- program yang telah ditentukan.

Dengan pencapaian tujuan maka sasaran, target dan program-program kerja dapat dijalankan sesuai dengan yang telah ditentukan. Pencapaian tujuan ini menandakan bahwa berjalan sesuai yang direncanakan dan memiliki arah yang jelas. Jika pencapaian tujuan berjalan dengan baik menandakan bahwa tercapaian efektivitas organisasi, begitu juga sebaliknya. Namun dalam pelaksanaan pencapaian tujuan belum terlaksana secara maksimal, masih terdapat sasaran, target dan program kerja yang belum terlaksana dengan baik sesuai yang telah ditentukan.

### Analisis Statistik Inferensial

Analisis statistik inferensial untuk menguji hipotesis yang telah ditentukan sebagai berikut :”adanya pengaruh pelayanan secara positif dan signifikan terhadap efektivitas organisasi pada Kantor Camat Rumbai”.

Hasil analisis pengujian hipotesis dengan menggunakan program SPSS Versi 22, dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 1. Model Summary

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,766 <sup>a</sup>	,587	,568	2,219

a. Predictors: (Constant), Pelayanan

Tabel 2. ANOVA

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	147,069	1	147,069	29,879	,000 <sup>b</sup>
	Residual	103,366	21	4,922		
	Total	250,435	22			
a. Dependent Variable: Efektivitas_Organisasi						
b. Predictors: (Constant), Pelayanan						

Tabel 3. Coefficients

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5,530	4,089		1,352	,191
	Pelayanan	,419	,077	,766	5,466	,000
a. Dependent Variable: Efektivitas_Organisasi						

Nilai-nilai koefisien dapat dilihat pada output tabel coefficients dan dimasukkan pada persamaan sebagai berikut :

$$Y = a + bx$$

$$Y = 5,530 + 0,419X$$

Konstanta  $a = 5,530$ , artinya jika pelayanan nilainya adalah 0 maka efektivitas organisasi nilainya positif sebesar 5,530.

Koefisien  $b = 0,419$ , artinya jika pelayanan ditingkatkan sebesar 1 satuan maka efektivitas organisasi akan meningkat sebesar 0,419 satuan.

Pengujian menggunakan tingkat signifikansi 0,05 dengan 2 sisi. Tabel distribusi t dicari pada tabel statistik pada signifikansi  $0,05/2 = 0,025$  (uji 2s sisi) dengan derajat kebebasan (df)  $n-k-1$  atau  $23-2 = 21$ . Dengan pengujian 2 sisi (signifikansi 0,025) maka hasil diperoleh untuk t tabel sebesar 2.080. Kriteria pengujian : jika t hitung  $\leq$  t tabel atau  $-t$  hitung  $\geq -t$  tabel maka  $H_0$  diterima dan jika t hitung  $>$  t tabel atau  $-t$  hitung  $<$  -t tabel maka  $H_0$  ditolak.

Berdasarkan signifikansi jika signifikansi  $>$  0,05 maka  $H_0$  diterima dan jika signifikansi  $\leq$  0,05 maka  $H_0$  ditolak. Hasil uji t pengaruh pelayanan terhadap efektivitas pada Kantor Camat Rumbai menunjukkan bahwa variabel pelayanan dengan nilai t hitung (5,466)  $>$  t tabel (2.080) atau dengan nilai sig sebesar (0,000) lebih kecil dari (0,05) maka  $H_0$  ditolak.

Dengan demikian pelayanan berpengaruh terhadap efektivitas organisasi. Nilai t hitung adalah positif, artinya pengaruh yang terjadi adalah positif. Semakin tinggi tingkat pelayanan yang diberikan atau semakin baik pelayanan yang diberikan maka akan semakin tinggi tingkat pencapaian efektivitas organisasi atau semakin mendekati dalam pencapaian efektivitas organisasi pada Kantor Camat Rumbai.

Berdasarkan tabel Model Summary diatas dapat diketahui bahwa nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) atau *R Square* sebesar 0,587 atau 58,7%. Hal ini menunjukkan bahwa persentase sumbangan pengaruh pelayanan terhadap efektivitas organisasi pada Kantor Camat Rumbai sebesar 58,7%. Sedangkan sisanya sebesar 41,3% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini seperti pengawasan, kinerja pegawai, keterampilan, pendidikan dan pelatihan. Nilai *standard Error of The Estimate* adalah suatu ukuran banyaknya kesalahan model regresi dalam memprediksi nilai

Y. Hasil regresi didapat nilai 2.219, hal ini berarti banyaknya kesalahan dalam memprediksi efektivitas organisasi sebesar 2.219.

## **PEMBAHASAN**

Penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat merupakan fungsi yang harus diemban pemerintah dalam rangka mewujudkan kesejahteraan, sebagai tolak ukur terselenggaranya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), Pintu masuk (*entry point*) bagi percepatan reformasi birokrasi di daerah dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan daerah yang baik (*good local governance*) terfokus pada peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik sehingga dapat meningkatkan efektivitas organisasi sebagai tugas utama melayani warga negara.

