

**TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)**

**STRATEGI PELAYANAN DIBIDANG PENDIDIKAN  
NONFORMAL PADA UPTD BALAI PENGEMBANGAN  
KEGIATAN BELAJAR (BPKB) DINAS PENDIDIKAN  
DAN KEBUDAYAAN PROVINSI LAMPUNG**



**UNIVERSITAS TERBUKA**

**TAPM diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh  
Gelar Magister Ilmu Administrasi Bidang Minat  
Administrasi Publik**

**Disusun Oleh :**

**RINDANGSARI AD**

**NIM. 014827014**

**PROGRAM PASCASARJANA**

**UNIVERSITAS TERBUKA**

**JAKARTA**

**2018**

**UNIVERSITAS TERBUKA  
PROGRAM PASCA SARJANA  
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

**PERNYATAAN**

**TAPM yang berjudul Strategi Mewujudkan Pelayanan Publik dibidang Pendidikan Nonformal pada UPTD Balai Pengembangan Kegiatan Belajar (BPKB) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung adalah hasil karya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar apabila di kemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik.**

**Bandar Lampung, 26 April 2018  
Yang Menyatakan**



**RINDANGSARI AD  
NIM : 014827014**

## ABSTRAK

### **Strategi Pelayanan Publik Dibidang Pendidikan Non Formal pada UPTD Balai Pengembangan Kegiatan Belajar (BPKB) Dinas Pendidikan an Kebudayaan Provinsi Lampung**

**RINDANGSARI AD**  
**Universitas Terbuka**

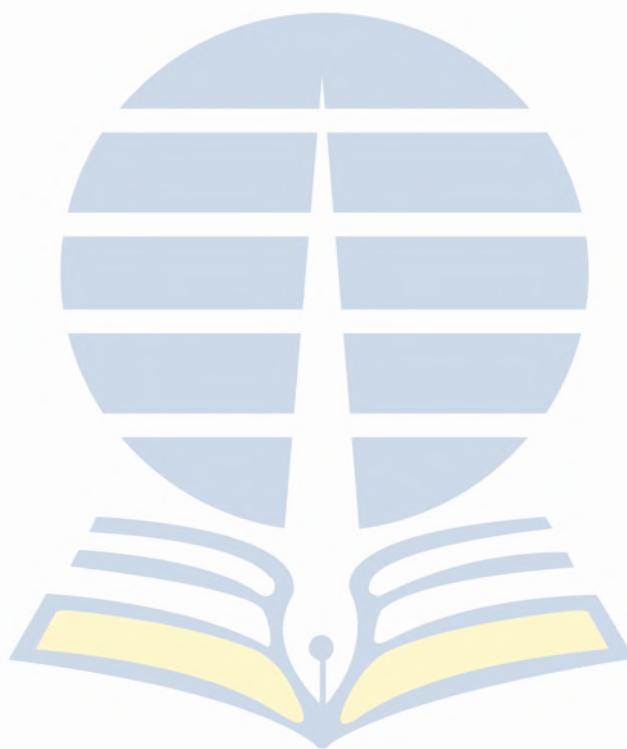
**Kata Kunci : Strtegi Pelayanan Publik, Pendidikan Nonformal**

Penelitian ini bertujuan untuk (1) mendeskripsikan pelayanan Publik dibidang pendidikan nonformal yang dilakukan pada UPTD BPKB Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung (2) Mengetahui respon dari pelanggan atas pelayanan yang dilakukan di UPTD BPKB berdasar pada 5 (Lima) dimensi kualitas pelayanan publik antara lain bukti fisik (*Tangible*), dapat dipertanggungjawabkan (*Acauntable*), Daya Tanggap (*Resposible*), daya Jangkau (*Access*) dan kesantunan (*Courtecy*) (3) mewujudkan strategi pelayanan publik dibidang pendidikan nonformal pada UPTD BPKB Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung.

Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif yang didukung oleh data kuantitatif. Penelitian Kualitatif deskriptif yaitu penelitian yang menggambarkan suatu objek yang akan diteliti pada kondisi saat ini, didasarkan pada fakta fakta yang nampak (*Fact finding*). Prosedur pengumpulan data melalui *indepth interview* dan kuesioner dari informan. Sumber Informan terdiri dari pelanggan seperti PAUD, TK, Kelompok Bermain Anak anak, Lembaga kursus, Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM). Data yang terkumpul, dianalisis secara kualitatif deskriptif melalui model interaksi yang diaplikasi dalam teori Miles dan Huberman (2008).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa gambaran jenis pelayanan pada UPTD antara lain pelayanan model program pembelajaran pendidikan nonformal, model kurikulum, model peningkatan mutu pendidik dan pelayanan narasumber. Respon pelayanan publik dibidang pendidikan nonformal terhadap pemahaman tentang Undang Undang pelayanan publik sebanyak 86,20 persen informan menyatakan belum memahami. Akan tetapi terkait tentang Visi, Misi, Tujuan, Sasaran, Program bagi ASN yang bertugas di UPTD BPKB menyatakan 86,20 persen informan sudah memahami. SOP Pelayanan dan Standar Pelayanan minimal sebanyak 48,27 persen menyatakan belum memahami. Pada kondisi saat ini Sarana pelayanan sebanyak 82,76 persen informan menyatakan sudah lengkap, namun masih perlu dilengkapi dengan sarana lain seperti ruang tunggu, referensi perpustakaan dan pelayanan pendidikan berbasis internet. Dalam dimensi pelayanan terhadap produk layanan yang diberikan Aparatur dapat dinyatakan *Tangible*, produk selalu tersedia,berkualitas dan akuntable. Ketika ada keluhan langsung direspon Aparatur dengan respek, bergerak cepat dan dilakukan melalui komunikasi 2 arah. Sikap perilaku yang ditampilkan aparatur ketika melakukan interaksi pelayanan berwajah manis, senyum, tidak cemberut dan menggunakan tutur kata yang positif.

Satu strategi yang dapat dilakukan pada UPTD BPKB Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung dibidang pendidikan Nonformal yaitu (1) memberikan Pemahaman kepada Aparatur bahwa Asn itu adalah pelayan publik, yang selalu dan senantiasa memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan sesuai dengan SOP Pelayanan dan SPM Pendidikan Nonformal yang telah disusun. Cara yang dapat ditempuh melalui pembinaan insentif, pelatihan, lokakarya, seminar dan lain lain (2) melengkapi sarana pelayanan seperti ruang tunggu, referensi perpustakaan dan SIPP berbasis internet (3) Perlu upaya dukungan dan komitmen dari semua *Stakeholders*, khususnya Pimpinan dan ASN yang bertugas di UPTD BPKB Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung.



## ABSTARCT

### **Public Service Strategy in Non Formal Education At UPTD Balai Pengembangan Kegiatan Belajar (BPKB) – Department of Education and Culture of Lampung Province**

**Rindangsari AD  
Universitas Terbuka**

This Study aims to (1) describe public service in the field of non-formal education conducted at UPTD Department of Education and Culture of Lampung Province (2) Knowing the response from customers on service conducted at UPTD BPKB based on 5 (Five) dimensions of public service quality among others physical evidence (tangible), Accountable, Responsible, Accessecity and Courtecy (3) realizing the Strategy of public service in the field of nonformal education at UPTD BPKB office of Education and Culture of Lampung Province.

In this research use descriptive qualitative research method supported by quantitative data. Descriptive qualitative research is a study that describes an object to be examined on the current conditions, based on fact facts that appear (Fact finding). Data collection procedure through indepth interview and questionnaire from informant. Source Informant consists of customers such as early childhood, kindergarten, children's play group, institute courses, Community Learning Center (PKBM). The data collected, analyzed qualitatively descriptive through interaction model applied in Miles and Huberman (2008) theory.

The results showed that the description of the type of service in UPTD, among others, service model of non-formal education learning program, curriculum model, improvement model of educator quality and resource service. Public service responses in the field of non-formal education on the understanding of the Law of public service as much as 86.20 percent of informants stated not understand. However, related to Vision, Mission, Goals, Goals, Program for ASN who served in UPTD BPKB states 86.20 percent of informants already understand. Service SOP and Minimum Service Standard of 48.27 percent stated not understood yet. In the current condition of service facilities as much as 82.76 percent of informants said it is complete, but still need to be equipped with other facilities such as waiting room, library references and internet-based education services.

In service dimension to service products given by Apparatus can be stated Tangible, product always available, qualified and accountable. When there is a direct complaint responded Apparatus with respect, move quickly and done through two-way communication. Attitudes of behavior displayed apparatus when doing interaction services sweet-faced, smile, not pout and use positive words. One strategy that can be done at UPTD BPKB Office of Education and Culture of Lampung Province in the field of Nonformal education that is

(1) give Understanding to Apparatus that ASN is public servant, always and always give best service to customer in accordance with SOP of Service and SPM Nonformal Education has been compiled. (2) complementing facilities such as waiting rooms, library reference and internet-based SIPP (3) Needs support and commitment from all stakeholders, especially Leaders and ASN on duty at UPTD BPKB Office of Education and Culture of Lampung Province.

**Keywords :** Public Service Strategy, Nonformal Education



## PERSETUJUAN TAPM

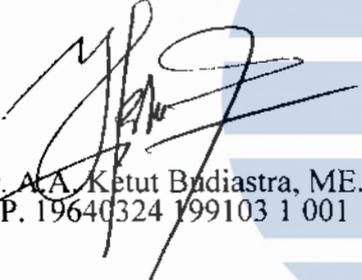
Judul TAPM : Startegi Pelayanan dibidang Pendidikan Nonformal pada  
UPTD Balai Pengembangan Kegiatan Belajar (BPKB)  
Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung.

Penyusun TAPM : **RINDANGSARI AD**  
NIM : **014827014**  
Program Studi : Magister Administrasi Publik  
Hari/Tanggal : Kamis/ 26 April 2018

### Menyetujui :

Pembimbing II,

Pembimbing I,

  
Dr. A.A. Ketut Budiastra, ME.d  
NIP. 19640324 199103 1 001

  
Dr. Andy Corry Wardhani, M.Si.  
NIP. 19620716 198803 1 001

### Penguji Ahli



Prof. Dr. A. Aziz Sanapiah, M.P.A.  
NIP. 19470120 197306 1 001

### Mengetahui,

Ketua Pascasarjana Hukum, Sosial  
dan Politik



Dr. Darmanto, M.Ed.  
NIP. 19591027 198603 1 003



Prof. Daryono, S.H., M.A. Ph.D.  
NIP. 19640722 198903 1019

**UNIVERSITAS TERBUKA  
PROGRAM PASCA SARJANA  
PROGRAM ADMINISTRASI PUBLIK**

**PENGESAHAN**

Nama : **RINDANGSARI AD**  
 NIM : 014827014  
 Judul TAPM : Strategi Pelayanan Publik dibidang Pendidikan Nonformal pada  
 UPTD Balai Pengembangan Kegiatan Belajar (BPKB) Dinas  
 Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung.

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Tugas Akhir Program Magister  
 (TAPM) Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Terbuka  
 Universitas Terbuka pada :

Hari/Tanggal : Kamis / 26 April 2018  
 Waktu : 08.00 s.d 10.00

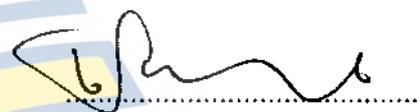
Dan telah dinyatakan **LULUS**

**PANITIA PENGUJI TAPM**

**Ketua Komisi Penguji**

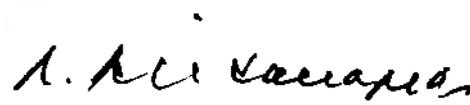
**Tanda Tangan**

Nama : **Dr. Darmanto, M.Ed.**  
 NIP. 19591027 198603 1 003



**Penguji Ahli**

Nama : **Prof. Dr. A.Aziz Sanapiah, M.P.A.**  
 NIP. 19470120 197306 1 001



**Pembimbing I**

Nama : **Dr. Andy Corry Wardhani, M.Si.**  
 NIP. 19620716 198803 1 001



**Pembimbing II**

Nama : **Dr. A.A. Ketut Budiastira, M.Ed.**  
 NIP. 19640324 199103 1 001



## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji dan syukur Penulis persembahkan ke hadirat Allah Subhana Wata'ala, Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah memberikan izin kekuatan dan kesempatan, sehingga Penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir Program Magister (TAPM) atau Tesis dengan mengambil judul *Strategi Pelayanan publik dibidang pendidikan nonformal pada UPTD Balai Pengembangan Kegiatan Belajar (BPKB) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung.*

Sistematika penulisan yang diaplikasi dalam Tesis ini, mengacu pada Panduan Penulisan Proposal dan Tugas Akhir Program Magister (TAPM) yang diterbitkan oleh Universitas Terbuka tahun 2014. Penelitian ini menyajikan pokok-pokok bahasan yang meliputi : (1) Latar belakang permasalahan; (2) Perumusan Masalah, tujuan kegunaan penelitian dan kerangan berpikir; (3) Kajian teori tentang Dasar Hukum Pelayanan Publik dan Jenis jenis Pelayanan publik di UPTD BPKB Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung; (4) Metode Penelitian; (5) Hasil dan Pembahasan; (6) Kesimpulan dan saran

Pada Kesempatan ini Penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang setinggi tingginya dan penghargaan kepada :

1. Bapak Dr. Liestyodono Bawono, M.Si selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Terbuka.
2. Bapak Dr. Darmanto, M.Ed. Selaku Ketua Bidang Ilmu/Program Magister Administrasi Publik -- Universitas Terbuka.

