

# Efektivitas Dan Produktifitas Layanan Tenaga Kependidikan Berbasis Program Reformasi Birokrasi Pada Politeknik Negeri Ujung Pandang

## *Effectiveness And Productivity Of Educational Staff Service Based On The Bureaucratic Reform Program At Politeknik Ujung Pandang*

Takko\*, Andi Rasyid Pananrangi, Syamsul Bahri

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Program Pascasarjana, Universitas Bosowa

\*E-mail: amirah@gmail.com

Diterima: 27 Agustus 2023/Disetujui 30 Desember 2023

**Abstrak.** Belakangan ini, dalam segala aspek yang berhubungan dengan layanan pemerintahan, reformasi birokrasi menjadi isu sentral yang sangat kuat untuk direalisasikan. Birokrasi yang telah dibangun oleh pemerintah sebelum era reformasi telah membangun budaya birokrasi yang kental dengan korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN) serta lambatnya layanan umum pada masyarakat yang membutuhkan segala aspek layanan. Politeknik Negeri Ujung Pandang sebagai perguruan tinggi Vokasi, dibawah Kementerian Pendidikan dan kebudayaan. Riset dan teknologi pasca reformasi pun tidak menjamin keberlangsungan reformasi birokrasi terealisasi dengan baik sesuai dengan 8 (delapan) agenda reformasi disebabkan dengan Kurangnya pemahaman tenaga kependidikan tentang reformasi birokrasi terhadap reformasi birokrasi ini cenderung berbanding lurus dengan kurangnya komitmen untuk mengubah cara berpikir Aparat Sipil Negara Agar tenaga kependidikan Politeknik Negeri Ujung Pandang tidak semakin terpuruk perlu melakukan mengimplematisasikan program reformasi birokrasi yang efektif dan efisien, pemahaman tentang reformasi birokrasi itu sesungguhnya harus dilihat dalam kerangka teoritik dan empirik yang luas, mencakup didalamnya penguatan masyarakat sipil (civil society), supremasi hukum, strategi pembangunan ekonomi dan pembangunan politik yang saling terkait dan mempengaruhi. Dengan demikian, reformasi birokrasi juga merupakan bagian tak terpisahkan dalam buruknya birokrasi saat ini.

**Kata Kunci:** Reformasi Birokrasi, Efisiensi, Produktifitas, Tenaga Kependidikan

**Abstract.** Recently, in all aspects related to government service, bureaucratic is very strong central issue to be realized. The bureaucratic that had been built by the government before the reform era had build a thick bureaucratic culture with corruption, collusion, and nepotism (KKN) and the slow pace of public service to the people who need all aspect of service. Ujung Pandang State Polytechnic as a vocational University under the Ministry of Education and Culture. Post-reform research and technology also do not guarantee the sustainability of bureaucratic reform well realized in accordance with 8 reform agendas due to the fact that lack of understanding of education personnel about bureaucratic reform of this bureaucratic reform tends to be directly proportional to the lack of commitment to change they of thinking as state civil apparatus in order to making the education personnel of Ujung Pandang State Polytechnic is not getting worse, it is necessary to implement an effective and efficient bureaucratic reform program, the understanding of bureaucratic reform must be seen within a broad theoretical and empirical framework, these include civil society strengthening, rule of law, economic development and political development strategy that is interrelated and influence each other. Thus, bureaucratic reform is also an integral part in the poor operation of the current.

**Keyword:** Bureaucratic Reform, Productivity Efficiency, Education Personnel



This work is licensed under Creative Commons Attribution License 4.0 CC-BY International license

## Pendahuluan

Maraknya kolusi, korupsi, dan nepotisme (KKN) serta lambatnya layanan kepada masyarakat telah terjadi sejak orde baru atau mungkin orde lama, namun generasi yang lahir pada zaman orde baru pasti melihat dan merasakan ketimpangan pembangunan serta sulitnya mendapatkan layanan yang cepat dan banyaknya pungutan liar. Dimana, Penyelenggaraan pemerintah belum dilaksanakan dengan beorientasi pada prinsip efektif, efisien, dan produktifitas yang belum optimal dari birokrasi pemerintah serta transparansi dan akuntabilitas pemerintah masih rendah ( Buku reformasi birokrasi PANRB). Tentunya, pada saat itu, sangat mudah menemukan pegawai negeri sipil yang tidak dapat bekerja secara efektif dan kurang produktif dalam melayani masyarakat, padahal sumber daya manusia memiliki peranan yang sangat penting yang harus di mainkan dalam seluruh proses pembangunan nasional dan karena tuntutan pemahaman dan penerapan paradigma baru administrasi Negara (Sondang P. Siagian) dari latar belakang tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa maraknya korupsi, kolusi, dan nepotisme serta lambat dan kakunya layanan kepada masyarakat, Sebagian asalah bersumber pada lemahnya organisasi/lembaga pelayanan pemerintah, pengelolaan manajemen pelayanan yang kurang transparan, rendahnya kualitas

sumber daya manusia sehingga masalah birokrasi pemerintah pada semua sektor layanan dianggap tidak memenuhi standar seperti harapan dan layanan yang masyarakat harapkan,

