



Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Efektivitas Kerja Pegawai Pada Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Utara

Febriyanti Gulo¹, Resya Chendi Yolanda²

^{1,2} Universitas Pembinaan Masyarakat Indonesia

Jl. Teladan No.15, Teladan Bar., Kec. Medan Kota, Kota Medan, Sumatera Utara 20214

Email: Febrigul@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini dilakukan adalah untuk mengetahui tentang Pelayanan yang dilakukan pegawai kantor Dinas Perhubungan terhadap Efektivitas Kerja, karena masih terdapat rendahnya tugas dan tanggung jawab pegawai sehingga mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan yang menjadikan kurang efektif. Adapun Populasi dari penelitian adalah pegawai kantor Dinas Perhubungan dengan sampel penelitian sebanyak 30 orang pegawai. Penelitian ini mempunyai 2 variabel yaitu variabel Strategi Pelayanan (X) dan variabel efektivitas Kerja (Y). Hasil penelitian diperoleh Strategi Pelayanan dalam dimensi Realibility, Responsiveness, Profesionalitas, Assurance, Empathy dan Tangible adalah rata-rata jawaban atas 5 item pertanyaan adalah 2,84, sedangkan variabel terikat (Y) Efektivitas Kerja Pegawai adalah dengan rata-rata jawaban terhadap 5 item pertanyaan adalah 2,81. Artinya Efektivitas Kerja Pegawai pada Kantor Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Utara adalah baik dalam dimensi Produksi, Efisiensi, Kepuasan, Keunggulan dan Pengembangan pegawai dalam bekerja. $t_{tabel} = 0,361$ dan Uji t diperoleh nilai $t_{hitung} = 3,69$ dan dikompersikan pada angka kritik t_{tabel} dengan (df) 0,5 % pada (n-1) terdapat angka sebesar 1,70, dimana $3,69 > 1,70$ artinya hasilnya signifikan dengan demikian hipotesa yang diajukan H_0 ditolak dan H_1 diterima artinya "Strategi Kebijakan memiliki pengaruh yang positif sedang dalam meningkatkan Efektivitas Kerja Pegawai pada Kantor Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Utara.

Kata Kunci: Pelayanan, Efektifitas Kerja

PENDAHULUAN

(Ambia : 2018) Dalam Undang-Undang No. 43 Tahun 1999 tentang Pokok-pokok Kepegawaian bahwa pegawai merupakan unsur aparatur negara yang bertugas sebagai abdi masyarakat yang harus menyelenggarakan pelayanan secara adil dan merata kepada masyarakat dengan dilandasi kesetiaan dan ketaatan kepada Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945". Aparatur Sipil Negara berkewajiban untuk tetap menjaga persatuan dan kesatuan bangsa dan harus melaksanakan tugasnya secara profesional dan bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas pemerintahan dan pembangunan serta bersih dan bebas

dari korupsi, kolusi, dan nepotisme". Sesuai dengan pernyataan ini makna yang diharapkan dalam penyelenggaraan tugas-tugas pelayanan dapat dicapai secara efektif.

Efektivitas dan Akuntabilitas serta Transparansi penyelenggaraan birokrasi melalui Ketetapan Majelis Permusyawaratan Rakyat Republik Indonesia Nomor XI/ MPR/ 1998 Tentang Penyelenggara Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme menginginkan perubahan pada birokrasi publik. pentingnya perubahan fungsi dan peranan birokrasi dalam pelayanan dengan orientasi pada pemenuhan kebutuhan yang tepat dan cepat diperlukan Strategi pelayanan yang tepat dalam penyelenggaraan tugas-tugas lembaga pemerintah pada setiap lini pemerintahan secara akuntabel dan transparan dalam penyelenggaraan birokrasi tercipta dalam penyelenggaraan pelayanan pegawai pemerintah yang Efektif dan Efisiensi pada setiap lingkungan birokrasi pelayanan publik satu di antaranya Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Utara (Darise: 2023).

Efektivitas Kerja Pegawai dalam pelaksanaan otonomi daerah didasarkan pada Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 yang selanjutnya diatur dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 65 tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal untuk membangun Efektivitas Kerja Pegawai pada berbagai unit pelayanan pemerintah yang dapat memuaskan pada masyarakat umum secara luas, penting memiliki strategi pelayanan yang baik dan tepat pada setiap unit pelayanan pemerintah (Daradiba :2021).

