



ISSN:

E-ISSN:

## ANALISIS KINERJA APARATUR BADAN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN KOTA LUBUKLINGGAU

*Muhammad Rozikin*<sup>1</sup>

*Kahar Hakim*<sup>2</sup>

<sup>1</sup>) *Magister Public Administration, Faculty of Social Science And Political Science,  
University of Bengkulu*

<sup>2</sup>) *Magister Public Administration, Faculty of Social Science And Political Science,  
University of Bengkulu*

<sup>1</sup> E-mail: [muhammadrozikin11@yahoo.com](mailto:muhammadrozikin11@yahoo.com) <sup>2</sup> E-mail: [drs.kahar.msi@gmail.com](mailto:drs.kahar.msi@gmail.com)

### ARTICLE HISTORY

Received: February 00, 00

Revised: March 00, 00

Accepted: March 00, 00

Available online: April 00, 00

### KEYWORDS

*Apparatus Performance of the Education  
and Training Agency, Lubuklinggau City,  
2012*

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kinerja aparatur pada Badan Pendidikan dan Pelatihan Kota Lubuklinggau telah menjalankan tugas dan fungsinya sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Lubuklinggau Nomor 09 Tahun 2005 Tentang Susunan Organisasi dan tata Kerja Lembaga Teknis daerah), yang disempurnakan dengan Peraturan Daerah Kota Lubuklinggau Nomor 03 Tahun 2008 tentang susunan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis daerah (Lembaran Daerah Kota Lubuklinggau Tahun 2008 Nomor 05) ditindaklanjuti dengan Peraturan Walikota Lubuklinggau Nomor 31 Tahun 2008 Tentang Penjabaran Tugas Pokok dan Fungsi Badan Pendidikan dan Pelatihan Kota Lubuklinggau. Hasil penelitian ini menggunakan tiga kacamata yaitu produktivitas, kualitas layanan dan responsivitas dan berelevansi dengan tugas pokok dan fungsi pada Badan Pendidikan dan Pelatihan Kota Lubuklinggau. Produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi tetapi juga efektivitas pelayanan. Efektivitas adalah tingkat pencapaian tujuan melalui pelaksanaan fungsi tugas dan tanggung jawab aparatur pada Badan Pendidikan dan Pelatihan Kota Lubuklinggau, Kualitas layanan adalah kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diterima dari aparat birokrasi, Responsivitas adalah kemampuan aparat untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Untuk hasil penelitian lebih jelasnya dapat dilihat pada halaman ringkasan.

This is an open access article under the  
CC-BY-SA license



## ABSTRACT

This study aims to determine whether the performance of officials at the Lubuk linggau City Education and Training Agency has carried out their duties and functions in accordance with the Lubuk linggau City Regional Regulation Number 09 of 2005 concerning the Organizational Structure and Work Procedures of Regional Technical Institutions), which is enhanced by the Lubuk linggau City Regional Regulation Number. 03 Year 2008 concerning Organization and Work Flow arrangement Technical Institute regions (regional Gazette Lubuk linggau Year 2008 Number 05) followed by the Mayor Regulation Lubuk LinggauNo. 31 Year 2008 on translation of Duty and Function of Education and Training Agency Lubuk linggau. The results of this study use three points of view, namely productivity, service quality and responsiveness and are relevant to the main tasks and functions of the City Education and Training Agency Lubuklinggau. Productivity not only measures the level of efficiency but also the effectiveness of services. Effectiveness is the level of achieving goals through the implementation of the duties and responsibilities of the apparatus at the Lubuk linggau City Education and Training Agency. Quality of service is community satisfaction with the services received from the bureaucratic apparatus, Responsiveness is the ability of the apparatus to recognize community needs, arrange service agendas and priorities and develop public service programs in accordance with the needs and aspirations of the community. For more details, please see the summary page.

## PENDAHULUAN

Upaya perbaikan semua komponen sistim diklat perlu semakin ditingkatkan seperti perbaikan sarana prasarana, penyusunan kurikulum dan silabi diklat, penyediaan bahan/materi diklat, peningkatan kompetensi Widyaiswara serta penyediaan alat bantu pelatihan. Terciptanya siseim diklat yang handal sebagai sesuatu yang holistik diharapkan dapat memberikan efek sinergisitas menuju pemberdayaan aparat.

Ditinjau dari aparatur yang ada di Badan Pendidikan dan Pelatihan Kota Lubuklinggau saat ini secara kualitas, kuantitas dan sarpras masih kurang dibandingkan dengan jumlah pendidikan dan pelatihan yang dilaksanakan setiap tahunnya. Untuk mendukung peningkatan kinerja penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan diperlukan aparatur yang cukup, sarana dan prasarana yang tersedia, dana yang memadai dan hubungan yang harmonis dengan mitra kerja lokal maupun nasional.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendiskripsikan kinerja aparatur Badan Pendidikan dan Pelatihan Kota Lubuklinggau dalam penyelenggaraan tugas-tugas kediklatan bagi aparatur Pemerintah Kota Lubuklinggau khususnya dan aparatur Pemerintah Daerah lain pada umumnya.

## METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini jenis penelitian yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif, yaitu dimaksudkan untuk pengukuran yang cermat terhadap fenomena sosial tertentu (Singarimbun dan Effendi, 1989). Menurut Simon (dalam Surachmad, 1980:193) mengatakan bahwa metode penelitian deskriptif digunakan untuk mendapatkan deskripsi holistik objek penelitian secara akurat. Sedangkan Ary et al menyatakan bahwa kualitative descriptive research aim is to describe "what exist" with respect to variables in or

conditions in a situations atau penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk mendiskripsikan variabel atau kondisi apa yang ada pada situasi tertentu.

Adapun aspek penelitian ini diambil dari tugas, pokok dan fungsi (Tupoksi) pada Badan Pendidikan dan Pelatihan Kota Lubuklinggau dengan menggunakan kacamata dari aspek yaitu produktivitas, kualitas layanan dan responsivitas.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Produktivitas.

Produktivitas aparat pada Badan Pendidikan dan Pelatihan Kota Lubuklinggau akan dilihat dari tingkat pencapaian kinerja aparat terhadap uraian pekerjaan antara input dengan output pelayanan, tingkat pencapaian tujuan yang telah ditentukan dalam menjalankan tugas pokok dan fungsi serta tingkat pencapaian tujuan terhadap pelayanan yang diberikan.

Aparatur Badan Pendidikan dan Pelatihan Kota Lubuklinggau dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan Standar Operasional dan Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan, dan dalam implementasinya dalam setiap melaksanakan tugas kediklatan para aparatur baik pejabat maupun staf saling bahu membahu atau saling tolong menolong dengan tujuan agar tugas yang dilaksanakan dapat dilaksanakan dengan baik dan lancer guna mencapai kinerja yang maksimal.

### 2. Kualitas Layanan

Kualitas layanan aparat pada Badan Pendidikan dan Pelatihan Kota Lubuklinggau terhadap publik diukur melalui spontanitas dalam menangani permasalahan, tenggang waktu penyelesaian suatu permasalahan /pekerjaan dan tata krama dalam memberikan pelayanan. Kualitas layanan terdiri dari berbagai dimensi yang cukup kompleks, sehingga pemecahan masalah

terhadap kualitas pelayanan public tersebut membutuhkan sebuah proses dan cara-cara yang tidak mudah dan simpel, hal ini mengharuskan kita untuk melihat permasalahan yang muncul dengan berbagai dimensi, dan bukan hanya dilihat dari satu dimensi semata .

Dalam konteks ini Badan Pendidikan dan Pelatihan Kota Lubuklinggau yang merupakan media pelayanan terhadap aparatur peserta diklat. Dengan demikian Badan Pendidikan dan Pelatihan Kota Lubuklinggau harus tetap melakukan langkah-langkah perbaikan di segala aspek kegiatannya, dalam rangka meningkatkan kinerja aparatur, mengingat akan semakin dimungkinkan munculnya komplain dari pengguna jasa atas pelayanan yang diberikan.

Konsekuensi logis bagi Badan Pendidikan dan Pelatihan Kota Lubuklinggau selaku organisasi pelayanan publik adalah menempatkan pengguna jasa sebagai faktor terpenting dalam pelaksanaan tugas. Telah disinggung pada bagian kerangka teori, bahwa kontrol oleh publik sebagai pengguna jasa dapat digunakan sebagai cara untuk penilaian terhadap baik atau tidaknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi pelayanan publik tersebut. Hal ini erat kaitannya dengan kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan aparatur Badan Pendidikan dan Pelatihan Kota Lubuklinggau, persepsi pengguna jasa tersebut diambil dari hasil wawancara penulis terhadap beberapa pengguna jasa, yang berada di Badan Pendidikan dan Pelatihan Kota Lubuklinggau, sebagaimana yang telah penulis tentukan berdasarkan data dan dokumen yang tersedia.

### 3. Responsivitas

Responsivitas dalam konteks penelitian ini adalah kemampuan aparatur pada Badan Pendidikan dan Pelatihan Kota Lubuklinggau untuk mengenali kebutuhan pengguna jasa, menyusun agenda dan

prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi pengguna jasa. Untuk itu, aspek responsivitas akan dilihat melalui keterkaitan antar program kegiatan dengan kebutuhan organisasi, daya tanggap aparat dalam menghadapi dan menyelesaikan keluhan-keluhan yang disampaikan pengguna jasa dan tersedianya wadah serta kesempatan bagi pengguna jasa untuk menyampaikan saran atau keluhan.