3. Bapak Dr. Rustam, M.Pd, selaku Kepala Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) Universitas Terbuka Bandar Lampung.
4. Bapak Sugianto, SIP, selaku Kasubag Tata Usaha Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) Universitas Terbuka Bandar Lampung.
5. Bapak Drs. Agus Supriyanto, M.Pd selaku Koordinator Registrasi dan Pengujian Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) Universitas Terbuka Bandar Lampung.
6. Bapak Dr. Andy Cory Wardhani, M.Si selaku Pembimbing I, yang telah membimbing Penulis dengan sangat sabar, komunikatif dan kolaboratif sehingga Tesis ini dapat diselesaikan dengan efektif dan lancar
7. Bapak Dr. Ketut Budiastara, M.ED selaku pembimbing II yang juga telah banyak memberikan bimbingan dan masukan terhadap substansi Tugas Akhir Program Magister (TAPM)
8. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu namanya, yang telah membantu dalam penyelesaian Tugas Akhir Program Magister (TAPM) Tugas Akhir Program Magister (TAPM) yang disusun ini, belum sempurna, masih terdapat kekurangan, oleh karena itu, saran dan kritik yang bersifat konstruktif, sangat penulis harapkan, sehingga Tugas Akhir Program Magister (TAPM) ini dapat menjadi lebih sempurna, bermakna dan berdaya guna bagi kita semua.

Bandar Lampung, 26 April 2018  
Penulis,

**RINDANGSARI AD**  
NIM 014827014

## RIWAYAT HIDUP

**Nama** : RINDANGSARI AD  
**NIM** : 014827014  
**Program Studi** : Administrasi Publik  
**Tempat / Tanggal Lahir** : Jember, 21 Oktober 1961

### **Riwayat Pendidikan**

- |    |                                      |                 |
|----|--------------------------------------|-----------------|
| 1. | Lulus SD Jember Kidul II             | Pada tahun 1974 |
| 2. | Lulus SMP Negeri II Jember           | Pada Tahun 1977 |
| 3. | Lulus SMEA Tata Usaha Pembina Jember | Pada Tahun 1981 |
| 4. | Lulus Sarjana (S1) FKIP Unila        | Pada Tahun 1987 |

### **Riwayat Pekerjaan**

1. Pembantu Pimpinan Bidang Dikmas Kanwil Depdikbud Provinsi Lampung pada tahun 1989
2. Kasubag Tata Usaha UPTD BPPTP Dinas Pendidikan Provinsi Lampung Pada tahun 2008
3. Kasubbid Diklat Prajabatan Badan Diklat daerah Provinsi Lampung pada tahun 2010
4. Plt. Kabid diklat Prajabatan dan Kepemimpinan Badan Diklat Daerah Provinsi Lampung pada tahun 2010
5. Kepala Bidang Diklat Prajabatan dan Kepemimpinan Badan Diklat Daerah Provinsi Lampung pada tahun 2012
6. Kepala Bagian Peranan Wanita dan Anak Biro Bina Sosial Sekretariat Provinsi Lampung pada tahun 2013
7. Kepala UPTD Balai Pengembangan Kegiatan Belajar (BPKB) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung

Bandar Lampung, April 2018

**RINDANGSARI AD**  
 NIM : 014827014

## DAFTAR ISI

	HALAMAN
ABSTRAK	
PERNYATAAN	
LAYAK UJI	
LEMBAR PERSETUJUAN	
LEMBAR PENGESAHAN	
RIWAYAT HIDUP	
KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI .....	iii
DAFTAR BAGAN .....	v
DAFTAR TABEL .....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	vii
DAFTAR LAMPIRAN .....	viii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Perumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian .....	9
D. Kegunaan Penelitian .....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Kajian Teori .....	11
B. Konsep Strategi dalam Pelayanan .....	11
C. Pelayanan Publik .....	12
D. Jalur Pendidikan di Indonesia .....	17
E. SOP Pelayanan UPTD BKPB .....	20
F. Efektifitas Pelayanan Publik UPTD BPKB .....	23
G. Penelitian Terdahulu .....	26
H. Kerangka Berpikir .....	30
I. Operasional Konsep .....	33

**BAB III METODE PENELITIAN**

A. Desain penelitian .....	37
B. Sumber Informan dan Pemilihan Informan.....	38
C. Instrumen Penelitian .....	39
D. Prosedur Pengumpulan Data .....	42
E. Metode Analisis Data .....	42

**BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Deskripsi Objek Penelitian .....	45
B. Hasil.....	54
C. Pembahasan .....	69

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan.....	81
B. Saran .....	82

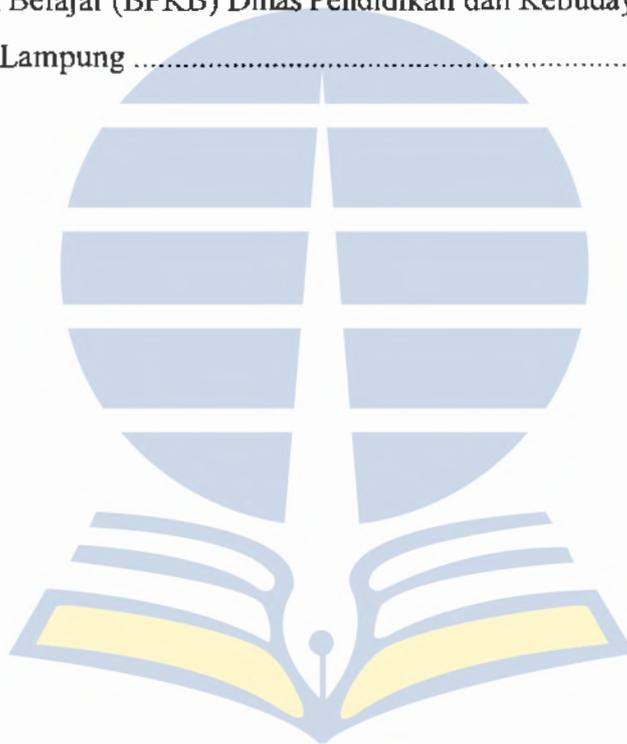
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	84
-----------------------------	----

**LAMPIRAN**

1. Pedoman kuesioner
2. Pedoman Wawancara

## DAFTAR BAGAN

BAGAN	HALAMAN
1. Kerangka Berpikir Penelitian .....	32
2. Analisis Siklus atau Analisis data model Interaktif Miles dan Huberman .....	43
3. Bagan Struktur Organisasi UPTD Balai Pengembangan Kegiatan Belajar (BPKB) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung .....	48



## DAFTAR TABEL

TABEL	HALAMAN
1.1. Pemahaman Aparatur tentang substansi Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.....	55
1.2. Pemahaman Aparatur tentang Visi, Misi, Tujuan, Sasaran Kebijakan, Program dan Kegiatan UPTD BPKB Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung.....	55
1.3. Pemahaman Aparatur tentang Tugas Pokok dan Fungsi UPTD BPKB Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung.....	56
1.4. Pemahaman Aparatur tentang Jenis jenis pelayanan pada UPTD BPKB Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung.....	57
1.5. Pemahaman Aparatur tentang SOP Pelayanan Pendidikan Nonformal pada UPTD BPKB Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung.....	57
1.6. Pemahaman Aparatur tentang Standar Pelayanan Pendidikan Nonformal pada UPTD BPKB Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung.....	58
1.7. Pemahaman Aparatur tentang Sarana Pelayanan Pendidikan Nonformal pada UPTD BPKB Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung.....	59
1.8. Jawaban informan terhadap produk layanan yang diberikan Aparatur UPTD BPKB Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung.....	60
1.9. Jawaban informan terhadap produk layanan yang dibutuhkan....	61
1.10. Jawaban informan terhadap produk layanan yang dibutuhkan....	61
1.11. Jawaban informan terhadap pelaksanaan Pelayanan.....	62
1.12. Jawaban informan terhadap tampilan Aparatur dalam memberi pelayanan pendidikan Nonformal.....	63

## DAFTAR GAMBAR

GAMBAR	HALAMAN
1. Layanan Sepenuh Hati .....	17
2. Jalur Pendidikan .....	18



## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN	HALAMAN
1. Pedoman Kuesioner .....	89
2. Pedoman Wawancara .....	94



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Hadirnya Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menuntut Aparatur Sipil Negara atau lebih dikenal dengan ASN, agar selalu siap dalam memberikan pelayanan prima (*excellent service*) kepada masyarakat. Pelayanan prima adalah suatu bentuk pelayanan yang baik, diberikan oleh organisasi, individu atau lembaga lain kepada publik sesuai dengan kebutuhan pelanggan yaitu memberikan pelayanan yang profesional dan berkualitas. Pelayanan Prima ada juga yang menyebutnya dengan Pelayanan berkarakter prima.

Sebagai unsur Aparatur Negara, Pegawai Negeri Sipil berperan membantu kelancaran pelaksanaan tugas Pemerintah, dalam mencapai Pembangunan Nasional, sesuai dengan cita-cita dan tujuan Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI). Cita-cita Nasional sebagaimana tercantum dalam alinea ke II Pembukaan UUD Negara Republik Indonesia Tahun 1945 adalah ingin mewujudkan Indonesia yang Merdeka, Bersatu, Berdaulat, Adil dan Makmur. Sedangkan tujuan Nasional adalah ingin melindungi segenap bangsa dan tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut menjaga ketertiban dan perdamaian dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.

Oleh karena itu, sebagai unsur Aparatur Sipil Negara, tentu PNS memiliki kedudukan sangat strategis dalam menjalankan tugas umum pemerintah dan tugas pembangunan di segala bidang.

Tugas umum pemerintah menurut Djaenuri (2003) yang dijelaskannya dalam modul Sistem Pemerintahan Desa dari Universitas Terbuka adalah memberikan (1) perlindungan, mengayomi masyarakat dari segala gangguan, ancaman, ketertiban dan keamanan (2) pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pemenuhan kebutuhan seperti pendidikan, kesehatan dan (3) pemberdayaan masyarakat dalam upaya menumbuhkembangkan prakarsa dan partisipasi masyarakat menuju kearah yang lebih baik dan sejahtera. Sedangkan tugas pembangunan yaitu melaksanakan program-program di segala bidang yang sesuai dengan kepentingan publik.

Dalam pada itu, kelancaran penyelenggaraan tugas pemerintah dan pembangunan sangat tergantung pada perilaku Aparatur Sipil Negara, Khususnya Pegawai Negeri sipil (PNS) yang duduk dalam jajaran birokrasi Pemerintah. Birokrasi Pemerintah dalam teori Weber dalam Ngadisah (2004) adalah struktur organisasi dalam jajaran pemerintahan, yang berdasar pada hirarkis (jenjang) antara Atasan dan bawahan. Di Indonesia dikenal dengan istilah eselonering seperti pejabat Struktural Eselon I, II, III dan IV. ASN dalam Undang Undang nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatue Sipil Negara bahwa PNS diangkat oleh Pejabat Pembina Kepegawaian (PPK) dan disertai tugas dalam satu jabatan pemerintahan dan digaji berdasar pada peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kehadiran mereka seperti disinggung di atas adalah untuk melaksanakan

tugas – tugas pemerintahan, artinya mereka harus berperan sebagai pelayan Publik yang profesional, jujur, amanah dan akuntabel.

