

**EFEKTIVITAS KINERJA PEGAWAI DAN KUALITAS PELAYANAN
DALAM PERSPEKTIF IKLIM ORGANISASI DAN LINGKUNGAN KERJA
PADA KANTOR BAPPEDA KABUPATEN NGAWI**

A.R. Djoko Purwito¹ Rachmawati K.² Sutawa³

Universitas Soerjo Ngawi

Korespondensi : rachma.tata@gmail.com

ABSTRACT

This study aimed to analyze the influence of independent variables group consisting of organizational climate and work environment partially and simultaneously the dependent variable group consisting of effectiveness of employee performance and quality of service in the office of the Regional Development Planning Board Ngawi Regency . Method of sampling using proportional stratified random sampling number of 45 samples. The data collection techniques using a questionnaire with 51 questions a number of items . Data analysis technique using canonical analysis . The results of the study showed that the organizational climate and work environment partially and simultaneously significantly influence the effectiveness of employee performance and quality of service in the office of the Regional Development Planning Board Ngawi Regency.

Keywords : *organizational climate, work environment, employee performance effectiveness, and quality of service.*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh variabel independen yang terdiri dari iklim organisasi dan lingkungan kerja secara parsial dan simultan terhadap variabel dependen yang terdiri dari efektivitas kinerja pegawai dan kualitas pelayanan di kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Ngawi. Metode sampling menggunakan proporsional stratified random sampling sejumlah 45 sampel. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan 51 item pertanyaan. Teknik analisis data menggunakan analisis kanonikal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa iklim organisasi dan lingkungan kerja secara parsial dan simultan berpengaruh signifikan terhadap efektivitas kinerja karyawan dan kualitas pelayanan di kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Ngawi.

Kata kunci: iklim organisasi, lingkungan kerja, efektivitas kinerja karyawan, dan kualitas layanan.

PENDAHULUAN

Penelitian yang mengkaji tentang kinerja telah banyak

dilakukan dengan berbagai sudut pandang. Namun kajian tentang efektivitas kinerja masih relatif terbatas, sehingga hal ini masih

menarik dikaji secara empiris. Hal ini didasarkan pada asumsi bahwa kinerja merupakan faktor penting yang mencerminkan performan seorang pegawai. selain itu juga mencerminkan performan organisasi dalam menjalankan akitivitasnya. Bahkan jika ditelaah dari paradigma kedayagunaan kinerja, maka kinerja dapat berperan sebagai umpan balik terhadap berbagai hal, terutama terhadap pengembangan sumberdaya manusia dalam menuju tatanan organisasi yang efektif dan efisien guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu penilaian kinerja menjadi sangat penting. Hal ini sesuai pendapat Siagian (2008) bahwa hasil penilaian kinerja sangat penting dalam kaitannya dengan pengambilan keputusan tentang berbagai hal seperti identifikasi kebutuhan program pendidikan dan pelatihan, rekrutmen, seleksi, program pengenalan, penempatan, promosi, sistem balas jasa, serta berbagai aspek lain dalam proses manajemen sumber daya manusia.

Kinerja sering dimaknai sebagai perwujudan hasil kerja seorang pegawai secara kuantitas dan kualitas. Sejalan dengan itu kinerja (*job performance*) diartikan sebagai hasil dari pekerjaan yang

terkait dengan tujuan organisasi, efisiensi dan keefektifan kinerja lainnya (Gibson, dkk, 2003). Dari sini dapat dipahami bahwa kinerja merupakan hasil yang dicapai oleh individu ataupun hasil yang dicapai organisasi. Lebih lanjut Gibson menulis bahwa kinerja perorangan (*individual performance*) dengan kinerja lembaga (*institutional performance*) atau kinerja organisasi (*organizational performance*) terdapat hubungan yang erat. Dalam arti bahwa apabila kinerja pegawai (*individual performance*) baik, maka kemungkinan besar kinerja organisasi (*organizational performance*) atau kinerja lembaga (*institutional performance*) juga baik.

Berkaitan dengan efektivitas kinerja, Gibson, Ivancevich dan Donnely (2003), menulis bahwa efektivitas memiliki tiga tingkatan, yaitu : 1) Efektivitas Individu, hal ini didasarkan pada pandangan dari segi individu yang menekankan pada hasil karya pekerja atau anggota dari organisasi; 2) Efektivitas kelompok, yaitu adanya pandangan bahwa pada kenyataannya individu saling bekerja sama dalam kelompok. Jadi efektivitas kelompok merupakan Jumlah kontribusi dari semua anggota kelompoknya; 3) Efektivitas

Organisasi, yaitu terdiri dari efektivitas individu dan kelompok. Melalui pengaruh sinergitas, organisasi akan mampu memperoleh hasil yang lebih tinggi tingkatannya dari pada jumlah hasil tiap-tiap bagiannya. Jadi efektivitas kinerja pegawai dapat dilihat dari perbandingan target/rencana dengan hasil yang telah dicapai (realisasi).

