

STUDI EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN KEJAKSAN KOTA CIREBON

Oleh:

Layaman, S.E., M.Si

(Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Cirebon)

Suci Hartati, S.IP

(Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Cirebon)

Abstract

This research early from problem not yet is effective officer service of district government in giving public service to society. Proven by existence of unjust service and delay of arrangement of work, the problem arise because of less its discipline of district government officer and less supporting climate work in arrangement of work. Based on the problem, writer conduct the research with use methode of survey with data collecting technique there are use to bibliography data, observation, interview and spreading a set questionnaire.

The objective of the research were to review and to analyze a relation of discipline work and climate work to effectiveness service of government officer in District of Kejaksaan, Town of Cirebon. Hypothesis which writer raise there are (1) There is influence of discipline work government officer of district to service effectiveness, (2) There is influence of work climate to service effectiveness.

This research used to doubled linear regression analysis. Based on the result of solution and analysis concerning Influence of discipline work and climate work in District of Kejaksaan, Town of Cirebon there are (1) Discipline work an climate work government officer District of Kejaksaan it can be good categorized. That is it can be seen from responder answer which majority answer agree. The result of analysis of regression also show the existence of influence which are positive from both variable to effectiveness service public, (2) Variable of working discipline (X1) and organizational climate always influence effectiveness service of public in District of Kejaksaan, Town of Cirebon. And that 65,1% effectiveness service of public can be explains by discipline work variable and work climate variable, while the rest 34,9% explained by other causes which there are not yet to check, and then (3) By parsial analyze, discipline work and organizational climate have influence to effectiveness service of public.

Keywords: Discipline, Climate Work, Effectiveness Service

I. PENDAHULUAN

Pembangunan pada dasarnya merupakan upaya yang dilakukan oleh masyarakat untuk memperbaiki keterbelakangan dan ketertinggalan dalam semua bidang kehidupan menuju suatu keadaan yang lebih baik dari pada keadaan sebelumnya. Tujuan pembangunan nasional bangsa Indonesia adalah mewujudkan

masyarakat yang adil dan makmur baik material maupun spiritual. Pencapaian tujuan nasional di atas dilakukan dengan rangkaian upaya pembangunan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan masyarakat, bangsa dan negara yang dilaksanakan bersama oleh masyarakat dan pemerintah menuju terwujudnya masyarakat adil dan makmur. Masyarakat adalah pelaku utama pembangunan dan pemerintah berkewajiban untuk mengarahkan, membimbing serta menciptakan suasana yang menunjang.

Keberhasilan pembangunan nasional tidak lepas dari peran dan fungsi organisasi pemerintah yang mengemban tugas-tugas pemerintahan. Keberhasilan organisasi pemerintah dalam mencapai tujuan sangat mendukung tercapainya tujuan pembangunan nasional. Dalam rangka pencapaian tujuan nasional dan tujuan pembangunan nasional tersebut diperlukan peran serta Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebagai unsur aparatur negara, abdi negara dan abdi masyarakat yang tugasnya adalah untuk melaksanakan pemerintahan dan tugas pembangunan.

Widjaja (1990: 35) menyebutkan bahwa Pegawai Negeri Sipil bukan hanya aparatur pemerintah, melainkan juga abdi negara dan abdi masyarakat yang pada dasarnya adalah pelayan masyarakat. Pendapat serupa juga dilontarkan oleh Drs. H. Mochamad Hidayat, M.Si., Kepala Biro Organisasi Provinsi Jawa Barat, pada acara koordinasi dan fasilitasi peningkatan pelayanan publik yang dilaksanakan di BAKORWIL Cirebon pada tanggal 26 April 2006, beliau mengatakan bahwa tugas pokok aparatur adalah sebagai (1) abdi negara dan (2) abdi masyarakat, yang tercermin dalam pelaksanaan tugas umum pemerintahan dan pembangunan.

Dengan demikian, output dari pelaksanaan tugas adalah berupa jasa pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan dikatakan efektif apabila aparat berhasil dalam melaksanakan tugasnya. Dengan kata lain keberhasilan tugas pemerintah dalam pembangunan nasional banyak tergantung pada kerja dan kemampuan pegawai negeri. Dari penjelasan tersebut kita dapat melihat bahwa kedudukan dan peranan pegawai negeri sangat penting dan menentukan keberhasilan pembangunan nasional.

Aparat Kecamatan sebagai bagian dari pegawai negeri dituntut untuk dapat menjadi motor penggerak pembangunan. Aparat Kecamatan sebagian tugasnya bersentuhan langsung dengan masyarakat sehingga akan lebih memahami keadaan dan kondisi masyarakat. Dalam penjelasan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian dinyatakan bahwa kelancaran menyelenggarakan pemerintahan dan pelaksanaan pembangunan nasional, terutama tergantung dari kesempurnaan aparatur negara, dan kesempurnaan aparatur negara bergantung pada kesempurnaan pegawai negeri. Dari penjelasan tersebut dapat dikatakan bahwa kesempurnaan birokrasi bergantung pada kesempurnaan aparatur negara sehingga kualitas birokrasi kita tercermin dari kualitas aparatur negara.