Pegawai negeri Sipil yang ideal yaitu mereka yang dapat memainkan peran sebagai Abdi Negara dan Masyarakat yang mampu memberikan pelayanan dengan excellent, adil, responsif dan tidak diskriminatif dan tanggung jawab demi untuk memenuhi kepentingan publik (*Publik Service*). Manajemen Pegawai Negeri Sipil perlu dikelola secara komprehensif dengan menerapkan sistem prosedur yang benar dalam penetapan formasi, Seleksi pegawai, penetapan pegawai yang baru diangkat, mutasi pegawai dan penetapan PNS yang akan menduduki jabatan eselonering tertentu. Dengan demikian maka diharapkan akan dapat diwujudkan kualitas Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang seragam dan akuntabel diseluruh Indonesia.

Pembinaan Pegawai Negeri sipil (PNS) perlu dilakukan dengan sebaik – baiknya berdasarakan pada perpaduan sistem prestasi kerja dan sistem karir, yang dititik beratkan pada sistem prestasi kerja. Sistem Prestasi kerja PNS telah diatur dalam PP 46 Tahun 2011 tentang Penilaian Prestasi Kerja PNS, didalamnya terdapt 2 (dua) aspek yang menjadi pertimbangan penilaian yaitu sasaran kerja pegawai (SKP) dari prilaku kerja PNS. Ada 6 (enam) aspek penilaian perilaku kerja PNS, satu diantaranya adalah aspek orientasi pelayanan. Orientasi pelayanan dalam operasionalnya dapat selalu menyelesaikan tugas pelayanan sebaik – baiknya dengan sikap sopan dan sangat memuaskan baik untuk pelayanan internal maupun eksternal. Dengan perkataan lain pada umumnya dapat menyelesaikan tugas pelayanan sebaik – baiknya dengan sikap sopan dan sangat memuaskan baik untuk pelayanan internal maupun eksternal

Selanjutnya Pegawai ASN berkedudukan sebagai unsur aparatur negara untuk melaksanakan kebijakan yang ditetapkan oleh Pimpinan instansi pemerintah. Pegawai tersebut harus bebas dari pengaruh dan intervensi semua golongan partai politik. Pegawai ASN berperan sebagai perencana, pelaksana dan pengawas penyelenggaraan tugas umum pemerintahan dan pembangunan nasional melalui pelaksanaan kebijakan dan pelayanan publik yang profesional, bebas dari intervensi politik serta bersih dari praktek KKN (Pasal 12 UU Nomor 5 tahun 2014 tentang ASN). Dalam pasal 10 Undang - Undang nomor 5 Tahun 2014 menyatakan Pegawai ASN berfungsi sebagai (1) pelaksana kebijakan publik (2) Pelayan publik dan (3) Perekat dan pemersatu bangsa.

Dalam pada itu, pada pasal 11 Undang –Undang Nomor 5 Tahun 2014 menyatakan Pegawai ASN bertugas (1) melaksanakan kebijakn publik yang dibuat oleh Pejabat Pembina Kepegawaian sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan (2) memberikan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas (3) mempererat persatuan dan kesatuan NKRI. Tugas yang 2 (dua) tersebut perlu dicermati dan ditindaklanjuti dengan sebaik baiknya dan inilah yang menjadi dasar pemikiran Penulis untuk melakukan penelitian, sesuai dengan tugas dan fungsi penulis, sebagai Top Management yakni UPTD Kepala Balai Pengembangan Kegiatan Belajar (BPKB) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung. Pelayanan yang diberikan oleh Lembaga ini yaitu dibidang pendidikan nonformal, seperti pelayanan pada Pendidkan Anak Usia Dini (PAUD), Taman Kanak-kanak (TK), Kelompok Bermain (KB), Taman Bermain Anak (TBA), Lembaga Kursus dan Sanggar.

Pendidikan Nonformal adalah Jalur pendidikan diluar pendidikan formal yang dapat dilaksanakan secara terstruktur dan berjenjang. Hasil pendidikan nonformal dapat dihargai setara dengan hasil program pendidikan formal setelah melalui proses penilaian penyetaraan oleh lembaga yang ditunjuk oleh Pemerintah atau Pemerintah Daerah dengan mengacu pada Standar Nasional Pendidikan. Pendidikan Nonformal diselenggarakan bagi warga masyarakat yang memerlukan layanan pendidikan yang berfungsi sebagai pengganti, penambah, dan/atau pelengkap pendidikan formal dalam rangka mendukung pendidikan sepanjang hayat.

Pendidikan nonformal meliputi pendidikan kecakapan hidup, pendidikan anak usia dini, pendidikan kepemudaan, pendidikan pemberdayaan perempuan, pendidikan keaksaraan, pendidikan keterampilan dan pelatihan kerja. Pendidikan kesetaraan meliputi Paket A, Paket B dan Paket C, serta pendidikan lain yang ditujukan untuk mengembangkan kemampuan peserta didik seperti : Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM), lembaga kursus, lembaga pelatihan, kelompok belajar, majelis taklim, sanggar, dan lain sebagainya, serta pendidikan lain yang ditujukan untuk mengembangkan kemampuan peserta didik.

Pendidikan luar sekolah berusaha mencari jawaban dengan menelusuri pola-pola pendidikan yang ada, seperti pesantren, dan pendidikan keagamaan lainnya yang keberadaannya sudah jauh sebelum Indonesia merdeka, bertahan hidup sampai sekarang dan dicintai, dihargai dan diminati serta berakar dalam masyarakat. Kelanggengan lembaga-lembaga tersebut karena tumbuh dan berkembang, dibiayai dan dikelola oleh dan untuk kepentingan masyarakat. Disisi

lain, masyarakat merasakan adanya kebermaknaan dari program-program belajar yang disajikan bagi kehidupannya, karena pendidikan yang diselenggarakan sesuai dengan kebutuhan dan kondisi nyata masyarakat. Dalam hubungan ini pendidikan termasuk pendidikan nonformal yang berbasis kepentingan masyarakat lainnya, perlu mencermati hal tersebut, agar keberadaannya dapat diterima dan dikembangkan sejalan dengan tuntunan masyarakat berkaitan dengan kepentingan hidup mereka dalam mengisi upaya pembangunan di masyarakatnya. Ini berarti bahwa pendidikan nonformal perlu menjadikan masyarakat sebagai sumber atau rujukan dalam penyelenggaraan program pendidikan. Pendidikan berbasis masyarakat merupakan upaya untuk lebih melibatkan masyarakat dalam upaya-upaya membangun pendidikan untuk kepentingan masyarakat dalam menjalankan perannya dalam kehidupan. Pendidikan nonformal berbasis masyarakat merupakan suatu upaya untuk menjadikan pendidikan nonformal lebih berperan dalam upaya membangun masyarakat dalam berbagai bidangnya, pelibatan masyarakat pendidikan nonformal dapat makin meningkatkan peran pendidikan yang dapat secara langsung dirasakan oleh masyarakat.

Untuk mencapai hal tersebut pemberdayaan masyarakat melalui pengelolaan pendidikan nonformal menjadi suatu keharusan, dalam hubungan ini diperlukan tentang pemahaman kondisi masyarakat khususnya di desa berkaitan dengan hal-hal yang dibutuhkan dalam rangka meningkatkan kualitas hidupnya, serta turut bertanggung jawab dalam upaya terus mengembangkan pendidikan yang berbasis masyarakat, khususnya masyarakat desa.

Pendidikan informal adalah jalur pendidikan keluarga dan lingkungan yang berbentuk kegiatan belajar secara mandiri. Hasil pendidikan informal diakui sama dengan pendidikan formal dan nonformal setelah peserta didik lulus ujian sesuai dengan standar nasional pendidikan. Keluarga merupakan tahapan pertama yang dilalui seorang anak dalam mengarungi pendidikan contohnya seperti pengenalan tentang tuhan, pengenalan yang baik dan mana yang tidak baik dan lingkungan.

Namun apa yang terjadi ditingkat implementasi, pelayanan publik dibidang Pendidikan Nonformal dari 7 jenis pelayanan yang ada, belum semuanya terwujud dan berjalan secara efektif. Artinya pelayanan yang diberikan belum tepat sasaran dan belum mengindahkan norma norma seperti kurang tanggap atau Standar Operasional Prosedur yang berkarakter prima. Kondisi diatas sering menjadi komplain bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Nampaknya dalam kontek ini diperlukan strategi dan inovasi yang mesti diwujudkan untuk mendukung pelayanan publik yang terbaik. Strategi yang dimaksud adalah langkah langkah apa yang mesti dilakukan, agar tujuan pelayanan bisa tercapai dengan baik, lalu inovasi yang digunakan lebih praktis, nyata dan efektif.

Inovasi yang akan digunakan dalam hal ini yaitu menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan pendidikan nonformal dan standar pelayanan minimal Pendidikan Nonformal pada UPTD Balai Pengembangan Kegiatan Belajar (BPKB) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung. Dengan SOP Pelayanan Pendidikan dan Standar Pelayanan Pendidikan, Maka akan memudahkan Pencapaian visi, misi, tujuan dan sasaran organisasi, Khususnya

UPTD Balai Pengembangan Kegiatan Belajar (BPKB) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung. Mudah-mudahan, dengan penelitian ini, diharapkan akan terwujudnya pelayanan publik yang efektif dibidang pendidikan Nonformal pada UPTD Balai Pengembangan Kegiatan Belajar (BPKB) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung. Dengan demikian, tuntutan masyarakat akan pelayanan publik yang prima dari Aparatur Sipil Negara dapat dipenuhi dengan baik dan memuaskan (*satisfaction*).

## **B. Perumusan Masalah**

Sebelum perumusan masalah, penulis melakukan identifikasi Permasalahan melalui observasi pelayanan terkait penelitian *Strategi pelayanan publik dibidang Pendidikan Nonformal pada UPTD Balai Pengembangan Kegiatan Belajar (BPKB) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung yaitu*

1. Menurut pelanggan Pelayanan Pendidikan Nonformal belum berjalan secara efektif, sesuai dengan ketentuan aturan yang ada.
2. Menurut pelanggan Pelayanan Pendidikan Nonformal belum berjalan secara efektif, sesuai dengan standar pelayan publik
3. Pelayanan Pendidikan Nonformal belum disusun Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai inovasi pelayanan dibidang pendidikan nonformal.
4. Kemampuan SDM dalam memberi pelayanan Pendidikan Nonformal dan Informal masih lemah.
5. Sumber daya yang didayagunakan belum secara maksimal dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat.
6. Sarana pelayanan seperti brosur, leaflet, dan lain-lain masih terbatas.

## 7. Tata ruang pelayanan masih terbatas.

Dari identifikasi permasalahan di atas, maka perumusan masalah yang dapat ditemukan dalam penelitian ini adalah *Bagaimanakah strategi mewujudkan pelayanan publik dibidang Pendidikan Nonformal pada UPTD BPKB Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung ?*

### C. Tujuan Penelitian

Dari sejumlah permasalahan yang telah diidentifikasi dalam rangka penelitian strategi mewujudkan pelayanan publik yang efektif dibidang Pendidikan Nonformal pada UPTD BPKB Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung maka tujuan penelitian yaitu untuk

1. Mendeskripsikan pelayanan publik dibidang pendidikan Nonformal pada UPTD Balai Pengembangan Kegiatan Belajar (BPKB) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung.
2. Mengetahui respon yang disampaikan pelanggan (*customers*) terhadap pelayanan publik dibidang Pendidikan Nonformal yang diberikan pada UPTD Balai Pengembangan Kegiatan Belajar (BPKB) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung.
3. Mewujudkan Strategi pelayanan publik dibidang Pendidikan Nonformal pada UPTD Balai Pengembangan Kegiatan Belajar (BPKB) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung.

## **D. Kegunaan Penelitian**

### **1. Kegunaan dari sisi Akademis**

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan cakrawala dan wawasan ilmu pengetahuan, terutama terkait ilmu Administrasi Publik dan Ilmu Pemerintahan, khususnya dalam pelayanan publik sesuai ketentuan dan aturan yang berlaku.

### **2. Kegunaan dari sisi Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi internal Satuan Kerja Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Balai Pengembangan Kegiatan Belajar (BPKB) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung. Manfaat lain adalah untuk memenuhi satu persyaratan dalam menyelesaikan Program Pasca Sarjana Mgister Administrasi Publik (M.AP) pada Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) – Universitas Terbuka Kota Bandar Lampung.



## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

### A. Kajian Teori

Kajian teori yang digunakan dalam penelitian berjudul *strategi pelayanan publik dibidang pendidikan Nonformal pada UPTD BPKB Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kebudayaan Provinsi Lampung* yaitu:

#### 1. Dasar hukum pelayanan publik yang relevan dengan pendidikan

- a. Undang Undang Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Sisdiknas) dan Undang Undang Nomor 14 tahun 2005 tentang Guru dan Dosen.
- b. Undang Undang Nomer 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Pubiik.
- c. Undang Undang Nomer 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara.
- d. Peraturan Pemerintah Nomer 65 tahun 2005 tentang Pedoman Peyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal.
- e. Permendagri Nomor 52 tahun 2011 tentang SOP di lingkungan Kementrian Dalam Negri dan Pemerintah Provinsi, Kabupaten/Kota.
- f. Peraturan Gubernur Lampung nomor 62 tahun 2014 tentang Pembentukan, Organisasi dan tata Kerja Unit Pelaksanaan Teknis Dinas (UPTD) pada Dinas Daerah Provinsi Lampung.

### B. Konsep Strategi dalam Pelayanan

Setrategi merupakan alat untuk mencapai tujuan. Dalam perkembangannya konsep mengenai strategi terus berkembang. Hal ini dapat ditunjukkan oleh adanya

perbedaan konsep mengenai strategi dalam 20 tahun terakhir (Rangkuti,2005). Strategi yang perlu dilakukan dalam pelayanan publik adalah kejelasan Visi, dengan menetapkan terlebih dahulu apa yang akan dicapai. Disini lembaga publik harus melihat dengan jeli dan hati-hati apakah visi yang ditetapkan itu sudah jelas, sesuai dengan fungsi dan wewenang organisasinya. Untuk melaksanakan visinya maka dijabarkan dalam bentuk misi. Misi disini dikemas dalam bentuk program jangka menengah, oleh karena misi merupakan *break down* dari Visi, maka perlu tersedia data atau informasi yang akurat, dengan data yang relevan dan *uptodate*. (<http://www.kompasiana.com/ganibazar/strategi-pelayanan-publik>).

Setelah menetapkan misi organisasi barulah menetapkan kegiatan dan lokasi kegiatannya, hal ini berbentuk *crash programe*. Mengukur keberhasilan visi yang dibuat hendaknya dilakukan terlebih dahulu melalui suatu analisis yang mengukur kemampuan, kelemahan dan menciptakan peluang dan menjadikan acaman atau hambatan menjadi peluang yang dapat dijadikan kekuatan. Analisa ini dikenal dengan SWOT (*strength, weakness dan threaty*). Contoh sederhana Kebutuhan Pegawai Negeri Sipil dalam analisis jabatan dan kepangkatan terhadap beberapa bidang tugas yang belum terisis karena perlunya personil yang sesuai dengan keahliannya. Dengan analisis SWOT ini maka akan diperoleh formulasi strategi yang terbaik dalam menjalankan roda organisasi, dalam upaya mencapai tujuan, dapat melalui kombinasi strategi antara SW,SO dan ST

### **C. Pelayana Publik**

Menurut Undang Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didifinisikan

sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintahan di Pusat, di Daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik didefinisikan sebagai layanan yang tersedia untuk masyarakat, baik secara umum, seperti di museum atau secara khusus, seperti di restoran. Sedangkan Soeprapto (2005) mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: Pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Warga negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujur dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat, dan dapat dipertanggung-jawabkan menghasilkan kepercayaan publik. Berdasarkan organisasi yang menyelenggarakan, pelayanan publik atau pelayanan umum dapat dibedakan menjadi dua, yaitu:

1. Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi privat, adalah semua penyedia barang atau jasa publik yang diselenggarakan oleh swasta, seperti misalnya rumah sakit swasta, PTS, perusahaan penguatan milik swasta.

2. Pelayana publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi publik, yang dapat dibedakan lagi menjadi:
  - a. Bersifat primer dan, adalah semua penyedia barang/jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah yang didalamnya pemerintah merupakan satu-satunya penyelenggara dan pengguna/klien mau tidak mau harus memanfaatkannya. Misalnya adalah pelayanan di kantor imigrasi, pelayanan penjara dan pelayan perizinan.
  - b. Bersifat sekunder, adalah segala bentuk penyediaan barang/jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah, tetapi yang didalamnya pengguna/klien tidak harus mempergunakannya karena adanya beberapa penyelenggara pelayanan.

Berbicara tentang karakteristik yang dapat dipakai untuk membedakan ketiga jenis penyelenggaraan pelayanan publik tersebut, yaitu:

1. Adaptabilitas layanan. Ini berarti derajat perubahan layanan sesuai dengan tuntutan perubahan yang diminta oleh pengguna.
2. Posisi tawar pengguna/klien. Semakin tinggi posisi tawaran pengguna/klien, maka akan semakin tinggi pula peluang pengguna untuk meminta pelayanan yang lebih baik.
3. Type pasar. Karakteristik ini menggambarkan jumlah penyelenggara pelayanan yang ada, dan hubungannya dengan pengguna/klien.
4. Locus kantor. Karakteristik ini menjelaskan siapa yang memegang kantor atau transaksi, apakah pengguna ataukah penyelenggara pelayanan.

5. Sifat pelayanan. Hal ini menunjukkan kepentingan pegguaan atau penyelenggara pelayanan yang lebih dominan.

Menurut Hamkam (2005) dalam [hamkalacca@yahoo.com](mailto:hamkalacca@yahoo.com). Perubahan yang terkait dengan pelayanan publik, erat hubungannya dengan organisasi pemerintahan, dimana yang paling sederhana ditemukan pada perubahan organisasi pemerintah di daerah. Perubahan jumlah unit dan struktur organisasi bukan merupakan persoalan yang sederhana bagi sebuah organisasi. Perubahan tersebut memberikan efek yang besar terhadap berbagai dimensi kelembagaan pemerintah di daerah. Reorganisasi terjadi dengan dua bentuk (model) yaitu penggabungan dua atau lebih instansi dan perubahan dalam instansi (organisasi) itu sendiri. Beberapa konsep yang terkait dengan reorganisasi adalah merger, revitalisasi, dan restrukturisasi. Implementasi restrukturisasi organisasi memberi efek pada dimensi-dimensi utama dalam organisasi, yaitu: (1) manajemen sumberdaya manusia (kepegawaian); (2) perubahan manajemen keuangan; (3) perubahan struktur organisasi; (4) perubahan manajemen (tatalaksana organisasi); (5) penguatan budaya organisasi; dan (6) kualitas pelayanan publik.

Permasalahan yang lain adalah obyektivitas pemerintahan daerah dalam penetapan pegawai sesuai dengan kompetensi dasar dan bidang masing-masing pegawai. Dalam era otonomi, didalam pelayanan publik merupakan konsep awal dan alasan untuk implementasi otonom daerah, menghendaki perubahan yang signifikan pada budaya organisasi.

Perubahan yang diharapkan adalah perubahan yang menciptakan iklim yang kondusif untuk meningkatkan kinerja birokrasi pemerintah di daerah.

Budaya birokrasi seringkali dijadikan sebagai alasan dan penyebab rendahnya kinerja birokrasi pemerintah. Salah satu tugas paling utama dan merupakan tujuan utama reorganisasi pemerintah adalah peningkatan kualitas pelayanan publik karena masih banyaknya pemerintah daerah yang belum menerapkan pendekatan yang komprehensif yang tepat dalam menata kualitas pelayanan publik. Meskipun pemerintah telah mengeluarkan berbagai kebijakan yang terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan, sampai saat ini masih banyak yang beranggapan bahwa pelayanan pemerintah kualitasnya masih rendah. Banyak kasus pelayanan publik yang menunjukkan bahwa pemerintah belum berpihak kepada rakyat yang sebagai pemilik kedaulatan yang memberi mandat kepada pemerintah. Perkembangan muktahir dan tuntuna perubahan manajemen pemerintahan dan apa yang dikenal dengan prinsip *from government to governance*. Penekana atas prinsip tersebut bahwa dalam penyelenggaraan fungsi pemerintah tidak lagi didasarkan pada prinsip serba negara. Agar pelayanan publik berjalan dengan baik dan efektif, maka perlu dilakukan dengan Layanan Sepenuh Hati (LSH).

LSH banyak memberi manfaat dalam meningkatkan kepuasan kepada pelanggan (*customer*). Karena pelanggan merasa di layani dengan baik, ketika ada persoalan terkait pelayanan, maka segera langsung direspons petugas dengan santun, sopan dan ramah. Inilah Layanan Sepenuh Hati.

Layanan Sepenuh Hati adalah layanan yang mengedepankan keterpaduan hati (*heart*), Kepala (*head*) dan Tangan (*hand*) dalam pelayanan, artinya mengedepankan pelanggan agar meperoleh kepuasan. Komitmen tertinggi dalam pemberian pelayanan adalah prakarsa dari hati. Ketika pelayanan yang diberikan

mendapat respon positif dari pelanggan, maka lembaga tersebut akan mendapat penghargaan dan kepercayaan (*trust*) dari publik.

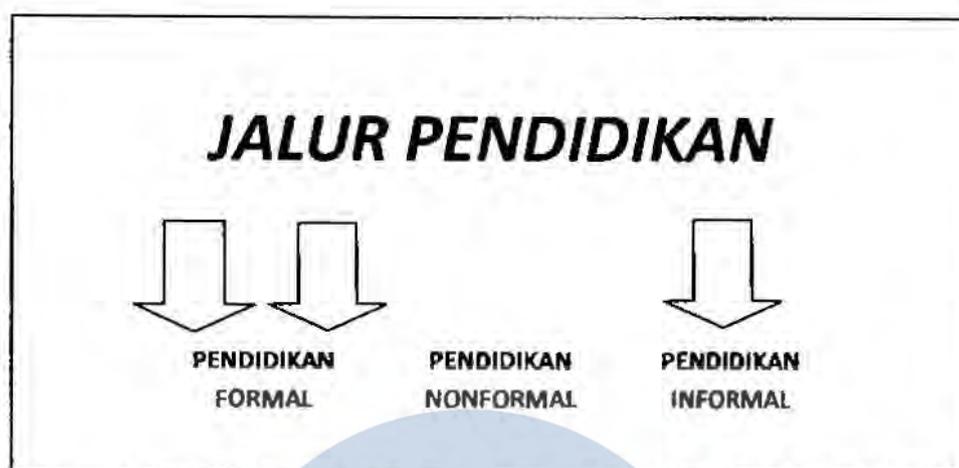
## Layanan Sepenuh Hati (LSH)



### D. Jalur Pendidikan di Indonesia

Jalur Pendidikan menurut pasal 1 ayat 7 Undang-Undang nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan jalur pendidikan adalah wahana yang dilalui peserta didik untuk mengembangkan potensi diri dalam suatu proses pendidikan yang sesuai dengan tujuan pendidikan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) kata wahana dapat berarti kendaraan, alat angkut, sarana untuk mencapai tujuan. Dengan demikian maka dapat diartikan jalur pendidikan adalah sarana yang akan dilalui peserta didik untuk mencapai tujuan pendidikan yang diinginkan. Sedangkan Jenis Pendidikan adalah kelompok yang didasarkan pada kehususan tujuan pendidikan suatu satu pendidikan. Selanjutnya Satuan Pendidikan adalah kelompok layanan pendidikan yang menyelenggarakan pendidikan pada jalur formal, nonformal, dan informal pada setiap jenjang dan jenis pendidikan. Standar Nasional Pendidikan

adalah kriteria minimal tentang sistem pendidikan di seluruh wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia.



Sumber: UU nomor 20 tahun 2003 tentang sistem Pendidikan Nasional

Dalam Undang-Undang Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional pasal 13 ayat 1 menyatakan bahwa jalur pendidikan di Indonesia terdiri dari 3 (tiga) Jalur yaitu

1. Pendidikan Formal
2. Pendidikan Nonformal
3. Pendidikan Informal

Pendidikan formal adalah jalur pendidikan yang terstruktur dan berjenjang yang terdiri atas pendidikan dasar, pendidikan menengah, dan pendidikan tinggi. Pendidikan nonformal adalah jalur pendidikan di luar pendidikan formal yang dapat dilaksanakan secara terstruktur dan berjenjang. Pendidikan informal adalah jalur pendidikan keluarga dan lingkungan.