Strategi pelayanan adalah cara bagaimana menyikapi suatu keadaan dan kenyataan dengan memberikan solusi untuk mampu keluar dari keadaan tersebut. Solusi ataupun cara diambil berdasarkan kondisi kebutuhan dan mampu memberikan jalan terbaik dari keadaan yang terjadi (Gori :2022).

(Kadarisman : 2019) Efektivitas Kerja Pegawai adalah aktivitas yang dilakukan sekelompok orang (pemerintah/negara) dengan dilandasi oleh ketulusan dan keikhlasan tanpa didasari faktor material, melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan haknya dalam menjalankan fungsi negara.

Penerapan strategi pelayanan yang masih rendah dapat memicu kualitas kerja pegawai sehingga kurang efektif pada pelayanan publik Kantor. Maka tingginya tingkat kebutuhan kerja pada berbagai lapisan birokrasi pemerintahan menekankan semakin pentingnya Pelayanan dilaksanakan pada setiap line pemerintahan dalam mendukung Efektivitas Kerja Pegawai untuk menciptakan aktivitas kerja kantor dalam mencapai yang maksimal sesuai rencana (Moningka : 2014).

Rendahnya tingkat Efektivitas Kerja Pegawai pada Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Utara diindikasikan berhubungan erat dengan Strategi pelayanan yang diterapkan. Bertolak dari hal ini maka peneliti menentukan lokasi penelitian dalam penulisan tugas akhir skripsi adalah Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Utara merupakan instansi pemerintah yang berhubungan erat dengan Efektivitas Kerja Pegawai (Mutiara : 2022) .

Hal inilah yang menjadi alasan penulis mengangkat judul pada dan memilih Objek penelitian pada Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Utara dimana Efektivitas Kerja Pegawai terindikasi masih rendah yang terlihat tentang lambatnya proses pelayanan administratif Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Utara , karena Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Utara adalah pengelola public good, sehingga dituntut agar mempunyai kemampuan yang tinggi dalam melakukan pelayanan kerja guna mendukung Efektivitas Kerja Pegawai secara optimal.

Berdasarkan uraian diatas, bahwa strategi Pelayanan diduga mempunyai pengaruh terhadap efektivitas Kerja pegawai. Maka peneliti tertarik melakukan penelitian berkaitan dengan masalah Strategi Pelayanan dalam meningkatkan Efektivitas Kerja Pegawai pada Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Utara.

Menurut Soetjipto, (2015 : 64) mendefenisikan pelayanan disediakan untuk publik, apakah secara umum ataupun secara provit. Pada konteks ini pelayanan ditafsirkan sebagai tanggung jawab pimpinan yang ditujukan untuk publik dan publik secara luas.

Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan.

Menurut pendapat Gregorius Chandra, (2015:59) Strategi pelayanan adalah cara bagaimana menyikapi suatu keadaan dan kenyataan dengan memberikan solusi untuk mampu keluar dari keadaan tersebut. Solusi ataupun cara diambil berdasarkan kondisi kebutuhan dan mampu memberikn jalan terbaik dari keadaan yang terjadi.

Strategi memiliki pengertian bermacam-macam, strategi merupakan tindakan yang bersifat incremental (senantiasa meningkat) dan terus menerus, serta dilakukan berdasarkan sudut pandang tentang apa yang diharapkan oleh masyarakat di masa depan.. Strategi itu ada dengan beberapa hal:

1. Kondisi terjepit dalam mengambil keputusan.
2. Tuntutan yang harus dijawab secepat mungkin.
3. Jalan/cara yang memang harus ditempuh guna mempertahankan suatu kondisi minimal stabil terhadap guncangan.

Yang perlu diperhatikan elemen-elemen pelayanan sebagai berikut :

1. Realibility (Kehandalan) Kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat.
2. Responsiveness (Daya Tanggap) Kemauan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat .
3. Profesionalitas ini ditunjukan melalui kemampuannya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
4. Assurance (Kepastian/Jaminan) Pengetahuan atau wawasan, kesopanan, santun, kepercayaan diri dari pemberi layanan, serta tanggap terhadap masyarakat.
5. Empathy (Empati/berpihak kepada masyarakat)
6. Tangible (Bukti langsung atau hal-hal yang terlihat) Sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan bagi masyarakat harus diperhatikan.

Sedangkan menurut Ratminto dan Atik Septi, (2015:71) Aspek-aspek dalam membangun strategi Efektivitas Kerja Pegawai yang baik, diantara lain memperhatikan beberapa hal yang meliputi : Acces, Communication, Helpfulnes ,Competence Courtesy, Reliability, Security, Tangibles ,Self perceived role.

Pelayanan memberikan kepuasan kepada para publik sekurang-kurangnya mengandung lima unsur pokok antara lain :

1. Terdapatnya Pelayanan yang merata dan sama.
2. Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan yang diberikan oleh aparat terhadap semua publik.
3. Pelayanan yang diberikan harus tepat pada waktunya.
4. Pelayanan harus merupakan kegiatan yang berkesinambungan. dalam hal ini, berarti pelayan harus selalu siap untuk memberikan pelayanan kepada publik yang membutuhkan bantuan.
5. Pelayan tidak harus terikat kepada peraturan yang berlaku bila publik membutuhkan bantuan di luar jam kerja.

Moenir, (2016 : 102) mengemukakan agar pelayanan dapat memuaskan pihak publik/publik petugas pelayanan dalam hal ini adalah pegawai harus dapat memenuhi 4 syarat pokok dalam memberikan pelayanan sebagai berikut :

1. Tingkah laku yang sopan
2. Cara penyampaian
3. Keramah-tamahan, mewujudkan keramah-tamahan dapat ditandai melalui :

Bentuk pelayanan ini dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Pelayanan dengan lisan

Pelayanan ini dilakukan pegawai hubungan publik (Humas), bidang pelayanan informatika dan tugasnya memberikan penjelasan kepada publik yang memerlukan.

2. Pelayanan dengan tulisan

Bentuk pelayanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi perannya. Agar pelayanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, factor kecepatan yang harus diperhatikan, baik dalam penanganan masalah maupun proses penyelesaian kepada publik.

3. Pelayanan dengan perbuatan

Umumnya pelayanan dalam bentuk perbuatan 70-80% dilakukan oleh petugas tingkat menengah dan bawah. Oleh karena itu faktor-faktor keahlian dan keterampilan personil kantor sangat menentukan terhadap hasil.

Efektivitas Kerja

Siagian, (2010 ; 57) mengemukakan bahwa : Efektivitas yaitu suatu keadaan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya sesuatu efek atau akibat yang dikehendaki. Kalau seseorang melakukan sesuatu perbuatan dengan maksud tertentu yang memang dikehendakinya, maka perbuatan seseorang tersebut dikatakan efektif apabila menimbulkan atau mencapai maksud sebagai mana yang dikehendaki dan sangat erat kaitanya dengan ketepatan waktu dan suatu hasil yang dicapai.

Pengukuran Efektivitas dan Efisiensi Kerja

Berdasarkan konsep efektivitas dan efisiensi dikemukakan di atas dapat dikemukakan pengukuran efektivitas kerja meliputi :Penggunaan Pikiran, Penggunaan Tenaga, Penggunaan Waktu, Hari, Bulan, dan tahun direncanakan pemakaiannya dengan sebaik-baiknya, Penggunaan Ruang, Pegawai dalam melakukan pekerjaan kantor berada pada jarak yang terpendek, Penggunaan Benda, Material dan perlengkapan pekerjaan kantor

Faktor yang Mempengaruhi efektivitas dan Efisiensi

Tercapainya efektivitas dan Efisiensi kerja sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor, sebagai mana teori yang terdapat dalam teori-teori manajemen menyangkut Fungsi dan unsur manajemen itu sendiri. Faktor yang mempengaruhi Efisiensi, lebih lanjut dikemukakan, antara lain meliputi : Faktor Manusia, Uang (Modal), Teknologi, Metode (Sistem Kerja), Waktu,

Efisiensi kerja merupakan tolak ukur memberi penilaian terhadap kerja kantor Guna mencapai kepuasan atas pelayanan kerja dan diperlukan adanya Penyederhanaan-penyederhanaan kerja sehingga tercipta Kerja yang efisien dan memberikan manfaat yang

berdaya guna dan berhasil guna sebagaimana yang diharapkan masyarakat terhadap Kerja kantor.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif. Gambaran yang menjadi objek utama dalam penelitian ini adalah strategi downward communication pimpinan dalam meningkatkan efektivitas kerja karyawan di Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Utara. Data diperoleh dengan wawancara, dokumentasi dan rekaman suara. Menggunakan teknik pengumpulan data dengan metode wawancara mendalam kepada Senior manager, Asisten Senior Manager, dan Karyawan Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Utara.