Tugas pemerintah tidak hanya mengatur saja, tetapi juga memberikan pelayanan kepada masyarakat. Fungsi pelayanan selama ini belum mendapat perhatian dari para aparat birokrasi kita sebab fungsi mengaturnya lebih dominan dibandingkan porsi pelayanannya. Berkaitan dengan kondisi pelayanan publik saat ini, Kepala Biro Organisasi Provinsi Jawa Barat mengatakan bahwa :

- Pelayanan publik masih dirasakan belum sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat.
- Banyaknya keluhan dan pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat tentang :
 - sistem dan prosedur pelayanan yang berbelit-belit
 - prosedur pelayanan yang tidak transparan
 - waktu dan biaya pelayanan
- Perilaku aparatur pemerintah bukan sebagai pelayan publik tetapi sebagai penguasa dan pengatur masyarakat.
- Banyaknya peraturan yang tumpang tindih dan substansinya kurang dipercaya/distrust masyarakat.

Dari observasi awal yang dilakukan penulis, ternyata pelayanan yang dilakukan aparatur kecamatan belum efektif. Hal ini dapat diidentifikasi dari fakta-fakta yang ditemukan penulis pada waktu observasi.

Penulis melakukan observasi pada hari Kamis tanggal 18 Mei 2006 jam 09.34 WIB. Observasi dilakukan dengan mewawancarai beberapa warga. Bapak Jaja (nama samaran) salah seorang warga di salah satu Kelurahan yang ada di Kecamatan Kejaksan, mengatakan bahwa, saat beliau datang ke kantor kecamatan untuk pembuatan kartu keluarga, aparat yang melayaninya sangat lamban. Beliau mengatakan :

“Pada saat saya mengurus pembuatan Kartu Keluarga, saya memang dilayani, tapi wajah mereka sangat tidak menyenangkan dan sangat lambat dalam mengerjakannya. Selain itu, mereka sambil ngobrol sendiri dengan petugas yang lain, pada waktu saya tegur supaya cepat-cepat karena saya sedang tergesa-gesa, malah saya dimarahi suruh bersabar. Saya jadi malas untuk pergi ke kantor itu lagi”.

Pada saat yang sama, penulis juga memperoleh keluhan dari bapak Anas (nama samaran) salah seorang warga yang tidak puas atas pelayanan yang diberikan aparat Kecamatan pada saat beliau datang ke kantor untuk mengurus surat rekomendasi perijinan usaha kecil, beliau mengatakan :

“Saya kan mau mengurus Surat Rekomendasi Usaha, pada waktu saya datang ke kantor untuk pembuatan surat rekomendasi, ternyata disuruh datang lagi esok hari, sebab pak Camat lagi tidak ada di tempat. Saya maklum mungkin beliau lagi ada rapat di kecamatan, tapi kenapa tidak ada orang yang diberi wewenang untuk mengurus surat tersebut, ini jadi membuat tidak efektif pelayanannya, mana perilaku petugasnya tidak menyenangkan”.

Aparat juga sering datang terlambat, tidak sesuai dengan jam kerja. Ada salah seorang penjaga di kantor Kecamatan pada saat penulis melakukan observasi, Selasa 23 Mei 2006 jam 08.00 WIB, mengatakan :

“Dulu jam kerja itu jam 07.00 mereka berangkatnya sekitar setengah delapan sampai jam delapan, sekarang jam kerjanya jam 08.00 mereka tetap sama berangkatnya sampai jam delapan. Padahal sering jam tujuh itu sudah ada warga yang membutuhkan pelayanan dari aparat, tapi mereka belum datang, saya jadi tidak enak sendiri sama warga, saya tidak punya hak apa-apa untuk melayani mereka, tugas saya kan hanya bersih-bersih disini”.

Dari hasil wawancara terhadap beberapa warga yang membutuhkan pelayanan dari aparat kecamatan tersebut, dapat diketahui bahwa ternyata masih banyak keluhan yang muncul dari masyarakat, seperti adanya pegawai yang sering datang terlambat dan pelayanan yang kurang adil yang menyebabkan keterlambatan penyelesaian pekerjaan, dalam hal ini adalah melayani keperluan yang dibutuhkan oleh warga masyarakat. Merujuk pada masalah tersebut, dapat dirumuskan bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparat kecamatan belum efektif.

Dengan alasan inilah penulis tertarik meneliti tentang STUDI EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN KEJAKSAN KOTA CIREBON. Dalam penelitian ini, penulis membatasi faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan pada disiplin kerja pegawai kecamatan pada saat melayani masyarakat dan iklim kerja yang ada di kantor Kecamatan yang bersangkutan. Bagaimana kedisiplinan mereka terhadap pekerjaan yang mereka kerjakan sehingga dapat memuaskan masyarakat yang dilayani. Bagaimana iklim organisasi yang dapat menunjang efektivitas pelayanan terhadap masyarakat.

1.2 Perumusan Masalah

Beberapa variabel yang mempengaruhi terhadap efektivitas pelayanan publik adalah disiplin kerja dan iklim kerja. Oleh karena itu, maka dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut: (1) Bagaimanakah pengaruh disiplin kerja dan iklim kerja secara simultan terhadap efektivitas pelayanan aparat di Kecamatan Kejaksan Kota Cirebon? (2) Apakah ada pengaruh secara parsial dari disiplin kerja dan iklim kerja terhadap efektivitas pelayanan aparat di Kecamatan Kejaksan Kota Cirebon?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah : (1) Untuk mengetahui pengaruh secara simultan disiplin kerja dan iklim kerja terhadap efektivitas pelayanan aparat di Kecamatan Kejaksan Kota Cirebon dan (2) Untuk mengetahui pengaruh secara parsial disiplin kerja dan iklim kerja terhadap efektivitas pelayanan aparat di Kecamatan Kejaksan Kota Cirebon.

