

## **PENDIDIKAN DAN PELATIHAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PEGAWAI DALAM PELAYANAN PUBLIK DI BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH KABUPATEN MALINAU**

**Harnold<sup>1</sup>**

### ***Abstrak***

*Harnold, Pendidikan Dan Pelatihan Dalam Meningkatkan Kualitas Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Malinau. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pendidikan Dan Pelatihan Dalam Meningkatkan Kualitas Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Malinau dengan indicator: Pelaksanaan Diklat, Pembinaan Dan Pengembangan Karir Pegawai, Peningkatan Keahlian Kerja Pegawai, serta juga mengetahui Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Pendidikan Dan Pelatihan Di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Malinau.*

*Analisis data yang digunakan adalah analisis data Deskriptif Kualitatif yang diawali dengan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Dengan penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan melakukan penelitian kepustakaan, penelitian ke lapangan yaitu dengan pengumpulan data melalui kegiatan observasi, penelitian, wawancara, dokumentasi untuk mendapatkan informasi lebih jelas sesuai yang dibutuhkan dalam penelitian.*

*Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pendidikan Dan Pelatihan Dalam meningkatkan Kualitas Pegawai Dalam pelayanan Publik Di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Malinau dengan inikator, Pelaksanaan Diklat Prajabatan, Pembinaan Dan Pengembangan Karier Pegawai, Peningkatan Keahlian Kerja Pegawai, sudah Berjalan dengan baik, namun masih ada beberapa hal yang mesti diperbaiki agar diklat yang dilaksanakan bias mendapatkan hasil yang lebih baik dalam pelaksanaan Diklat Prajabatan. Berbagai upaya yang oleh Kepala Badan Kepegawaian Daerah dan Kepala Bidang Diklat untuk tetap menjalankan Diklat Prajabatan yang baik. Dengan demikian dari hasil tersebut diatas disimpulkan bahwa indikator-indikator Pelaksanaan Diklat Prajabatan yang dilaksanakan oleh BKD dengan Kepala Bidang Diklat sudah berjalan dengan Baik dan harus ditingkatkan lagi agar diklat yang dilaksanakan dapat meningkatkan kualitas pelayanan Pegawai.*

**Kata Kunci :** *Pendidikan, pelatihan, kualitas pegawai, pelayanan publik*

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email : harnold1@yahoo.com

## **Pendahuluan**

Pendidikan dan pelatihan adalah suatu usaha yang dilakukan oleh organisasi yang bertujuan untuk meningkatkan kemampuan manajemen seorang pegawai sehingga dalam penanganan pekerjaan yang ada dapat dilakukan secara professional dan memberikan manfaat yang optimal bagi suatu organisasi dalam melaksanakan tugas-tugas dan kewajiban organisasi. Disamping itu, setiap pegawai haruslah dibekali dengan pengalaman-pengalaman yang memiliki peranan besar dalam menyelesaikan masalah maupun kendala yang dialami dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya sebagai abdi masyarakat dan abdi negara dalam rangka pencapaian tujuan organisasi yang optimal. Dalam rangka mewujudkan pegawai yang professional, pegawai yang taat kepada hukum dan aturan yang berlaku, melaksanakan tugas secara transparan dan akuntabel serta partisipatif agar pegawai tersebut dapat menyesuaikan diri dan mampu menghadapi tantangan perubahan yang terjadi baik pada tingkat lokal maupun nasional hingga global, maka diperlukan penyempurnaan sistem penyelenggaraan pemerintah yang didukung oleh aparatur yang professional. Berdasarkan peraturan menteri dalam Negeri No.31 tahun 2007 tentang pedoman penyelenggaraan Diklat dilingkungan Dapertemen dalam Negeri dan pemerintah daerah, maka pegawai Negeri sipil diberikan kesempatan yang seluas-luasnya untuk mengembangkan potensi dirinya sehingga pegawai Negeri selaku pelayan publik dapat memberikan pelayanan secara cepat dan akurat dan lebih professional dikarenakan pegawai yang bersangkutan telah menjalani pendidikan dan pelatihan sesuai dengan profesi, tugas pokok dan fungsi serta perannya masing-masing.

Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan adalah merupakan suatu proses ataupun kegiatan yang dilakukan oleh setiap organisasi yang bertujuan untuk mengembangkan dan meningkatkan kualitas serta kemampuan pegawai agar mampu menghasilkan dan memberikan pelayanan yang optimal. Hal ini hanya dapat dilakukan melalui transfer pengetahuan (knowledge transfer), perubahan sikap dan perilaku tertentu agar pegawai tersebut dapat memiliki persyaratan dan kemampuan serta kecakapan dalam melaksanakan tugas pekerjaannya. Untuk mencapai hal-hal yang diinginkan tersebut, agar pelayanan yang diberikan dapat optimal dan dilakukan secara professional oleh pegawai, maka para pegawai tersebut haruslah mendapatkan program-program pelatihan pendidikan yang memadai sesuai dengan kemampuan dan keahlian serta tingkat jabatan yang diembannya. Pendidikan dan pelatihan pegawai haruslah dirancang sedemikian rupa sehingga pendidikan dan pelatihan tersebut dapat memberikan kontribusi yang nyata bagi para pegawai dalam melaksanakan tugasnya sebagai pelayan publik. Oleh karenanya, melalui pendidikan dan pelatihan, diharapkan dapat melahirkan para pegawai yang professional, berprestasi, dan memiliki orientasi kedepan atau pegawai yang visioner dalam arti pegawai tersebut setelah mengikuti pendidikan dan pelatihan mampu menyesuaikan diri dengan perubahan dan tuntutan zaman yang dinamis.

### ***Perumusan Masalah***

Berdasarkan berbagai penjelasan dari latar belakang di atas, maka permasalahan yang menjadi perhatian dalam penelitian ini adalah ;

1. Bagaimana Pendidikan dan Pelatihan dalam peningkatan kualitas Pegawai dalam pelayanan publik di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Malinau?
2. Kendala-kendala apa saja yang dihadapi dalam pelaksanaan Pendidikan dan Pelatihan dalam peningkatan kualitas pegawai dalam pelayanan publik di BKD Kabupaten Malinau?

### ***Tujuan Penelitian***

Berdasarkan dari latar belakang masalah serta perumusan masalah yang telah penulis kemukakan diatas, maka yang menjadi tujuan dalam penulisan penelitian ini adalah :

1. Mendiskripsikan dan menjelaskan Pendidikan dan Pelatihan dalam peningkatan kualitas pegawai dalam pelayanan publik di BKD Kabupaten Malinau.
2. Mendiskripsikan dan menjelaskan kendala-kendala apa saja yang dihadapi dalam pelaksanaan Pendidikan dan Pelatihan dalam peningkatan kualitas pegawai dalam pelayanan publik di BKD Kabupaten Malinau.

### ***Manfaat Penelitian***

Adapun manfaat penelitian ini adalah :

1. Bagi penulis, penelitian ini merupakan usaha untuk meningkatkan kemampuan berpikir melalui penulisan karya ilmiah dan untuk menerapkan teori-teori dan aplikasi yang telah diperoleh penulis selama perkuliahan di Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman Samarinda.
2. Manfaat teoritis, dimana dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan dan kontribusi bagi pengembangan ilmu pemerintahan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman khususnya dalam pelaksanaan Pendidikan dan Pelatihan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Malinau.
3. Manfaat aplikatif dan manfaat praktis, diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai informasi dan bahan pertimbangan serta kajian maupun referensi bagi semua pihak yang memerlukannya khususnya dalam proses pendidikan dan pelatihan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Malinau.

## **KERANGKA DASAR TEORI**

### ***Pengertian Pendidikan dan Pelatihan***

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang system Pendidikan Nasional menjelaskan bahwa Pendidikan adalah usaha sadar dan

terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan Negara.

Pendidikan menurut Widjaja (1995: 75) dimaksudkan untuk membina kemampuan atau mengembangkan kemampuan berfikir para Pegawai, meningkatkan kemampuan mengeluarkan gagasan-gagasan para pegawai sehingga mereka dapat menunaikan tugas dan kewajibannya dengan sebaik-baiknya.

Hamalik (2000: 10) menjelaskan Pelatihan adalah suatu proses yang meliputi serangkaian tindakan yang dilaksanakan dengan sengaja dalam bentuk pemberian bantuan kepada tenaga kerja yang diberikan oleh tenaga kerja profesional kepelatihan dalam suatu waktu yang bertujuan untuk meningkatkan kemampuan kerja peserta dalam bidang pekerjaan tertentu guna meningkatkan efektifitas dan produktivitas dalam suatu organisasi. Sementara itu pengertian Pelatihan menurut keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 01/Kep/M. Pan/ 2001 adalah proses pembelajaran yang lebih menekankan pada praktek daripada teori yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan menggunakan pendekatan Pelatihan untuk orang dan bertujuan untuk meningkatkan dalam satu atau beberapa jenis keterampilan tertentu.