Kemudian, dalam road map reformasi birokrasi 2015-2019 di jelaskan bahwa area perubahan manajemen SDM aparatur menjadi prioritas pemerintah mengingat bahwa perilaku pegawai negeri sipil sebagai aparatur sangat erat kaitannya dengan penerapan system manajemen SDM yang efektif. Sistem manajemen SDM mulai dari perencanaan pegawai, pengadaan sampai dengan pemberhentian harus diterapkan dengan baik. Jika tidak, maka akan menghasilkan SDM yang tidak kompeten. Pegawai negeri yang tidak kompeten mempengaruhi kualitas penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan. Perubahan dalam pengelolaan SDM harus selalu dilakukan untuk memperoleh system manajemen SDM yang mampu menghasilkan pegawai yang bisa bekerja secara efektif dan memiliki kinerja produktifitas yang baik untuk meningkatkan kinerja lembaga.

## **Metode Penelitian**

Penelitian.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif karena dilakukan pada kondisi yang alamiah. Sugiyono, (2014) mengemukakan bahwa metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian kualitatif yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan daripada generalisasi. Metode kualitatif menurut Creswell (1998) adalah suatu proses penelitian dan pemahaman yang berdasarkan pada metodologi yang menyelidiki suatu fenomena sosial dan masalah manusia. Peneliti membuat suatu gambaran kompleks, meneliti kata-kata, laporan terinci dari pandangan responden dan melakukan studi pada situasi yang alami (Pasolong, 2012). Bogdan dan Taylor (dalam Maleong, 2007) menyebutkan metode kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati (Maleong, 2007).

Data ini langsung diperoleh dari penelitian lapangan yaitu pengamatan langsung pada objek yang akan diteliti melalui teknik pengumpulan data berupa kuesioner dan observasi. Menurut Arikunto (2010), data primer adalah data dalam bentuk verbal atau kata-kata yang diucapkan secara lisan, gerak-gerik atau perilaku yang dilakukan oleh subjek yang dapat dipercaya, yakni subjek penelitian atau informan yang berkenaan dengan variabel yang diteliti atau data yang diperoleh dari responden secara langsung (Arikunto, 2010).

Data ini diperoleh dari studi kepustakaan dengan cara mempelajari literatur-literatur dan sumber lain yang berhubungan serta relevan dengan masalah dan topik yang sedang diteliti. Menurut Arikunto (2010), data sekunder dalam sebuah penelitian diperoleh dari hasil observasi yang dilakukan oleh penulis serta dari studi pustaka. Data sekunder dapat berasal dari dokumen-dokumen grafis seperti tabel, catatan, chat, foto dan lain-lain.

Metode analisis data pada penelitian ini dilakukan secara cermat sesuai dengan metode penelitian ilmiah berdasarkan konsep analisis data yang digunakan pada metode penelitian kualitatif. Analisis data kualitatif menurut Bogdan dan Biklen dalam Moleong (2007) adalah suatu upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceriterakan kepada orang lain.

### **1. Reduksi Data**

Reduksi data adalah proses pemilihan, pemusatan, pemerhatian dan penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang diperoleh dari catatan lapangan. Dengan cara mereduksi, meringkas, memberi kode, menelusuri tema, memberi gugus-gugus dan menulis memo. Lebih lanjut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2007) mengatakan bahwa mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polahnya serta membuang yang tidak perlu.

### **2. Penyajian Data**

Penyajian data merupakan proses menuangkan data baik dalam bentuk naratif, matriks, grafik, jaringan dan bagan melalui penggabungan informasi dari hasil yang ditemukan selama proses penelitian sehingga mudah ditelaah atau dipahami. Menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2007) bahwa yang paling sering digunakan untuk penyajian data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks bersifat naratif.

### **3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi Data**

Penarikan kesimpulan merupakan kegiatan mencari arti, mencatat keteraturan, pola-pola, penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin sesuai dengan alur sebab akibat dari penelitian ini. Kesimpulan juga diverifikasi, yaitu pemikiran kembali yang melintas dalam pikiran penganalisis selama penyimpulan, tinjauan ulang pada catatan lapangan atau meminta respon atau komentar responden yang telah dijarah datanya untuk membaca kesimpulan yang telah disimpulkan peneliti, untuk mendapatkan kekokohan data dan kecocokannya dilapangan.