II. TELAAH PUSTAKA

2.1 Efektivitas Pelayanan Publik

Efektivitas berasal dari kata efektif yang berarti terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki dalam sesuatu perbuatan (Ensiklopedi Administrasi, 1989: 149). Efektif dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia berarti dapat membawa hasil, berhasil guna. Sedangkan menurut Handoko (1993: 7) efektivitas adalah kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan yang tepat untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Dalam kenyataannya, sulit sekali merinci apa yang dimaksud dengan konsep efektivitas dalam suatu organisasi. Pengertian efektivitas dalam suatu organisasi mempunyai arti yang berbeda-beda bagi setiap orang, bergantung pada kerangka acuan yang dipakainya. Bagi sejumlah sarjana ilmu sosial, efektivitas seringkali ditinjau dari sudut kualitas kehidupan pekerja (Steers, 1985: 1).

Richard M. Steers mengemukakan bahwa pada dasarnya cara yang terbaik untuk meneliti efektivitas ialah dengan memperhatikan secara serempak tiga buah konsep yang saling berhubungan yaitu :

1. Paham mengenai optimasi tujuan : efektivitas dinilai menurut ukuran seberapa jauh sebuah organisasi berhasil mencapai tujuan yang layak dicapai;
2. Perspektif sistematis : tujuan mengikuti suatu daur dalam organisasi;
3. Tekanan pada segi perilaku manusia dalam susunan organisasi : bagaimana tingkah laku individu dan kelompok akhirnya dapat menyokong atau menghalangi tercapainya tujuan organisasi (Steers, 1985:4-7)

Orientasi dalam penelitian tentang efektivitas sebagian besar dan sedikit banyaknya pada akhirnya bertumpu pada pencapaian tujuan. Georgepoulos Tenenbaum (Richard M. Steers, 1985:20) berpendapat bahwa konsep efektivitas kadang-kadang disebut sebagai keberhasilan yang biasanya digunakan untuk menunjukkan pencapaian tujuan. Chester I. Barnard (dalam Gibson, 1994:27), mendefinisikan efektivitas sebagai pencapaian sasaran yang telah disepakati atas usaha bersama. Tingkat pencapaian sasaran itu menunjukkan tingkat efektivitas. Definisi lain yang dapat dijadikan acuan ialah menurut Emerson (dalam Handayani, 1985:16) :

Efektivitas ialah pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Jelaslah bila sasaran atau tujuan telah tercapai sesuai dengan yang direncanakan sebelumnya, hal ini dikatakan efektif. Jadi apabila tujuan atau sasaran tidak sesuai dengan yang telah ditentukan, maka pekerjaan itu dikatakan tidak efektif.

Katz dan Kahn (Richard M. Steers, 1985:48) berpendapat bahwa efektivitas sebagai usaha untuk mencapai suatu keuntungan bahwa efektivitas sebagai usaha untuk mencapai suatu keuntungan maksimal bagi organisasi dengan segala cara. Berkaitan dengan konsep efektivitas. The Liang Gie (1988:34) berpendapat :

Efektivitas merupakan keadaan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya suatu efek atau akibat yang dikendaki. Kalau seseorang melakukan suatu perbuatan dengan maksud tertentu yang dikehendaki, maka perbuatan itu dikatakan efektif kalau menimbulkan akibat atau mencapai maksud sebagaimana yang dikehendaki.

Sondang P. Siagian (1981:151) berpendapat bahwa efektivitas terkait penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditetapkan sebelumnya atau dapat dikatakan apakah pelaksanaan sesuatu tercapai sesuai dengan yang direncanakan sebelumnya. M. Manullang (1986:214) berpendapat :

Prestasi atau efektivitas organisasi pada dasarnya adalah efektivitas perorangan, atau dengan kata lain bila tiap anggota secara terkoordinasi melaksanakan tugas dan pekerjaannya masing-masing dengan baik, efektivitas organisasi secara keseluruhan akan timbul.

Dari bermacam-macam pendapat di atas terlihat bahwa efektivitas lebih menekankan pada aspek tujuan dari suatu organisasi, jadi jika suatu organisasi telah berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan, maka dapat dikatakan telah mencapai efektivitas. Dengan demikian efektivitas pada hakekatnya berorientasi pada pencapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Moenir (2000:vii) mengatakan bahwa pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Jadi dalam memberikan pelayanan yang efektif dapat berarti tercapainya tujuan pelayanan yang telah ditetapkan organisasi dan masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang didapatnya. Weber (dalam Azhar Kasim, 1993:9) mengatakan :

Bahwa konsep birokrasi yang rasional sangat mengandalkan pada peraturan-peraturan dan prosedur yang kesemuanya dimaksudkan untuk membantu tercapainya tujuan dan terlaksananya nilai-nilai dan norma-norma yang diinginkan.

Dengan melihat konsep tentang pelayanan publik yang telah diuraikan di atas, bahwa pelayanan publik adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat atau kelompok yang dilayani dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Maka, dapat dikatakan bahwa efektivitas pelayanan aparat adalah tercapainya suatu tujuan yang dilakukan oleh aparat dalam pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Efektivitas lebih menekankan pada aspek tujuan dari suatu organisasi. Untuk mengukur efektivitas pelayanan maka kita dapat melihatnya dari optimasi tujuan, perspektif sistematika dan perilaku pegawai dalam organisasi.

