

**EFEKTIVITAS PENGELOLAAN BADAN LAYANAN UMUM (BLU)
DIKLAT POLITEKNIK ILMU PELAYARAN KOTA MAKASSAR**

Ilham Ashari ¹⁾, Aslang ²⁾, Zaenal Yahya ³⁾, Sukur ⁴⁾

Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar
Jalan Tentara Pelajar No. 173 Makassar, Kode pos. 90172
Telp. (0411) 3616975; Fax (0411) 3628732
E-mail: pipmks@pipmakassar.com

ABSTRAK

Organisasi sektor publik saat ini dituntut agar menjalankan tata kelola pemerintah yang efektif dan efisien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pengelolaan Badan Layanan Umum (BLU) terhadap layanan diklat Politeknik Ilmu Pelayaran Kota Makassar. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif melalui metode survey. Sumber data yang digunakan data primer dan sekunder. Instrumen penelitian digunakan yaitu kuesioner dengan responden sebanyak 129 orang. Teknik pengolahan data menggunakan program SPSS dan analisis data dijelaskan secara deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas pegawai menyatakan bahwa karakteristik organisasinya baik. Kemudian mayoritas pegawai menyatakan bahwa lingkungan kerja telah diciptakan cukup ideal dan menunjang aktivitas pegawai. Adapun karakteristik pegawai menunjukkan telah bekerja dengan baik sesuai dengan tujuan organisasi serta berkomunikasi interaktif baik formal dan informal dengan pegawai lain. Selain itu, Kebijakan dan praktek manajemen yang dilakukan telah berorientasi pada target capaian organisasi.

Kata Kunci : *Efektivitas, Pengelolaan Badan Layanan Umum, Pelayanan Diklat.*

1. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Badan Layanan Umum (BLU) merupakan salah satu wujud dari perspektif *New Public Management* dalam manajemen sektor publik. Perspektif ini menitikberatkan pada standar dan ukuran kinerja terhadap hasil (*output*) dan luaran (*outcome*). Prinsip Badan Layanan Umum berbasis pada efisiensi, efektifitas dan produktivitas kinerja. Adanya pembentukan BLU tersebut merupakan bentuk dari adaptasi teori agensifikasi. Teori tersebut menjelaskan bahwa terdapat pemisahan antara fungsi kebijakan (*policy*) dengan fungsi pelayanan publik (*public service*) dalam struktur organisasi pemerintah. Sebagai Regulator, pemerintah memberi mandat kepada pelaksana dalam hal ini Badan Layanan Umum dalam menjalankan program yang akan dikelola secara professional (Kementerian Keuangan, 2013).

Badan Layanan Umum Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar sesuai tugas pokok dan fungsinya merupakan salah satu unit pelaksana teknis di lingkungan Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Perhubungan Laut, Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Perhubungan. Selama ini secara bertahap dan berkesinambungan telah melakukan berbagai upaya dalam rangka peningkatan mutu layanan diklatnya. Beberapa upaya yang telah dilakukan antara lain meliputi pengembangan materi kurikulum sesuai PK.07 / BPSDMP-2016 tentang Kurikulum Program Pendidikan dan Pelatihan Pembentukan dan Peningkatan Kompetensi di Bidang Pelayaran, peningkatan kemampuan dan keterampilan tenaga pengajar, penyempurnaan sarana dan prasarana serta berbagai fasilitas diklat lainnya termasuk sistem manajemen mutu pendidikan.

Sebagaimana BLU bidang pendidikan pada umumnya, sudah selayaknya PIP Makassar menyelenggarakan layanan pendidikan yang berkualitas. Akan tetapi, berdasarkan observasi awal di PIP Makassar menunjukkan bahwa penyelenggaraan layanan pendidikan cenderung

memprioritaskan pencapaian target pendapatan untuk membiayai kegiatan operasional BLU baik dalam hal penyelenggaraan pendidikan, kesejahteraan pegawai dan kebutuhan lainnya. Terdapat adanya berbagai permasalahan dalam pengelolaan yang mempengaruhi kualitas kinerja pelayanan pendidikan dan kinerja BLU secara menyeluruh. Dimana jika dibandingkan dengan kondisi sebelum beralih status, kondisi yang terjadi memiliki perbedaan dalam hal orientasi dan kualitas kinerja organisasi.

2. TINJAUAN PUSTAKA

A. Efektivitas Pelayanan Publik

Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan di dalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program. Disebut efektif apabila tercapai tujuan ataupun sasaran seperti yang telah ditentukan. Hal ini sesuai dengan pendapat H. Emerson yang dikutip Handayani (1994:16) yang menyatakan bahwa :

“Efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.”

Selanjutnya Steers (1985:87) mengemukakan bahwa:

“Efektivitas adalah jangkauan usaha suatu program sebagai suatu sistem dengan sumber daya dan sarana tertentu untuk memenuhi tujuan dan sasarannya tanpa melumpuhkan cara dan sumber daya itu serta tanpa memberi tekanan yang tidak wajar terhadap pelaksanaannya”.