Dari berbagai sumber dan studi literatur dapat diketahui bahwa banyak faktor yang berpotensi mempengaruhi efektivitas kinerja pegawai, diantaranya adalah iklim organisasi. Iklim organisasi berhubungan dengan pola perilaku berulang yang ditunjukkan dalam lingkungan keseharian dari organisasi, sebagai pengalaman, pemahaman, dan interpretasi individu dalam organisasi (Ekvall, 2001). Dari sini dapat dipahami bahwa seorang pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya tidak bisa lepas dari pengaruh pola perilaku berulang yang terdapat dalam organisasi dimana mereka bekerja. Suatu misal jika dalam suatu organisasi terjadi pembiaran tanpa ada sanksi bagi pegawai yang terlambat datang, maka hal ini akan berdampak pada sikap pegawai pada umumnya. Karena lambat atau cepat pegawai yang biasanya

disiplin datang tepat waktu akan ikut-ikutan terlambat. Hal ini jelas akan membawa konsekuensi kinerja pegawai cenderung rendah.

Faktor lain yang berpotensi mempengaruhi efektivitas organisasi adalah lingkungan kerja. Lingkungan kerja adalah segala hal yang terdapat di lingkungan dimana pegawai melakukan aktivitasnya (Mardiana, 2005: 74). Jadi bisa dinyatakan bahwa lingkungan kerja mempunyai pengaruh langsung terhadap pegawai dalam melaksanakan tugas pekerjaannya. Sehingga sangatlah wajar jika kondisi lingkungan yang kondusif berpotensi mendorong pegawai untuk meningkatkan kinerjanya, sebaliknya pada kondisi lingkungan yang tidak kondusif akan berdampak pada penurunan kinerja pegawai.

Selain itu hal yang perlu mendapat perhatian dari setiap pegawai Bappeda Kabupaten adalah pelayanan. Hal ini sesuai peran pegawai negeri sipil (PNS) sebagai abdi negara dan abdi masyarakat, sehingga suatu keharusan jika Bappeda selalu berupaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan ini dapat pula mencerminkan kinerja pegawai maupun kinerja organisasi, sehingga diharapkan jika kinerja pegawai

efektif maka pelayanan kepada masyarakat dapat optimal.

Dari hasil studi awal dan observasi pada kantor Bappeda Kabupaten Ngawi dapat diketahui bahwa jumlah pegawainya sebanyak 83 orang dengan rincian, golongan II = 27 orang, golongan III = 51 orang, golongan IV = 5 orang. Berbagai permasalahan yang muncul di kantor Bappeda Kabupaten Ngawi diantaranya yang berkaitan dengan kinerja adalah masih terdapat beberapa pegawai yang tidak dapat menyelesaikan pekerjaan tepat waktu. Masih banyak pegawai yang belum dapat berinovasi dan berkeaktifan dalam menyelesaikan permasalahan pekerjaan, sehingga kadang-kadang masih tergantung pada pimpinan. Dalam bidang pelayanan terdapat permasalahan masih terdapat banyak pegawai yang belum cakap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terutama dari unsur keandalan dan empati. Sementara berkaitan dengan iklim organisasi terdapat permasalahan yaitu belum ada pegawai yang berani melontarkan kritik yang konstruktif kepada pimpinan baik dalam rapat maupun kegiatan lainnya. Selain itu masih terdapat beberapa pegawai yang tidak bisa bekerjasama secara

tim (*team work*). Selenjutnya berkaitan dengan lingkungan kerja pada umumnya sudah baik hanya masih terdapat ganjalan berkaitan dengan kepedulian antar karyawan masih relatif rendah terutama kepedulian karyawan antar bagian satu dengan bagian lain.