2.2 Disiplin Kerja Aparat

Peraturan sebagai salah satu sarana dalam mencapai tujuan bukan hanya satu kata yang tidak bermakna dan diabaikan tanpa ditaati. Dalam rangka mencapai tujuan, peraturan harus benar-benar ditaati oleh setiap individu yang menjadi objek dari peraturan tersebut. Ketaatan terhadap peraturan yang ada lazim disebut dengan disiplin. Dalam organisasi disiplin diperlukan agar jangan sampai terjadi keteledoran atau kelalaian serta pemborosan dalam pelaksanaan suatu pekerjaan.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, disiplin diartikan sebagai ketaatan atau kepatuhan kepada peraturan tata tertib dan sebagainya. Berdasarkan asal katanya, disiplin berasal dari kata *disiplina* yang berarti latihan atau pendidikan kesopanan dan kerohanian serta pengembangan tabiat.

Disiplin adalah suatu keadaan tertib dimana orang-orang yang bergabung dalam suatu organisasi, tunduk pada peraturan-peraturan yang telah ada dengan senang hati (Kerlinger dan Pedhazur, 1987:160). Gordon S. Watkins mengartikan

disiplin sebagai suatu kondisi atau sikap yang ada pada semua anggota organisasi yang tunduk dan taat pada aturan organisasi (dalam Moenir, 2000:94).

Disiplin menurut Moenir adalah suatu ketaatan terhadap aturan, baik tertulis maupun tidak tertulis, yang telah ditetapkan (Moenir, 2000:94). Moenir berpendapat bahwa :

Dalam pelaksanaan tugas/pekerjaan disiplin terdiri atas dua jenis disiplin, yaitu disiplin waktu dan disiplin perbuatan. Kedua disiplin tersebut merupakan kesatuan yang tak dapat dipisahkan serta saling mempengaruhi. Disiplin waktu tanpa disertai disiplin kerja tidak ada artinya, dengan kata lain tidak ada hasil sesuai dengan ketentuan organisasi. Sebaliknya disiplin kerja tanpa didasari dengan disiplin waktu tidak ada manfaatnya. Oleh karena itu usaha pendisiplinan tidak dapat dilakukan separuh-separuh melainkan harus serentak kedua-duanya (Moenir, 2000:95-96).

Disiplin menurut Atmosudirjo (1987) adalah :

1. Suatu sikap mental (*state of mind, mental attitude*) tertentu yang merupakan sikap taat dan tertib sebagai hasil daripada latihan dan pengendalian pikiran dan watak oleh pribadi secara teratur;
2. Suatu pengetahuan tingkat tinggi tentang sistem aturan-aturan perilaku, sistem atau norma-norma kriteria dan standar sekaligus keseluruhan dan kesadaran bahwa ketaatan akan aturan, kriteria standar struktur dan sistem organisasi tersebut itu adalah syarat mutlak untuk mencapai keberhasilan;
3. Sikap kelakuan (*behavior*) yang secara wajar menunjukkan kesungguhan hati, pengertian kesadaran untuk mentaati segala apa yang diketahui itu secara cermat dan tertib.

Berdasarkan berbagai pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja adalah suatu sikap taat pada peraturan dan tata tertib serta tanggung jawab dalam kaitannya dengan pelaksanaan pekerjaan.

Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Efektivitas Pelayanan Aparat Kecamatan

Suatu organisasi akan berhasil mencapai tujuannya apabila melakukan usaha dengan sungguh-sungguh. Efektivitas yang tinggi, yang dicapai organisasi, tidak diperoleh secara kebetulan. Sikap disiplin akan membuat, aparat taat serta patuh terhadap aturan yang ada sehingga pencapaian sasaran organisasi dapat diperoleh secara optimal.

Disiplin adalah sikap mental yang tercermin dari perilaku pribadi atau kelompok berupa kepatuhan, ketaatan terhadap hukum dan norma yang berlaku dan dilaksanakan secara sadar dan ikhlas lahir batin. Birokrat di tingkat Kecamatan sebagai aparat teknis harus mempunyai disiplin tinggi, karena disiplin akan menentukan keberhasilan suatu kegiatan. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh Miftah Thoha bahwa birokrasi itu cirinya harus disiplin, harus menegakkan aturan yang sudah disepakati atau telah ditetapkan (Thoha, 1990:28). Pentingnya disiplin juga diungkapkan oleh Widjaja (1990:28) bahwa dalam kehidupan sehari-hari dapat kita amati bahwa mereka yang berdisiplin tinggi, umumnya berprestasi lebih tinggi pula.

H1: Disiplin Kerja berpengaruh Terhadap Efektivitas Pelayanan Publik.

2.3 Iklim Kerja Organisasi

Menurut Steers (1985: 120), bila kita membahas konsep iklim kerja dalam suatu organisasi, itu berarti kita sedang membicarakan mengenai sifat-sifat atau ciri yang dirasa terdapat dalam lingkungan kerja dan timbul terutama karena kegiatan organisasi, yang dilakukan secara sadar atau tidak dan dianggap mempengaruhi perilaku kemudian. Ada beberapa hal yang perlu diperhatikan berhubungan dengan definisi iklim kerja organisasi, yaitu :

Pertama, iklim organisasi tertentu adalah iklim yang dilihat oleh para pekerjanya, jadi tidak selalu iklim yang “sebenarnya”. Kedua, iklim organisasi adalah anggapan adanya hubungan antara ciri dan kegiatan lainnya dari organisasi dan iklim.

Davis dan Newstrom (1990:20), iklim organisasi adalah lingkungan manusia di dalam mana para pegawai organisasi melakukan pekerjaan mereka. Sedangkan pendapat yang senada juga diungkapkan oleh Kuncorohadi (1983:99), iklim organisasi adalah suasana dalam suatu organisasi yang diciptakan oleh para hubungan antar pribadi yang berlaku dalam organisasi tersebut.

Faktor-faktor yang membentuk iklim organisasi menurut Steers (1985:125) yaitu struktur organisasi, teknologi organisasi, lingkungan tugas luar atau dan kebijakan dan praktek yang ditetapkan oleh manajemen puncak.

