

EFEKTIVITAS KERJA PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN DI KANTOR KARANTINA IKAN BIAK

Krismiyati

Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Administrasi

Institut Ilmu Sosial dan Ilmu Politik YAPIS Biak

Email : krisiyati88@gmail.com

Abstrak

Efektivitas kerja organisasi merupakan suatu ukuran, dimana kemampuan organisasi untuk mencapai segala keperluannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Efektivitas kerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan di Kantor Karantina Ikan Biak. Teknik pengumpulan data yang digunakan seperti; observasi, wawancara, dan dokumentasi. Metode analisis yang digunakan adalah analisis kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan efektivitas kerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan di Kantor Karantina Ikan Biak sudah cukup baik dimana Kantor Karantina Ikan di kabupaten Biak Numfor mempunyai gedung dan lokasi yang bersih, aman dan nyaman dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat.

Kata Kunci: Efektivitas, Pegawai, Pelayanan.

PENDAHULUAN

Pada era globalisasi saat ini perkembangan dan kemajuan di berbagai bidang selalu mengedepankan efektivitas kerja para pegawai yang dapat menggerakkan sekaligus menjalankan roda organisasi. Dewasa ini efektivitas kerja pegawai dapat dilihat pada berbagai kegiatan penggalangan pelatihan ketatausahaan pada lembaga pemerintah maupun swasta. Terciptanya efektivitas kerja yang baik diharapkan mampu untuk dapat menjamin percepatan, kelancaran, pelayanan terhadap masyarakat secara baik dan tepat. Keterpaduan tugas dan fungsi penyelenggara pemerintah maupun swasta dalam meningkatkan efektivitas kerja dalam organisasi.

Efektivitas kerja organisasi merupakan suatu ukuran, dimana kemampuan organisasi untuk mencapai segala keperluannya. Hal ini berarti organisasi mampu menyusun dan mengorganisasikan sumber daya pegawai

untuk mencapai tujuan. Efektivitas juga dapat diartikan sebagai gambaran seluruh siklus input, proses dan output yang mengacu pada hasil guna dari pada suatu organisasi, program atau kegiatan yang menyatakan sejauh mana tujuan (kualitas, kuantitas, dan waktu) telah dicapai, serta ukuran berhasil tidaknya suatu organisasi mencapai tujuannya dan mencapai target-targetnya. Efektivitas pada dasarnya menunjukkan pada taraf tercapainya hasil, sering atau senantiasa dikaitkan dengan pengertian efisien, meskipun sebenarnya ada perbedaan diantara keduanya. Efektivitas kerja merupakan suatu tingkatan keberhasilan yang dicapai seseorang dengan melakukan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan pada kecakapan, pengetahuan dan kesungguhan serta waktu.

Berhasil tidaknya instansi dalam meningkatkan efektivitas kerja pegawainya banyak ditentukan oleh faktor-faktor yang mendukung, contohnya faktor motivasi, faktor lingkungan kerja dan faktor lainnya

yang mendukung dalam menyukseskan efektivitas kerja tersebut. Namun terkadang faktor yang sangat berpengaruh dalam efektivitas ini yaitu adanya pemenuhan kebutuhan yang diberikan oleh pimpinannya, Karena pemenuhan kebutuhan merupakan hal yang penting dan sangat diinginkan oleh para pegawai, dengan terpenuhinya kebutuhan itu pegawai akan terdorong, dan bertindak untuk melaksanakan keinginan pemimpin. Karena pegawai akan merasa puas dengan keputusan yang diberikan pemimpin dalam memenuhi kebutuhan setiap pegawai. Pegawai cenderung bekerja dengan penuh semangat dan mengutamakan efektivitas untuk memperoleh hasil yang lebih baik. Namun sebelum efektivitas kerja itu sukses atau tidak, yang harus diutamakan yaitu pelayanan yang diberikan. Pelayanan publik merupakan hal yang penting untuk mencapai tujuan dan sasaran di dalam setiap organisasi dan instansi.

