

## Faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas organisasi pelayanan: studi kasus pada empat orsos di Kodya Jakarta Pusat

Ikbal Dewi, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=75128&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Penelitian ini didasari oleh kenyataan bahwa orsos memiliki arti yang sangat strategis dalam mengembangkan kemaslahatan manusia secara umum. Orsos memainkan peran dan fungsi yang sangat berarti dalam menyediakan berbagai pelayanan yang tidak disiapkan oleh organisasi atau unit sosial lainnya. Keberadaan orsos tidak hanya menjadi indikator kepedulian dan partisipasi masyarakat dalam penanganan masalah sosial yang terjadi di masyarakat, tetapi sekaligus dapat menjadi mitra pemerintah yang efektif dalam pelaksanaan pembangunan kesejahteraan sosial. Kehadirannya menjadi semakin strategis, dimana pada akhir PJPT II diproyeksikan 75 % dari sasaran pembangunan kesejahteraan sosial bertumpu masyarakat.

Tujuan penelitian ini diarahkan untuk mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas organisasi sosial dalam mengembangkan misi dan visinya serta memberikan gambaran tentang efektivitas organisasi sosial yang menjadi subyek dalam penelitian ini.

Untuk mengkaji efektivitas organisasi pelayanan, dalam penelitian ini digunakan perspektif teori institusional theory and effectiveness dengan model penekanan pada struktur perilaku, penerapan teknologi dan pertukaran sumber-sumber yang dipergunakan dalam menjalankan roda organisasi (Thomas D'Aunno). Selanjutnya untuk memperjelas aspek-aspek yang dijadikan variabel, digunakan konsep yang dikemukakan oleh Jones dan John yang mengatakan efektivitas organisasi pelayanan pada dasarnya sangat dipengaruhi oleh : kejelasan teknologi dan prosedur kerja yang diterapkan, tingkat kompetensi staf dan sumber-sumber organisasi, penghargaan secara ekonomi dan kualitas sarana dan prasarana yang dikuasai oleh organisasi. Penelitian ini bersifat deskriptif, menggunakan pendekatan kualitatif, dengan melaksanakan studi kasus pada empat orsos di Kotamadya Jakarta Pusat. Adapun yang menjadi sasaran penelitian adalah pimpinan/ketua organisasi dan staf lainnya yang termasuk dalam struktur kepengurusan.

Dalam penelitian ini terungkap efektivitas organisasi pelayanan masih sangat bervariasi mulai dari organisasi sosial yang dipandang relatif siap untuk menjadi mitra kerja pemerintah dalam pembangunan kesejahteraan sosial secara konsisten dan sistimatis, hingga orsos yang sama sekali belum siap, kegiatannya masih bersifat karitatif dan tradisional. Keberadaannya sangat lemah, karena teknologi pelayanan yang masih sederhana, sisi pengelolaan organisasi secara kekeluargaan, penggalan dan pengelolaan sumber yang statis, keterbatasan sumberdaya manusia yang profesional.

Temuan lain yang perlu dikemukakan bahwa dalam mempertanggung jawabkan kegiatan organisasi, sudah ada pengurus orsos yang melaksanakan `audit' melalui Akuntan Publik. Demikain pula bahwa krisis ekomoni tidak langsung berpengaruh terhadap bantuan dan dukungan yang diterima oleh orsos, bahkan ada orsos yang mengakui dalam kondisi krisis ekonomi ternyata kualitas dan kuantitas bantuan dan masyarakat meningkat.