Selanjutnya untuk memperjelas dimensi-dimensi iklim organisasi bisa dilihat dalam pendapat Campbell dan Beaty (dalam Steers, 1985:122) yang mengemukakan 10 dimensi iklim organisasi, yaitu :

1. Struktur tugas
2. hubungan imbalan hukum
3. sentralisasi keputusan
4. tekanan pada prestasi
5. tekanan pada latihan dan pengembangan
6. keamanan versus resiko
7. keterbukaan versus tertutupan
8. status dan semangat
9. pengakuan dan umpan- balik
10. kompetensi dan keluwesan organisasi secara umum

Dari pendapat-pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa iklim kerja dalam organisasi merupakan sifat-sifat atau ciri-ciri yang dirasakan dalam lingkungan kerja dan timbul karena kegiatan organisasi yang dilakukan secara sadar maupun tidak sadar dan dianggap mempengaruhi kelancaran aktivitas organisasi. Apabila iklim yang ada bermanfaat bagi para pegawai maka dapat diharapkan tingkat perilaku ke arah tujuan semakin tinggi dan itu berarti efektivitas organisasi dapat tercapai. Sebaliknya bila iklim yang ada bertentangan dengan tujuan, kebutuhan dan motivasi karyawan maka dapat mengganggu kinerja dan prestasi serta kepuasan karyawan sehingga dapat mengurangi optimalisasi dalam pencapaian tujuan organisasi.

Pengaruh Iklim Kerja Dalam Kecamatan Terhadap Efektivitas Pelayanan Aparat Kecamatan

Suasana iklim kerja tempat pegawai bekerja perlu diperhatikan. Iklim kerja dalam suatu organisasi merupakan suatu sifat atau ciri yang dirasakan dalam lingkungan kerja dan timbul karena kegiatan organisasi yang dilakukan secara sadar maupun tidak sadar dan dianggap mempengaruhi kelancaran aktivitas organisasi. Bagaimana cara pegawai berinteraksi dengan masyarakat pada saat melayani, bagaimana hubungan antar pegawai dalam organisasi tersebut, sehingga pelayanannya menjadi efektif. Dalam hal ini yang dimaksud adalah iklim organisasi dalam kantor kecamatan tempat aparat kecamatan melayani

kepentingan masyarakat. Hal ini sangat penting guna mendukung tercapainya pelayanan yang efektif terhadap masyarakat.

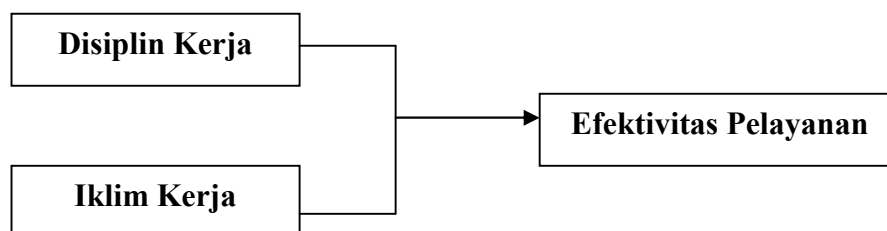
Iklm kerja yang baik dalam suatu organisasi sangat penting artinya karena efektivitas setiap organisasi sangat ditentukan oleh iklim kerja yang ada dalam organisasi dimana setiap pegawai bekerja, dalam hal ini adalah organisasi kecamatan. Seperti diungkapkan oleh Steers bahwa : “iklim memang merupakan faktor pengaruh yang penting bagi prestasi dan kepuasan kerja.: (Steers, 1985:130). Dari pendapat Steers tersebut kita dapat melihat bahwa iklim kerja sangat berpengaruh pada prestasi dan kepuasan kerja pegawai yang dalam penelitian ini adalah tercapainya efektivitas pelayanan aparat kecamatan.

H2: Iklim Kerja berpengaruh Terhadap Efektivitas Pelayanan publik.

2.4 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan hasil telaah pustaka mengenai efektivitas pelayanan publik, disiplin kerja dan iklim kerja, maka dapat digambarkan kerangka pemikiran yang mendasari penelitian ini seperti yang dapat dilihat pada gambar berikut:

Gambar 1. Kerangka Pemikiran



III. METODE PENELITIAN DAN ANALISIS

Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey, yaitu metode yang bertujuan untuk mengumpulkan data sejumlah besar variabel melalui wawancara dan kuesioner.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Aparatur Pemerintah Kecamatan Kejaksan Kota Cirebon yang berjumlah 22 orang. Arikunto (1998: 120) mengatakan jika subyek yang akan diteliti kurang dari 100 jumlahnya, maka lebih baik semua subyek dijadikan sample penelitian. Sedangkan jika jumlah subyek besar atau lebih dari 100, sampai bisa diambil 10 %-15% atau 20%-25% dari jumlah subyek. Oleh karena itu di dalam penelitian ini seluruh populasi tersebut menjadi sampel.