METODE PENELITIAN

Model analisis dalam penelitian ini memakai analisis kanonikal yaitu model analisis dengan cara mengkorelasikan sekelompok variabel independen dengan sekelompok variabel dependen. Sebelum analisis dilakukan terlebih dahulu dilakukan uji asumsi yang terdiri dari uji normalitas, uji linieritas dan uji multikolinieritas. Hal ini sesuai ketentuan bahwa untuk dapat memakai analisis kanonikal harus memenuhi syarat uji asumsi terlebih dahulu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil perhitungan statistik, bahwa terbentuk dua fungsi. Adapun fungsi 1 memperoleh nilai korelasi kanonikal sebesar 0,74649, sedangkan fungsi 2 memperoleh nilai korelasi kanonikal sebesar 0,41805, sedangkan nilai

signifikansinya untuk fungsi 1 diperoleh sebesar 0,022 dan fungsi 2 nilai significansinya diperoleh sebesar 0,042. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat korelasi signifikan secara parsial antara kelompok variabel independen yaitu iklim organisasi dan lingkungan kerja dengan kelompok variabel dependen yaitu efektivitas kinerja pegawai dan kualitas pelayanan pada kantor Bappeda Kabupaten Ngawi. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Suryani (2002) yang menyimpulkan bahwa iklim organisasi berkorelasi signifikan dengan kinerja karyawan, yaitu dengan nilai $r = 0,522$ dan $p < 0$.

Selain itu juga sejalan dengan hasil penelitian Karundeng (2013) yang menarik kesimpulan bahwa iklim organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai PT. Taspem Cabang Manado. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian Azhari dkk (2015) yang menyimpulkan bahwa kepuasan kerja, iklim organisasi dan komitmen organisasi secara parsial maupun secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan pada Rumah Sakit Jiwa Aceh.

Selanjutnya hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian

Purnomo dan Setiaji (2004) yang membuat kesimpulan bahwa variabel kepemimpinan, motivasi, dan lingkungan kerja semuanya mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai di lingkungan Dinas Kehutanan dan Perkebunan Kabupaten Jepara. Demikian pula menurut hasil penelitian Umami (2009) menunjukkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja. Selanjutnya hasil penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian Faiza Nurmasitha dkk. (2012) dimana kompetensi pegawai dan lingkungan kerja mempunyai pengaruh positif signifikan secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.

Berdasarkan perhitungan secara simultan diperoleh nilai signifikansi menurut model Pillais sebesar 0,022, menurut model Hotellings diperoleh sebesar 0,023, dan model Wilks diperoleh signifikansi sebesar 0,022. Angka-nagka ini memberikan gambaran bahwa kelompok variabel independen yaitu iklim organisasi dan lingkungan kerja secara simultan berkorelasi secara

signifikan dengan kelompok variabel dependen yaitu efektivitas kinerja pegawai dan kualitas pelayanan pada kantor Bappeda Kabupaten Ngawi. Sehingga dapat dinyatakan bahwa apabila terjadi perubahan pada kelompok variabel independen akan diikuti adanya perubahan pada kelompok variabel dependen.

Selanjutnya apabila dilihat dari sisi dominasi, maka fungsi 1 adalah merupakan fungsi yang dominan karena memiliki korelasi kanonikal sebesar 0,74649 jika dibandingkan dengan fungsi 2 yang memiliki korelasi kanonikal sebesar 0,41085. Oleh karena fungsi 1 yang dominan maka fungsi 2 diabaikan dalam pembahasan. Jika mengabaikan fungsi 2 maka nilai Weight pada variabel dependen semuanya memiliki nilai melebihi angka 0,5 (nilai batas kekuatan korelasi kanonikal) yaitu Y1 dengan nilai 0,82716 dan Y2 dengan nilai 0,80362. Sementara untuk nilai Weight pada variabel independen semuanya juga memiliki nilai lebih dari 0,5 (nilai batas kekuatan korelasi kanonikal) yaitu X1 sebesar 0,81083 dan X2 sebesar 0,62117. Berikutnya untuk nilai kanonikal loading semua variabel dependen memiliki nilai lebih besar dari 0,5 (nilai batas kekuatan korelasi

kanonikal) yaitu Y1 sebesar 0,60209 dan Y2 sebesar 0,58432. Sedangkan untuk variabel independen yang memiliki nilai kanonikal loading melebihi angka 0,5 adalah variabel X2 yaitu sebesar 0,98143. Pengukuran *Canonical Variate* dengan model *Canonical Weight* dan *Canonical Loading* diperuntukan guna mengetahui kontribusi dari masing-masing fungsi kanonikal. Berdasarkan hal ini maka ketentuan yang berlaku adalah jika nilai *Weight* atau *Loading* besar maka berarti memiliki kontribusi yang besar pula, sebaliknya jika nilai *Weight* atau *Loading* kecil maka berarti kontribusinya juga kecil.