Lebih lanjut Kurniawan (2005 ; 109) mendefinisikan efektivitas, sebagai berikut :

“Efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) daripada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaannya”

Dari beberapa pendapat di atas mengenai efektivitas, dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) yang telah dicapai oleh manajemen, yang mana target tersebut sudah ditentukan terlebih dahulu.

Menurut Steers (Edy Sutrisno 2010:123), pada umumnya efektivitasnya hanya dikaitkan dengan tujuan organisasi, yaitu laba, yang cenderung mengabaikan aspek terpenting dari keseluruhan prosesnya, yaitu sumber daya manusia. Dalam penelitian mengenai efektivitas organisasi, sumber daya manusia dan perilaku manusia seharusnya selalu menjadi fokus primer, dan usaha-usaha untuk meningkatkan efektivitas seharusnya selalu dimulai dengan meneliti perilaku manusia di tempat kerja.

B. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Organisasi

a. Karakteristik Organisasi

Hubungan yang sifatnya relatif tetap seperti susunan sumber daya manusia yang terdapat dalam organisasi. Struktur merupakan cara unik menempatkan manusia dalam rangka menciptakan sebuah organisasi. Dalam struktur, manusia ditempatkan sebagai bagian dari suatu hubungan yang relatif tetap yang menentukan pola interaksi dan tingkah laku yang berorientasi pada tugas.

b. Karakteristik Lingkungan

Mencakup dua aspek. Aspek pertama adalah lingkungan ekstern yaitu lingkungan yang berada di luar batas organisasi dan sangat berpengaruh terhadap organisasi, terutama dalam pembuatan keputusan dan pengambilan tindakan. Aspek kedua adalah lingkungan intern yang dikenal sebagai iklim organisasi yaitu lingkungan yang secara keseluruhan dalam lingkungan organisasi.

c. Karakteristik Pekerja

Merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap efektivitas. Di dalam diri setiap individu ditemukan banyak perbedaan, tetapi kesadaran individu akan perbedaan itu sangat penting dalam upaya mencapai tujuan organisasi. Jadi apabila suatu organisasi menginginkan keberhasilan, organisasi tersebut harus dapat mengintegrasikan tujuan individu dengan tujuan organisasi.

d. Karakteristik Manajemen

Merupakan strategi dan mekanisme kerja yang dirancang untuk mengkondisikan semua hal yang di dalam organisasi sehingga efektivitas tercapai. Kebijakan dan praktik manajemen merupakan alat bagi pimpinan untuk mengarahkan setiap kegiatan guna mencapai tujuan organisasi. Dalam melaksanakan kebijakan dan praktik manajemen harus memperhatikan manusia, tidak hanya mementingkan strategi dan mekanisme kerja saja. Mekanisme ini meliputi penyusunan tujuan strategis, pencarian dan pemanfaatan atas sumber daya, penciptaan lingkungan prestasi, proses komunikasi, kepemimpinan dan pengambilan keputusan, serta adaptasi terhadap perubahan lingkungan inovasi organisasi.

3. METODE PENELITIAN

A. Desain dan Strategi Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan jenis penelitian deskriptif yang dilakukan dengan metode *survey* dengan tujuan untuk mengetahui gambaran suatu keadaan secara objektif.

B. Fokus Penelitian

Penelitian ini berfokus pada karakteristik organisasi, karakteristik lingkungan, karakteristik pekerja, karakteristik kebijakan atau praktek manajemen dalam pengelolaan Badan Layanan Umum terhadap layanan diklat Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar.

C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini ditentukan secara *purposive*, yaitu Badan Layanan Umum Politeknik Ilmu Pelayaran di Kota Makassar.

D. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan pada penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang didapatkan dari sumber secara langsung tanpa melalui perantara. Data primer dalam penelitian ini didapatkan melalui pengisian instrumen penelitian berupa kuesioner yang dibagikan kepada responden. Data sekunder bersumber dari sejumlah dokumentasi yang tersedia, yaitu sumber data yang bersifat melengkapi data utama yang relevan dengan masalah dan fokus penelitian.

E. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan dalam pengambilan data primer berupa kuesioner. Kuesioner terdiri 4 variabel dengan 22 pernyataan. Masing-masing variabel yaitu karakter organisasi (5 pernyataan), lama waktu pelaksanaan (3 pernyataan), karakteristik pekerja (9 pernyataan), kebijakan atau praktik manajemen (5 pernyataan).

Pengukuran skor dari setiap jawaban pernyataan untuk setiap variabel menyediakan empat alternatif jawaban menggunakan skala *Likert*.

F. Teknik Pengolahan Data

Pengolahan data menggunakan SPSS (*Statistical Program for Social Science*) dengan tahapan pengolahan data dalam penelitian ini meliputi Screening, Editing, Coding, Tabulasi, Processing, Cleaning.