Meningkatkan efektivitas dalam suatu organisasi memang diperlukan, maka individu dalam organisasi memerlukan perilaku untuk menunjang efektifitas tersebut. Perilaku dalam bekerja melayani masyarakat dengan memberikan pelayanan secara prima dan berkualitas sehingga diharapkan dengan memberikan pelayanan secara prima dapat meningkatkan efektivitas organisasi sebagai instansi yang menjalani fungsi utama sebagai pelayan masyarakat.

Suatu organisasi dapat dikatakan efektif kalau tujuan organisasi atau nilai- nilai sebagaimana ditetapkan dalam visi dan misi dapat tercapai dengan maksimal. Efektifitas organisasi adalah tercapainya hasil dan tujuan organisasi yang telah diinginkan atau ditetapkan secara bersama dengan prinsip berdaya guna dan berhasil guna.

Penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu variabel bebas (pelayanan) yang terdiri dari kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, keamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, keadilan dan ketepatan waktu. Sedangkan untuk variabel terikat (efektivitas organisasi) terdiri dari pencapaian tujuan, akuisisi sumber daya, proses internal dan kepuasan konstituensi.

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelaksanaan pelayanan pada Kantor Camat Rumbai sudah cukup baik. Kesederhanaan dalam pelayanan mendeskripsikan bahwa pelayanan yang diberikan sudah secara prima, mudah dipahami, cepat, tepat dan tidak berbelit- belit sehingga masyarakat merasa puas atas pelayanan yang diterima. Untuk tingkat kejelasan dan kepastian dalam memberikan pelayanan bahwa pegawai memberikan pelayanan tidak sesuai dengan prosedur yang ada, terkadang kurang adanya pegawai atau pejabat ditempat yang memberikan pelayanan serta adanya biaya pelayanan ditetapkan tidak sesuai aturan yang berlaku.

Kemudian untuk tingkat kemananan dalam pelayanan diberikan oleh pihak kecamatan sudah baik dari segi keamanan dan kenyamanan pelayanan. Keamanan dari mencakup keamanan data masyarakat, kebersihan dan kerapian serta keindahan tempat pelayanan. Untuk tingkat keterbukaan dalam pelayanan bahwa masih kurangnya keterbukaan mengenai prosedur, persyaratan dan waktu pelayanan serta hal-hal lain yang berkaitan dengan pelayanan.

Efisiensi dalam pelayanan pada Kecamatan Rumbai Kota Pekanbaru bahwa pegawai dalam memberikan pelayanan berdasarkan prinsip efektivitas dan efisiensi, memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan akurat. Selain itu, keadilan dalam pelayanan menggambarkan bahwa pegawai memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan hak dan kewajiban baik sebagai pemberian layanan mau sebagai penerima layanan serta pegawai tidak memberikan pelayanan yang diskriminatif, tidak membeda- bedakan golongan atau kepentingan.

Sedangkan untuk ketepatan waktu dalam pelayanan menunjukkan bahwa masih lambatnya proses pelayanan kepada masyarakat. beberapa pegawai lamban dalam memberikan pelayanan, lambat dalam proses penyelesaian pelayanan serta kurang tanggap dalam memberikan pelayanan.

Dengan demikian hasil penelitian pelayanan pada Kantor Camat Rumbai masuk dalam kategori cukup baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pihak kecamatan dalam hal ini telah memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat dengan prinsip cepat, tepat dan akurat. Pemberian pelayanan yang berkualitas akan memberikan dampak kepuasan kepada masyarakat. Jika masyarakat merasa puas atas pelayanan publik, secara langsung menggambarkan bahwa efektivitas organisasi tercapai atau terlaksana. Hal ini dikarena bahwa tujuan utama instansi pemerintah yaitu memberikan pelayanan publik. Jika pelayanan publik baik maka pencapaian efektivitas organisasi juga baik.

Efektivitas kerja organisasi sangat tergantung dari efektivitas kerja dari orang-orang yang bekerja didalamnya. suatu organisasi dapat dikatakan efektif kalau tujuan organisasi atau nilai-nilai sebagaimana ditetapkan dalam visi tercapai. Hasil penelitian mengenai efektivitas organisasi pada Kantor Camat Rumbai menunjukkan bahwa dalam pencapaian tujuan organisasi belum terlaksananya dengan baik berupa belum tercapainya tujuan atau sasaran yang telah ditetapkan dan belum terlaksananya kegiatan-kegiatan dan program-program yang sudah ditetapkan oleh organisasi secara maksimal.

Pelaksanaan akusisi sumber daya bahwa pihak kecamatan masih memiliki kekurangan anggaran untuk pengembangan organisasi khususnya pencapaian tujuan organisasi yang telah ditetapkan serta masih kurangnya sumber daya manusia baik dari kualitas maupun kuantitas untuk mendukung pelaksanaan visi dan misi kecamatan.