3.2 Metode Analisis

3.2.1 Definisi Konseptual dan Operasional Variabel

| No. | Variabel | Konsep | Indikator |
|-----|-----------------------|---|--|
| A. | Efektivitas Pelayanan | Yaitu tercapainya suatu tujuan yang dilakukan oleh aparat dalam pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. | 1. Optimasi tujuan 2. Perspektif sistematika 3. Perilaku pegawai dalam organisasi |
| B. | Disiplin Kerja | Yaitu suatu sikap taat pada peraturan dan tata tertib serta tanggung jawab dalam kaitannya dengan pelaksanaan pekerjaan. | 1. Ketaatan aparat terhadap peraturan 2. Tanggung jawab |
| C. | Iklim Kerja | Yaitu sifat-sifat atau ciri-ciri yang dirasakan dalam lingkungan kerja dan timbul karena kegiatan organisasi yang dilakukan secara sadar maupun tidak sadar dan dianggap mempengaruhi kelancaran aktivitas organisasi | 1. Struktur tugas 2. Hubungan imbalan - hukum 3. Pengambilan keputusan 4. Tekanan pada Prestasi dan Semangat kerja 5. Keamanan versus Resiko |

3.2.2 Teknik analisis data

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antara disiplin kerja dan iklim kerja terhadap efektivitas pelayanan aparat di Kecamatan Kejaksan Kota Cirebon digunakan persamaan regresi linear berganda dengan rumus:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan :

Y = Efektivitas pelayanan aparat pemerintah

a = Konstanta

X1 = disiplin kerja

X2 = iklim kerja

e = error

b1 = koefisien regresi X1

b2 = koefisien regresi X2

Kemudian untuk mengetahui makna nilai koefisien regresi masing-masing variabel, maka dilakukan serangkaian uji yaitu uji serentak (uji F) dan uji parsial (uji t).

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Sebelum jawaban dari kuisioner dianalisis lebih lanjut, terlebih dahulu dilakukan pengujian terhadap instrumen penelitian tersebut. Instrumen penelitian yang dimaksud adalah angket/kuisioner. Alasan pengujian instrumen penelitian tersebut adalah agar mendapatkan angket/kuisioner yang benar-benar valid dan reliabel. Sebab penelitian yang baik adalah penelitian yang didukung dengan data-data yang valid, dan untuk mendapatkan data yang valid diperlukan instrumen yang valid juga. Pengujian instrumen penelitian dilakukan dengan pengujian validitas dan pengujian reliabilitas. hasilnya menunjukkan tingkat validitas dan reliabilitas yang tinggi. Pernyataan dikatakan valid jika r hitung $>$ r table. Sedangkan analisis reliabilitas dilakukan dengan menggunakan koefisien reliabilitas *alpha cronbach*. Adapun hasilnya untuk semua variabel valid dan reliabel.

4.1 Hasil Penelitian

a. Koefisien Determinasi

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh disiplin kerja dan iklim kerja terhadap efektivitas pelayanan publik dapat dilihat dari nilai R square. Dan dari tabel Model Summary di bawah ini terlihat bahwa angka Adjusted R square (untuk model regresi lebih dari dua variabel bebas digunakan adjusted R^2 sebagai koefisien determinasi, Singgih Santoso; 2004: 354) adalah 0,615, hal ini berarti bahwa 65,1 persen efektivitas pelayanan publik dapat dijelaskan oleh variabel disiplin kerja dan variabel iklim kerja, sedangkan sisanya 34,9 persen dijelaskan oleh sebab-sebab lain yang tidak diteliti.

Model Summary

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | ,826 ^a | ,683 | ,651 | 3,0143 |

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Uji signifikansi Regresi Berganda

Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh baik secara bersama atau serentak maupun parsial maka digunakan uji F dan uji t.

1) Uji F

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan Program SPSS 11.5, diperoleh nilai F hitung sebagai berikut:

ANOVA^a

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1 | Regression | 390,886 | 2 | 195,443 | 21,510 | ,000 ^a |
| | Residual | 181,723 | 20 | 9,086 | | |
| | Total | 572,609 | 22 | | | |

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Berdasarkan hasil tersebut didapat F hitung sebesar 21,51. Sedangkan F tabel dengan derajat kebebasan $v_1 = k$ dan $v_2 = n - k - 1 = 23 - 2 - 1 = 20$ dan dengan tingkat keyakinan 95% ($\alpha = 0,05$) diperoleh F tabel sebesar 4,49. Dengan demikian nilai F hitung lebih besar dari F tabel ($21,51 > 4,49$), sehingga terdapat pengaruh secara bersama-sama variabel disiplin kerja dan iklim kerja terhadap efektivitas pelayanan publik. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa variabel disiplin kerja (X1) dan iklim kerja (X2) mempunyai pengaruh bersama, artinya kedua variabel tersebut selalu mempengaruhi efektivitas pelayanan publik di Kecamatan Kejaksan Cirebon. Dengan kata lain dapat dikatakan secara serentak variasi kedua variabel bebas mampu menjelaskan variasi variabel terikatnya yaitu efektivitas pelayanan publik di Kecamatan Kejaksan. Dapat dikatakan pula bahwa kedua variabel bebas tersebut dapat menjelaskan model yang digunakan dalam penelitian ini.

2) Uji t

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan Program SPSS 11.5, diperoleh nilai t hitung sebagai berikut:

Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 2,482 | 7,373 | | ,337 | ,740 |
| | X1 | ,662 | ,114 | ,733 | 5,799 | ,000 |
| | X2 | ,224 | ,088 | ,322 | 2,550 | ,019 |

a. Dependent Variable: Y

Dengan menggunakan tingkat keyakinan sebesar 95% ($\alpha = 0.05$) dan derajat kebebasan ($n-k-1$) diperoleh t tabel sebesar 2,086. Dari tabel di atas terlihat bahwa t hitung untuk variabel disiplin kerja (X1) sebesar 5,799 dan variabel iklim kerja (X2) sebesar 2,550. Jadi nilai t hitung kedua variabel adalah lebih besar dari t tabel ($5,799; 2,550 > 2,086$), sehingga secara parsial variabel disiplin kerja dan iklim organisasi mempunyai pengaruh terhadap efektivitas pelayanan publik.

Untuk mengetahui variable manakah diantara disiplin kerja (X1) dan iklim kerja (X2) yang paling berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan publik (Y), adalah dengan melihat tabel di atas pada kolom beta. Dari tabel tersebut terlihat bahwa Beta untuk variable disiplin kerja (X1) sebesar 0,733 dan variable iklim kerja (X2) sebesar 0,322. dengan demikian jelas bahwa variabel disiplin kerja (X1) adalah merupakan variabel yang paling berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan publik di Kecamatan Kejaksan Cirebon.

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda di atas, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

$$Y = 2,482 + 0,662 X_1 + 0,224 X_2$$

Dimana:

Y = Efektivitas pelayanan publik

X1 = Disiplin kerja

X2 = Iklim kerja

- Konstanta sebesar 2,482 menyatakan, bahwa jika tidak ada disiplin kerja dan iklim kerja, maka efektivitas pelayanan publik hanya bernilai 2,482 satuan.
- Koefisien regresi X1 sebesar 0,662 menyatakan bahwa setiap perbaikan disiplin kerja (karena bertanda +) sebesar 1 satuan akan meningkatkan efektivitas pelayanan publik sebesar 0,662. dengan asumsi variabel X2 konstan.
- Koefisien regresi X2 sebesar 0,224 menyatakan bahwa setiap ada perbaikan iklim kerja (karena bertanda +) sebesar 1 satuan akan meningkatkan efektivitas pelayanan publik sebesar 0,224. dengan asumsi variabel X1 konstan.

4.2 Pembahasan

Hasil analisis memperlihatkan bahwa nilai koefisien determinasi sebesar 0,615 atau 65,1 persen. Koefisien determinasi ini relatif cukup besar menjelaskan variasi dalam efektivitas pelayanan publik mengingat sangat banyaknya faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan publik. Dengan demikian, hasil penelitian berkaitan dengan koefisien determinasi adalah cukup signifikan meskipun dalam hal ini juga mengindikasikan perlunya mengkaji faktor-faktor lain yang mempengaruhi efektivitas pelayanan publik di luar yang dikaji dalam penelitian ini.

Pengujian terhadap asumsi klasik regresi juga menunjukkan adanya komparabilitas model yang dipergunakan terhadap asumsi-asumsi normalitas, tidak adanya multikolinearitas, tidak terjadinya heteroskedastisitas, adanya linearitas dan tidak adanya autocorrerelasi di dalam model. Hal ini mendukung hipotesis penelitian yang menyatakan bahwa variabel-variabel disiplin kerja dan iklim kerja mempunyai pengaruh terhadap efektivitas pelayanan publik di Kecamatan Kejaksan Cirebon.

Hasil analisis regresi juga menunjukkan bahwa nilai koefisien kedua variabel bebas adalah positif, yaitu 0,662 untuk variabel disiplin kerja dan 0,224 untuk variabel iklim kerja. Pengaruh positif disiplin kerja terhadap terhadap

efektivitas pelayanan publik melalui mekanisme upaya mendorong diri sendiri yang dilakukan oleh aparatur pemerintah untuk melakukan pekerjaannya dengan sebaik-baiknya. Upaya mendorong diri sendiri ini melalui ketaatan aparatur pemerintah terhadap peraturan yang berlaku seperti: ketepatan aparat pada jam-jam kerja, kepatuhan aparat pada perintah atau instruksi atasan, taat pada peraturan dan tata tertib yang berlaku, cara berpakaian yang rapih serta tingkat absensi yang rendah. Selain taat pada peraturan yang berlaku upaya mendorong diri sendiri untuk bekerja baik juga dengan cara: penggunaan dan pemeliharaan alat-alat perlengkapan kantor, penyelesaian pekerjaan sesuai dengan ketentuan serta kesanggupan menanggung resiko terhadap tindakan yang dilakukan.

Pengaruh positif juga tampak dari iklim kerja yang ada di Kecamatan Kejaksan. Iklim kerja yang baik ini didukung oleh peran pemerintah dalam mendeskripsikan struktur tugas yang jelas, antara lain: adanya struktur organisasi yang tergambar dalam bagan, adanya pembagian tugas/pekerjaan yang jelas dalam organisasi serta terjalinnya komunikasi yang baik antara atasan dan bawahan maupun sesama rekan kerja. Selain struktur tugas juga didukung oleh adanya imbalan yang jelas bagi yang bekerja dengan baik dan hukuman bagi yang melanggar aturan, pengambilan keputusan yang melibatkan semua unsur pegawai serta adanya tekanan pada prestasi dan semangat kerja.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan atas berbagai analisis dan pembahasan sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan mengenai pengaruh disiplin kerja dan iklim kerja di Kecamatan Kejaksan Kota Cirebon:

1. Variabel disiplin kerja (X1) dan iklim kerja (X2) mempunyai pengaruh bersama, artinya kedua variabel tersebut selalu mempengaruhi efektivitas pelayanan publik di Kecamatan Kejaksan Cirebon. Hal ini terlihat dari nilai F hitung lebih besar dari F tabel ($21,51 > 4,49$). Dan bahwa 65,1 persen efektivitas pelayanan publik dapat dijelaskan oleh variabel disiplin kerja dan

variabel iklim kerja, sedangkan sisanya 34,9 persen dijelaskan oleh sebab-sebab lain yang tidak diteliti.