G. Teknis Analisis Data

Dalam penelitian ini, data—akan dianalisis secara deskriptif. Penelitian secara deskriptif analisis dimaksudkan untuk

mendiskripsikan data penelitian sesuai dengan fokus-fokus yang diteliti, tanpa melakukan pengujian hubungan antar variabel melalui pengujian hipotesis, karena dalam penelitian ini penulis tidak membuat hipotesis. Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan analisis univariat untuk mengetahui distribusi frekuensi responden berdasarkan karakteristik umum responden dan distribusi jawaban responden pada masing-masing variabel penelitian. Karakteristik umum responden terdiri atas jenis kelamin, kelompok umur, masa kerja, dan pendidikan. Variabel dalam penelitian ini ada 4 (empat) yaitu Karakteristik organisasi, Karakteristik lingkungan, karakteristik pekerja (SDM), dan kebijakan atau praktik manajemen. Selain distribusi frekuensi, data juga dianalisis dengan menampilkan *cross tabulasi* antara karakteristik responden dengan variabel penelitian.

H. Penyajian Data

Data dalam penelitian ini diolah, dianalisis dan dibandingkan dengan referensi yang ada. Setelah itu data ditampilkan dalam bentuk tabel disertai dengan penjelasan yang berbentuk narasi yang menjadi hasil dan pembahasan dalam penelitian.

4. HASIL PENELITIAN

A. Karakteristik Umum Responden

Karakteristik umum responden terdiri atas jenis kelamin, kelompok umur, masa kerja, dan pendidikan. Berikut ini distribusi responden berdasarkan karakteristik umum tersebut.

a. Jenis Kelamin

Hasil penelitian menunjukkan bahwa bahwa jumlah responden paling banyak adalah laki-laki yaitu 68 orang atau dengan persentase 52,7%, sedangkan jumlah responden perempuan sebanyak 61 orang atau dengan persentase 47,3%.

b. Kelompok Umur

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan data bahwa jumlah responden terbanyak berada pada kelompok umur 21-30 tahun yaitu sebanyak 88 orang atau dengan persentase 68,2%, sedangkan jumlah responden paling sedikit berada pada kelompok umur ≤ 20 tahun dan ≥ 51 tahun dengan masing-masing jumlah responden sebanyak 1 orang atau dengan persentase 0,8%.

c. Masa Kerja

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden terbanyak memiliki masa kerja 1 – 5 tahun yaitu sebanyak 106 orang atau dengan persentase 82,2%, sedangkan responden paling sedikit memiliki masa kerja ≥ 21 tahun yaitu 2 orang atau dengan persentase 1,6%.

d. Pendidikan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat pendidikan terakhir responden yang paling banyak adalah jenjang S1 sebanyak 74 orang atau dengan persentase 57,4%, sedangkan tingkat pendidikan responden paling sedikit termasuk dalam kategori lainnya yang merupakan jenjang SMA/SMK sebanyak 12 orang atau dengan persentase 9,3%.

B. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Instrumen penelitian yang digunakan dalam pengambilan data primer berupa kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab berdasarkan dengan kondisinya. Kuesioner dalam penelitian ini terdiri 4 variabel dengan 22 pernyataan dengan rincian masing-masing variabel yaitu karakter organisasi (5 pernyataan), lama waktu pelaksanaan (3 pernyataan), karakteristik pekerja (9 pernyataan), dan kebijakan atau praktik manajemen (5 pernyataan). Masing-masing butir memiliki 4

pilihan jawaban dengan skor terendah adalah 1 dan skor tertinggi adalah 4.

Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Pengujian dilakukan terhadap 30 sampel. Hasil penelitian dikatakan valid apabila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti, sementara hasil penelitian dikatakan reliabel apabila terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda.

Pengujian seluruh butir instrumen atau pernyataan dalam kuesioner dilihat dari perbandingan nilai *pearson correlation* dengan nilai *r* tabel. Nilai *r* tabel dengan jumlah sampel sebanyak 30 orang adalah 0,3061. Jika nilai *pearson correlation* > *r* tabel maka butir pernyataan dinyatakan valid. Sedangkan jika nilai *pearson correlation* < *r* tabel maka butir pernyataan dinyatakan tidak valid. Adapun pengujian reliabilitas dilihat dari nilai *Cronbach's Alpha* yang apabila > 0,60 maka butir pernyataan dinyatakan reliabel.

Berikut ini adalah hasil uji validitas dan reliabilitas tiap butir pernyataan dalam setiap variabel. Masing-masing variabel memiliki jumlah butir pernyataan yang berbeda.

Tabel 1
Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian

No.	Nilai <i>Pearson Correlati on</i>	<i>r</i> ta b el	Validitas	Nilai <i>Cronb ach's Alpha</i>	Standar	Reliabilita s
Karakter Organisasi						
A.1	0,526	0,306	Valid	0,642	0,60	Reliabel
		1				
A.2	0,640	0,306	Valid	0,619	0,60	Reliabel
		1				
A.3	0,585	0,306	Valid	0,634	0,60	Reliabel

No.	Nilai <i>Pearson Correlati on</i>	<i>r</i> ta b el	Validitas	Nilai <i>Cronb ach's Alpha</i>	Standar	Reliabilita s
		1				
A.4	0,477	0,306	Valid	0,732	0,60	Reliabel
		1				
A.5	0,469	0,306	Valid	0,610	0,60	Reliabel
		1				
Lama Waktu Pelaksanaan						
B.6	0,369	0,306	Valid	0,776	0,60	Reliabel
		1				
B.7	0,420	0,306	Valid	0,744	0,60	Reliabel
		1				
B.8	0,411	0,306	Valid	0,795	0,60	Reliabel
		1				
Karakteristik Pekerja (SDM)						
C.9	0,654	0,306	Valid	0,856	0,60	Reliabel
		1				
C.1 0	0,712	0,306	Valid	0,843	0,60	Reliabel
		1				
C.1 1	0,703	0,306	Valid	0,846	0,60	Reliabel
		1				
C.1 2	0,462	0,306	Valid	0,879	0,60	Reliabel
		1				
C.1 3	0,682	0,306	Valid	0,848	0,60	Reliabel
		1				
C.1 4	0,763	0,306	Valid	0,842	0,60	Reliabel
		1				
C.1 5	0,660	0,306	Valid	0,850	0,60	Reliabel
		1				

No.	Nilai <i>Pearson Correlati on</i>	<i>r</i> ta b el	Validitas	Nilai <i>Cronb ach's Alpha</i>	Standar	Reliabilita s
C.1 6	0,398	0,306 1	Valid	0,887	0,60	Reliabel
C.1 7	0,645	0,306 1	Valid	0,850	0,60	Reliabel
Kebijakan atau Praktik Manajemen						
D.1 8	0,635	0,306 1	Valid	0,839	0,60	Reliabel
D.1 9	0,737	0,306 1	Valid	0,821	0,60	Reliabel
D.2 0	0,713	0,306 1	Valid	0,808	0,60	Reliabel
D.2 1	0,668	0,306 1	Valid	0,828	0,60	Reliabel
D.2 2	0,644	0,306 1	Valid	0,818	0,60	Reliabel

Sumber: Pengolahan Data SPSS, Tahun 2018

Data pada tabel di atas menunjukkan hasil uji validitas dan reliabilitas menggunakan program SPSS dimana dari 22 butir pernyataan dalam kuesioner, semua pernyataan dinyatakan valid dan reliabel. Nilai *pearson correlation* untuk semua butir lebih besar dari nilai *r* tabel begitu pula nilai *cronbach's alpha* yang semuanya berada diatas standar sehingga dapat dikatakan bahwa seluruh variabel dalam instrumen penelitian ini valid dan reliabel.

C. Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini ada 4 (empat) yaitu karakter organisasi, lama waktu pelaksanaan, karakteristik pekerja (SDM), dan

kebijakan atau praktik manajemen. Berikut ini adalah distribusi responden mengenai masing-masing variable penelitian.

a. Karakteristik Organisasi

Tabel 2
Distribusi Jawaban Responden mengenai Karakteristik Organisasi

Kategori	Jumlah (n)	Persentase (%)
Sangat Baik	20	15,5
Baik	92	71,3
Buruk	15	11,6
Sangat Buruk	2	1,6
Total	129	100

Sumber: Data Primer, Tahun 2018

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa responden paling banyak menyatakan karakteristik organisasi berada pada kategori baik yaitu sebanyak 92 orang (71,3%). Sedangkan paling sedikit 2 orang responden (1,6%) yang menyatakan karakter organisasi sangat buruk.

b. Karakteristik Lingkungan Organisasi

Tabel 3
Distribusi Jawaban Responden mengenai Karakteristik Lingkungan Organisasi

Kategori	Jumlah (n)	Persentase (%)
Sangat Baik	12	9,3
Baik	88	68,2
Buruk	28	21,7
Sangat Buruk	1	0,8
Total	129	100

Sumber: Data Primer, Tahun 2018

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa responden paling banyak menyatakan karakteristik lingkungan organisasi berada pada kategori baik yaitu sebanyak 88 orang (68,2%). Sedangkan

paling sedikit 1 orang responden (0,8%) yang menyatakan lama waktu pelaksanaan sangat buruk.

c. Karakteristik Pekerja (SDM)

Tabel 4

Distribusi Jawaban Responden mengenai Karakteristik Pekerja (SDM)

Kategori	Jumlah (n)	Persentase (%)
Sangat Baik	28	21,7
Baik	88	68,2
Buruk	11	8,5
Sangat Buruk	2	1,6
Total	129	100

Sumber: Data Primer, Tahun 2018

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa responden paling banyak menyatakan karakteristik pekerja (SDM) berada pada kategori baik yaitu sebanyak 88 orang (68,2%). Sedangkan paling sedikit 2 orang responden (1,6%) yang menyatakan karakteristik pekerja (SDM) sangat buruk.

d. Kebijakan atau Praktik Manajemen

Tabel 5

Distribusi Jawaban Responden mengenai Kebijakan atau Praktik Manajemen

Kategori	Jumlah (n)	Persentase (%)
Sangat Baik	18	14
Baik	95	73,6
Buruk	14	10,8
Sangat Buruk	2	1,6
Total	129	100

Sumber: Data Primer, Tahun 2018

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa responden paling banyak menyatakan kebijakan atau praktik manajemen berada pada kategori baik yaitu sebanyak 95 orang

(73,6%). Sedangkan paling sedikit 2 orang responden (1,6%) yang menyatakan kebijakan atau praktik manajemen sangat buruk.

Cross Tabulasi Karakteristik Responden dan Variabel Penelitian

Berikut ini akan disajikan *cross tabulasi* antara karakteristik responden yang terdiri dari jenis kelamin, kelompok umur, masa kerja, dan pendidikan dengan variabel penelitian yang terdiri dari karakter organisasi, karakteristik lingkungan, karakteristik pekerja (SDM), dan kebijakan atau praktik manajemen.

Cross Tabulasi Karakteristik Responden dengan Variabel Karakteristik Organisasi

Berdasarkan hasil olah data penelitian, maka disajikan hasil cross tabulasi karakteristik responden dengan variabel karakteristik organisasi pada tabel 6 dibawah ini:

Tabel 6

Cross Tabulasi Karakteristik Responsen dengan Variabel Karakteristik Organisasi

No.	Karakteristik	Karakteristik Organisasi			
		Sangat Baik	Baik	Buruk	Sangat Buruk
1.	Jenis Kelamin				
a.	Laki-laki	9	52	6	1
b.	Perempuan	11	40	9	1
2.	Kelompok Umur				
a.	≤ 20 tahun	0	0	1	0
b.	21 – 30 tahun	14	65	8	1
c.	31 – 40 tahun	5	23	4	1
d.	41 – 50 tahun	0	4	2	0
e.	≥ 51 tahun	1	0	0	0
3.	Masa Kerja				
a.	1 – 5 tahun	14	78	12	2

No.	Karakteristik	Karakteristik Organisasi			
		Sangat Baik	Baik	Buruk	Sangat Buruk
b.	6 – 10 tahun	3	12	0	0
c.	11 – 15 tahun	2	1	3	0
d.	16 – 20 tahun	0	0	0	0
e.	≥ 21 tahun	1	1	0	0
4. Tingkat Pendidikan					
a.	Diploma	1	14	0	0
b.	S1	12	51	9	2
c.	S2	4	20	4	0
d.	Lainnya	20	2	15	2

Sumber : *Olahan Data Sekunder, 2018*

Berdasarkan tabel 6 diatas, karakteristik responden pegawai terhadap variabel karakteristik organisasi adalah sebagai berikut. Pertama dilihat dari jenis kelamin pegawai, maka menunjukkan bahwa mayoritas responden laki-laki menyatakan baik sebanyak 52 orang dan mayoritas pegawai perempuan menyatakan baik sebanyak 40 orang. Kedua, dilihat dari Kelompok umur terhadap variabel karakteristik organisasi, mayoritas pegawai yang menyatakan baik berada pada kategori umur 21-30 tahun atau sebanyak 65 orang. Ketiga, berdasarkan masa kerja pegawai terhadap variabel karakteristik organisasi, mayoritas pegawai yang menyatakan baik masa kerjanya berada pada rentan 1-5 tahun jumlahnya sebanyak 78 orang. Keempat, adapun tingkat pendidikan pegawai terhadap karakteristik organisasi, mayoritas pegawai menyatakan baik berlatar belakang S1 sebanyak 51 orang.

Cross Tabulasi Karakteristik Responden dengan Variabel Karakteristik Lingkungan

Berdasarkan hasil olah data penelitian, maka disajikan hasil cross tabulasi karakteristik responden dengan variabel karakteristik lingkungan pada tabel 7 dibawah ini :

Tabel 7
Cross Tabulasi Karakteristik Responen dengan Variabel Karakteristik Lingkungan

No.	Karakteristik	Karakteristik Lingkungan			
		Sangat Baik	Baik	Buruk	Sangat Buruk
1. Jenis Kelamin					
a.	Laki-laki	2	55	11	0
b.	Perempuan	10	33	17	1
2. Kelompok Umur					
a.	≤ 20 tahun	0	1	0	0
b.	21 – 30 tahun	9	59	19	1
c.	31 – 40 tahun	2	25	6	0
d.	41 – 50 tahun	0	3	3	0
e.	≥ 51 tahun	1	0	0	0
3. Masa Kerja					
a.	1 – 5 tahun	7	77	21	1
b.	6 – 10 tahun	2	10	3	0
c.	11 – 15 tahun	2	0	4	0
d.	16 – 20 tahun	0	0	0	0
e.	≥ 21 tahun	1	1	0	0
4. Tingkat Pendidikan					
a.	Diploma	2	10	3	0
b.	S1	7	52	14	1
c.	S2	1	19	8	0