Pada proses internal organisasi dalam menjalankan tugas pokok dan fungsi menunjukkan bahwa lingkungan kerjakurang harmonis antar sesama pegawai dan kurangnya komitmen, kepercayaan, loyalitas dan kepuasan kerja pegawai. Sedangkan untuk penilaian kepuasan konstituensi yang mencakup kepuasan masyarakat, pimpinan dan rekan kerja menggambarkan bahwa belum dapat memberikan kepuasan kepada mitra kerja yang terkait dalam memberikan layanan serta kepuasan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan.

Dengan demikian pelaksanaan efektivitas organisasi pada Kantor Camat Rumbai sudah cukup baik namun belum terlaksana dengan maksimal. Efektivitas organisasi pada Kantor Camat Rumbai ditentukan oleh indikator pencapaian tujuan dalam menjalankan sasaran, target dan program-program yang telah ditentukan.

Pencapaian tujuan ini menandakan bahwa berjalan sesuai yang direncanakan dan memiliki arah yang jelas. Jika pencapaian tujuan berjalan dengan baik menandakan bahwa tercapaian efektivitas organisasi, begitu juga sebaliknya. Namun dalam pelaksanaan pencapaian tujuan belum terlaksana secara maksimal, masih terdapat sasaran, target dan program kerja yang belum terlaksana dengan baik sesuai yang telah ditentukan.

Hasil regresi sederhana variabel pelayanan terhadap efektivitas organisasi menghasilkan koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,587 atau 58,7%. Hal ini menunjukkan bahwa persentase sumbangan pengaruh variabel bebas (pelayanan) terhadap variabel terikat (efektivitas organisasi) pada Kantor Camat Rumbai sebesar 58,7%. Sedangkan sisanya sebesar 41,3% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti pengawasan, kinerja pegawai, keterampilan, pendidikan dan pelatihan.

Hasil statistik tersebut menunjukkan bahwa pelayanan berpengaruh terhadap efektivitas organisasi. Artinya semakin baik dan tinggi pelayanan yang diberikan maka akan semakin tinggi tingkat perilaku efektivitas organisasi. Sebaliknya jika semakin rendah

tingkat pelaksanaan pelayanan atau kurang berkualitas pelayanan yang diberikan maka akan semakin rendahnya organisasi dalam mencapai efektivitas organisasi.

## **SIMPULAN**

Pelaksanaan pelayanan pada Kantor Camat Rumbai masuk dalam kategori cukup baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pihak kecamatan dalam hal ini telah memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat dengan prinsip cepat, tepat dan akurat.

Pelaksanaan efektivitas organisasi pada Kantor Camat Rumbai sudah cukup baik namun belum terlaksana dengan maksimal. Efektivitas organisasi pada Kantor Camat Rumbai ditentukan oleh indikator pencapaian tujuan dalam menjalankan sasaran, target dan program- program yang telah ditentukan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan berpengaruh terhadap efektivitas organisasi. Artinya semakin baik dan tinggi pelayanan yang diberikan maka akan semakin tinggi tingkat perilaku efektivitas organisasi. Sebaliknya jika semakin rendah tingkat pelaksanaan pelayanan atau kurang berkualitas pelayanan yang diberikan maka akan semakin rendahnya organisasi dalam mencapai efektivitas organisasi.

Persentase sumbangan pengaruh variabel bebas (pelayanan) terhadap variabel terikat (efektivitas organisasi) pada Kantor Camat Rumbai sebesar 58,7%. Sedangkan sisanya sebesar 41,3% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti pengawasan, kinerja pegawai, keterampilan, pendidikan dan pelatihan.

## **DAFTAR RUJUKAN**

- Boediono, B. 2013 . Pelayanan prima Perpajakan. PT. Rineka Cipta. Jakarta.
- Danang Sunyoto, Burhanudin. 2015. Perilaku Organisasional. CAPS, Yogyakarta.
- Harbani Pasolong. 2013. Teori Administrasi Publik. Alfabeta, Bandung.
- Hugi Lokon. 2012. Pengaruh Efisiensi Pelayanan Publik Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Kelurahan (Survei di Kelurahan Kebagusan, Kecamatan Pasar Minggu, Kota Administrasi Jakarta Selatan, Provinsi DKI Jakarta). Jurnal Program Ilmu Pemerintah Sekolah Tinggi Ilmu Pemerintah Abdi Negara. Jakarta.
- Nurmalia Nafiyanti. 2004. Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Efektivitas Organisasi pada Dinas Pendapatan Daerah DKI Jakarta, Studi pada Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor. Jurnal Program Sarjana Departemen Ilmu Administrasi FISIP Universitas Indonesia.
- Sondang P Siagian. 2011. Filsafat Administrasi Edisi Revisi. PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik