

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada era globalisasi saat ini perkembangan dan kemajuan di berbagai bidang selalu mengedepankan efektivitas kerja para pegawai yang dapat menggerakkan sekaligus menjalankan roda organisasi. Efektivitas kerja organisasi merupakan suatu ukuran, dimana kemampuan organisasi untuk mencapai segala keperluannya. Hal ini berarti organisasi mampu menyusun dan mengorganisasikan sumber daya pegawai untuk mencapai tujuan. Menurut Amstrong dan Baron kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi pada ekonomi.¹ Kinerja dapat pula diartikan sebagai prestasi kerja atau pelaksanaan kerja atau hasil kerja. Menurut August W. Smith kinerja merupakan hasil dari suatu proses yang dilakukan manusia.²

Efektivitas juga dapat diartikan sebagai gambaran seluruh siklus input, proses dan output yang mengacu pada hasil guna dari pada suatu organisasi, program atau kegiatan yang menyatakan sejauh mana tujuan (kualitas, kuantitas, dan waktu) telah dicapai, serta ukuran berhasil tidaknya suatu organisasi mencapai tujuan dan target-targetnya.

Efektivitas pada dasarnya menunjukkan pada taraf tercapainya hasil, sering atau senantiasa dikaitkan dengan pengertian efisien, meskipun sebenarnya ada

¹ Prof. Dr. Wibowo, S.E., M.Phil, *Manajemen Kinerja*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014), h. 7

² Dr. H. Suwatno, M. Si, dan Donni Juni Priansa, S.Pd., S.E., M.M, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Bandung: Alfabeta, 2014), h. 196

perbedaan antara keduanya. Efektivitas menekankan pada hasil yang dicapai, sedangkan efisiensi lebih melihat pada bagaimana cara mencapai hasil yang dicapai itu dengan membandingkan antara input dan outputnya.

Berhasil tidaknya instansi dalam meningkatkan efektivitas kerja pegawainya banyak ditentukan oleh faktor-faktor yang mendukung, contohnya faktor motivasi, faktor lingkungan kerja dan faktor yang lainnya yang mendukung dalam menyukseskan efektivitas kerja tersebut. Namun sebelum efektivitas kerja itu sukses atau tidak, yang harus diutamakan yaitu pelayanan yang diberikan. Keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Oleh karena itu, layanan secara berkala wajib melakukan survei indeks kepuasan masyarakat. Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.³ Pelayanan publik merupakan hal yang penting untuk mencapai tujuan dan sasaran didalam setiap organisasi dan instansi. Alasan yang menyebabkan efektivitas sangat penting bagi pimpinan adalah para pemimpin dan

³ Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003.

pegawai harus efektif untuk mencapai efisien sehingga terciptanya pelayanan yang memuaskan bagi para relasi, dalam rangka menyukseskan kerjasama yang diinginkan. Namun didalam usaha penyelesaian kerjasama tersebut, efektivitas sangat diutamakan. Hal ini disebabkan karena dapat mengefesienkan waktu, tenaga, dan biaya.

Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan yang disingkat LPMP adalah organisasi pemerintah sebagai Unit Pelaksana Teknis (UPT) pusat di daerah dalam lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan di bawah Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Pendidikan dan Kebudayaan dan Penjaminan Mutu Pendidikan (BPJSDMPK dan PMP) dengan tugas pokok melaksanakan Penjamin Mutu Pendidikan Dasar dan Menengah di daerah untuk mencapai standar mutu pendidikan Nasional.

Dalam memberikan pelayanan publik, LPMP memiliki sumber daya baik yang bersifat sumber daya manusia ataupun barang dan jasa. Sumber daya manusia adalah semua pegawai negeri sipil di LPMP yang bekerja untuk mencapai tujuan organisasi. Sumber daya berupa barang dan jasa contohnya adalah gedung perkantoran, gedung penginapan peserta pendidikan dan latihan, alat-alat perkantoran, pelayanan pemberian pelatihan kepada para guru, tersedianya pelayanan dari para widyaiswara, pelayanan pemetaan mutu sekolah, dan lain-lain.