Pendidikan dan Pelatihan menurut Notoadmodjo (2003:28) adalah merupakan upaya untuk mengembangkan Sumber Daya Manusia , terutama mengembangkan kemampuan intelektual dan kepribadian manusia.

### ***Jenis dan Jenjang Pendidikan dan Pelatihan***

Sastrohadiwiryono (2002:104) menyatakan bahwa secara garis besar jenis pendidikan dan pelatihan terbagi dua yaitu “ menurut sifat dan saran ”.

Menurut sifatnya, pendidikan dan pelatihan dapat dibedakan menjadi beberapa jenis, yaitu :

1. Pendidikan Umum
2. Pendidikan Keahlian
3. Pendidikan Kejujuran

### ***Metode Pendidikan dan Pelatihan***

Ada beberapa macam metode Pendidikan dan Pelatihan yang dipergunakan dalam usaha meningkatkan mutu Pegawai, baik pengetahuan, keterampilan, maupun sikapnya. Metode Pendidikan dan Pelatihan disusun sesuai dengan tujuan dan program Pendidikan dan pelatihan. Menurut Handoko (1994: 112) terdapat dua kategori pokok program pelatihan yaitu “ on the job training (dalam pekerjaan) dan off the job training (diluar pekerjaan) “.

1. *On the job training* (dalam pekerjaan)

Merupakan metode pelatihan dimana Pegawai dilatih tentang pekerjaan baru

dengan pengawasan langsung seorang pelatih yang berpengalaman (biasanya pegawai yang lain). Teknik yang bisa dipergunakan dalam praktek adalah Rotasi Jabatan, Latihan intruksi pekerjaan, Magang, Bimbingan dan penugasan sementara.

2. *Off the job training* (diluar pekerjaan)

Merupakan suatu metode Pelatihan yang dilaksanakan pada lokasi yang terpisah dari pekerjaan dan dilaksanakan pada waktu yang terpisah dari waktu kerja reguler. Handoko (1994:114) menyatakan bahwa "metode diluar pekerjaan ini terdiri dari metode simulasi dan teknik-teknik presentasi informasi". Sastrihadiwiryono (2002:214) menjelaskan metode pendidikan dan pelatihan merupakan suatu cara sistematis yang dapat memberikan deskripsi secara luas serta dapat mengkondisikan penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan untuk mengembangkan aspek kognitif, efektif dan psikomotorik tenaga kerja terhadap tugas dan pekerjaannya. Metode Pendidikan dan Pelatihan merupakan pendekatan terhadap cara penyelenggaraan dan pelaksanaan Pendidikan dan Pelatihan.

***Pengembangan PNS Melalui Diklat***

Salah satu bentuk program pengembangan pegawai dilakukan melalui program pendidikan dan pelatihan-pelatihan. Menurut Smith (2000:2) training is a planned process to modify attitude, knowledge, skill behavior through learning experience to achieve effective performance in activity or range of activities. Pelatihan adalah proses terencana untuk mengubah sikap/prilaku, pengetahuan dan keterampilan melalui pengalaman belajar untuk mencapai kinerja yang efektif dalam sebuah kegiatan atau sejumlah kegiatan Simanjuntak (1985:58) pelatihan dimaksudkan untuk meningkatkan keterampilan pegawai baik secara horizontal maupun vertical. Secara horizontal berarti memperluas keterampilan jenis pekerjaan yang diketahui, sedangkan vertical memperdalam satu bidang tertentu. Pendidikan dan pelatihan pegawai member kontribusi pada peningkatan produktivitas efektifitas dan efisiensi organisasi. Pendidikan dan pelatihan bagi pegawai harus diberikan secara berkala agar setiap pegawai terpelihara kompetensinya untuk peningkatan kinerja organisasi. Oleh karena ini program pelatihan harus mendapat perhatian melalui perencanaan kebutuhan diklat bagi pegawai setiap pegawai. Rivai (2009:213) menyatakan pelatihan biasanya terfokus usaha peningkatan kinerja pegawai melalui penyediaan pembelajaran keahlian-keahlian khusus atau membantu mereka mengoreksi kelemahan – kelemahan dalam kinerja mereka. Dalam pelatihan diberikan instruksi untuk mengembangkan keahlian yang dapat langsung terpakai pada pekerjaan. Melalui pelatihan dilakukan segenap upaya dalam rangka meningkatkan kinerja pegawai pada pekerjaan yang didudukinya sekarang. Pelatihan diarahkan untuk meningkatkan kompetensi pegawai dalam melaksanakan tugas mereka saat ini secara lebih baik. Thoha (2005) mengemukakan: "Dasar pertimbangan instansi dalam melaksanakan diklat untuk para pegawainya adalah pembinaan dan