No.	Karakteristik	Karakteristik Lingkungan			
		Sangat Baik	Baik	Buruk	Sangat Buruk
d.	Lainnya	2	7	3	0

Sumber : *Olahan Data Sekunder, 2018*

Berdasarkan tabel 7 diatas, karakteristik responden pegawai terhadap variabel karakteristik lingkungan adalah sebagai berikut. Pertama dilihat dari jenis kelamin pegawai, maka menunjukkan bahwa mayoritas responden laki-laki menyatakan baik sebanyak 55 orang dan mayoritas pegawai perempuan menyatakan baik sebanyak 33 orang. Kedua, dilihat dari Kelompok umur terhadap variabel karakteristik lingkungan, mayoritas pegawai yang menyatakan baik berada pada kategori umur 21-30 tahun atau sebanyak 59 orang. Ketiga, berdasarkan masa kerja pegawai terhadap variabel karakteristik lingkungan, mayoritas pegawai yang menyatakan baik masa kerjanya berada pada rentan 1-5 tahun jumlahnya sebanyak 77 orang. Keempat, adapun tingkat pendidikan pegawai terhadap karakteristik lingkungan, mayoritas pegawai menyatakan baik berlatar belakang S1 sebanyak 52 orang.

Cross Tabulasi Karakteristik Responden dengan Variabel Karakteristik Pekerja

Berdasarkan hasil olah data penelitian, maka disajikan hasil cross tabulasi karakteristik responden dengan variabel karakteristik pekerja atau SDM pada tabel 8 dibawah:

Tabel 8

Cross Tabulasi Karakteristik Responsen dengan Karakteristik Pekerja (SDM)

No.	Karakteristik	Karakteristik Pekerja (SDM)			
		Sangat Baik	Baik	Buruk	Sangat Buruk
1.	Jenis Kelamin				

No.	Karakteristik	Karakteristik Pekerja (SDM)			
		Sangat Baik	Baik	Buruk	Sangat Buruk
a.	Laki-laki	11	49	7	1
b.	Perempuan	17	39	4	1
2. Kelompok Umur					
a.	≤ 20 tahun	0	1	0	0
b.	21 – 30 tahun	21	59	7	1
c.	31 – 40 tahun	6	24	2	1
d.	41 – 50 tahun	0	4	2	0
e.	≥ 51 tahun	1	0	0	0
3. Masa Kerja					
a.	1 – 5 tahun	20	76	8	2
b.	6 – 10 tahun	5	9	1	0
c.	11 – 15 tahun	2	2	2	0
d.	16 – 20 tahun	0	0	0	0
e.	≥ 21 tahun	1	1	0	0
4. Tingkat Pendidikan					
a.	Diploma	4	11	0	0
b.	S1	13	54	5	2
c.	S2	5	19	4	0
d.	Lainnya	6	4	2	0

Sumber : *Olahan Data Sekunder, 2018*

Berdasarkan tabel 8 diatas, karakteristik responden pegawai terhadap variabel karakteristik pekerja adalah sebagai berikut. Pertama dilihat dari jenis kelamin pegawai, maka menunjukkan bahwa mayoritas responden laki-laki menyatakan baik sebanyak 49 orang dan mayoritas pegawai perempuan menyatakan baik sebanyak 39 orang. Kedua, dilihat dari Kelompok umur terhadap variabel karakteristik pekerja, mayoritas pegawai yang menyatakan baik berada pada kategori umur 21-30 tahun atau sebanyak 59 orang. Ketiga, berdasarkan masa kerja pegawai

terhadap variabel karakteristik pegawai, mayoritas pegawai yang menyatakan baik masa kerjanya berada pada rentan 1-5 tahun jumlahnya sebanyak 76 orang. Keempat, adapun tingkat pendidikan pegawai terhadap karakteristik pekerja, mayoritas pegawai menyatakan baik berlatar belakang S1 sebanyak 54 orang.

Cross Tabulasi Karakteristik Responden dengan Variabel Kebijakan atau Praktek Manajemen

Berdasarkan hasil olah data penelitian, maka disajikan hasil cross tabulasi karakteristik responden dengan variabel karakteristik kebijakan atau praktek manajemen pada tabel 9 dibawah :

Tabel 9
Cross Tabulasi Karakteristik Responden dengan Kebijakan atau Praktik Manajemen

No.	Karakteristik	Kebijakan atau Praktik Manajemen			
		Sangat Baik	Baik	Buruk	Sangat Buruk
1. Jenis Kelamin					
a.	Laki-laki	8	52	7	1
b.	Perempuan	10	43	7	1
2. Kelompok Umur					
a.	≤ 20 tahun	0	1	0	0
b.	21 – 30 tahun	13	64	10	1
c.	31 – 40 tahun	4	26	2	1
d.	41 – 50 tahun	0	4	2	0
e.	≥ 51 tahun	1	0	0	0
3. Masa Kerja					
a.	1 – 5 tahun	12	81	11	2
b.	6 – 10 tahun	4	10	1	0
c.	11 – 15 tahun	1	3	2	0