Setiap penelitian harus memiliki keabsahan data sehingga dapat dipertanggungjawabkan. Keabsahan penelitian kualitatif adalah ketika mampu menggambarkan situasi dilapangan melalui narasi kalimat yang tepat tanpa mengurangi atau menambahkan realitas yang sesungguhnya. Dalam pandangan Sugiyono (2007) upaya yang bisa dilakukan dalam rangka mendukung kredibilitas suatu penelitian ilmiah. Upaya tersebut antara lain Perpanjangan Pengamatan, Meningkatkan Ketekunan, Triangulasi, Analisis Kasus Negatif, dan Menggunakan Bahan Referensi

## **Hasil dan Pembahasan**

Hasil penelitian berkaitan dengan efektifitas dan produktifitas terhadap peningkatan pelayanan tenaga kependidikan berbasis program reformasi birokrasi yang sedang berjalan pada Politeknik Negeri Ujung Pandang. Dalam mencapai tujuan dan sasaran terhadap program reformasi birokrasi yang dicanangkan oleh Kementerian, Pendidikan, dan Kebudayaan, Riset dan Teknologi, maka diperlukan adanya penilaian terhadap efektifitas dan produktifitas pelayanan tenaga kependidikan berbasis pada 8 (delapan) agenda/program reformasi birokrasi pada Politeknik Negeri Ujung Pandang.

Efektifitas dan produktifitas Pelayanan tenaga kependidikan yang berkualitas dimaksud dalam hal ini adalah bagaimana Politeknik Negeri Ujung Pandang menjadi kampus dalam melayani mahasiswa dan masyarakat dengan tujuan pengcerdasan bangsa, mampu memberikan pelayanan yang profesional, memiliki sikap dan perilaku yang baik terhadap mahasiswa/masyarakat, memberikan kemudahan dan kesesuaian pelayanan kepada mahasiswa/alumni/masyarakat. Politeknik Negeri Ujung Pandang sebagai intitusi pendidikan vokasi memiliki kehandalan yang dapat dipercaya dari perubahan manajemen yang dilakukan untuk menyesuaikan kebutuhan dan tuntutan mahasiswa, alumni dan masyarakat, dimana dalam proses belajar mengajar senantiasa melakukan pengawasan terhadap tenaga kependidikan dalam pelayanan kepada mahasiswa baik pada kegiatan akademik maupun nonakademik, serta menekankan kepada segenap dosen dan tenaga kependidikan membuat laporan kinerja atas tugas dan tanggung jawab yang diberikan sesuai tugas pokok dan fungsi yang dapat di rekam dalam lembar kinerja sebagai pengukuran kinerja setiap bulannya. Politeknik Negeri Ujung Pandang sebagai lembaga pendidikan vokasi juga mendesain organisasi yang ideal sesuai kebutuhan mahasiswa dan masyarakat serta mampu menempatkan tenaga kependidikan dan sumber daya manusia lainnya berdasarkan kompetensi yang ada. Agar pelayanan dapat berjalan secara profesional sesuai dengan harapan mahasiswa dan masyarakat, tentunya Politeknik Negeri Ujung Pandang memiliki prosedur operasional standard pada semua jenis kegiatan agar semua civitas akademika dan tenaga kependidikan dapat memahami tahapan dan langkah langkah dalam menjalankan tugas dan fungsinya serta mahasiswa memahami layanan sesuai dengan kebutuhan yang di harapkannya.

Tentunya, agar pelayanan berkualitas dan memuaskan mahasiswa/masyarakat. Politeknik Negeri Ujung Pandang di tuntut untuk memiliki sumber daya manusia yang berkualitas, senantiasa mengirim tenaga kependidikan untuk rutin mengikuti pendidikan dan pelatihan sesuai dengan kebutuhan intitusi, demikian pula dengan perubahan perundang undangan dan aturan tentang proses belajar mengajar dan tuntutan kegiatan lainnya agar selalu terupdate dalam rangka meningkatkan kualitas layanan pendidikan di kampus yang tentunya bermuara pada peningkatan pelayanan kepada mahasiswa dan masyarakat.