Setelah wawancara, melakukan observasi, Penelitian kepustakaan, Dokumentasi. Teknis analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan dan pegujian kesimpulan. Pengujian Kredibilitas data dengan menggunakan teknik tringulasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Utara merupakan bagian dari instansi pemerintahan yang berkaitan erat dengan fungsi atau tugasnya dalam Efektivitas Kerja Pegawai berkaitan dengan pendidikan dan latihan pegawai. Responden dalam penelitian ini adalah pegawai Dinas.

Berdasarkan rata-rata jawaban responden sebesar 14,13 dapat dikatakan bahwa Strategi Pelayanan tergolong kategori tinggi. artinya Strategi Pelayanan yang diterapkan pada Kantor Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Utara adalah baik dan tepat dalam kerja organisasi.

Dapat diketahui rata-rata jawaban 30 orang responden untuk Variabel Bebas (X) Strategi Pelayanan adalah 2,84, tergolong kategori tinggi artinya Strategi Pelayanan yang diterapkan adalah baik dan tepat memotivasi kerja pegawai organisasi Kantor Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Utara .

Berdasarkan rata-rata jawaban responden sebesar 13,77 tergolong kategori Tinggi, Artinya Efektivitas Kerja Pegawai pada Kantor Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Utara adalah baik dalam mewujudkan kerja kantor.

Diketahui :

R_{xy} = Koefisien Korelasi antara variabel x dan y

X = 424

Y = 413

X^2 = 6082

Y^2 = 5723

XY = 5860

n = 30

$$\begin{aligned} R_{xy} &= \frac{30 \cdot 5860 - (424)(413)}{\sqrt{\{(30 \cdot 6082 - (424)^2)\}\{(30 \cdot 5723 - (413)^2)\}}} \\ &= \frac{175800 - 175112}{\sqrt{\{(182460 - (179776))\}\{(171690 - (170569))\}}} \\ &= \frac{688}{\sqrt{\{2684\}\{1121\}}} \\ &= \frac{688}{\sqrt{3008764}} \\ &= \frac{688}{1734,57} \\ &= 0,40 \end{aligned}$$

Angka Koefisien koirelasi $R_{xy} = 0,40$ apabila dikompersikan pada tabel kritik r product moment ($n = 30$) dengan $df = 95\%$ terdapat angka t tabel = 0,361 dimana $r_{xy} = 0,400 > 0,361$ ini menyatakan Strtategi Pelayanan memiliki pengaruh yang positif sedang dalam meningkatkan Efektivitas Kerja Pegawai pada Kantor Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Utara.

Uji Signifikansi koefisien Korelasi

Uji signifikansi Pengaruh Strtategi Pelayanan dalam meningkatkan Efektivitas Kerja Pegawai digunakan Uji t dengan rumus sebagaimana dikemukakan Sudjana dalam Suharsimi Arikunto,(2013:83) sebagai berikut :

$$t = \sqrt{\frac{r(n-1)}{1-r^2}}$$

$$t = \sqrt{\frac{0,396(30-1)}{1-0,396^2}}$$

$$t = \sqrt{\frac{0,396(29)}{1-0,156816}}$$

$$t = \sqrt{\frac{11,484}{0,843184}}$$

$$t = \sqrt{13,62}$$

$$= 3,69$$

Berdasarkan perhitungan Uji t sebagaimana terlihat di atas dapat diperoleh nilai t hitung = 3,69 dan dikompersikan pada angka kritik t tabel dengan (df) 0,5 % pada (n-1) terdapat angka sebesar 1,70, dimana $3,69 > 1,70$ artinya hasilnya signifikan dengan demikian hipotesa yang diajukan H_0 ditolak dan H_1 diterima artinya “Starategi Pelayanan memiliki pengaruh yang positif sedang dalam meningkatkan Efektivitas Kerja Pegawai pada Kantor Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Utara.

KESIMPULAN

Hasil penelitian diperoleh jawaban responden terhadap variabel bebas (X) Strtategi Pelayanan dalam dimensi Realibility, Responsiveness, Profesionalitas, Assurance, Empathy dan Tangible adalah 14,13 angka ini tergolong kategori Tinggi, berada pada Angka 11,67 s/d 15 dimana rata-rata jawaban atas 5 item pertanyaan adalah 2,84, menyatakan bahwa Strtategi Pelayanan adalah baik dan tepat dalam mendukung Efektivitas kerja pegawai pada Kantor Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Utara, jawaban responden terhadap variabel terikat (Y) Efektivitas Kerja Pegawai adalah 13,77 angka ini tergolong pada kategori Tinggi, berada pada Angka 11,67 s/d 15 dengan rata-rata jawaban terhadap 5 item pertanyaan adalah 2,81. Artinya Efektivitas Kerja Pegawai pada Kantor Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Utara adalah baik dalam dimensi Produksi, Efesiensi, Kepuasan, Keunggulan dan Pengembangan pegawai dalam bekerja, koefisien korelasi $R_{xy} = 0,400$ apabila

dikompersikan pada tabel kritik r product moment ($n=30$) dengan $df = 95\%$ terdapat angka t tabel = 0,361 dimana $r_{xy} = 0,400 > 0,361$ ini menyatakan Strategi Pelayanan memiliki pengaruh yang positif sedang dalam meningkatkan Efektivitas Kerja Pegawai pada Kantor Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Utara dan uji t diperoleh nilai t hitung = 3,69 dan dikompersikan pada angka kritik t tabel dengan (df) 0,5 % pada ($n-1$) terdapat angka sebesar 1,70, dimana $3,69 > 1,70$ artinya hasilnya signifikan dengan demikian hipotesa yang diajukan H_0 ditolak dan H_1 diterima artinya "Strategi Kebijakan memiliki pengaruh yang positif sedang dalam meningkatkan Efektivitas Kerja Pegawai pada Kantor Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Utara.

DAFTAR PUSTAKA

- Ambia, N. (2018). Pengaruh Efektivitas Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Sidorame Barat I Kecamatan Medan Perjuangan. Publik Reform, 3.
- Darise, A. S. A., Rossanty, N. P. E., & Palawa, M. R. (2023). Pembagian Kerja Dalam Rangka Meningkatkan Efektivitas Kerja Karyawan Cv. Akai Jaya Motor. Jurnal Mutiara Ilmu Akuntansi, 1(2), 147-154.
- Faradiba, S., Muchsin, S., & Hayat, H. (2021). Efektifitas Kinerja Pelayanan Sensus Penduduk Berbasis Online di Badan Pusat Statistik Kota Malang. Jurnal Inovasi Penelitian, 2(1), 277-286.
- Gori, F. R. A. N. S. I. S. K. U. S., Lestari, A. W., & Firdausi, F. (2022). Efektivitas Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Masa Pandemi Di Kantor Kecamatan Batu (Doctoral dissertation, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tribhuwana Tunggaladewi).
- Kadarisman, M. (2019). Efektivitas Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Administrasi di Kota Depok. Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi, 16(1), 17-32.
- Moningga, S. B. (2014). Efektivitas kerja pegawai negeri sipil dalam pelayanan publik di kantor kelurahan kolongan kecamatan tomohon tengah kota tomohon. Jurnal Politico, 3(1).

- Mutiara, M., Sari, N. P., Muyasaroh, S., & Palupi, T. D. E. (2022). Upaya Bappeda Litbang Kota Palembang Dalam Meningkatkan Efektivitas Kinerja Pegawai di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah (JIMPA)*, 2(1), 69-76.
- Noor, I. R. J. (2019). Efektivitas Kerja Pegawai Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Samarinda Seberang. *Ejournal Ilmu Pemerintahan*, 7(4), 1655-1666.
- Umam, K., & Atho'illah, Y. (2021). Strategi pengembangan sumber daya manusia karyawan commanditaire vennootschap dalam meningkatkan efektivitas kinerjanya. *Jurnal Manajemen Dan Inovasi (MANOVA)*, 4(1), 68-83.
- Yolanda, H., Hendra, Y., & Matondang, A. (2020). Strategi Downward Communication Pimpinan dalam Meningkatkan Efektivitas Kerja Karyawan di PT. Pelabuhan Indonesia I. *Jurnal Ilmu Pemerintahan, Administrasi Publik, dan Ilmu Komunikasi (JIPIKOM)*, 2(1), 1-6.