pengembangan karir pegawai yang bersangkutan, kepentingan promosi, tersedianya anggaran dan syarat-syarat pegawai yang mengikuti diklat. Untuk pemilihan pegawai yang diikutsertakan dalam diklat didasarkan pada kebutuhan organisasi, alasan peningkatan kinerja, kemampuan dan keterampilan pegawai, kepangkatan.

### ***Kualitas Sumber Daya Manusia***

#### **A. Pengertian Kualitas Sumber Daya Manusia**

Pengertian kualitas sumber daya manusia menurut Masaaki Imai dalam Achmad S. Ruky (2003: 57) adalah “Tingkat pengetahuan, kemampuan, dan kemauan yang dapat ditunjukkan oleh sumber daya manusia”. Tingkat yang dimaksud akan berbeda dari waktu ke waktu oleh organisasi yang memiliki sumber daya manusia tersebut. Berdasarkan pengertian kualitas dan sumber daya manusia, dapat diambil kesimpulan bahwa pengertian kualitas sumber daya manusia adalah suatu kondisi dinamis yang sesuai dengan aspek kualitatif sumber daya manusia yaitu menyangkut kemampuan fisik (kesehatan jasmani) maupun non fisik (kemampuan).

#### **B. Langkah-Langkah Menyusun Rencana Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia.**

1. Identifikasi Visi dan Misi Organisasi Pemimpin organisasi yang waspada selalu melihat jauh ke depan dan sadar bahwa lingkungan akan selalu berubah. Pemimpin organisasi harus mempunyai visi tentang gambaran masa depan dan yang akan terjadi serta dilakukan oleh organisasi yang dipimpinya.
2. Pelajari Strategi Korporat (Corporate Strategic Planning) Strategi bisnis adalah acuan bagi semua perencanaan fungsional yaitu perencanaan dalam tiap bidang pemasaran, keuangan, produksi, sumber daya manusia, dan lain-lain. Strategi didefinisikan sebagai sebuah proses yang sistematis dan berkesinambungan di mana orang membuat keputusan-keputusan tentang tujuan yang ingin dicapai pada masa depan, bagaimana tujuan tersebut harus dicapai, dan bagaimana keberhasilan akan diukur dan dievaluasi. Strategi bisnis biasanya dirumuskan atau disepakati oleh semua anggota dewan manajemen senior dan disosialisasikan kepada semua jajaran manajemen. Pengetahuan tentang konsep strategi bisnis, teknik perumusan strategi dan pembuatan perencanaan harus dikuasai oleh seorang manajer sumber daya manusia yang ingin maju dan berkembang.

### ***Pelayanan Publik***

Menurut Kurniawan (2005: 4) pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada suatu organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor. 25 Tahun 2009 yang dimaksudkan dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam

rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang dan jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Menurut Mahmudi (2007:229) bahwa pelayanan public adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan public dan pelaksanaan peraturan perundang-undangan.

### ***Standar Pelayanan Publik***

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) Nomor 63/KEP/7/2003 harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan dan kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur Pelayanan
2. Waktu Penyelesaian
3. Biaya Pelayanan
4. Produk Pelayanan
5. Sarana dan prasarana
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

### ***Kualitas Pelayanan Publik***

Untuk dapat menilai sejauhmana kualitas pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah memang tidak bisa dihindari, bahkan menjadi tolak ukur kualitas pelayanan tersebut dapat diukur dari kriteria indikator kualitas pelayanan publik. Menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiansyah, 2011 : 46) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu :

1. *Tangibles* (Bukti Fisik)
2. *Reliability* (Kehandalan)
3. *Responsivess* (Daya Tanggap)
4. *Assurance* (Jaminan)
5. *Emphaty* (Empati)

### ***Definisi Konsepsional***

Untuk lebih mempermudah konsep yang terdapat pada penelitian yang tertuang dalam judul penelitian ini, maka definisi konsepsional pada penelitian ini sebagai berikut :

Kualitas Pelayanan bagi para pasien pengguna BPJS di puskesmas Muara Rapak kota Balikpapan merupakan mutu pelayanan Puskesmas Muara Rapak

kepada para pasien pengguna BPJS dalam memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat di kota Balikpapan. Dalam kualitas pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan yang diberikan oleh pihak puskesmas kepada para pengguna BPJS di Kota Balikpapan meliputi : *Tangible* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsivess* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Emphaty* (empati) yang dilakukan oleh pihak puskesmas.