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, sedangkan pengertian pelayanan dalam kamus besar umum bahasa indonesia, pelayanan adalah menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain seperti tamu atau pembeli. Pelayanan juga adalah pemberian kepuasan terhadap pelanggan dan dalam pelayanan yang yang baik itu dapat memberikan kepuasan akan pelayanan bagi pelanggan sehingga pelanggan merasa diperhatikan akan keberadaannya. Alasan yang menyebabkan efektivitas tersebut sangat penting bagi pimpinan adalah para pemimpin dan pegawai harus efektif untuk mencapai efisien sehingga terciptanya pelayanan yang memuaskan bagi para relasi, dalam rangka menyukseskan kerjasama yang diinginkan. Namun di dalam usaha

penyelesaian kerjasama tersebut, efektifitas sangat diutamakan. Hal ini disebabkan karena dapat mengefesienkan waktu, tenaga, dan biaya. Bagi pemimpin dengan fokusnya pekerja dengan tugas-tugas yang sudah diembankan kepada mereka pemimpin akan merasa puas akan kinerja yang diberikan oleh pegawainya. Dan pemimpin yakin akan suksesnya kerjasama tersebut.

Demikian halnya di kantor Karantina Ikan Biak, dari pengamatan yang dilakukan peneliti terdapat fakta-fakta yang mengindikasikan minimnya efektivitas kerja pegawai dalam memberikan pelayanan yaitu kurang semangat pegawai dalam melaksanakan setiap pekerjaan yang dikerjakan sehingga hasil yang dicapai kurang optimal, masih kurangnya tenaga kerja dalam arti di Kantor Karantina Ikan Biak hanya memiliki empat pegawai diantaranya tiga pegawai adalah pegawai tetap sedangkan satunya lagi adalah pegawai honorer, minimnya fasilitas pendukung administrasi kantor sehingga pelayanan yang diberikan berjalan lambat atau kurang efektif. Arahan dan bimbingan dari pemimpin Kantor Karantina Ikan Biak dalam memberikan pelayanan publik sangat diharapkan.

Siswanto (2007) dalam bukunya "Pengantar Manajemen" mengemukakan bahwa efektivitas berarti menjalankan pekerjaan yang benar. Efektivitas berarti kemampuan untuk memilih sasaran yang tepat. Menurut Gie (2000), efektivitas kerja bermanfaat dalam memberikan pelayanan kepada orang lain atau kepada organisasi yang menggunakan produknya, seperti halnya dengan organisasi yang memiliki tugas pokok dan fungsi menyusun program organisasi yang bersangkutan. Dalam teori manajemen pendidikan, efektivitas diartikan ukuran keberhasilan mencapai tujuan

organisasi. Suatu organisasi dikatakan efektif bila organisasi itu mencapai tujuan dalam organisasi tersebut. Dalam hal ini, efektivitas sebagai tingkat pencapaian organisasi dalam jangka pendek dan jangka panjang. Organisasi itu efektif bila memenuhi kepuasan pelanggan, mencapai visi organisasi, pemenuhan aspirasi, menghasilkan keuntungan bagi organisasi, pengembangan sumber daya manusia organisasi, dan aspirasi yang dimiliki, serta memberikan dampak positif bagi masyarakat di luar organisasi.

Satu hal yang perlu digarisbawahi efektivitas kerja tidak dapat dipisahkan dengan efisiensi kerja. Efisiensi kerja berhubungan dengan biaya, tenaga, mutu dan pemikiran. Jadi efektivitas kerja adalah kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat dalam mencapai suatu tujuan tertentu atau efektivitas kerja dapat juga diartikan dengan hasil guna penekannya pada efeknya, atau hasil tanpa kurang memperdulikan pengorbanan yang perlu diberikan oleh hasil tersebut. Jadi efektivitas kerja dalam organisasi merupakan usaha untuk mencapai prestasi yang maksimal dengan menggunakan sumber daya yang tersedia dalam waktu yang relative singkat tanpa menunggu keseimbangan tujuan alat dan tenaga serta waktu.

Efektivitas kerja mengandung arti tentang penekanan pada segi waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan, dimana semakin cepat pekerjaan itu terselesaikan dengan baik sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan, maka akan semakin baik pula efektivitas kerja yang dicapai. Demikian pula sebaliknya dengan semakin lamanya pekerjaan tersebut terselesaikan, maka semakin jauh pula pekerjaan tersebut dari keefektifannya.