KESIMPULAN

Telah terbukti bahwa iklim organisasi dan lingkungan kerja secara parsial berpengaruh terhadap efektivitas kinerja pegawai dan kualitas pelayanan pada kantor Bappeda Kabupaten Ngawi. Telah terbukti bahwa iklim organisasi dan lingkungan kerja secara simultan berpengaruh terhadap efektivitas kinerja pegawai dan kualitas pelayanan pada kantor Bappeda Kabupaten Ngawi.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2007. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta, Rineka Cipta.
- Azhari, Amri, Shabri Abd. Majid, (2015), "Kontribusi Kepuasan Kerja, Iklim Organisasi dan Komitmen Organisasi Terhadap Kualitas Layanan Medis Pada BLUD Rumah Sakit Jiwa Aceh, *Jurnal Manajemen*, Vol.4, No. 3.
- Bernardin, John, 2003, *Human Resource Management, An Experiential Approach, Third Edition*, Boston, Mc. Graw-Hill.
- Cooper, Donald R., & Emory William. 1997. *Metode Penelitian Bisnis* (terjemahan), Jakarta, Erlangga.
- Faiza Nurmasitha, Abdul Hakim, Wima Yudo Prasetyo, (2012), "Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo)", *Jurnal Administrasi Publik*, Vol.1, No. 6.
- Fandi Tjiptono, 2003, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta, Andi Offset.
- Gibson, et. al., 2003, *Organisasi*, Jakarta, Erlangga.
- Hoy, Wayne K., Cecil G. Miskel. 2001, *Educational Administration : Theory, Research, and Practice*, Singapore, McGraw-Hill.
- Gitosudarmo, Indriyo, 2000, *Managemem Sumber Daya Manusia*, Jakarta, Ghalia Indonesia.
- Karundeng, Christine C.,(2013), "Pengaruh Iklim Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Taspen (Persero) Cabang Manado", *Jurnal Acta Diurna*, Vol. 2. No. 3 (2013).
- Mangkunegara, Anwar Prabu, 2005, *Evaluasi Kinerja SDM*, Bandung, Refika Aditama.
- Mathis, LR. and HJ. Jackson, 2006, *Human Resource Management: Manajemen Sumberdaya Manusia*, Jakarta, Salemba Empat.
- Noe, R.M., 2010. *Human Resource Management. 7 th edition*. New Jersey: Prentice-Hall Inc.
- Philip Kotler, 2004, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*, Jakarta, PT. Prehalindo.
- Purnomo, Joko dan Bambang Setiaji, 2004, *Studi Tentang Kinerja Pegawai Negeri Sipil Pada Dinas Kehutanan dan Perkebeunan Kabupaten Jepara*, Makalah, Surakarta, Universitas Muhammadiyah.
- Rambat Lupiyoadi, 2006, *Manajemen Pemasaran Jasa*:

- Teori dan Praktek, Jakarta, PT. Salemba Empat.
- Riduwan, 2008, Metode dan Teknik Menyusun Thesis, Bandung, Alfabeta.
- Rivai, Veithzal, 2005, Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta, Raja Grafindo Persada.
- Robbins, Stephen, 2003, Perilaku Organisasi, Jakarta, Bumi Aksara.
- Sedarmayanti, 2001, Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja, Bandung, Mandar Maju.
- Shahidi, Shahriar.2007, Beliefs and fear underlying the type a behavior pattren in adolescent. British Journal of Medical Psychology.
- Siagian, Sondang P. 2001. Manajemen Strategik. Edisi ke-4. Jakrta: Erlangga.
- Streers, Richard M. 2005. Efektivitas Organisasi: Seri Manajemen. Edisi ke-7. Jakarta: Erlangga.
- Sudarmanto, 2009, Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM, Cet. 1, Yogyakarta, Pustaka Pelajar.
- Sudjana, 2004, Metode Statistika, Bandung, Tarsito.
- Sugiyono, 2004, Metode Penelitian Bisnis, Bandung, Alfabeta.
- Surjadi, 2009. Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik, Bandung Refika Aditama.
- Suryani, Mitra. 2002. Hubungan Antara Iklim Organisasi dan Kinerja Karyawan, Tesis, Ubaya
- Umami, Rita, 2009, Pengaruh kepemimpinan dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Komitmen Organisasional Sebagai Mediasi (Studi Pada Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Tengah), Semarang, Tesis Pascasarjana Universitas Diponegoro.
- Winardi, 2002, Kepemimpinan Dalam Manajemen, Jakarta, Rineka Cipta.