Pada pasal 1 ayat 11 Undang-Undang Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional yang diperjelas pada pasal 1 ayat 6 PP 17 tahun 2010

tentang pengelolaan dan penyelenggaraan pendidikan menjelaskan bahwa Pendidikan Formal adalah jalur pendidikan yang terstruktur yang terdiri dari Pendidikan Dasar (Dikdas), Pendidikan Menengah (Dikmen) dan Pendidikan Tinggi (Dikti). Dasar hukum Pendidikan Formal diatur melalui PP 66 tahun 2010 tentang perubahan atas PP 17 tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan pendidikan, khususnya pasal 60 ayat 1. Pendidikan Formal meliputi :

1. Pendidikan Anak Usia Dini Jalur Formal berupa TK, RA (Raudhatul Athfal).
2. Pendidikan Dasar (Dikdas) yaitu SD, Madrasah Islamiyah, SMP, Madrasah Tsanawiyah (MTs).
3. Pendidikan Menengah (Dikti) yaitu SMA, MA, MAK.
4. Pendidikan Tinggi (Dikti) yaitu Diploma, Sarjana, Magister, Spesialis dan Doktor.

Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) adalah suatu upaya pembinaan yang ditunjukkan kepada anak sejak lahir sampai dengan usia enam tahun yang dilakukan melalui pemberian rangsangan pendidikan untuk membantu pertumbuhan dan perkembangan jasmani dan rohani agar anak memiliki kesiapan dalam memasuki pendidikan lebih lanjut. Sedangkan pendidikan jarak jauh adalah pendidikan yang peserta didiknya terpisah dari pendidikan dan pembelajarannya menggunakan berbagai sumber belajar melalui sumber komunikasi, informasi, dan media lain. Pendidikan berbasis masyarakat adalah penyelenggaraan pendidikan berdasarkan kekhasan agama, sosial, budaya, aspirasi, dan potensi masyarakat sebagai perwujudan pendidikan dari, oleh, dan untuk masyarakat.

### **E. Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Dibidang Pendidikan Nonformal pada UPTD BPKB Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung**

Satu aspek penting untuk mewujudkan Birokrasi Pemerintah yang efektif dan akuntabel dalam rangka perbaikan kinerja dan pelayanan publik adalah dengan memperbaiki kinerja dan layanan publik adalah dengan memperbaiki tatalaksana proses penyelenggaraan administrasi pemerintah, melalui penyusunan dan penerapan SOP pelayanan publik yang berkarakter prima. SOP memberikan pedoman bagi seluruh satuan kerja Perangkat Daerah dalam mengidentifikasi, merumuskan, menyusun, mengembangkan, memonitor dan mengevaluasi SOP dalam organisasi, yang sesuai dengan Tugas Pokok dan Fungsi. SOP sangat penting disusun dan dijadikan patokan kerja, karena akan lebih mudah dalam mencapai tujuan organisasi dengan baik dan efektif. Dalam rangka mewujudkan kinerja pemerintah daerah yang optimal, diperlukan Standar Operasional Prosedur (SOP) penyelenggaraan tugas-tugas pemerintah daerah. Standar Operasional Prosedur yang selanjutnya disingkat SOP adalah serangkaian petunjuk

Peran dan manfaat SOP Administrasi pemerintah dalam instansi pemerintah, menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 tahun 2011 Tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota adalah

1. Sebagai standarisasi yang dilakukan Aparatur dalam menyelesaikan pekerjaan yang menjadi bidang tugasnya.
2. Mengurangkan tingkat kesalahan dan kelalaian yang mungkin dilakukan Aparatur dalam melaksanakan tugas.

3. Meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelaksanaan tugas dan tanggung jawab individu dan organisasi secara keseluruhan.
4. Meningkatkan akuntabilitas pelaksanaan tugas.
5. Mewujudkan standar kinerja yang konkrit.
6. Mengevaluasi pelaksanaan tugas yang telah dilakukan.
7. Untuk menciptakan komitmen mengenai apa yang dikerjakan oleh instansi pemerintah.

Prinsip Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) meliputi:

1. Efisiensi dan efektifitas.
2. Berorientasi pada pengguna.
3. Kejelasan dan kemudahan.
4. Keselarasan.
5. Keterukuran.
6. Kepatuhan hukum, dan
7. Kepastian hukum.

Syarat melaksanakan Standar Operasional Prosedur (SOP) meliputi:

1. Telah melalui proses verifikasi, ujicoba dan penetapan;
2. Ada dukungan sarana dan prsarana yang memadai;
3. Sumber manusia yang memiliki kualifikasi yang sesuai;
4. Telah disosialisasikan dan didistribusikan kepada seluruh pegawai di lingkungan pemerintahan daerah; dan
5. Mudah diakses dan dilihat.

Untuk mengetahui efektifitas dan kualitas SOP, dilakukan evaluasi pelaksanaan SOP. Evaluasi digunakan sebagai bahan penyempurnaan SOP. Berjenjang dan berkoordinasi dengan Biro Organisasi dan/atau Bagian Organisasi. Terdapat 3 (tiga) jenis kegiatan dalam SOP Administrasi Pemerintah yaitu:

1. Kegiatan Rutin, yang diawali dengan penanggung jawab Pelaksanan kegiatan, bukan dari permohonan, Inisiatif dari internal, ada perencanaan dan tidak memerlukan syarat tertentu, artinya kegiatan rutin sudah *Given*
2. Kegiatan Penugasan, yang diawali dengan perintah/instruktur dari atasan, inisiatif dari internal, atasan berwenang, ada perencanaan penugasan atau bisa juga tiga direncanakan sebelumnya (mendadak). Tidak memerlukan syarat tertentu.

SOP Administrasi Pemerintahan terdiri dari 2 jenis yaitu SOP Teknis, yang bersifat *technical skill* dan SOP administratif. SOP Administratif terbagi 3 yaitu:

1. SOP Pelayanan.
2. SOP Rutin.
3. SOP Penugasan.

SOP Pelayanan ciri-cirinya diawali dari pemerintah Permohonan dari user (pengguna) jas. Kegiatan utama ialah pemberian pelayanan oleh Pelaksana. Sedangkan kegiatan akhir adalah penerimaan bukti/hasil atau output produk pelayanan, contohnya *One stop service*. SOP Rutin ciri-cirinya adalah dilakukan dan diawali Penanggung Jawab Pelaksana Kegiatan (PJPK). Kegiatan utama adalah pelaksana kegiatan rutin seperti kearsipan, surat menyurat dan lain lain pekerjaan (*Clerical work*). Sedangkan kegiatan akhirnya adalah

pendokumentasian oleh Pelaksana Administratif (administrator). SOP Penugasan ciri-cirinya adalah dilakukan atau diawali oleh penugasan dari atasan yang berwenang. Kegiatan utama adalah pelaksana penugasan oleh Atasan. Sedangkan kegiatan akhirnya adalah pendokumentasian oleh Pelaksana Administratif (Administrator). Contohnya penugasan terkait Tugas Fungsi.

#### **F Efektifitas pelayanan publik di bidang Pendidikan Nonformal pada UPTD BPKB Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung**

Kata efektivitas berasal dari kata efektif yang berarti ada afeknya (akibatnya, pengaruhnya, kesannya) dapat membawa hasil atau berhasil guna Menurut Kamus Lengkap Inggris – Indonesia by John M. Echols and Hassan Sadily (1990) Efektif berasal dari bahasa Inggris adalah *effective* yang berarti pengaruh, hasil atau akibat. Menurut Suprpto (2005) Efektivitas adalah pencapaian sasaran yang telah disepakati atas usaha bersama. Konsep tersebut didasarkan pada pendekatan tujuan (*the goal approach*) yang bertujuan untuk menentukan dan mengevaluasi. Efektivitas didasarkan pada gagasan bahwa organisasi diciptakan untuk mencapai tujuan. Tingkat pencapaian sasaran untuk menunjukkan tingkat efektivitas. Efektivitas dinilai menurut ukuran seberapa jauh sebuah Organisasi berhasil mencapai yang layak dicapai. Hal yang sama juga dikemukakan oleh Robbins dalam Suprpto (2005) yang mendefinisikan dari pendekatan tujuan “*The goal-attainment approach states that an organization's effectiveness must be appraised in terms of the accomplishment of ends rather than means*” (Pendekatan pencapaian tujuan mengatakan bahwa keefektifan sebuah organisasi harus dinilai sehubungan dengan pencapaian tujuan ketimbang caranya). Suprpto (2005) menyatakan “*...organization effectiveness as the extent to which an organization as*

*a social sytem, given certain and maen, fulfill it's objective without in capacitating it's ,eans and resources and without placing stainupon it's members''* (...efektivitas organisasi adalah tingkat sejauh mana suatu organisasi yang merupakan sistem sosial dengan segala sumber daya dan sarana tertentu yang tersedia memenuhi tujuan-tujuannya tanpa pemborosan dan menghindari ketegangan yang tidak perlu dari anggot-anggotanya).

Menurut Budiono (2003) Efektifitas pelayanan publik bisa dilihat dari tingkat keberhasilan pelayanan yang telah yang diberikan kepada piblik sesuai tujuan atau sasaran dari pelayanan publik itu sendiri. Menurut Irwan (2003) dari Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia menyatakan efektifitas adalah upaya untuk mencapai tujuan yang maksimal. Sedangkan menurut AF Stoner dalam Wahjusumidjo (2003) mnyatakan *Effektive is diong thr right thing, the ability to choose the objective and ringht thing to get done*. Sedangkan menurut Bramley (2003:35) *Effektive is not a simple concept, because theree ara many ways of the categorizing it, which consist of element input- process and output*. Selain itu, menurut Alfiansyah (2003:15) Efektifitas adalah alat untuk memberikan gambaran mengenai keberhasilan dalam memncapai tujuan dan sasran. Dalam konsep organisasi Efektifitas membahas tentang siklus Input-Proses-Output dalam mencapai tujuan organisasi. Efektifitas dalam kegiatan organisasi dapat dirumuskan sebagai tingkat perwujudan sasaran yang menunjukan seberapa jauh sasran telah tercapai. Organisasi dapat dikatan efektif bilaman organisasi tersebut dapat mencapai sasaran yang telah ditetapkan (Sumaryadi, 2005). Efektifitas umumnya dipandang sebagai tingakat pencapaian oprasional sewsuai sasaran yang telah digariskan. Apabila sesuatu pekerjaan diselesaikan oleh seseorang dan menghasilkan keluaran sesuai yang diharapkan,maka hal ini dapat dikatakan efektif, tanpa memperhatikan waktu, tenaga dan lain lain.

Efektifitas dalam perencanaan tujuan merukan kunci dan harapan bagi setiap yang ada dalam lingkup unit kerja, hal ini disebabkan karena salah satu indikator keberhasilan PNS dalam menyelesaikan pekerjaan. Efektifitas adalah keadaan yang menunjukan apa yang dimcanakan dapat dilaksanakan. (Surachman, (2003). Lebih lanjut dikatakan Surachman, (2003) efektifitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Peter Drucker dalam suprpto (2005) *efektive is doing the right thing is mor important than the thing right*. Selanjutnya efektif dalam kepemimpinan adalah hal-hal apa yang mesti dilakukan (*what are thing to be accomplished objective*).

Efektifitas merukan upaya menjalankan suatu pekerjaan yang benar, artinya kemampuan untuk memilih sasaran yang tepat, dimna merupakan konsep yang luas dan mencakup berbagi faktor didalam maupun diluar organisasi. Efektifitas organisasi dapat dipandang sebagai batas kemampuan organisasi mendapat dan memanfaatkan sumberdaya yang tersedian untuk mencapai tujuan oprasional. Ketika berbincang efektifitas, maka akan merujuk pada pencapaian sasaran yang hendak dicapai, dalam ini menurut Ahmad (2012) SOP dapat efektif bialamana tepat sasaran.

1. Menggabarkan dengan jelas Siapa (Si) melakukan Apa (A) tentang tugas atau pekerjaan
2. Menjelaskan waktu Bilamana (Bi) melakukan tugas atau pekerjaan itu sejak awal sampai ahir (selesai).
3. Menjelaskan tempat Dimana (Di) melakukan tugas atau pekerjaan.
4. Menjelaskan Bagaimana (Ba) tugas atau pekerjaan itu diselesaikan.

## G. Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan dengan mengambil judul Strategi mewujudkan pelayanan publik yang efektif dibidang Pendidikan Nonformal pada UPTD BPKB Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung, tentunya perlu mencermati dan mengkaji tentang penelitian terdahulu yang pernah dilakukan oleh orang lain. Penelitian terkait pelayanan publik bukan semata mata objek kajian yang baru, tetapi permasalahan yang cukup kompleks, oleh karenanya penelitian dibidang ini merupakan kajian yang masih sangat menarik.