Pelayanan publik adalah wujud nyata tipe ideal pelaksanaan publik dalam bingkai *good governance*. Karakteristik *good governance* mencitrakan pelaksanaan pelayanan publik yang ideal dengan dipadu oleh prinsip-prinsip dasar: transparansi, partisipasi, akuntabilitas, responsif, demokratis, efektif, efisien dan perlindungan hukum terhadap hak-hak asasi manusia. Dengan karakteristik strategi pertumbuhan yang merujuk pada faktor-faktor seperti fokus, nilai, indikator, peranan pemerintah, sumber utama dan kendala, maka orientasi pembangunan dan pelayanan pemerintah kepada masyarakat akan dapat dirumuskan sedemikian rupa. Karena itu, maka demokratisasi pelayanan publik justru akan mendorong strategi pelayanan yang mengarah pada *people centered*, sehingga nilai dasar yang dijadikan pedoman adalah berpusat pada manusia, dengan hubungan manusia sebagai sumber, kreativitas dan komitmen dijadikan sumber utama dalam memformulasikan sebuah kebijakan pembangunan dan pelayanan publik. Definisi pelayanan publik menurut Soetopo (dalam Napitupulu, 2007) mengemukakan, pelayanan sebagai suatu usaha membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain.

METODE PENELITIAN

Lokasi Penelitian

Penelitian ini memilih lokasi di Kantor Karantina Ikan di kabupaten Biak Numfor dengan pertimbangan bahwa Kantor Karantina Ikan di kabupaten Biak Numfor adalah lokasi yang tidak begitu jauh dari tempat tinggal penulis dan menurut pengamatan penulis layak untuk dijadikan lokasi penelitian.

Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian secara kualitatif artinya penulis mengumpulkan data tidak menggunakan statistik, dimana penulis akan meneliti dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada responden untuk mendapatkan data-data.

Jenis dan Sumber data

Jenis dan sumber data berpedoman pada data primer maupun data sekunder dimana penulis akan memperoleh data dengan cara wawancara dan memperoleh data yang suda disediakan dalam bentuk dokumen yang berkaitan dengan objek penelitian.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah pengamatan langsung di lapangan (observasi), wawancara, Studi Pustaka

Teknik Analisis Data

Dalam menganalisa suatu data dan pemecahan masalah untuk mempermudah penulis dalam menafsirkan data-data yang telah dikumpulkan dan diolah, maka penulis menggunakan analisa kualitatif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Efektivitas Kerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Kantor Karantina Ikan Biak

Dari hasil wawancara yang di peroleh penulis melalui wawancara terhadap masyarakat atau pengguna jasa di Kantor Karantina Ikan di kabupaten Biak Numfor, ada beberapa tanggapan masyarakat atau pengguna jasa mengenai Efektivitas Kerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Di Kantor Karantina Ikan Biak yaitu :

“ Prosedur pelayanan di Kantor Karantina Ikan di kabupaten Biak Numfor sangat baik karena petugas atau pegawai karantina bekerja dengan bertanggung jawab, petugas atau pegawai Kantor Karantina Ikan di kabupaten Biak Nunfor memberikan pelayanan dengan sopan dan ramah, mempunyai lokasi yang bersih dan sangat memuaskan. Kantor Karantina Ikan di kabupaten Biak Numfor mempunyai lokasi yang mudah di jangkau atau berada di tengah kota sehingga mudah di kunjungi oleh masyarakat atau pengguna jasa dan mempunyai jalan yang baik dan aman. “ (Sabtu, 24 maret 2018).

Pada dasarnya efektivitas kerja dimaksudkan untuk mengukur hasil pekerjaan yang dicapai sesuai dengan rencana, sesuai dengan kebijaksanaan atau dengan kata lain mencapai tujuan, maka hal itu dikatakan efektif. Nilai efektivitas pada dasarnya ditentukan oleh tercapainya tujuan organisasi serta faktor kesesuaian dalam melaksanakan tugas atau pekerjaannya. Terciptanya efektivitas kerja yang baik diharapkan mampu untuk dapat menjamin percepatan, kelancaran, pelayanan terhadap masyarakat secara baik dan tepat. Keterpaduan tugas dan fungsi penyelenggara pemerintah maupun swasta dalam meningkatkan efektivitas kerja dalam organisasi. Keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya tidak dapat melepaskan diri dari perlunya pembagian kerja yang tepat supaya setiap pegawai bisa melaksanakan tugas-tugasnya secara efektif.