No.	Karakteristik	Kebijakan atau Praktik Manajemen			
		Sangat Baik	Baik	Buruk	Sangat Buruk
d.	16 – 20 tahun	0	0	0	0
e.	≥ 21 tahun	1	1	0	0
4. Tingkat Pendidikan					
a.	Diploma	4	10	1	0
b.	S1	9	54	9	2
c.	S2	4	22	2	0
d.	Lainnya	1	9	2	0

Sumber : *Olahan Data Sekunder, 2018*

Berdasarkan tabel 9 diatas, karakteristik responden pegawai terhadap variabel karakteristik pekerja adalah sebagai berikut. Pertama dilihat dari jenis kelamin pegawai, maka menunjukkan bahwa mayoritas responden laki-laki menyatakan baik sebanyak 52 orang dan mayoritas pegawai perempuan menyatakan baik sebanyak 49 orang. Kedua, dilihat dari Kelompok umur terhadap variabel karakteristik pekerja, mayoritas pegawai yang menyatakan baik berada pada kategori umur 21-30 tahun atau sebanyak 64 orang. Ketiga, berdasarkan masa kerja pegawai terhadap variabel karakteristik pegawai, mayoritas pegawai yang menyatakan baik masa kerjanya berada pada rentan 1-5 tahun jumlahnya sebanyak 81 orang. Keempat, adapun tingkat pendidikan pegawai terhadap karakteristik pekerja, mayoritas pegawai menyatakan baik berlatar belakang S1 sebanyak 54 orang.

D. Pembahasan

Penelitian mengenai efektivitas pengelolaan layanan pendidikan BLU PIP Kota Makassar diteliti dengan menggunakan variabel pengukuran efektivitas yang meliputi karakteristik organisasi, karakteristik lingkungan, karakteristik pekerja dan kebijakan atau praktek

manajemen (Steers, 1985). Pada sub bab ini akan menjelaskan keempat variabel tersebut.

Pertama, hasil penelitian mengenai efektivitas pengelolaan BLU dalam memberikan layanan pendidikan di PIP Kota Makassar menunjukkan bahwa mayoritas pegawai atau sebesar 71,3 % menyatakan bahwa karakteristik organisasinya baik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa desain dan struktur organisasi yang dimiliki oleh BLU PIP Kota Makassar dalam penyelenggaraan layanan pendidikan dibuat secara efektif dan efisien. Selain itu efektivitas kerja berdasarkan tupoksi pegawai dalam struktur dibuat berdasarkan asas *the right man in the right place*. Sebagaimana yang dinyatakan oleh Steers (1985) bahwa efektivitas sebuah organisasi akan mudah tercapai ketika strukturnya organisasinya didesain secara efisien akan tetapi memiliki banyak fungsi.

Kedua, lingkungan organisasi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi efektivitas kerja organisasi publik yang menyediakan pelayanan barang dan jasa. Dalam penelitian ini, mayoritas pegawai menyatakan bahwa lingkungan kerja mereka selama ini berjalan secara kondusif dalam memberikan layanan pendidikan, dimana mayoritas pegawai dengan presentase 68,2 % menyatakan baik. Akan tetapi, lingkungan kerja yang stabil dan kondusif pada BLU PIP Kota Makassar sebaiknya perlu peningkatan, hal ini disebabkan masih terdapat cukup banyak pegawai yang menyatakan lingkungan kerja berkategori buruk dengan presentase 28 %, oleh karena itu, hal tersebut perlu menjadi perhatian pimpinan BLU PIP. Lingkungan kerja yang kondusif dan cenderung stabil akan meningkatkan kualitas kerja pegawai dalam rangka mencapai tujuan organisasi (Steers, 1985).

Ketiga, keberhasilan organisasi tidak terlepas dari kontribusi anggota atau pegawainya. Dalam penelitian mengenai variabel karakteristik pegawai dalam pengelolaan layanan pendidikan di BLU PIP Kota Makassar menunjukkan bahwa mayoritas pegawai menyatakan baik yaitu sebesar 68,2 %. Dalam diri setiap individu dalam organisasi

memiliki banyak perbedaan satu sama lain. Akan tetapi kesadaran masing-masing individu untuk bekerja dengan baik merupakan faktor penentu keberhasilan organisasi (Steers, 1985). Komunikasi antar pegawai, motivasi kerja, kedisiplinan dan keterbukaan menjadi penting dalam dimensi ini. Selain itu pemberian *reward* dan kesempatan untuk meningkatkan keterampilan dan kualitas pegawai dalam bentuk pelatihan juga dianggap penting untuk menjaga efektivitas kerja pegawai dalam organisasi.