## **METODE PENELITIAN**

### ***Jenis Penelitian***

Pada penelitian ini peneliti menggunakan jenis Penelitian Kualitatif, yaitu suatu penelitian ilmiah yang bertujuan untuk memahami suatu fenomena dalam konteks sosial secara alamiah dengan mengedepankan proses interaksi komunikasi yang mendalam antara peneliti dengan fenomena yang diteliti.

### ***Fokus Penelitian***

Adapun fokus penulis dalam penelitian ini adalah :

1. Pelaksanaan Diklat Prajabatan
2. Pembinaan dan Pengembangan Karir Pegawai
3. Peningkatan Keahlian Kerja Pegawai
4. Faktor pendukung dan penghambat pendidikan dan pelatihan dalam meningkatkan kualitas pegawai dalam pelayanan publik di Badan Kepegawaian Daerah kabupaten malinau.

### ***Lokasi Penelitian***

Adapun lokasi penelitian dalam penelitian ini dilakukan di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Malinau. Lokasi penelitian diarahkan oleh teori substantif yang telah dibentuk walaupun sifatnya masih *tentative* (Moleong,2002:20). Adapun teori substantif adalah teori yang dikembangkan untuk keperluan substantif atau empiris dalam inkuiri suatu ilmu pengetahuan. Berdasarkan teori substantif tersebut dapat dijajaki lokasi atau lapangan penelitian yang sesuai dengan permasalahan penelitian. Selain itu pemilihan lapangan penelitian juga perlu mempertimbangkan beberapa hal seperti keterbatasan geografis, waktu, biaya, dan tenaga (Moleong, 2002:21).

### ***Jenis dan Sumber Data***

Dalam menentukan *key informan* dan *informan* dilakukan dengan metode *Purposive Sampling* dan *Accidental Sampling*. *Purposive Sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi obyek atau situasi sosial yang diteliti. Dan *Accidental Sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan atau insidental bertemu dengan peneliti yang dapat

digunakan sampel, bila dipandang orang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Dalam hal ini yang menjadi *key informan* atau informasi kunci dalam penelitian ini adalah Kepala Puskesmas Muara Rapak. Sedangkan yang menjadi *informan* dalam penelitian adalah pegawai di Puskesmas Muara Rapak serta pasien pengguna BPJS.

### ***Teknik Pengumpulan Data***

#### **1. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)**

Pengumpulan data dilakukan dengan menggali, mempelajari sumber atau bahan yang diperlukan sebagai landasan penelitian berupa teori dan konsep yang keabsahannya sudah terjamin. Data tersebut dapat diperoleh melalui buku yang berkaitan dengan teori pelayanan publik.

#### **2. Penelitian Lapangan (*Field Work Research*)**

Pengumpulan data, informasi dan bahan secara langsung ke lapangan lokasi penelitian. Adapun teknik pengumpulan data di lapangan antara lain yaitu :

- a. Observasi yaitu pengamatan yang dilakukan secara sistematis dan disengaja melalui pemilihan, pencatatan, dan pengkodean terhadap serangkaian perilaku, gejala-gejala, dan fenomena yang diteliti.
- b. Wawancara yaitu proses tanya jawab secara lisan dan secara langsung antara observer dengan informan yang diarahkan pada masalah tertentu secara mendalam dengan menggunakan panduan wawancara yang telah disusun peneliti berdasarkan fokus penelitian.
- c. Dokumentasi yaitu dengan cara mempelajari dan meneliti berbagai dokumen atau arsip yang menyangkut masalah pelaksanaan pelayanan di PLN Kecamatan Melak.