Pelayanan publik atau pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh Instansi pemerintah di pusat, daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik

Daerah dalam bentuk baran atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka upaya pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan juga adalah pemberian kepuasan terhadap pelanggan dan dalam pelayanan yang yang baik itu dapat memberikan kepuasan akan pelayanan bagi pelanggan sehingga pelanggan merasa di perhatikan akan keberadaannya.

Pelayanan sebagai suatu usaha membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain. Berhasil tidaknya instansi dalam meningkatkan efektivitas kerja pegawainya banyak ditentukan oleh faktor-faktor yang mendukung, contohnya faktor motivasi yaitu pemimpin dapat mendorong bawahan melalui perhatian pada kebutuhan dan tujuan mereka yang sensitif. Semakin termotivasi pegawai untuk bekerja secara positif semakin baik pula kinerja yang dihasilkan, faktor lingkungan kerja dan faktor lainnya yang mendukung dalam menyukseskan efektivitas kerja tersebut.

Efektivitas Kerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan di Kantor Karantina Ikan di kabupaten Biak Numfor sudah berjalan cukup baik sampai saat ini, baik dalam bentuk kebersihan lingkungan, kemudahan akses lokasi, ruang tunggu yang bersih, aman dan nyaman, persyaratannya tertera dengan jelas dan tidak berbelit-belit dan pelayanannya cepat walaupun dengan jumlah pegawai sebanyak 4 orang pegawai. Dengan demikian masyarakat atau pengguna jasa tidak merasa susah dalam mengurus persyaratan dan tidak menunggu lama dalam pelayanan yang di berikan petugas atau pegawai Kantor Karantina Ikan di kabupaten Biak Numfor sehingga dari hasil wawancara atau pengamatan langsung oleh penulis dengan masyarakat atau pengguna jasa yang

paling aktif atau rutin menerima pelayanan di lokasi tersebut, masyarakat atau pengguna jasa merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Karantina Ikan di kabupaten Biak Numfor.

Di Kantor Karantina Ikan di kabupaten Biak Numfor juga menyediakan fasilitas kantor yang lain seperti ruang laboratorium untuk pengecekan hama penyakit ikan pada ikan yang ingin dikirim oleh masyarakat atau pengguna jasa yang membutuhkan pelayanan., ruang pemusnahan jika ada ikan yang ingin dikirim oleh pengguna jasa tetapi terdapat hama penyakit ikan maka di musnakan dengan cara dibakar, bak dan aquarium untuk ditaruh ikan hidup sebelum melakukan pengecekan parasit dan lain sebagainya.

Pegawai Kantor Karantina Ikan di kabupaten Biak Numfor juga sangat menjaga kerja sama yang baik dalam menjalankan tugas, saling membantu satu sama yang lain dan menjaga komunikasi tanpa membedakan suku. Tugas atau fungsi Kantor Karantina Ikan di kabupaten Biak Numfor adalah mencegah masuk, keluar dan menyebarnya hama penyakit ikan, sehingga ikan yang dikonsumsi pun sehat, segar dan masyarakatpun terhindar dari hama penyakit ikan. Jadi, setiap kali ada masyarakat atau pengguna jasa yang ingin mengirim ikan melalui Kantor Karantina Ikan di kabupaten Biak Numfor selalu dipantau atau dilakukan pengecekan oleh pegawai atau petugas apakah ikan yang ingin dikirim sehat atau tidak dengan cara pemeriksaan laboratorium. Jika ikan yang ingin dikirim sehat maka dibuatlah dokumen atau sertifikat dari Kantor Karantina Ikan di kabupaten Biak Numfor untuk membuktikan bahwa ikan tersebut aman untuk dikonsumsi dan dikirim kesuatu wilayah yang lain dapat diterima juga dengan baik dan terpercaya

karena adanya stempel dan sertifikat Karantina Ikan di kabupaten Biak Numfor atau mempunyai dokumen.