Keempat, pencapaian tujuan organisasi yang efektif tidak terlepas dari kebijakan atau praktek manajemen sebagai alat dari pimpinan untuk mengarahkan aktivitas organisasi. Berdasarkan hasil penelitian mengenai efektivitas pengelolaan BLU terhadap layanan pendidikan di PIP Kota Makassar yang ditinjau dari variabel Kebijakan atau praktek manajemen menunjukkan bahwa mayoritas pegawai yaitu sebesar 73,6% menyatakan baik. Meskipun demikian terdapat 10,8% pegawai yang menyatakan buruk.

Salah satu faktor kunci dalam kebijakan dan praktek manajemen adalah memperhatikan sumber daya manusianya jadi tidak terbatas pada strategi dan mekanisme kerja organisasi. Berdasarkan hasil penelitian yang dijelaskan bahwa, mayoritas pegawai atau sebanyak 73,6 % menyatakan kebijakan dan praktek manajemen telah berjalan dengan baik. Kebijakan dan praktek manajemen tersebut ditujukan pada penyusunan rencana strategis organisasi (BLU) yang dianggap telah sesuai dengan visi dan misi organisasi, kebijakan mengenai alokasi RBA dan tarif layanan dianggap telah sesuai dan layak, kebijakan pimpinan yang dapat diterima dengan baik dan beradaptasi dengan cepat dengan lingkungan organisasi, selain itu pimpinan telah menjalankan fungsi kebijakan dan manajemen dengan baik dan bijaksana dalam pengambilan keputusan. Hal tersebut sebagaimana dikemukakan oleh Steers (1985) bahwa salah satu faktor penentu keberhasilan efektivitas organisasi adalah kebijakan dan praktek manajemen dimana pimpinan

sebagai *decision maker* berperan penting dalam menentukan arah kebijakan organisasi.

E. KESIMPULAN

Pengelolaan Badan Layanan Umum (BLU) terhadap layanan pendidikan di PIP Kota Makassar dalam implementasinya berjalan secara efektif. Hal ini ditunjukkan pada karakteristik organisasi yang menempatkan pegawai yang memiliki kemampuan atau kapasitas dalam struktur organisasi. Lingkungan organisasi yang meliputi aspek internal dan eksternal yang terlaksana secara efektif. Secara umum, para pegawai menunjukkan mobilitas kerja yang baik, memiliki kesadaran tinggi dan berkomitmen untuk mencapai tujuan organisasi yang diharapkan. Kemudian arah kebijakan dan praktek manajemen dalam pengelolaan BLU telah berorientasi pada tujuan organisasi yang ingin dicapai.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Akib, Haedar. 2009. Dasar – Dasar Teori Organisasi. Makassar: Universitas Negeri Makassar.
- [2] Bungin, Burhan, 2007. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rajawali Pers.
- [3] Creswell, John W, 2007. *Qualitative Inquiry & Research Design; Choosing Among Five Approachs*. London: Sage Publications.
- [4] Dwiyanto, Agus. 2008. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- [5] Gibson, dkk. 1987. Organisasi : *Perilaku, Struktur, Proses*, Edisi Kelima, Jilid 1, Alih Bahasa Djarkasih, Erlangga, Jakarta.

- [6] Hasibuan, Melayu. 2006. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- [7] Inur, Ahmad dkk. 2010. Reformasi Pelayanan Publik. Malang : Averroes Press
- [8] Laporan Akuntabilitas Kinerja Badan Layanan Umum Politeknik Ilmu Pelayaran. 2017. Politeknik Ilmu Pelayaran. Makassar
- [9] Lubis, Hari. S.B. dan Martani Husaini. 1987. *Teori Organisasi (Suatu Antar Universitas Ilmu-ilmu Sosial Universitas Indonesia, Jakarta. Pendekatan Makro)*, Pusat
- [10] Martani dan Lubis. 1987. Teori Organisasi (Suatu Pendekatan Makro). Bandung: Ghalia Indonesia.
- [11] Miles, Matthew B. dan Huberman, A. Michael. 2014. *Analisis Data Kualitatif*. Penerjemah: Tjetjep Rohendi Rohidi. Jakarta: UI Press.
- [12] Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum
- [13] Poltak, Lijan dkk. 2008. REFORMASI PELAYANAN PUBLIK Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta: PT Bumi Aksara
- [14] Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- [15] Robbins, Stephen P. 2011. Teori Organisasi : *Struktur, Desain, dan Aplikasi*, Edisi Ketiga, Alih Bahasa Jusuf Udaya, Arcan, Jakarta.
- [16] Shafritz, Jay M., et al. 2004. Classics of Public Administration. Fifth edition. USA: Thomson & Wadsworth.
- [17] Steers, Richrd M. 1985. *Efektivitas Organisasi*, Cetakan Kedua, Alih Bahasa Magdalena Jamin, Erlangga, Jakarta.
- [18] Yin, Robert K. 2003. *Case Study Research: Design and Methods*. 3rd ed. USA California: Sage Publication Inc.