### ***Analisis Data***

Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Penelitian ini menggunakan alat analisis data kualitatif yang dikemukakan oleh Miles, Huberman, dan Saldana. Aktivitas dalam analisis data menurut Miles, Huberman, dan Saldana (2014 : 31-33), antara lain:

#### **1. Kondensasi Data**

Kondensasi data merujuk pada proses memilih, memfokuskan, menyederhanakan, mengabstrakkan, dan/atau mentransformasikan data yang mendekati keseluruhan bagian dari catatan-catatan lapangan yang tertulis, transkrip wawancara, dokumen-dokumen, dan materi-materi empiris lainnya. Melalui kondensasi data, kita membuat data lebih kuat.

#### **2. Penyajian Data**

Menyusun informasi dengan cara tertentu sehingga memungkinkan penarikan kesimpulan atau pengambilan data ini membantu untuk memahami peristiwa yang terjadi dan mengarah pada analisis atau tindakan lebih lanjut berdasarkan pemahaman.

### 3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Meliputi makna yang disederhanakan, disajikan dalam pengujian data dengan cara mencatat keteraturan pola penjelasan secara logis dan metodologi, konfigurasi yang memungkinkan prediksi hubungan sebab akibat melalui hukum empiris. Sehingga data dapat diuji alasan atau keterpercayaannya, kekuatannya, dan *confirmability* validitasnya.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### *Profil BKD Kabupaten Malinau*

Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Malinau dibentuk secara resmi pada tahun 2001 atau sesuai dengan Keputusan Bupati Malinau Nomor 278 Tahun 2001 tentang Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Malinau dan peraturan tersebut telah dirubah dengan Peraturan Bupati Malinau Nomor 25 Tahun 2008 tentang Kedudukan, Tugas Pokok, Fungsi, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Badan Kepegawaian Daerah. Nama-nama pejabat yang pernah menjadi Kepala BKD pada tahun 2001 s/d 2014 adalah sebagai berikut:

1. Drs. Yansen TP, M.Si (2001)
2. Drs. Uleh Ibo, M.AP (2001-2006)
3. Samuel Yusuf, SE, M.Si (2006-2007)
4. Drs. Bernard, M.Si (2008-2011)
5. Drs. Kristian, M.Si (2011)
6. Drs. Tan Irang, M.AP (2011 s/d Sekarang)

Pelayanan Badan Kepegawaian Daerah terbagi dalam Sekretariat dan Bidang antara lain:

- a. Pelayanan Sekretariat
- b. Pelayanan Bidang Umum Pegawai
- c. Pelayanan Bidang Pengembangan Pegawai
- d. Pelayanan Bidang Mutasi Pegawai
- e. Pelayanan Bidang Pendidikan dan Pelatihan Pegawai

Jumlah pegawai BKD kabupaten Malinau saat ini berjumlah 44 Pegawai dengan pembagian sebagai berikut:

Berdasarkan Eselon:

Eselon	II	: 1 Orang
Eselon	III	: 5 Orang
Eselon	IV	: 10 Orang
Pelaksana/ Non Eselon		: 28 Orang

Berdasarkan Pelayanan :

Kepala	: 1 Orang
Pelayanan Sekretariat	: 13 Orang
Bidang Umum Pegawai	: 8 Orang
Bidang Mutasi	: 7 Orang
Bidang Pengembangan	: 9 Orang

Bidang Diklat : 6 Orang

Berdasarkan Pendidikan :

S2 : 4 Orang  
S1 : 21 Orang  
SMA : 19 Orang  
SMP : 0

### ***Hasil Penelitian***

#### ***Tangibles (Bukti Fisik)***

Bukti fisik (*tangible*) membahas tentang sarana dan prasarana yang ada di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Malinau yang menunjang terlaksananya Diklat Prajabatan kepada Pegawai. Sarana dan prasarana yang dimiliki Badan Kepegawaian Daerah yaitu Gedung Balai Diklat, kursi, meja, computer, laptop, layar LCD, kipas angin yang kondisinya kurang baik.

#### ***Reliability (Kehandalan)***

Keandalan (*reliability*) adalah salah satu fokus penelitian ini yang menjadi indikator untuk mengetahui Pelaksanaan Diklat Prajabatan, Pembinaan dan Pengembangan Karir Pegawai, Peningkatan Keahlian Kerja Pegawai dalam meningkatkan kualitas pegawai yang ada di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Malinau, dalam membrikan pelayanan secara tepat, cepat, dan akurat. Hal itu sudah dijalankan sesuai dengan Perundang-Undangan sehingga dapat menyediakan pelayanan yang terpercaya kepada masyarakat, Hal itu terlihat dari kualitas, kemampuan pegawai Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Malinau.