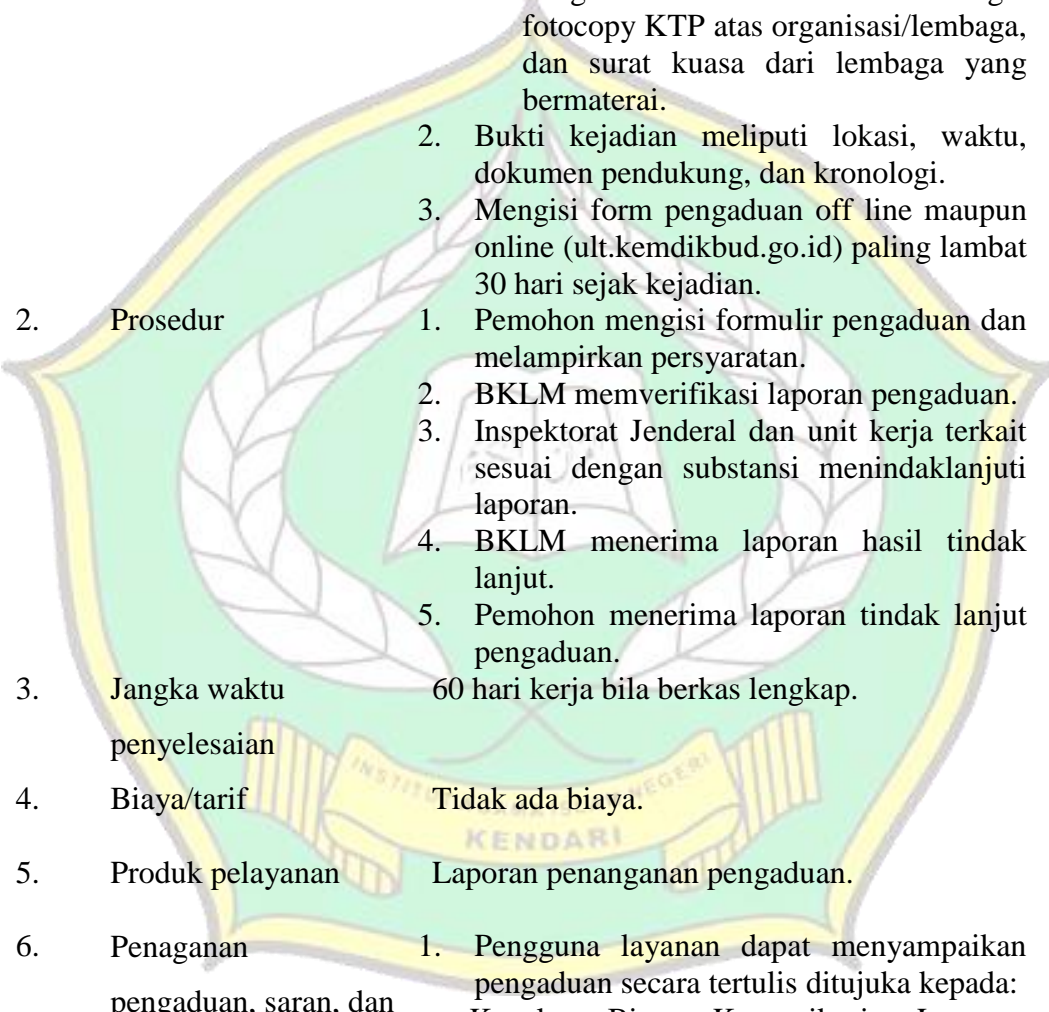
Salah satu bagian pelayanan di Lembaga Penjamin Mutu Pendidikan Sulawesi Tenggara adalah Unit Layanan Terpadu. Unit Layanan Terpadu LPMP memiliki standar pelayanan informasi dan standar pelayanan pengaduan.

Standar pelayanan informasi

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyerahkan fotocopy KTP bagi perorangan. 2. Menyerahkan fotocopy akte pendirian bagi lembaga (organisasi masyarakat, organisasi politik, yayasan, dan perusahaan). 3. Surat pernyataan untuk menggunakan data dan informasi sesuai dengan tujuannya.
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengisi formulir permohonan informasi dan melampirkan pernyataan. 2. DKLM memverifikasi permohonan. 3. BKLM meminta informasi ke unit kerja terkait, sesuai dengan substansi menindaklanjuti permintaan. 4. BKLM menerima informasi hasil tindak lanjut. 5. Pemohon menerima informasi.
3.	Jangka waktu penyelesaian	Paling lama 10 hari kerja jika informasi tersedia, jika belum tersedia memerlukan penambahan waktu 7 hari kerja.
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya
5.	Produk pelayanan	Data dan informasi publik bidang pendidikan dan kebudayaan
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan dapat menyampaikan pengaduan secara tertulis ditujuka kepada: Kepala Biro Komunikasi Layanan Masyarakat kompleks kepmendikbud, Gedung C Lantai 4 Jalan Jenderal Sudirman, Senayan, Jakarta 10270; 2. Menyampaikan informasi, saran, dan masukan langsung ke Unit Layanan Terpadu, Gedung C lantai 1 atau melalui telepon 021-570303 atau 021-57903020, faksimile 021-5733125, sms 0811976929, dan laman: ult.kemdikbud.go.id