Secara singkat, responsivitas mengukur daya tanggap aparat pada Badan Pendidikan dan Pelatihan Kota Lubuklinggau terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan pengguna jasa. Pertama-tama yang akan dibahas adalah bagaimana persepsi pengguna jasa terhadap upaya-upaya yang telah dilakukan aparat di Badan Pendidikan dan Pelatihan Kota Lubuklinggau dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan kepada pengguna jasa, sebagai wujud atau manifestasi dari responsivitas aparat terhadap kebutuhan dan keinginan pengguna jasanya.

Persepsi pengguna jasa tentang hal ini, merupakan aspek yang terkait dengan pengetahuan pengguna jasa tentang upaya-upaya yang dilakukan oleh Badan Pendidikan dan Pelatihan Kota Lubuklinggau dan apa manfaat serta keuntungannya bagi pengguna jasa.

## PENUTUP

Berdasarkan hasil analisa yang dilakukan terhadap data-data penelitian guna mengungkap dan menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian yang berhubungan analisis kinerja aparatur pada Badan Pendidikan dan Pelatihan Kota Lubuklinggau, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a. Produktivitas aparat pada Badan Pendidikan dan Pelatihan Kota Lubuklinggau dilihat dari pencapaian kinerja aparatur dilihat dari aspek efektivitas yang terlihat dari pemahaman akan tugas dan pekerjaan kantor, tenggang waktu penyelesaian suatu permasalahan, ketepatan dalam penyelesaian berkas permasalahan serta jumlah penyelesaian surat/berkas permasalahan dapat dikatakan baik. Walaupun masih ditemui aparat yang menunda pekerjaan yang menimbulkan keterlambatan dalam penyelesaian suatu permasalahan.
- b. Kualitas Layanan yang diberikan oleh aparat pada Badan Pendidikan dan Pelatihan Kota Lubuklinggau dilihat dari spontanitas dalam menangani permasalahan dan melayani masyarakat, tenggang waktu lamanya penyelesaian satu permasalahan dan kesopanan dalam pemberian pelayanan serta kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan dapat dikatakan cukup baik sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna jasa, namun masih terdapat kekurangan sehingga perlu mendapatkan perhatian khusus dari para pemimpin yang ada di Badan Pendidikan dan Pelatihan Kota Lubuklinggau.
- c. Responsivitas aparatur pada Badan Pendidikan dan Pelatihan Kota Lubuklinggau dalam mengenali kebutuhan pengguna jasa, menyusun agenda dan prioritas pelayanan dapat dikatakan baik atau responsive. Dikatakan demikian karena aparatur telah mampu menampung dan mengevaluasi setiap permasalahan yang ditemui selama pelaksanaan program yang kemudian dicarikan solusinya oleh pemimpin dengan melibatkan para pegawai.

Berdasarkan hasil interpretasi data dan kesimpulan diatas, maka untuk bermanfaatnya penulisan ini, maka penulis

mencoba merekomendasikan beberapa hal dalam rangka terwujudnya peningkatan kinerja aparatur di Badan Pendidikan dan Pelatihan Kota Lubuklinggau yaitu :

- a. Produktivitas dapat di tingkatkan dengan mempersiapkan para pegawai untuk kursus-kursus atau pelatihan teknis dalam rangka meningkatkan kemampuan dan pengetahuan yang lebih mendalam di bidang tugasnya serta menerapkan mekanisme kontrol yang tepat;
- b. Saran terkait dengan kualitas layanan misalnya dengan menerapkan sistem yang lebih partisipatif dengan lebih memberi kesempatan kepada pegawai untuk dapat menyampaikan aspirasi yang berkaitan dengan tugas dan pekerjaannya agar lebih tercipta suasana yang kondusif dalam pelaksanaan tugas di kantor. Serta lebih menumbuhkan kesadaran pegawai untuk meningkatkan etos kerja yang tinggi dalam pelaksanaan tugas, sehingga pegawai lebih menyadari hakekat tugas dan kewajibannya di kantor.
- c. Responsivitas aparatur dapat ditingkatkan dengan meningkatkan peranan informasi dan memonitor secara langsung setiap pelaksanaan tugas-tugas yang diberikan serta dapat memberikan petunjuk/saran kepada pegawai dalam pelaksanaan tugas. Selalu mengevaluasi keluhan-keluhan serta saran dari pengguna jasa dan mencari titik lemahnya dari standar pelayanan yang dihasilkan, serta mencari solusi untuk memperbaiki pelayanan.

## REFERENSI

Bogman, Robert dan Steven J. Taylor, 1993, Kualitatif Dasar-dasar Penelitian, Usaha Nasional, Surabaya. (Diterjemahkan oleh A. Khozin Afandi)

Effendi, Sofian (1990) ; Jurnal Kebijakan Dalam Administrasi Publik, Yogyakarta, Program Pasca Sarjana UGM, Yogyakarta.

Peraturan Daerah Kota Lubuklinggau Nomor 9 Tahun 2005 Tentang Pembentukan Badan Pendidikan dan Pelatihan Kota Lubuklinggau.

Pusat Studi Kependudukan UGM, (2001), Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia, Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan, UGM, Yogyakarta.