Berdasarkan tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan mendeskripsikan peran program reformasi birokrasi dalam meningkatkan produktifitas pelayanan tenaga kependidikan dan untuk memberikan gambaran dan evaluasi pada peran program reformasi birokrasi dalam meningkatkan efektifitas kinerja pada Politeknik Negeri Ujung Pandang melalui implementasi pelayanan berbasis program 8 (delapan) agenda/program reformasi birokrasi di Politeknik Negeri Ujung Pandang, maka penulis menggunakan teknik wawancara, observasi, serta studi dokumen (pustaka) dalam mengumpulkan data terhadap informan dan narasumber yang dianggap berkompeten dan mampu memberikan informasi serta pemahaman kepada penulis terkait fokus penelitian yang digunakan sebagai dasar dalam pengumpulan data. Adapun tujuan penelitian dalam penelitian ini sebagai berikut:

“Untuk mendeskripsikan peran program reformasi birokrasi dalam meningkatkan produktifitas pelayanan tenaga kependidikan dan untuk memberikan gambaran dan evaluasi serta peran program reformasi birokrasi dalam meningkatkan efektifitas kinerja tenaga kependidikan pada Politeknik Negeri Ujung Pandang”. Sejumlah informan atau narasumber yang dimaksud dalam penelitian ini adalah segenap Civitas Akademika, Tenaga Kependidikan, alumni dan masyarakat.

## **Kesimpulan dan Saran**

Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa efektifitas layanan tenaga kependidikan kepada sivitas akademika dan masyarakat sudah cukup berjalan dengan baik, akan tetapi masih ada beberapa hal yang perlu diperbaiki dan di tata lebih baik lagi dalam menjalankan tugas pelayanan kepada sivitas akademika dan masyarakat. Produktifitas pelayanan tenaga kependidikan berbasis program reformasi birokrasi secara umum sudah sesuai dengan Peta Jalan Reformasi Birokrasi Politeknik Negeri Ujung Pandang Periode 2020 – 2024

## **Daftar Pustaka**

- Asropi, Budaya Inovasi dan Reformasi. *Jurnal Ilmu Administrasi*, volume V Nomor 3, September 2008.
- Lijan, S. P. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik-Teori, Kebijakan, Dan Implementasi*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Maleong, L. (2007). *Metedologi penelitian*. PT. Remaja Rosda.
- Moenir, H. A. S. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* Cetakan Ketujuh. Bumi Aksara. Jakarta.
- Osborne D.T. 1993. *Reinventing Government*. *Leadership Abstract* Vol. 6, No. 1. League for Innovation in The Community College. Michigan: Kellog Foundation.
- Pasolong, H. (2012). *Metode penelitian administrasi publik*. Bandung: Alfabeta.
- Prasojo E., Kurniawan T. 2008. *Reformasi Birokrasi dan Good Governance : Kasus Best Practices dari Sejumlah Daerah di Indonesia*. Makalah dalam *The 5th International Symposium of Jurnal Antropologi Indonesia*
- Rohman, A. A., & Arif, S. (2008). *Reformasi pelayanan publik*. Averroes Press.
- Samin Ramzi, *Reformasi Birokrasi*. *Jurnal Fisip Umrah* Volume 2 Nomor 2, 2011 hlm 172. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, Volume 5 Nomor 3, 2000 hlm 79.63 Asropi, Budaya Inovasi dan Reformasi.

- Simbolon, N. R. B., Sihombing, M., Kusmanto, H., & Isnaini, I. (2019). Implementasi Program Kartu Indonesia Sehat. *Strukturasi: Jurnal Magister Administrasi Publik*, 1(2), 145–155.
- Sinambela, L. P. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan dan Implementasi*. In Bumi Aksara.
- Sugiono. (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D*. In Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. In *Metode Penelitian Ilmiah*.
- Sunarno ( Kepala Lembaga Administrasi Negara “Reformasi Birokrasi dalam rangka Mewujudkan Good Governance di Indonesia.”
- Sedarmayanti. (2009). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV Mandar Maju.
- Soetjipto, Budi W., dkk., *Paradigma Baru Manajemen Sumber Daya Manusia* Yogyakarta: Amara Book, 2012)
- Thoha Miftah, *Reformasi Birokrasi Publik Pasca Orde Baru. Perubahan Tanpa Grand Design*. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, Volume 5 Nomor 3, 2000 hlm 79.
- Wasistiono, S. (2014). *Buku Materi Pokok Administrasi Pemerintahan Daerah*. Jakarta: Penerbit Universitas Terbuka.
- Yasin, S., & Hapsoyo, S. (2008). *Kamus Besar Bahasa Indonesia, Praktis, Populer dan Kosa Kata Baru*. Surabaya: Mekar.
- Zuliah, A., & Pulungan, M. A. (2020). *Pelayanan Publik Dalam Kajian Hukum Administrasi Negara Dan Hak Asasi Manusia*. *Law Jurnal*, 1(1), 32–42.