Dalam penelitian ini akan dipaparkan beberapa penelitian terdahulu yang mengamati tentang pelayanan publik dibidang pendidikan, yang dapat digunakan sebagai bahan perbandingan. Hasanah (2004) pernah meneliti tentang Peranan dan Kualitas Layanan Pemerintahan Kelurahan dalam pemberian pelayanan jasa publik, menyatakan bahwa peranan Pemerintah dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkarakter prima sudah mencapai maksimal. Kondisi ini didasarkan pada elemen antara lain :

1. Pemahaman Aparatur Terhadap Tugas Pokok dan Fungsi dan Kewenangan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada publik.
2. Secara faktual kesiapan Aparatur dalam pelayanan publik selalu *stand by*, ketika dibutuhkan masyarakat.
3. Pelaksanaan pelayanan berpijak pada norma, pedoman dan aturan.
4. Pelayanan yang diberikan kepada Aparatur senantiasa disertai dengan bimbingan dan arahan.

5. Satu hal yang harus perlu ditingkatkan bagi kelancaran pelayanan publik adalah sarana pelayanan.
6. Dari aspek *Tangible* penyelenggara jasa publik dapat dinyatakan sedang atau cukup memuaskan. Terhadap bukti fisik yang merupakan output dari produk layanan yang ada di Pemerintah Kelurahan seperti KTP, Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK).
7. Dari aspek *Accountable* penyelenggara jasa publik dapat dinyatakan sedang atau cukup memuaskan. Terdapat adanya sistem dan prosedur penyelenggara pelayanan yang dilakukan Aparatur yaitu dapat dipercaya, akurat, bertanggung jawab, dan ada kejelasan unit kerja pelayanan.
8. Dari aspek *access* penyelenggara jasa publik dapat dinyatakan sedang atau cukup memuaskan. Terdapat adanya interaksi pelayanan yang dilakukan Aparatur, namun masih perlu ditingkatkan dalam kecepatan untuk merespon keluhan publik.
9. Dari aspek *Access* penyelenggaraan jasa publik dapat dinyatakan sedang atau cukup memuaskan. Terhadap adanya kemudahan dan kesederhanaan dalam tatacara pelayanan. Aparatur mudah ditemui. Lokasi mudah dijangkau.
10. Dari aspek *Courtesy* penyelenggara jasa publik dapat dinyatakan sedang atau cukup memuaskan. Namun masih perlu ditingkatkan dalam hal keramahan dalam sapaan dan kesatuan dalam tindakan atau sikap.

Buchory (2010) melakukan penelitian pada pendidikan formal dan nonformal. Pendidikan yang berkembang dibagi menjadi dua katagori umum, pendidikan formal dan nonformal. Pendidikan formal adalah sistem pendidikan

modern yang dibagi-bagi secara berjenjang, tersusun, dan berurutan, sejak dari Sekolah Dasar sampai Perguruan Tinggi. Selanjutnya untuk memenuhi kebutuhan belajar lainnya masyarakat bergantung pada lembaga Pendidikan Nonformal. Pendidikan Nonformal yakni aneka warna bentuk kegiatan pendidikan yang terorganisasi yang berlangsung diluar persekolah, yang ditujukan untuk melayani sejumlah besar kebutuhan belajar dari berbagai penduduk, baik tua maupun muda. Banyaknya lembaga pendidikan formal dan non formal di Indonesia sangat menunjang untuk memajukan SDM yang berkualitas. Apalagi pendidikan tersebut didalamnya berkaitan dengan pendidikan agama Islam yang mana dapat meningkatkan ketakwaan dan keimanan SDM tersebut. Dalam pada itu, Buchory (2010) menyatakan bahwa gambaran pelaksanaan Pendidikan Nonformal pada TPQ An-Nahdiyyah Salafiyah Nusajati, dan Pesantren Darul 'Ulum di desa Nusajati, Sampang Cilacap berjalan sangat baik dalam upaya peningkatan pengetahuan, keterampilan dan sikap para santri.

Pendidikan Nonformal TPQ An-Nahdiyyah Salafiyah pelaksana pembelajaran belum mempunyai kurikulum yang baku/tertulis, tapi mempunyai target yang sudah pasti dalam proses belajar mengajar. Kondisi yang ada hanya mempunyai 1 (satu) orang Tenaga Pengajar saja dengan jumlah santri kurang lebih 70-100 Santri. Sistem pembelajaran dilakukan secara bertahap mulai dari pukul 14.00 sampai dengan masuk waktu Shalat Isya. Adapun mata pembelajaran yang dikaji yaitu Iqro' jilid 1-6, al-Qur'an, mabadi dan kitab-kitab yang lainnya.

Kendala yang kerap terjadi pada lembaga pendidikan nonformal ini berbeda dengan apa yang terjadi pada lembaga pendidikan formal. Adapun kendalanya antara lain, yaitu:

1. Dana yang digunakan sangatlah minim, sehingga fasilitas yang digunakan menjadi kurang memadai.
2. Danya teknologi elektronik menyebabkan santri lambat atau agak susah untuk berangkat mengaji.
3. Belum adanya kurikulum yang menjadi landasan program pengajaran.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Ardiwinata, Suprayogi dan Pramudia (2007) ketiga dari Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Universitas Pendidikan Indonesia melakukan penelitian tentang Model Kota Bandung. Hasil penelitian yang diperoleh dilihat dari 10 (sepuluh) komponen Pendidikan Luar Sekolah yang terdiri dari warga belajar, sumber belajar, kelompok belajar, pamong belajar, program belajar, ragam belajar, dana belajar, sarana belajar, hasil belajar, dalam batas tertentu dapat diselenggarakan dengan baik di PKBM. Dalam pada itu, secara manajerial PKBM telah melaksanakan fungsi perencanaan, pelaksanaan program dan evaluasi; apabila digali dengan intensif, banyak faktor pendukung pengembangan PKBM, potensi dan daya dukung masih terbatas pada ketersediaan calon warga belajar. Sedang fasilitator, pembiayaan, ruang belajar, kemitraan dan sumber daya lain masih terbatas.

Penelitian yang dilakukan oleh Mariya (2008) dari Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Universitas Indonesiamelakukan penelitian tentang Implementasi program pembelajaran Berbasis Bimbingan di Taman Kanak-kanak pada sebanyak 20 Guru di 4 (empat) Sekolah TK di Bandung. Hasil

penelitian menunjukan bahwa Guru dapat memberikan layanan bimbingan dengan mengintegrasikan dalam proses pembelajaran secara holistik. Produk akhir penelitian berupa program pelatihan dan pendampingan serta skenario program video pembelajaran yang menggambarkan peran guru dalam mengimplementasikan program pembelajar yang berbasis bimbingan di Taman Kanak-kanak.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Mariya (2013) dari Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Universitas Pendidikan Indonesia melakukan penelitian tentang Model pembelajaran Berbasis Kecerdasan Jamak anak. Rekomendasi hasil penelitian ini digunakan oleh akademik-praktisi dalam menggunakan model pembelajaran yang tepat dan teruji dalam mengembang kecerdasan jamak untuk anak usia Taman Kanak Kanak (TKK).

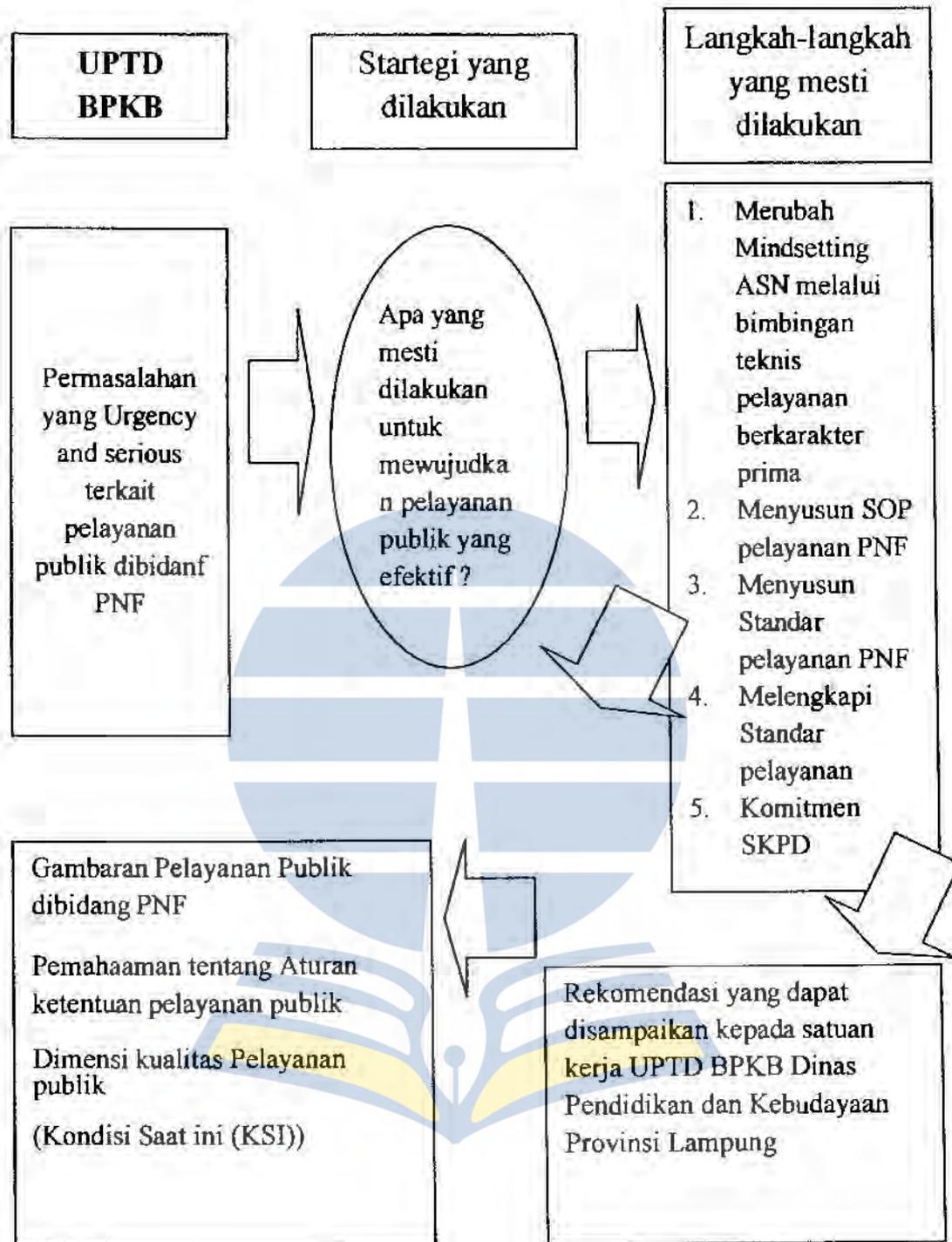
## **H Kerangak Pikir**

Kerangka pikir yang digunakan dalam penelitian ini, diawali dari Satuan kerja UPTD BPKB Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung, yang memiliki sejumlah permasalahan yang urger dan serius terkait pelayanan publik di bidang Pendidikan Nonformal yang selama ini dijalankan oleh UPTD BPKB belum sepenuhnya berjalan efektif, serta dengan standar pelayanan. Oleh karena perlu diupayakan strategi yang dilakukan, berisikan langkah-langkah yang mesti dilakukan meliputi

1. Merubah mind setting ASN di lingkungan UPTD BPKB Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung.
2. Meyusun SOP pelayanan Pendidikan Nonformal.
3. Menyusun Standar Pelayanan Pendidikan Nonformal.

4. Melengkapi sarana pelayanan yang ada di UPTD BPKB Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung.
5. Dukungan semua ASN yang bertugas di UPTD BPKB Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung.
6. Komitmen dari satuan kerja UPTD BPKB Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung.





Bagan 1 kerangka Pikir Peneliti *Startegi mewujudkan pelyanan publik yang Efektif dibidang Pendidikan Nonformal pada UPTD BPKB Dinas pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung.*

## I. Operasionalisasi Konsep

Dalam penelitian ini, agar lebih jelas dan konkrit terkait apa yang hendak dicermati, dikaji dan diuraikan, maka konsep-konsep yang ada perlu dioperasionalkan yang sesuai dengan judul penelitian. Definisi konsep adalah pernyataan yang dapat memberi gambaran terhadap sesuatu, tetapi masih berupa batasan atau pengertian variabel. Pernyataan tersebut menurut Irawan (2004) harus dapat diukur dengan melihat ciri-ciri atau indikatornya. Secara konsep yang dimaksud dengan pelayanan publik menurut Lukman dan Sugianto (2001) adalah upaya membantu, menyediakan, mengurus dan menyiapkan apa yang dibutuhkan oleh publik baik berupa Barang, Jasa dan Administrasi. Pelayanan publik dibidang Pendidikan Nonformal adalah layanan yang diberikan oleh Satuan Kerja UPTD Balai Pengembangan Kegiatan Belajar (BPKB) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung, terkait pendidikan Nonformal yang merupakan wewenang yang untuk membantu, mengurus, menyelesaikan, menyiapkan dan menyajikan dalam bentuk Barang dan Jasa (Hasanah, 2004).