Standar pelayanan pengaduan

No.	Komponen	Uraian
-----	----------	--------

- 
1. Persyaratan pelayanan
 1. Identitas pelapor:
 - a. Perorangan masyarakat umum: fotocopy KTP atau identitas lainnya yang masih berlaku (paspor, SIM, kartu pelajar, kartu mahasiswa).
 - b. Perorangan atau kelompok pendidik dan kependidikan: fotocopy KTP, surat keputusan kepala sekolah (SKPTM) tahun berjalan.
 - c. Pengaduan atas nama lembaga: fotocopy KTP atas organisasi/lembaga, dan surat kuasa dari lembaga yang bermaterai.
 2. Bukti kejadian meliputi lokasi, waktu, dokumen pendukung, dan kronologi.
 3. Mengisi form pengaduan off line maupun online (ult.kemdikbud.go.id) paling lambat 30 hari sejak kejadian.
 2. Prosedur
 1. Pemohon mengisi formulir pengaduan dan melampirkan persyaratan.
 2. BKLM memverifikasi laporan pengaduan.
 3. Inspektorat Jenderal dan unit kerja terkait sesuai dengan substansi menindaklanjuti laporan.
 4. BKLM menerima laporan hasil tindak lanjut.
 5. Pemohon menerima laporan tindak lanjut pengaduan.
 3. Jangka waktu penyelesaian

60 hari kerja bila berkas lengkap.
 4. Biaya/tarif

Tidak ada biaya.
 5. Produk pelayanan

Laporan penanganan pengaduan.
 6. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan
 1. Pengguna layanan dapat menyampaikan pengaduan secara tertulis ditujuka kepada: Kepala Biro Komunikasi Layanan Masyarakat kompleks kepmendikbud, Gedung C Lantai 4
Jalan Jenderal Sudirman, Senayan, Jakarta 10270;
 2. Menyampaikan informasi, saran, dan

masuk langsung ke Unit Layanan Terpadu, Gedung C lantai 1 atau melalui telepon 021-570303 atau 021-57903020, faksimile 021-5733125, sms 0811976929, dan laman: ult.kemdikbud.go.id

Jenis-jenis layanan di Unit Layanan Terpadu Lembaga Penjamin Mutu Pendidikan Sulawesi Tenggara adalah layanan NUPTK, Sertifikasi Guru, Dapodik, penggunaan sarpras LPMP, sekretariat PAK, tunjangan profesi, serta informasi dan pengaduan.

Dari observasi awal peneliti, petugas yang melayani dibagian Unit Layanan Terpadu mereka adalah pegawai dari seksi sistem informasi LPMP. Petugas yang melayani terjadwal mulai dari hari Senin sampai hari Jumat.

Layanan publik di ULT LPMP

- Pendaftaran = 08.00 - 11.00 WIB
- Senin – Kamis = 09.00 - 15.00 WIB
- Jumat = 09.00 – 15.30 WIB
- Istirahat = 12.00 - 13.00 WIB

Nama-nama pegawai yang bertugas di Unit Layanan Terpadu adalah sebagai berikut:

1. Senin: Haerudin
2. Selasa: Buduhama
3. Rabu: Kartini
4. Kamis: Ernita M
5. Jumat: Ince A

Terkait dengan kinerja, para pegawai diatas mereka mendapat dua tugas sekaligus, selain harus melayani di Unit Layanan Terpadu mereka juga masih mendapat tugas-tugas lain dari seksi sistem informasi sehingga membutuhkan antisipasi pengaturan jadwal yang sudah ditentukan. Misalnya ketika mereka sedang bertugas diluar kota, untuk menggantikannya maka harus ada pegawai lain yang berada di Unit Layanan Terpadu. LPMP juga biasa mengadakan kegiatan dilapangan yang melibatkan semua Pegawai Negeri Sipil LPMP, sehingga pada saat itu di ULT tidak ada layanan untuk sementara. Jadi ketika ada pengunjung, resepsionis akan mencatat dibuku pengunjung dan menyampaikannya kepada petugas Unit Layanan Terpadu melalui Watshap atau media lain, ketika mereka sudah menyelesaikan tugas lapangan itulah baru mereka mempunyai kesempatan untuk merespon keluhan pengunjung. Sehingga yang menjadi sorotan masyarakat adalah mereka tidak bisa langsung dilayani dan harus menunggu untuk waktu berikutnya. Hal ini tentunya membuat pelayanan membutuhkan waktu yang lama dan biaya yang besar karena masyarakat yang datang bukan hanya masyarakat yang berada disekitar Kendari, akan tetapi pelayanan LPMP mencakup masyarakat se Sulawesi Tenggara. Kemudian yang menjadi hambatan selanjutnya adalah terkait dengan sarana dan prasarana yang kurang memadai yang digunakan oleh pegawai dalam pelayanan. Selanjutnya adalah terkait dengan minimnya informasi kepada masyarakat sehingga pengetahuan masyarakat mengenai Unit Layanan Terpadu LPMP juga minim. Masyarakat khususnya para guru berfikir bahwa semua eksekusi atau penyelesaian urusan semuanya berada di LPMP. Misalnya dalam pengurusan NUPT (Nomor Unik Pendidik dan Tenaga

Kependidikan) banyak diantara para guru yang berfikir bahwa ketika mereka datang di LPMP, NUPT yang mereka ajukan akan langsung keluar dan urusan mereka selesai, padahal tiap-tiap LPMP mempunyai porsi tugas masing-masing sehingga dalam penyelesaian urusan layanan itu berbeda-beda dan ini sudah menjadi paradigma para guru.

Dari latar belakang diatas, maka peneliti ingin mengetahui sejauh mana pelayanan publik yang telah diberikan dan bagaimana kepuasan masyarakat terkait dengan Efektifitas Kerja Pegawai dalam Pelayanan Publik di LPMP Prov Sultra bagian Unit Layanan Terpadu.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan pada latar belakang masalah yang telah dikemukakan diatas, maka penelitian ini dapat dibatasi masalahnya pada: “Efektivitas Kerja Pegawai dalam Pelayanan Publik di Lembaga Penjamin Mutu Pendidikan Sulawesi Tenggara”.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka permasalahan pokok yang menjadi fokus perhatian penulis adalah:

1. Bagaimana Efektivitas kerja pegawai pada Lembaga Penjamin Mutu Pendidikan Provinsi Sulawesi Tenggara?
2. Bagaimana Pelayanan publik pada Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Sulawesi Tenggara?

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin di capai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui efektivitas kerja pegawai pada Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan Prov Sultra.
2. Untuk mengetahui pelayanan publik pada Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan Prov Sultra.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai:

1. Sebagai pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia khususnya peningkatan pelayanan sebagai bagian dari kajian manajemen sumber daya manusia.
2. Sebagai bahan perbandingan bagi peneliti selanjutnya yang berkaitan dengan judul penelitian ini.
3. Sebagai informasi bagi pimpinan dalam menentukan kebijakan pengembangan karir dan sumber daya pegawai.

F. Definisi Operasional

Penelitian ini terdiri dari dua variabel, variabel pertama efektivitas kerja pegawai, variabel kedua kualitas pelayanan publik. Untuk menghindari kesalahpahaman dalam mendeskripsikan variabel tersebut, maka diperlukan pengertian sebagai berikut:

1. Efektivitas kerja adalah suatu tingkatan keberhasilan yang dicapai seseorang dengan melakukan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan pada kecakapan, pengetahuan, dan kesungguhan serta waktu. Berhasil tidaknya instansi dalam meningkatkan efektivitas kerja pegawainya banyak

ditentukan oleh faktor-faktor yang mendukung, contohnya faktor motivasi, faktor lingkungan kerja dan faktor lainnya. Namun terkadang faktor yang sangat berpengaruh dalam efektivitas ini adanya pemenuhan kebutuhan yang diberikan oleh pimpinannya, karena pemenuhan kebutuhan merupakan hal yang penting dan sangat diinginkan oleh para pegawai.

2. Sedangkan pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam fungsi layanan ada dua hal yang sangat penting untuk di perhatikan yaitu tugas/pekerjaan itu sendiri yang harus selesai sesuai syarat dan ketentuan yang ada, dan proses penyelesaian dalam bentuk layanan yang memuaskan bagi orang yang menerima layanan.