Begitu pula sebaliknya, apabila ada masyarakat atau pengguna jasa yang ingin mengirim ikan melalui Kantor Karantina Ikan di kabupaten Biak Numfor dan dalam pengecekan hasil laboratorium terdapat bahwa ikan yang ingin dikirim ada hama penyakit ikan maka ikan tersebut ditahan dan dimusnakan dengan cara dibakar di ruang pemusnahan sehingga yang ingin dikirim (penerima) tidak jadi menerima ikan yang tidak sehat dari pengguna jasa (pengirim) dan terhindar dari hama penyakit ikan. Jadi, setiap kali ikan yang dikirim ingin dikirim tidak hanya asal dikirim atau diberikan dokumen, ada syarat-syarat atau prosedur yang harus dilalui yaitu pemeriksaan kesehatan ikan. Pegawai Kantor Karantina Ikan di kabupaten Biak Numfor bekerja tidak hanya asal memberikan pelayanan kepada masyarakat atau pengguna jasa dengan melakukan pengecekan hama penyakit ikan dan pembuatan sertifikat atau dokumen saja tetapi juga dilakukan pengawasan oleh petugas atau pegawai Kantor Karantina Ikan di kabupaten Biak Numfor.

Ada hukuman bagi masyarakat atau orang yang membawah ikan dari wilayah biak ke wilayah luar atau lain tanpa dokumen dari Kantor Karantina Ikan di Kabupaten Biak Numfor. Pengawasan dan pengecekan oleh pegawai Kantor Karantina Ikan di Kabupaten Biak Numfor dapat dilakukan di beberapa tempat yaitu bandara (airport) dan pelabuhan biak. Setiap kali ada kapal yang masuk ke pelabuhan biak, satu jam sebelum kapal masuk petugas karantina tibah terlebih dahulu. Setiap ada kapal yang masuk ke pelabuhan biak selalu dicek oleh petugas karantina, jangan sampai ada ikan

yang dibawah dari luar wilayah ke wilayah biak dan tidak ada dokumennya. Jika ikan yang dibawah dari wilayah luar ke wilayah biak ada komennya maka diloloskan tetapi tidak ada dokumennya maka ikannya diambil dan dimusnakan atau dibakar. Begitu juga pengawasan yang dilakukan di bandara atau airport.

KESIMPULAN

Pegawai Kantor Karantina Ikan di kabupaten Biak Numfor sangat menjaga kerja sama yang baik dalam menjalankan tugas, saling membantu satu sama yang lain dan menjaga komunikasi tanpa membedakan suku. Tugas atau fungsi adanya Kantor Karantina Ikan di kabupaten Biak Numfor adalah untuk mencegah masuk, keluar dan menyebarnya hama penyakit ikan agar masyarakat terhindar dari ikan yang tidak sehat, dan menularnya penyakit ikan ke areal budidaya dan perairan umum. Efektivitas kerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan di Kantor Karantina Ikan Biak sudah cukup baik dimana Kantor Karantina Ikan di kabupaten Biak Numfor mempunyai gedung dan lokasi yang bersih, aman dan nyaman dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Delly Mustafa, 2012, *Perilaku Birokrasi Di Antara Pelayanan & Dilayani*, Fattmis Pustaka
- Hardiyansyah 2011, *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gava Media.
- K.H Ladzi Safroni, M.Ag, 2012, *Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik Dalam Konteks Birokrasi Indonesia*, Aditya Media Publishing

Ndraha, Taliziduhu, 2005, *kybernolog jilid 2 (Ilmu Pemerintahan)*, jakarta : Reneka Cipta

Ratminto dan Winarsih, 2006, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta : Pustaka Pelajar

Ratminto & Atik Septi Winarsih, 2013, *Manajemen Pelayanan; Telaah Faktor- Faktor Determinan*, Pustaka Pelajar

Sinambela, 2006, *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta; Bumi Aksara.

Suranto, 2013, *Kualitas Publik; Telaah Diterminan*, Jogjakarta

Pelayanan Faktor-Faktor
CV. Visitama

Syafiie, Inu Kencana, 2010, *Etika Pemerintahan*, Jakarta : PT Asdi Mahasatya