Menurut Suprpto (2005) Pelayanan publik yang efektif dibidang pendidikan adalah pelayanan yang diberikan oleh suatu Lembaga yang bergerak dibidang pendidikan, yang telah mencapai sasaran atau tujuan yang telah disepakati. Efektivitas dinilai menurut ukuran seberapa jauh sebuah organisasi berhasil mencapai tujuan yang layak dicapai. Efektivitas pelayanan publik bisa dilihat dari tingkat keberhasilan pelayanan yang telah diberikan kepada publik sesuai dengan tujuan atau sasaran dari pelayanan publik itu sendiri. Menurut Irawan (2003) dari Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia bahwa efektifitas adalah upaya

untuk mencapai tujuan secara maksimal. Dalam operasionalisasi konsep terkait penelitian ini akan dikaji tentang pemahaman Aparatur terhadap aturan pelayanan publik dan Dimensi kualitas pelayanan publik.

Secara konsep Pendidikan Nonformal menurut Undang Undang Nomer 20 tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional adalah jalur pendidikan diluar jalur pendidikan formal yang dilaksanakan secara sktruktur melalui proses penelitian pernyataan oleh Lembaga yang ditunjuk Pemerintah. Pendidikan Nonformal contohnya adalah PAUD ,Kelompok Bermain Anak Anak, Tman Kanak Kanak, Posyadu, Sanggar Kegiatan Belajar (SKB). Terkait dengan kajian pemahaman aturan pelayanan publik, yang akan dicermati dan ditemukanali oleh Penulis sebagai berikut :

1. Pemahaman dengan subtansi Undang Unadang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Pemahaman tentang Visi, Misi, Tujuan, Sarana, Kebijakan,Program dan Kegiatan UPTD Balai Pengembangan Kegiatan Belajar (BPKB) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung.
3. Pemahaman tentang Tugas Pokok Dan Fungsi UPTD Balai Pengembangan Kegiatan Belajar (BPKB) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung.
4. Pemahaman tentang jenis jenis pelayanan yang ada di UPTD Balai Pengembangan Kegiatan Belajar (BPKB) Dinas Pendidikan Provinsi Lampung.
5. Pemahaman tentang SOP (Standar Operasional Prosedur) pelayanan pendidikan nonformal dan kepatutan pelayanan kepada SOP.

6. Pemahaman tentang Standar Pelayanan Pendidikan Nonformal.
7. Saran, tata ruang pelayanan pendidikan Nonformal.
8. Pemahaman tentang pelayanan pendidikan nonformal dari sisi kesiapan Petugas.
9. Pemahaman tentang pelayanan pendidikan nonformal dari sisi performance Petugas.
10. Pemahaman tentang pelayanan pendidikan nonformal dari sisi ketepatan waktu pelayanan.
11. Pemahaman tentang pelayanan pendidikan nonformal dari sisi produk pelayanan.
12. Pemahaman tentang pelayanan nonformal dari sisi penanganan kasus atau complain dari pelanggan
13. Tentang usul, ide atau saran yang akan disampaikan terkait pelayanan pendidikan nonformal di UPTD Balai Pengembang Kegiatan Belajar (BPKB) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung.

Dimensi kualitas pelayanan publik menurut Sapara Lukaman dan Sugiyanto (2001) yaitu tingkat keunggulan pelayanan yang ditampilkan oleh Aparatur, untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Dalam hal ini menggunakan beberapa aspek indikator sebagai berikut:

1. *Tangible* (berwujud) dengan indikator yang dapat dicermati melalui adanya wujud barang atau bukti fisik yang jelas dari produk pelayanan yang diberikan Aparatur di UPTD BPKB.
2. *Accountable* (dapat dipertanggungjawabkan) dengan indikator sebagai berikut dalam pelaksanaan pelayanan terdapat nilai kebenaran (*accurate*) dan dapat

dipertanggungjawabkan kepada publik, karena sesuai dengan sistem dan prosedur yang berlaku, aparatur yang memberi pelayanan dapat dipercaya (*Credible*) dan bertanggung jawab, serta ada kejelasan unit kerja dan pejabat yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan.

3. *Responsible* (dapat memberi tanggapan) dengan indikator sebagai berikut kepedulian aparatur dalam melayani kebutuhan pelanggan dan ada tidaknya komunikasi 2 arah ketika merespon keluhan pelanggan.
4. *Accessible* (mudah dijangkau) dengan indikator sebagai berikut kemudahan dalam pelayanan, lancar, teliti, dan tidak berbelit-belit, kemudahan transparansi dalam soal biaya, kemudahan aparatur dalam memberi layanan, kemudahan dalam menjangkau kantor, jangkauan saluran komunikasi dan kepastian waktu.
5. *Courtesy* (kesopanan santunan) dengan indikator sebagai berikut kesigapan aparatur dalam memberi layanan, apakah sigap, sangat sigap, kurang sigap atau tidak sigap, ekspresi wajah yang ditampakkan ketika memberi layanan (manis, senyum, cemberut, dan ketus), sapaan yang diberikan Aparatur dalam memberi pelayanan (ramah, kurang ramah atau tidak ramah), tutur kata yang dikeluarkan Aparatur dalam memberi pelayanan.

## BAB III METODE PENELITIAN

### A. Desain Penelitian

Penelitian dengan judul *Strategi mewujudkan Pelayanan Publik yang efektif dibidang Pendidikan Nonformal pada UPTD Balai Pengembangan Kegiatan Belajar (BPKB) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung* didesain demikian rupa menggunakan Pendekatan **Penelitian Kualitatif deskriptif**, yang didukung oleh data kuantitatif. Artinya penelitian ini tidak semata matapenelitian kualitatif, akan tetapi dibantu kuantitatif untuk mempertajam analisis kualitatif.

Penelitian *kualitatif deskriptif* yaitu penelitian yang menggambarkan keadaan suatu obyek tertentu yang akan diteliti pada kondisi saat ini, dengan didasarkan pada fakta-fakta yang ada. Menurut Rochman dan Nugroho (2008) Menjelaskan bahwa penelitian kualitatif adalah proses pengumpulan data secara sistematis dan intensif untuk mendeskripsikan realita sosial agar menjadi lebih baik. Penelitian Kualitatif deskriptif dapat diartikan sebagai proses penyelidikan (Lidik) dengan menggambarkan obyek penelitian pada saat sekarang, berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau *Fact Finding*. Selanjutnya Deskriptif artinya berupaya untuk mencermati, melihat, mendengar, mengetahui dan menggambarkan suatu kejadian, peristiwa tertentu dengan melihat kondisi apa adanya (Sutopo, 2002). Penelitian kualitatif digunakan untuk melukiskan secara sistematis fakta, realita terkait bidang tertentu, yang menurut Bogdan dan Taylor Dalam Moleong (2005 : 4) mendefinisikan sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan kata – kata

tertulis atau lisan dari orang – orang dan perilaku yang dapat diamati secara mendalam melalui pengumpulan data secara alami, dengan menggunakan diri peneliti sendiri sebagai instrumen kunci. Selanjutnya terkait prosedur sampling tidak menggunakan sampel seperti pada penelitian kuantitatif, tetapi menggunakan *purposive sampling*, artinya sampel yang akan dijadikan sebagai Informan telah ditentukan dan disesuaikan dengan permasalahan dan tujuan penelitian yang hendak dicapai.

## **B. Sumber Informan dan Pemilihan Informan**

Sumber Informan adalah nara sumber internal sebanyak 5 orang pejabat Struktural dan dari eksternal ada 6 orang sebagai Mitra Kerja yang telah dipilih dengan kriteria tertentu yaitu

1. Informan yang sangat menguasai permasalahan pelayanan publik dibidang Pendidikan Nonformal di lingkungan UPTD BPKB Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung.
2. Memiliki Pengalaman dan Penyusunan SOP Pelayanan Publik dan Standar Pelayanan Minimal (SPM).
3. Memiliki Pengalaman yang sukses dalam memberi pelayanan yang berkarakter prima.

Adapun Sumber Informan yang akan dimintai data dan informasi yaitu

1. Kepala Satuan Kerja UPTD BPKB Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung
2. Kepala Sub Bagian Tata Usaha UPTD BPKB Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung.

3. Kepala Seksi Pengembangan UPTD BPKB Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung.
4. Kepala seksi Peningkatan Mutu PTK PNFI UPTD BPKB Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung.
5. Koordinator Pamong Belajar UPTD BPKB Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung.
6. Mitra Kerja PAUD Antara lain TK Cut Meutia Kota Bandar Lampung.
7. Mitra Kerja Kelompok Bermain (KB) Cut Meutia Kota Bandar Lampung.
8. Mitra Kerja Tempat Penitipan Anak (TPA) Cut Meutia Kota Bandar Lampung.
9. Mitra Kerja Posyandu Cut Meutia Kota Bandar Lampung.
10. Mitra Kerja Sanggar Kegiatan Belajar (SKB) Pesawaran di Kabupaten Pesawaran.
11. Mitra Kerja Sanggar Kegiatan Belajar (SKB) Kota Bandar Lampung.

### C. Instrumen Penelitian

Yuzar (2006) menyatakan bahwa instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh Peneliti dalam mengumpulkan data dan informasi, sehingga lebih mudah, cermat, lengkap, lebih baik, sistematis, dan efektif. Dalam pengumpulan data terkait penelitian yang dilakukan ini menggunakan instrumen penelitian antara lain :

1. Penulis atau peneliti sendiri (*Human Instrument*) yaitu melakukan wawancara dan pencatatan secara teliti terhadap fenomena yang terjadi selama di tempat

penelitian, sehingga penulis belajar tentang perilaku ASN yang ada di UPTD BPKB Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung.

2. Perangkat Penunjang lainnya seperti *Interview guide*, *Observation guide*, *Field note*, *tape recorder*, *ballpoint* dan lain lain

Agar tidak terjadi pembiasan dalam mempersepsikan dan mengkaji masalah yang diteliti (Rochmah dan Nugroho, 2008), maka perlu dituliskan fokus penelitian. Fokus penelitian adalah pusat perhatian (*focus of interest*) untuk membatasi suatu permasalahan yang akan diteliti. Penelitian ini lebih fokus atau dititikberatkan pada *Strategi mewujudkan Pelayanan Publik yang efektif dibidang Pendidikan Nonformal pada UPTD BPKB Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung*. Aspek aspek yang dicermati dalam penelitian ini antara lain

1. Kajian pemahaman aturan pelayanan publik UPTD BPKB Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung.
2. Jenis jenis pelayanan publik dibidang Pendidikan yang terdapat pada Satuan Kerja UPTD BPKB Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung
3. Jumlah SDM atau Personal yang memberi pelayanan kepada pelanggan.
4. Sikap Perilaku Aparatur dalam memberi pelayanan dibidang pendidikan Nonformal kepada Pelanggan.
5. SOP Pelayanan dibidang Pendidikan Nonformal.
6. Standar Pelayanan dibidang Pendidikan Nonformal.
7. Persepsi pelanggan terhadap pelayanan pendidikan yang diberikan Aparatur satuan kerja UPTD BPKB Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung.
8. Sarana pelayanan sebagai pendukung agar pelayanan menjadi efektif

Lokasi penelitian dilakukan di UPTD BPKB Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung, yang merupakan obyek penelitian untuk

mencermati peristiwa yang terjadi dan terkait pelayanan publik di bidang Pendidikan Nonformal. Selain itu, Mitra kerja UPTD BPKB Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung yang merupakan pelanggan sebagai penerima layanan Pendidikan Nonformal. Tempat penelitian di atas dipilih dengan mempertimbangkan tenaga, waktu, biaya dan kesempatan penulis untuk menjalankan tugas di tempat tersebut. Sedangkan Pelaksanaan penelitian dilakukan selama 5 bulan dimulai bulan April 2016 sampai dengan Agustus 2016.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu

- (1) Data Primer yaitu data yang diperoleh langsung dari sumbernya yang diamati dan dicatat oleh Penulis. Data tersebut diperoleh melalui wawancara dengan sumber informasi terkait permasalahan dalam penelitian.
- (2) Data Skunder yaitu data yang diperoleh tidak secara langsung oleh penulis, melainkan melalui orang kedua atau melalui dokumen yang ada, majalah, jurnal, laporan, publikasi, dan informasi dari orang lain.