2. Variabel disiplin kerja dan iklim kerja secara parsial mempunyai pengaruh terhadap efektivitas pelayanan publik. Hal ini terlihat dari nilai t hitung untuk variabel disiplin kerja (X1) dan iklim kerja (X2) lebih besar dari nilai t tabel (5,799; 2,550 > 2,086), yang berarti bahwa variabel disiplin kerja dan iklim kerja secara parsial mempunyai pengaruh terhadap efektivitas pelayanan publik.

5.2. Saran

1. Meningkatkan disiplin kerja aparat kecamatan, agar dapat melayani masyarakat lebih cepat, tepat dan efisien.
2. Disarankan kepada para pegawai untuk meningkatkan iklim kerja dengan cara:
 - a. Menata ulang ruang kerja, sehingga ruang kerja lebih representatif;
 - b. Struktur tugas lebih diperjelas, sehingga masing-masing pegawai mengetahui dengan jelas tugasnya;
 - c. Perlu lebih ditekankan lagi adanya pemberian imbalan tambahan bagi pegawai yang berprestasi, bagaimana tingkat penghargaan bagi pegawai yang berprestasi serta adanya pemberian hukuman bagi pegawai yang melanggar peraturan.
3. Memperhatikan faktor-faktor lain yang mempengaruhi efektivitas pelayanan publik selain faktor disiplin kerja dan iklim kerja aparatur pemerintah.

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, Suharsini, 1998. *Prosedur Penelitian ; Suatu Pendekatan Praktek*, Rineka Cipta, Jakarta.

Atmosudirjo, Prajudi, 1987. *Pengembangan Organisasi*, Rajawali Press, Jakarta.

Davis dan Newstrom, 1990. *Perilaku dalam Organisasi Jilid I Edisi Ketujuh*, Erlangga, Jakarta.

- Ermaya Suradinata. 1998. *Manajemen Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Penerbit Ramadan. Bandung.
- Gibson, James L., dkk., 1994. *Organisasi Dan Manajemen ; Perilaku, Struktur, Dan Proses*, Erlangga, Jakarta.
- Gie, The Liang, 1998. *Azas-Azas Manajemen*, Alumni, Bandung.
- Handyaningrat, Soewarno, 1985. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*, Gunung Agung, Jakarta.
- Handoko, T.Hani, 1993. *Manajemen, Edisi Kedua Cetakan Ketujuh*, BPF, Yogyakarta.
- Hasibuan, Malayu S.P., 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Hidayat, Mochamad, Biro Organisasi Propinsi Jawa Barat. 2006. *Kebijakan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*, 26 april 2006.
- J. Supranto, 2001. *Statistik; Teori dan Aplikasi*, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Kerlinger dan Pedhazur, 1987. *Korelasi Dan Analisa Regresi Ganda*, Nurcahaya, Yogyakarta.
- Kuncoro, 1983. *Pokok-Pokok Perilaku Organisasi*, Badan Penerbit UNDIP, Semarang.
- Lawyer, Edward E., dkk., 2003. Editor : A. Usmara, *Handbook Of Organization ; Kajian dan Teori Organisasi*, Asmara Books, Yogyakarta.
- Manullang, M., 1986. *Dasar-Dasar Manajemen*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Moenir, 2000. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Nasution, M. N., 2001. *Manajemen Mutu Trepadu (Total Quality Management)*, Ghalia Indah, Jakarta.
- Philip, Kotler, 2002. *Manajemen Pemasaran 2*, PT Prenhalindo, Jakarta.
- Siagian P., Sondang, 1981. *Bunga Rampai Manajemen Modern*, Gunung Agung, Jakarta.
- Siegel, Sidney, 1997, *Statistik Non Parametrik Untuk Ilmu-Ilmu Sosial*, Gramedia, Jakarta.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi, 1989. *Metode Penelitian Survei*, LP3ES, Jakarta.

- Steers, Richard M., 1985. *Efektivitas Organisasi*, Erlangga, Jakarta.
- Stoner, James, A.F., 1986. Alih Bahasa : Gunawan Hutauruk, *Manajemen Jilid II*, Erlangga, Jakarta.
- Sugiyono, 2002. *Metode Penelitian Administrasi*, Alfa Beta, Bandung.
- Suliyanto, 2006. *Aplikasi Statistik untuk Pemasaran*. Tarsito, Bandung.
- Surachmad, Winarno, 1989. *Pengantar Penelitian Ilmiah ; Dasar, Metode Dan Teknik*, Tarsito, Bandung.
- Thoha, Miftah, 1987. *Perilaku Organisasi ; Konsep Dan Aplikasinya*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- , 1989. *Perspektif Perilaku Birokrasi*, Rajawali, Jakarta.
- Wasistiono, Sadu. 2003. *Kapita Selecta Manajemen Pemerintah Daerah*. Fokusmedia, Bandung.
- Warella, Y., 1997. *Administrasi Negara Dan Kualitas Pelayanan Publik*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Westra, Pariata, dkk., 1989 *Ensiklopedi Administrasi*, Haji Masagung, Jakarta.
- Widjaja, A. W., 1990. *Administrasi Kepegawaian Suatu Pengantar*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- 2005. *Data Kependudukan di Kecamatan Kejaksan*.
-*Kamus Besar Bahasa Indonesia*, 1988. Balai Pustaka, Jakarta.
-Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang perubahan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1974 tentang Perubahan kedudukan, Tugas, Fungsi dan Kewenangan Camat, bahwa Kecamatan merupakan wilayah kerja Camat sebagai perangkat Daerah Kabupaten dan Daerah Kota.
-Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian.
-Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah.
-Peraturan Daerah Kota Cirebon Nomor 22.Z Tahun 2004 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan Kota Cirebon.