#### ***Responsiveness (Daya Tanggap)***

##### **Pembinaan dan Pengembangan Karir Pegawai**

Daya tanggap (*responsiveness*) berkenaan dengan kesediaan untuk menyediakan Diklat Prajabatan Dalam Meningkatkan Kualitas Pegawai Dalam pelayanan yang cepat, tepat serta tanggap terhadap keinginan masyarakat.

BKD dalam melaksanakan Pembinaan dan pengembangan karir dapat dilakukan melalui Diklat, pertama dengan Ijazah, Pangkat dan Ujian Dinas, Pembinaan yang dilakukan yakni ada dua sifat, pertama Pembinaan bersifat promosi, Penghargaan, dan yang kedua bersifat Hukuman atau Sangsi. Kemudian bentuk pembinaan mengikuti Peraturan Pemerintah salah satunya Peraturan Pemerintah No 53 Tahun 2010 Tentang Disiplin PNS. Pengembangan Karir Pegawai ini biasanya dilakukan setiap tahun

#### ***Faktor Pendukung***

dan pelatihan, kami melakukan pengkaderan melalui Training of Trainer (TOT) kepada staf-staf kami dan termasuk saya sendiri sebagai kepala BKD. Dengan TOT tersebut kami mampu melaksanakan Diklat dan memberikan pengetahuan serta wawasan kepada Pegawai agar mampu melaksanakan tugas dan tanggung jawab sebagai Aparatur Pemerintah secara maksimal.

### ***Faktor Penghambat***

hasil penelitian yang diperoleh penulis adalah Sejauh ini kami dapat melihat selama pelaksanaan Diklat Prajabatan ada beberapa hambatan yang tidak mendukung pelaksanaan diklat, yang tentunya gedung diklat yang terbatas, kadang-kadang Widyaswara tidak sempat hadir dalam pelaksanaan diklat. sehingga dapat menghambat kegiatan Diklat yang diadakan oleh Badan Kepegawaian Daerah.

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dari judul penelitian “Pendidikan Dan Pelatihan Pegawai Daerah Kabupaten Malinau, maka penulis menarik kesimpulan dari permasalahan yang ada sebagai berikut:

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang system Pendidikan Nasional menjelaskan bahwa Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengadilannya, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan Negara maka Pendidikan dan pelatihan Prajabatan sangatlah berpengaruh terhadap pegawai di badan kepegawaian daerah kabupaten malinau sehingga dapat meningkatkan kualitas pegawai dan dapat memperlihatkan kualitas pegawai yang ada di badan kepegawaian daerah kabupaten malinau.

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan Diklat Prajabatan pada Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Malinau belum efektif disebabkan oleh faktor widyaswara dan sarana prasarana. Sedangkan faktor-faktor lainnya seperti peserta diklat, kurikulum dan proses diklat dapat disimpulkan cukup efektif.

Widyaswara yang mengajar pada Diklat Prajabatan tidak semua berkompeten sesuai dengan bidangnya dengan materi yang disampaikan sulit dimengerti oleh peserta diklat padahal widyaswara tersebut telah diseleksi dan dinilai oleh Badan Penyelenggara Diklat, ini tentunya berpengaruh terhadap keberhasilan diklat. Selain itu sarana dan prasarana yang ada masih kurang kondusif, sehingga peserta merasa kurang nyaman dengan keadaan terbatasnya fasilitas yang tersedia.

Faktor widyaswara dan sarana prasarana merupakan faktor penunjang keberhasilan diklat sehingga peningkatan pelayanan yang memadai dapat

dilakukan oleh pihak penyelenggara Diklat yang akan berpengaruh kepada kepuasan pegawai agar pelaksanaan diklat kedepan dapat tercapai secara efektif.

### **Saran**

Adapun saran yang penulis paparkan terkait dengan hasil penelitian adalah sebagai berikut :

1. Widyaswara yang dipakai dalam pelaksanaan diklat prajabatan seharusnya benar-benar tenaga pengajar yang memiliki kompetensi dalam bidangnya serta dapat menjadi motivator bagi peserta diklat.
2. Peningkatan fasilitas sarana dan prasarana dalam pelaksanaan diklat perlu diupayakan agar peserta merasa tidak jenuh selama diklat berlangsung.

