

KEMAMPUAN KERJA PEGAWAI PERUSAHAAN DAERAH IRIAN BHAKTI CABANG FAKFAK DALAM ADMINISTRASI PELAYANAN BERAS BAGI PEGAWAI NEGERI SIPIL DI FAKFAK TIMUR

Ivony Tho

Dosen STIA Asy-Syafi'Iyah Fakfak

Abstract: *This study aims to determine the ability of an employee or employees of PD. Irian Bhakti - Fakfak Branch in providing administrative services to customers. Against this, the two aspects to consider is the effectiveness of administrative services to the customers of rice and rice administrative efficiency services to customers. Research using questionnaires, and based on the data obtained, it can be obtained information that: the effectiveness of administrative services to the customer rice has met the required aspects of customers. Which still needs to be improved is the sense of satisfaction in providing administrative services to the customers rice, which only reached 60.53%. This figure is still small when compared with other aspects that reach above 70%. Rice administrative efficiency services to customers who reach above 80%. However, service administration never adjusted to the market price.*

Keywords: *effectiveness, efficiency, administration, service.*

PENDAHULUAN

Menurut Siagian (2006 ; 6), organisasi sebagaimana diketahui adalah setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja bersama serta secara formal terikat dalam rangka pencapaian suatu tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan yang terdapat seorang atau beberapa orang yang disebut atasan dan seorang atau sekelompok orang yang disebut bawahan. Organisasi juga menurut Syafie (2004 ; 96) adalah sebagai suatu struktur dan kewenangan-kewenangan dan kebiasaan dalam hubungan antar orang-orang pada suatu sistem administrasi.

Secara umum organisasi dapat dibedakan atas beberapa bagian dan itu sangat tergantung dari bagaimana cara pandang kita tentang organisasi itu sendiri, salah satunya jika kita melihat organisasi dari aspek tujuan yang ingin dicapai, maka didalamnya terdapat organisasi niaga/ekonomi dan organisasi sosial/kemasyarakatan, namun demikian ada juga pembagian organisasi berdasarkan luas suatu wilayah, misalnya organisasi regional dan organisasi internasional.

Menurut Wursanto (2003 ; 12) dari aspek tujuan yang hendak dicapai, organisasi niaga atau ekonomi yang mempunyai tujuan untuk mendapatkan keuntungan yang sebesar-besarnya. Kegiatan yang dilakukan adalah untuk memproduksi dan mendistribusikan barang dan jasa. Organisasi niaga ini dibedakan lagi menjadi organisasi swasta dan pemerintah, dimana organisasi niaga pemerintah dikelompokkan ke dalam empat macam bentuk yaitu : Perseroan Terbatas Negara, Perusahaan Daerah, Perusahaan Negara Umum, dan Perusahaan Negara Jawatan.

Perusahaan Daerah adalah badan hukum, yang mana kedudukannya sebagai suatu badan hukum diperoleh dengan berlakunya Peraturan Daerah. Perusahaan Daerah adalah suatu kesatuan produksi yang bersifat memberi jasa, menyelenggarakan kemandirian umum, dan memupuk pendapatan. Tujuan dibentuknya perusahaan daerah ialah untuk turut serta melaksanakan pembangunan daerah khususnya dan pembangunan ekonomi nasional pada umumnya dalam rangka penyelenggaraan ekonomi terpadu untuk memenuhi kebutuhan rakyat dengan mengutamakan industrialisasi dan ketentraman serta kesenangan kerja dalam perusahaan, menuju masyarakat yang adil dan makmur.

Laju perkembangan pembangunan dewasa ini semakin maju pesat diberbagai dimensi. Gerak laju perkembangan ini harus diimbangi oleh sistem kerja yang profesional dan terpadu, terutama institusi pemerintah ataupun swasta sebagai salah satu penggerak pembangunan. Untuk mencapai tujuan bersama dalam menjalankan tugas sehari-hari terutama pada pekerjaan kantor pada setiap instansi pemerintahan, badan swasta atau organisasi apapun mulai dari puncak pimpinan sampai dengan tingkat organisasi terendah tentunya memerlukan sesuatu sistem pekerjaan, yaitu administrasi.

Siagian (1997:2), mengemukakan bahwa administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Sebagai suatu kegiatan, bidang kerja administrasi mempunyai fungsi yang sangat penting karena tidak mungkin seorang pimpinan instansi atau organisasi dapat melaksanakan semua tugas dan pekerjaan kantor tanpa memerlukan bantuan orang lain. Administrasi dalam kegiatan sehari-hari dikenal sebagai jenis pekerjaan kantor (*office work*), pekerjaan tulis (*clerical work*) atau pekerjaan kertas (*paper work*). Dapat pula dikatakan administrasi sebagai pekerjaan kantor yang meliputi penyampaian keterangan tulis menulis atau warkat-warkat tertulis dan laporan-laporan, data-data yang ditujukan kepada pimpinan.

Dengan alasan pentingnya administrasi sebagai suatu kegiatan bidang kerja, maka semua instansi atau organisasi baik itu instansi pemerintah maupun badan swasta (termasuk perusahaan daerah) harus melaksanakan kegiatan administrasi. Dengan demikian pelaksanaan kegiatan administrasi perlu direncanakan, dibina, dikendalikan, disempurnakan agar kesimpangsiuran dan menghamburkan pelbagai sumberdaya kerja dapat dihindari. Efisiensi dan efektivitas administrasi pelayanan pegawai kepada pelanggan (PNS) menjadi tujuan utama dalam penelitian ini karena dari aspek ketersediaan sarana prasarana dan kualitas pelayanan itu sendiri, dirasakan masih sangat rendah/minim. Selain itu, kepuasan pelanggan juga menjadi target utama dalam pengelolaan administrasi perusahaan daerah.

Mengingat pentingnya tugas administrasi di dalam suatu instansi atau organisasi, maka Perusahaan Daerah Irian Bhakti Cabang Fakfak sebagai salah satu instansi pemerintah yang dalam pelaksanaan kegiatannya cukup banyak ditunjang oleh fungsi dan peranan administrasi khususnya dalam pelayanan beras bagi Pegawai Negeri Sipil. Perusahaan Daerah Irian Bhakti Cabang Fakfak mempunyai tugas melaksanakan pendistribusian beras bagi Pegawai Negeri Sipil. Untuk menyelenggarakan tugas tersebut, maka Perusahaan Daerah Irian Bhakti Cabang Fakfak dituntut untuk memiliki karyawan yang mampu melaksanakan administrasi pelayanan beras bagi Pegawai Negeri Sipil.

Kemampuan yang dimiliki oleh karyawan akan menunjang tugas atau pekerjaan yang dilaksanakan akan mencapai hasil yang maksimal. Dalam hal ini karyawan perusahaan daerah Irian Bhakti sangat perlu dipupuk dan dipelihara kemampuan yang baik, karena apabila karyawan itu tidak memiliki kemampuan dalam pelaksanaan pekerjaannya maka akan menghambat pelaksanaan tugas yang diberikan, juga menimbulkan akibat-akibat yang buruk terhadap daerah dan masyarakat.

Faktor yang diperhitungkan dapat mempengaruhi gairah kerja administrasi pelayanan karyawan pada Perusahaan Daerah Irian Bhakti Cabang Fakfak adalah kualitas kemampuan kerja yang dimiliki oleh karyawannya itu sendiri. Hal ini cukup beralasan sebab kemampuan kerja merupakan faktor yang bisa mencerminkan sikap dan karakter seseorang dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya. Kemampuan kerja ini merupakan nilai-nilai yang harus diinternalisasi kepada seluruh karyawan agar mereka menyadari bahwa mereka adalah pelayan masyarakat, dengan kemampuan kerja yang tinggi, maka karyawan Perusahaan Darah Irian Bhakti Cabang Fakfak akan melakukan tugas-tugasnya dan melaksanakan pelayanan dengan baik sesuai dengan harapan para pelanggannya.

METODE

Data dan Sumber Data

Soeratno dan Arsyad (2008 ; 67), mengatakan bahwa data adalah semua hasil observasi atau pengukuran yang telah dicatat untuk suatu keperluan tertentu. Menurut jenisnya, data dapat dibedakan bagian besar, yakni data kuantitatif dan data kualitatif. Data kuantitatif berkaitan dengan kumpulan angka-angka hasil observasi sedangkan data kualitatif adalah data yang dicatat bukan dengan angka-angka tetapi dengan menggunakan klasifikasi tertentu. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan data kualitatif yang mencatat semua hasil jawaban responden atas berbagai pertanyaan penelitian dengan cara menghitung jumlah frekuensinya dan data tersebut diatas bersumber langsung dari responden (data primer).

Instrumen Penelitian dan Skala Pengukuran

Gulo dalam Widoyoko (2012, 51-53), mengatakan bahwa instrumen penelitian merupakan alat bantu yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data penelitian dengan cara melakukan pengukuran atau ada juga yang menyatakan bahwa

instrumen penelitian merupakan daftar pertanyaan (angket dan atau kuesioner) yang dipersiapkan untuk mendapatkan informasi dari responden.

Selanjutnya, karena instrumen penelitian sebagaimana disebutkan diatas akan digunakan untuk melakukan pengukuran dengan tujuan menghasilkan data yang akurat, maka setiap instrumen harus mempunyai skala. Dalam fenomena sosial, skala pengukuran yang sering digunakan oleh peneliti adalah skala sikap dan skala lajuan (rating scale). Untuk mengukur skala sikap, terdapat dua jenis, yakni Skala Likert dan Skala Guttman.

Sesuai dengan permasalahan dalam penelitian ini, maka instrumen dan atau alat yang digunakan untuk mengukur sikap responden atas kemampuan karyawan perusahaan daerah Irian Bhakti Fakfak dalam hal administrasi pelayanan beras bagi PNS di Distrik Fakfak Timur, adalah berupa angket dan atau daftar pertanyaan (Kuesioner) serta skala pengukuran yang digunakan adalah Skala Guttman.

Analisa Data

Untuk kepentingan analisa, maka teknik yang digunakan adalah teknik analisa data Statistik Deskriptif, yaitu statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan dan atau menggambarkan data yang telah terkumpul apa adanya dan tidak untuk menarik kesimpulan secara umum (tidak berlaku secara universal). Dalam teknik analisa data ini, penyajian datanya menggunakan tabel distribusi frekuensi berdasarkan skala pengukuran Gutman. Skala Guttman adalah suatu skala pengukuran yang menyediakan dua jenis jawaban secara tegas terhadap suatu permasalahan, yaitu baik atau tidak baik, senang atau tidak senang, termasuk juga jawaban iya atau tidak. (Pasolong, 2013 ; 155 & 189).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Efektivitas Administrasi Pelayanan Beras

Dalam penelitian ini perspektif efektivitas yang digunakan adalah perpektif tujuan, dimana tolok ukur yang digunakan adalah bagaimana organisasi mencapai tujuan, termasuk merealisasi visi dan misi organisasi sesuai dengan mandat yang diembannya. Menurut *Sumaryadi (2005:105)* efektifitas umumnya dipandang sebagai tingkat pencapaian tujuan operatif dan operasional.

Pada sisi lain, dalam arti sempit, administrasi merupakan kegiatan pencatatan, dan reproduksi dari pada surat-surat, data-data, informasi, dokumen-dokumen dalam status kantor/unit kerja/instansi berdasarkan sistem dan cara tertentu. *Siagian (2006 : 3)* menyebutkan bahwa administrasi dapat didefinisikan sebagai keseluruhan proses kerja antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk

mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Telah dikatakan pula bahwa administrasi mempunyai unsur-unsur administrasi yang mutlak, yaitu :

- 1). Dua orang manusia atau lebih, seseorang tidak bisa bekerja sama dengan dirinya sendiri. Karena itu harus ada orang lain yang turut serta dalam proses kerja sama.
- 2). Tujuan, dalam suatu proses kerja sama pasti ada sesuatu yang hendak dicapai yang berupa tujuan. Dan tujuan dari administrasi tersebut ditentukan oleh orang yang bersangkutan.
- 3). Tugas yang hendak dilaksanakan,. Proses administrasi baru timbul apabila ada kerja sama, dan penentuan tujuan.
- 4). Sarana dan prasarana, yang diperlukan dalam proses administrasi tergantung dari berbagai faktor, yaitu jumlah orang yang terlibat, sifat tujuan, ruang lingkup, dan sifat kerja sama.

Moenir (2008:78) pengertian administrasi itu sendiri dapat luas tapi juga dapat sempit. Administrasi dalam arti luas yaitu proses penyelenggaraan kegiatan organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan menggunakan sumberdaya manusia (human) dan juga bukan manusia.

Kemudian pelayanan itu sendiri, menurut *Moenir (2003:16)* adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain yang langsung, sedangkan menteri perdayagunaan aparatur negara (1993) mengemukakan bahwa pelayanan adalah berupa barang dan jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Jadi dalam pengertian pelayanan tersebut terkandung suatu kondisi bahwa yang melayani, membutuhkan suatu keterampilan dan keahlian dibidang tertentu.

Berdasarkan keterampilan dan keahlian tersebut pihak aparat/pegawai maupun karyawan yang melayani mempunyai posisi atau nilai lebih dalam kecakapan tertentu sehingga mampu memberikan bantuan dalam menyelesaikan suatu keperluan, kebutuhan individu dan atau organisasi. Pelayanan yang dibutuhkan oleh seorang pelanggan adalah pelayanan yang berkualitas dan dapat dikatakan produktif bila seluruh pelayanan yang diberikan oleh pemberi layanan dapat menunjukkan kemampuan (sikap dan karakter) dari pada karyawan kepada para pelanggan yang dalam hal ini bisa dirasakan oleh para pegawai (PNS) di Distrik Fakfak Timur, dimana kemampuan itu dapat ditunjukkan dengan mampu memberikan jaminan rasa aman, nyaman, dan memiliki kepuasan.

Dari penyebaran kuisinoer pada responden mengenai mengenai analisis kemampuan kerja pegawai Perusahaan Daerah Irian Bhakti Cabang Fakfak dalam administrasi pelayanan beras bagi pegawai negeri sipil di Distrik Fakfak Timur melalui efektivitas administrasi pelayanan beras maka diperoleh informasi sebagai berikut :

Tabel 1
Jawaban Responden Tentang Kemampuan Pegawai Dalam Memberikan
Administrasi Pelayanan Beras Kepada Pelanggan

NO.	JAWABAN RESPONDEN	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1.	Ya	32	84,21
2.	Tidak	6	15,79
TOTAL		38	100

Sumber : Data Primer (September, 2014)

Berdasarkan data pada tabel 1 di atas maka diperoleh informasi bahwa responden yang memberikan tanggapan terhadap sejauhmana kemampuan karyawan dalam memberikan administrasi pelayanan beras kepada pelanggan sebanyak 38 orang. Responden yang menyatakan bahwa karyawan sudah memiliki kemampuan dalam memberikan administrasi pelayanan beras kepada pelanggan adalah sebanyak 32 orang atau 84,21% responden, dan sisanya yang menyatakan bahwa karyawan kadang-kadang serta tidak memiliki kemampuan dalam memberikan administrasi pelayanan beras kepada pelanggan adalah sebanyak 6 orang atau 15,79% responden.

Jawaban responden diatas menunjukkan bahwa apa yang menjadi tujuan perusahaan daerah Irian Bhakti Fakfak, yakni usaha yang dilakukan oleh karyawan untuk mampu memberikan pelayanan beras yang baik secara administratif, itu semua bisa dilaksanakan dengan baik pula, buktinya adalah dengan mengandalkan pengalaman, pengetahuan, sikap, dan karakter yang dimiliki oleh setiap karyawan, maka semua proses distribusi beras bisa sampai dan atau diambil oleh para pegawai (PNS) di Fakfak Timur tanpa birokrasi pengurusan yang berbelit-belit dan semua urusan tentang pengambilan beras oleh para pegawai bisa berjalan lancar.

Selain itu, kepuasan pelanggan dan atau para pegawai (PNS) di Distrik Fakfak Timur dalam hal pelayanan distribusi beras, bukan hanya terletak pada kemampuan karyawan Perusahaan Daerah (PD) Irian Bhakti Fakfak tetapi juga jaminan rasa aman bagi beras yang di distribusikan kepada para PNS di Fakfak Timur dan untuk lebih jelasnya tentang apa jawaban responden, dapat dilihat pada tabel 2 berikut ini :

Tabel 2
Jawaban Responden Tentang Rasa Aman Dalam
Memberikan Pelayanan Beras Kepada Pelanggan

NO.	JAWABAN RESPONDEN	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1.	Ya	30	78,95
2.	Tidak	8	21,05
TOTAL		38	100

Sumber : Data Primer (September, 2014)

Sesuai data pada Tabel 2 di atas, maka diperoleh informasi bahwa responden yang memberikan tanggapan terhadap rasa aman dalam memberikan administrasi pelayanan beras kepada pelanggan adalah sebanyak 38 orang, dimana jumlah responden yang menyatakan bahwa karyawan merasa aman dalam memberikan administrasi pelayanan beras kepada pelanggan sebanyak 30 orang atau 78,95% sedangkan responden yang menyatakan bahwa karyawan kadang-kadang dan atau tidak merasa aman dalam memberikan administrasi pelayanan beras kepada pelanggan adalah hanya sebanyak 8 orang atau 21,05%.

Seseorang merasa aman dalam melaksanakan tugas dan atau pekerjaan yang ia lakukan, jika mereka (pegawai/karyawan PD. Irian Bhakti) bebas dari bahaya atau mereka tidak merasa khawatir dan merasa takut dari gangguan dan ancaman dalam bekerja, baik itu yang datang dari luar perusahaan atau dari dalam perusahaan itu sendiri, jawaban para pegawai/karyawan, hal-hal tersebut, sama sekali tidak pernah mereka rasakan.

Tabel 3
Jawaban Responden Tentang Rasa Nyaman Dalam
Memberikan Pelayanan Beras Kepada Pelanggan

NO.	JAWABAN RESPONDEN	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1.	Ya	27	71,05
2.	Tidak	11	28,95
TOTAL		38	100

Sumber : Data Primer (September, 2014)

Dari data pada tabel 3 di atas, diperoleh informasi bahwa jumlah responden yang menyatakan bahwa karyawan merasa nyaman dalam memberikan administrasi pelayanan beras kepada pelanggan adalah sebanyak 27 orang atau sebesar 71,05% responden, sedangkan karyawan yang menyatakan bahwa mereka kadang-kadang bahkan tidak merasa nyaman dalam memberikan administrasi pelayanan beras kepada pelanggan adalah sebanyak 11 orang atau 28,95% responden.

Nyaman adalah kondisi dimana kita merasa diri kita dihargai, merasa aman, senang dan tidak ada beban pikiran. Kenyamanan perlu didapatkan setiap orang dalam setiap kegiatannya, karena bila tidak nyaman, sesuatu yang dikerjakan tidak akan menjadi maksimal hasilnya. Kenyamanan itulah yang sebisa mungkin diberikan pihak perusahaan kepada para karyawan agar karyawan merasa nyaman dan senang bekerja di perusahaan tersebut sehingga memberikan kinerja terbaik terhadap perusahaan, dengan begitu pihak perusahaan pula yang diuntungkan (*Kompasiana, edisi 13 Oktober 2014*)

Dalam kasus ini, menurut para pegawai/karyawan PD. Irian Bhakti mengatakan bahwa selama ini pihak perusahaan sudah banyak memberikan rasa nyaman bagi para pegawai/karyawannya, dimana hal itu mereka peroleh dari sikap pimpinan yang selalu membuat suasana/situasi kerja sangat kondusif penuh rasa kekeluargaan sehingga para karyawan merasa bekerja pada perusahaan dan atau bekerja di rumah mereka sendiri.

Kinerja sebuah organisasi perusahaan akan semakin baik dan menguntungkan, jika di tunjang oleh para karyawan yang berkualitas dan kualitas pegawai/karyawan itu sendiri, bukan hanya diperoleh dari kegiatan pendidikan dan pelatihan serta pengalaman kerja saja tetapi juga sangat didukung oleh seberapa besar/tingginya mereka memiliki kepuasan dalam bekerja yang seharusnya menjadi perhatian serius dari setiap perusahaan dan untuk Perusahaan Daerah (PD) Irian Bhakti Fakfak, bagaimana kepuasan pegawai dalam memberikan administrasi pelayanan beras bagi PNS di Fakfak Timur, dapat dilihat pada tabel 4 di bawah ini:

Tabel 4
Jawaban Responden Tentang Rasa Puas
Dalam Memberikan Administrasi Pelayanan
Beras Kepada Pelanggan

NO.	JAWABAN RESPONDEN	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1.	Ya	23	60,53
2.	Tidak	15	39,47
TOTAL		38	100

Sumber : Data Primer (September, 2014)

Data pada tabel 4 di atas menunjukkan bahwa responden yang menyatakan pegawai/karyawan telah merasa puas dalam memberikan administrasi pelayanan beras kepada pelanggan adalah sebanyak 23 orang atau 60,53% sedangkan yang mengatakan pegawai tidak merasa puas dalam memberikan administrasi pelayanan beras kepada pelanggan adalah sebanyak 15 orang atau sebesar 39,47%. Kepuasan yang dimaksud pada tabel diatas adalah kepuasan dari pegawai itu sendiri saat melaksanakan tugas/kerja mereka.

Menurut *Baron & Byrne (1994)* ada dua kelompok faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja. Faktor pertama yaitu faktor organisasi yang berisi kebijaksanaan perusahaan dan iklim kerja. Faktor kedua yaitu faktor individual atau karakteristik karyawan. Pada faktor individual ada dua predictor penting terhadap kepuasan kerja yaitu status dan senioritas. Status kerja yang rendah dan pekerjaan yang rutin akan banyak kemungkinan mendorong karyawan untuk mencari pekerjaan lain, hal itu berarti dua faktor tersebut dapat menyebabkan ketidakpuasan kerja dan karyawan yang memiliki ketertarikan dan tantangan kerja akan lebih merasa puas dengan hasil kerjanya apabila mereka dapat menyelesaikan dengan maksimal.

Mencermati jawaban responden (melalui kuesioner maupun hasil wawancara terbuka) dan menurut pendapat para ahli diatas, maka kepuasan pegawai/karyawan PD. Irian Bhakti Fakfak sesuai hasil jawaban (ya) mereka diatas, sebenarnya mereka telah puas, bukan saja dari aspek organisasi/perusahaan itu sendiri yang selalu memberikan dan menjamin suasana kerja yang aman dan nyaman tetapi juga secara individual, artinya bahwa mereka puas karena mereka merasa tertarik dan merasa diri ditantang untuk mampu menyelesaikan pekerjaan yang diberikan kepada pegawai/karyawan.

Menurut The Liang Gie (1996 : 21) yang disebut efektivitas kerja adalah suatu efek atau akibat yang dikehendaki dari sejumlah rangkaian aktivitas jasmaniah dan rohaniah yang dilakukan manusia untuk mencapai tujuan tertentu. Hal ini menunjukkan bahwa wujud dari meningkatnya efektivitas kerja sebuah organisasi dan khususnya bagi PD. Irian Bhakti Fakfak adalah tercapainya tujuan dan sasaran kerja yang telah ditetapkan serta untuk lebih jelasnya respon pegawai/karyawan terhadap tujuan dan sasaran kerja, dapat dilihat pada tabel 5 berikut ini :

Tabel 5
Jawaban Responden Tentang Pencapaian
Tujuan Dan Sasaran Yang Telah Ditetapkan
PD. Irian Bhakti Fakfak

NO.	JAWABAN RESPONDEN	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1.	Ya	35	92,11
2.	Tidak	3	7,89
TOTAL		38	100

Sumber : Data Primer (September, 2014)

Berdasarkan data pada Tabel 6 di atas maka diperoleh informasi bahwa responden yang memberikan tanggapan terhadap pemberian administrasi pelayanan beras kepada pelanggan sudah tepat sasaran sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan adalah sebanyak 38 orang. Responden yang menyatakan bahwa telah tercapainya tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan oleh PD. Irian Bhakti Fakfak adalah sebanyak 35 orang atau sebesar 92,11% dan responden yang menyatakan bahwa tidak tercapainya tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan hanya sebanyak 3 orang atau 7,89%.

Para responden pegawai/karyawan PD. Irian Bhakti cabang Fakfak bisa menjawab bahwa selama ini tujuan dan sasaran dari seluruh program kerja maupun aktivitas usaha yang dilakukan oleh perusahaan tercapai karena mereka memiliki alasan yang jelas, diantaranya mengatakan bahwa para pegawai/karyawan sebagian besar tahu dan turut serta dalam penyusunan dan atau penetapan tujuan dan sasaran dari seluruh rencana kegiatan usaha perusahaan daerah tersebut.

Efisiensi Administrasi Pelayanan Beras

Kata efisien berasal dari bahasa latin *efficere* yang berarti menghasilkan, mengadakan, menjadikan. Pengertian efisiensi menurut *Mulyamah (1987:3)* yaitu efisiensi merupakan suatu ukuran dalam membandingkan rencana penggunaan masukan dengan penggunaan yang direalisasikan atau perkataan lain penggunaan yang sebenarnya. Sedangkan menurut *Malayu (2003)* yaitu efisiensi adalah perbandingan yang terbaik antara input (masukan) dan output (hasil antara keuntungan dengan sumber-sumber yang dipergunakan), seperti halnya juga hasil optimal yang dicapai dengan penggunaan sumber daya yang terbatas.

Dari penyebaran kuisinoer pada responden mengenai mengenai analisis kemampuan kerja pegawai Perusahaan Daerah Irian Bhakti Cabang Fakfak dalam administrasi pelayanan beras bagi pegawai negeri sipil di Distrik Fakfak Timur melalui efisiensi administrasi pelayanan beras maka diperoleh informasi sebagai berikut :

Tabel 6
Jawaban Responden Tentang Kepemilikan
Sarana dan Prasarana Penunjang
Pemberian Administrasi Pelayanan Beras

NO.	JAWABAN RESPONDEN	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1.	Ya	33	86,84
2.	Tidak	5	13,16
TOTAL		38	100

Sumber : Data Primer (September, 2014)

Berdasarkan data pada tabel 6 di atas, maka dapat diperoleh informasi bahwa responden yang memberikan tanggapan terhadap sarana dan prasarana penunjang dalam pemberian administrasi pelayanan beras telah memadai sebanyak 38 orang. Responden yang menyatakan bahwa sarana dan prasarana penunjang dalam pemberian administrasi pelayanan beras telah memadai adalah sebanyak 33 orang atau 86,84% sedangkan jumlah responden yang menyatakan bahwa sarana dan prasarana penunjang dalam pemberian administrasi pelayanan beras kurang dan atau tidak memadai sebanyak 5 orang atau 13,16%.

Sejak dibukanya cabang Perusahaan Daerah (PD) Irian Bhakti di Fakfak, pihak perusahaan secara berkala berupaya untuk menyediakan seluruh kebutuhan sarana-prasarana penunjang seluruh kegiatan usaha, termasuk yang berkaitan dengan usaha pelayanan jasa distribusi beras bagi PNS di Distrik Fakfak Timur. Memang disadari sungguh bahwa penyediaan seluruh sarana-prasarana membutuhkan waktu yang lama (bertahap) tetapi harapan untuk selalu menyediakan seluruh fasilitas menjadi sangat penting dan tidak hanya penyediaan, bahkan pemeliharaan atas seluruh sarana-prasarana terus dilakukan. Hal inilah yang membuat para pegawai/karyawan (khususnya para responden) berani mengatakan bahwa pihak perusahaan telah menyediakan kebutuhan sarana-prasarana penunjang seluruh kegiatan usaha dan ketersediaan sarana-prasarana ini juga mampu memberikan rasa aman, nyaman, dan puas kepada para pegawai/karyawan dalam melakukan seluruh aktivitas kerja mereka masing-masing.

Tabel 7
Jawaban Responden Tentang Pelayanan
Distribusi Beras Dengan Prioritas
Kepuasan Pelanggan

NO.	JAWABAN RESPONDEN	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1.	Ya	38	100
2.	Tidak	-----	-----
TOTAL		38	100

Sumber : Data Primer (September, 2014)

Hasil penelitian berdasarkan jawaban responden sebagaimana tersaji pada tabel 7 diatas, menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan menjadi prioritas utama dalam seluruh aktivitas usaha perusahaan dan pihak perusahaan juga terus memantau dan atau mengevaluasi seluruh pelayanan kepada setiap pelanggan setia mereka. Hal ini terbukti dengan pilihan jawaban yang diberikan oleh semua responden yakni 38 orang atau 100% menyatakan bahwa seluruh gerak langkah pelayanan distribusi beras yang selama ini mereka lakukan, semata-mata memiliki tujuan utama adalah memberikan kepuasan tersendiri bagi para pelanggan. Hal senada juga disampaikan oleh *Ratminto dan Atik (2005 ; 224)* bahwa kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik (termasuk pihak swasta).

Tabel 8
Jawaban Responden Tentang Ketepatan Waktu
Dalam Administrasi Pelayanan Beras

NO.	JAWABAN RESPONDEN	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1.	Ya	32	84,21
2.	Tidak	6	15,79
TOTAL		38	100

Sumber : Data Primer (September, 2014)

Berdasarkan data pada tabel 8 di atas maka diperoleh informasi bahwa responden yang memberikan tanggapan terhadap pemberian administrasi pelayanan beras selalu tepat waktu sebanyak 32 orang. Responden yang menyatakan bahwa pemberian administrasi pelayanan beras selalu tepat waktu sebanyak 18 orang atau 47,37% responden, yang menyatakan pemberian administrasi pelayanan beras kadang-kadang tepat waktu sebanyak 19 orang atau 50% responden dan sisanya 1 orang atau 2,63% responden yang menyatakan bahwa pemberian administrasi pelayanan beras tidak tepat waktu.

Tabel 9
Jawaban Responden Tentang Pemberian Administrasi Pelayanan Beras
Selalu Disesuaikan Dengan Harga Beras
Yang Berlaku di Pasaran

NO.	JAWABAN RESPONDEN	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1.	Ya	-----	-----
2.	Tidak	38	100
TOTAL		38	100

Sumber : Data Primer (September, 2014)

Sesuai data pada tabel 9 di atas maka diperoleh informasi dari 38 responden yang ada, semuanya menyatakan bahwa pemberian administrasi pelayanan beras tidak disesuaikan dengan harga beras yang berlaku di pasaran.

Tabel 10
Jawaban Responden Tentang
Pemberian Administrasi Pelayanan Beras
Dilakukan Berdasarkan Prosedur

NO.	JAWABAN RESPONDEN	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1.	Ya	38	100
2.	Tidak	-----	-----
TOTAL		38	100

Sumber : Data Primer (September, 2014)

Berdasarkan data pada tabel 10 di atas maka diperoleh informasi dari 38 responden yang ada, semuanya menyatakan bahwa pemberian administrasi pelayanan beras dilakukan berdasarkan prosedur.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat di tarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Efektivitas Administrasi Pelayanan Beras kepada para pelanggan telah memenuhi aspek-aspek yang dibutuhkan pelanggan, baik kemampuan, rasa aman, nyaman, kepuasan, maupun pencapaian tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan. Yang masih perlu ditingkatkan adalah rasa puas dalam memberikan administrasi pelayanan beras kepada pelanggan yang hanya mencapai 60,53%. Angka ini masih kecil jika dibandingkan dengan aspek lain yang mencapai di atas 70%.
2. Efisiensi Administrasi Pelayanan Beras kepada para pelanggan yang mencapai di atas 80%. Yang menarik adalah pelayanan distribusi dengan prioritas kepuasan pelanggan mencapai 100%. Selain itu administrasi pelayanan yang selalu

disesuaikan dengan harga pasar 0% menunjukkan bahwa pelayanan dimaksud tidak pernah memperhatikan harga pasar.

DAFTAR PUSTAKA

- Gie The Liang, 1996, *Pertumbuhan Pemerintahan Daerah di Negara Republik Indonesia (Jilid III)*, Rajawali Pers, Jakarta.
- Hasibuan SP Malayu, 1996, *Organisasi dan Motivasi*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Nawawi Handari, 1995, *Pengawasan Melekat di Lingkungan Aparatur Pemerintah*, PT. Erlangga, Jakarta.
- Nazir Moh, 1999, *Metode Penelitian*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Money, 1996, *Organisasi*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Sarwoto, 1989, *Dasar-Dasar Organisasi Manajemen*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Siagian SP, 1985, *Filsafat Administrasi*, Gunung Agung, Jakarta.
- Singarimbun, Masri dan Sofyan Effendi 1987, *Metode Penelitian Survei*, LP3ES, Jakarta.
- Soedjadi FX, 1998, *Penunjang Berhasilnya Proses Manajemen*, CV. Haji Mas Agung, Jakarta.
- Soehartono Irawan, 2002, *Metode Penelitian Sosial*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Sugiyono, 2002, *Metode Penelitian Administrasi*, CV. Alfabeta, Bandung.
- Supriyono, 1990, *Pemeriksaan Manajemen dan Pengawasan Pemerintah Indonesia*, BPFE, Yogyakarta.
- Tjokroamidjojo Bintoro, 1995, *Pengantar Administrasi Pembangunan*, Penerbit LP3 ES, Jakarta.
- Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 26 tentang *Pedoman Penyusunan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran*⁷.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang *Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah*.

Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1989 tentang *Pedoman Pelaksanaan Pengawasan Melekat*.