### **Daftar Pustaka**

- Dephutbun dan ITTO. 2000. *Modul Pelatihan :Pelatihan Desain*. Bogor : Departemen Kehutanan dan Departemen Perkebunan dan International Tropical Timber Organization.
- Desseler,Garry.2007, *Menejemen Personalia, Edisi Ketiga*, Jakarta: Erlangga
- Handri. 2005, *Metode Bidang Sosial*,Yogyakarta : Gaja Mada University. Cetakan Kedua, Bandung : CV Alfabeta
- Robbins, P. Stebben. 2002. *Prilaku Organisasi* , Jakarta: CV Alfabeta
- Haryono, Anung. 2004. *Analisis Kebutuhan Pelatihan /Prajabatan,Pembelajaran*. Jakarta :Perdana Media.
- Hermasjah dan Azhari.Identifikasi,2002 *Kebutuhan Diklat ;Bahan Ajar DiklatKewidyaiswaraan Tingkat Pertaman*. Jakarta: LAN.
- LAN. 1999. *Model-model Diklat Analisis Kebutuhan Diklat* Jakarta: Pusat Pembinaan dan Diklat Tekhnik manajemen,
- Keban, Yeremias. T.2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik,Konsep Teori*, Dsn Isu. Yogyakarta, Gava Media.
- Mahamudi.2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Edisi Ke Dua. Nawawi, H, Prenhalindo Ruki,Achamad,S 2001 *Sistem Manajemen Kinerja* Jakarta : Gramedia Pestaka Utama.
- Sugiyono. 2002, *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : CV Alfabeta
- Suhaenah, A. Suparno. 2001. *Membangun Kompetensi Belajar*. Direktorat Jendral Pendidikan Tinggi Departemen Pendidikan Nasional.

### **Dokumen-Dokumen:**

- Undang-Undang Nomor 45 Tahun 1999 Tentang pokok-pokok Kepegawaian.
- Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 Tentang Kepegawaian Negara.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 dan Peraturan Pemerintah Nomor 14 Tahun 1974.
- Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999, tentang perubahan atas Undang-Undang nomor 8 Tahun 1974.

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara mengatur tentang pengembangan kompetensi pegawai melalui pendidikan dan pelatihan. Pada Pasal 70 disebutkan bahwa setiap pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) memiliki hak dan kesempatan untuk mengembangkan kompetensi.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 31 Tahun 2007 tentang pedoman penyelenggaraan Diklat dilingkungan Departemen dalam Negeri dan Pemerintah Daerah.

Peraturan Pemerintah (PP) 101 Tahun 2000 tentang pendidikan dan pelatihan pegawai negeri sipil (PNS).

Peraturan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor 4 Tahun 2007 tentang kegiatan Diklat

Peraturan Pemerintah Nomor. 101 Tahun 2000 tentang Pendidikan dan Pelatihan Jabatan PNS.

### **Sumber Internet :**

(Pormadi Simbolon. 2008. *Upaya Meningkatkan Kinerja PNS*. Akses 18-01-2011. <http://blogspot.com/2008/06/.html>).

Optimal.(Firdaus. 2009. *Manajemen Sistem Diklat Prajabatan*. Akses : 10- 01-2011. <http://blogspot.com/2009/.html>)

Hubungan Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pendidikan dan Kebudayaan kota Lhokseumawe. Akses : 02- 01-2011.<http://www.researchgate.net/publication/42325027>.)

Upaya Meningkatkan Kinerja Melalui Pendidikan dan Pelatihan Jabatan Bagi PNS Pemerintah Kota Semarang. Akses : 02-01-2011.<http://digilib.unnes.ac.id/gsd/collect/skripsi/HASH929e.dir/doc.pdf>.)

Profesional.(Az- Zain. 2010. *Diklat Prajabatan Sebagai Titik Awal*. Akses : 20-02-2011.<http://blogspot.com/2010/03/diklat-prajabatan-sebagai-titik-wal.html>.)

*Upaya Meningkatkan Kinerja PNS*. Akses : 18-01-2011. <http://pormadi-simbolon.blogspot.com/2008/06/.html>.) (Iskandar. 2008. *Hubungan Diklat Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pendidikan dan Kebudayaan kota Lhokseumawe*.Akses:02-01-2011.

<http://www.researchgate.net/publication/42325027>.) Pegawai.(Hermanto. 2005. *Analisis Pengaruh Pelatihan, Pendidikan, dan Pembinaan Karyawan Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Sekretariat Kabupaten Sorong*. Akses : 03-01-2011. <http://lontar.ui.ac.id//opac/themes/libri2/detail>.)