Sumber data dapat berupa benda, orang atau tempat yang dapat dijadikan acuan Penulis atau Peneliti untuk melakukan analisis data. Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian adalah

1. Data Primer diperoleh melalui proses wawancara dengan Informan. Hal ini dilakukan karena informan yang dipilih sangat paham dan banyak menyimpan informasi terkait pelayanan pendidikan Nonformal.
2. Data Skunder meliputi dokumentasi, hasil pelaporan seperti dokumentasi profil Satuan Kerja UPTD BPKB Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung

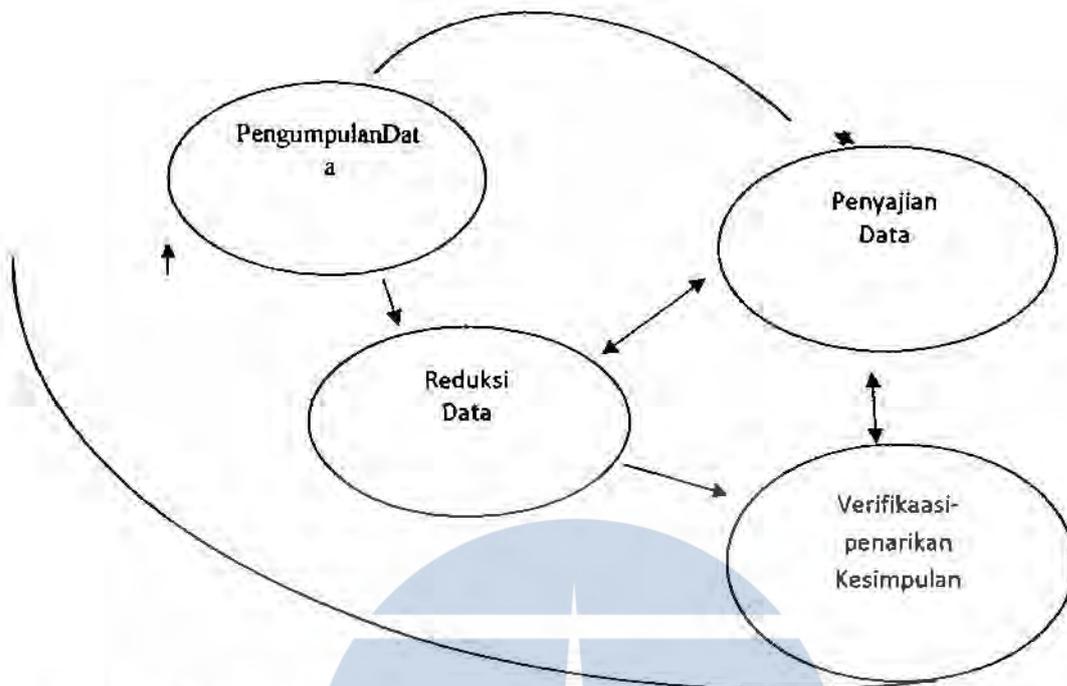
#### **D. Prosedur Pengumpulan Data**

Prosedur pengumpulan data yang digunakan pada penelitian *Strategi mewujudkan Pelayanan Publik yang efektif dibidang Pendidikan Nonformal pada UPTD BPKB Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung* antara lain sebagai berikut:

1. Wawancara dengan narasumber atau informan yang menangani pelayanan pendidikan Nonformal dan dipandang mampu dalam memberi input terhadap kegiatan. Dalam Praktek penggalan dan pendalaman informasi dari informan melalui wawancara mendalam (*indepth interview*), dapat dilakukan secara *snowball* (Sanafiah dalam Agus Salim, 2006 : 57). Artinya data informan yang diperoleh dari informan awal dapat mengembang dan menggelling, sehingga dapat diperoleh informasi yang benar benar lengkap, nyata, akurat dan akuntabel.
2. Dokumentasi yang relevan dengan kegiatan penelitian antara lain meliputi berbagai Peraturan yaitu Undang Undang Nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara, UU 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik berikut PP nya, PP 46 tahun 2011 tentang Penilaian Prestasi Kerja PNS.

#### **E. Metode Analisis Data**

Data yang terkumpul dari hasil penelitian kualitatif deskriptif, kemudian diedit dan dianalisa secara deskriptif kualitatif, menggunakan Analisis data Model Interaktif seperti dikemukakan Miles huberman dalam Agustriana (2011) dan Rochmah dan Nugroho (2008) seperti ditunjukkan pada Bagan 2 berikut



### 1. Reduksi data (*Data reduction*)

Data dan informasi yang telah dikumpulkan, kemudian dirangkum, dipilih dipilih atau direduksi, sehingga memperoleh informasi penting atau gambaran yang lebih jelas, akurat dan mempermudah untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya. Dalam melakukan Reduksi data dapat berdiskusi dengan pakar, orang lain yang dipandang ahli atau menguasai permasalahan untuk menambah wawasan dan pengembangan teori yang signifikan.

### 2. Penyajian Data (*Data display*)

Data dan informasi yang telah disortir atau direduksi, kemudian disajikan demikian rupa, bisa dalam bentuk tabel, teks yang bersifat naratif yang merupakan penjelasan, agar memiliki makna yang bisa dipahami orang lain.

### 3. Verifikasi (*Verification*) atau menarik kesimpulan

Yaitu menarik kesimpulan, dengan didukung oleh bukti – bukti yang konkrit dan dapat dipertanggungjawabkan. Penafsiran data pada kesimpulan awal bisa

saja diperoleh ketika melakukan pengumpulan data di lapangan, demikian terus berputar, hingga pada akhirnya diperoleh kesimpulan akhir.

Agar hasil penelitian ini memberi hasil yang dapat dipertanggungjawabkan Dan diyakini, perlu diuji kebenarannya. Dalam penelitian Kualitatif, standar tersebut disebut dengan keabsahan data (Moleong dalam Yuzar 2006 : 64). Keabsahan merupakan standar validitas dari data yang diperoleh, ketika melakukan sebuah penelitian Moleong dalam Yuzar (2006) menetapkan keabsahan ata menggunakan langkah langkah sebagai berikut :

1. Memperpanjang masa Observasi, untuk mengenal benar-benar data dan informasi yang diperoleh selama melakukan penelitian. Hal yang dapat dilakukan adalah melakukan pengamatan yang terus menerus untuk mengecek kebenaran berbagai informasi yang diperoleh. Teknik Triangulasi dapat juga dilakukan untuk mengecek kebenaran data dan informasi tertentu, dengan membandingkan data yang diperoleh dari sumber lain, dengan waktu, cara yang berbeda, misalnya dengan wawancara yang mendalam.
2. Mempelajari refrensi yaitu pendalaman, refrensi melalui pengumpulan data, bahan-bahan, observasi dan dokumentasi.
3. Memeriksa akurasi pengumpulan data dan analisis data, agar derajat reliebel dapat tercapai. Pemeriksaan yang cermat terhadap seluruh Komponen dan proses penelitian. Cara yang dapat ditempuh melalui seminar hasil dengan mengundang sejawat, Pembimbing atau Dosen Pembahas.

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Deskripsi Objek Penelitian**

Sejarah Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Balai Pengembangan Kegiatan Belajar (BPKB) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung merupakan Lembaga Pendidikan yang dibentuk berdasarkan Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 022/O/1997 tanggal 20 Februari 2007. Asal mula Lembaga tersebut berasal dari UPT Direktorat Jenderal Pendidikan Luar Sekolah Pemuda dan Olahraga departemen Pendidikan dan Kebudayaan RI yang disebut dengan Sanggar Kegiatan Belajar (SKB) Teluk Betung Bandar Lampung, yang memiliki jaringan atau Operasional wilayah kerja meliputi Kotamadya Bandar Lampung. Setelah adanya Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 022/O/1997 tanggal 20 Februari 2007 berubah sasaran kerjanya meliputi satu Provinsi Lampung dan sebagai Lembaga baru dilingkungan kantor wilayah Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Daerah provinsi Lampung dan berganti nama menjadi Balai Pengembangan Kegiatan Belajar (BPKB) Provinsi Lampung.

UPTD BPKB memiliki Visi yaitu Balai yang Ungguk dalam Pengkajian dan Pengembangan Program Pendidikan Nonformal dan Informal. Sedangkan misinya adalah

1. Mewujudkan pengkajian dan pengembangan program pendidikan Nonformal dan Informal.

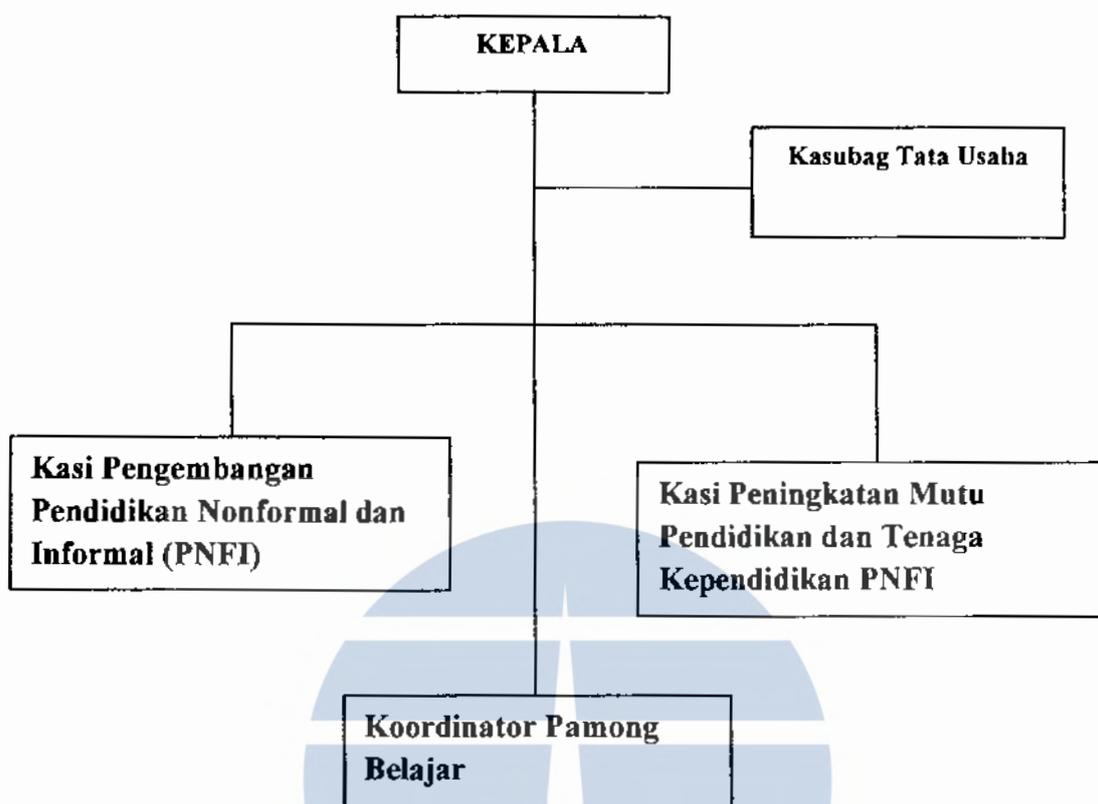
2. Mewujudkan sumber daya pendidikan nonformal dan informal yang bermutu guna mendukung pemerataan dan perluasan akses, peningkatan mutu dan relevansi serta akuntabilitas dan pencitraan publik pendidikan nonformal dan informal.
3. Menyiapkan layanan informasi pendidikan nonformal dan informal yang cepat, tepat dan akurat.
4. Menyiapkan pendidikan dan tenaga kependidikan pendidikan nonformal dan informal melalui berbagai akses pendidikan dan pelatihan, pengembangan serta pemberdayaan.
5. Menyediakan layanan bimbingan, monitoring, evaluasi dan standarisasi pendidikan nonformal.
6. Membangun hubungan kemitraan dengan berbagai pemangku kepentingan guna meningkatkan kualitas layanan Pendidikan nonformal

Berdasarkan Peraturan gubernur Lampung nomor 62 tahun 2014 tentang Pembentukan, organisasi dan tata kerja Unit Pelaksana Teknis dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung, maka UPTD Balai Pengembangan Kegiatan Belajar ( BPKB) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung mempunyai Tugas menyelenggarakan pendataan Kegiatan Belajar Mengajar (KBM), pengkajian, Uji Coba, pengembangan, pengendalian, bimbingan, dan peningkatan mutu Pendidik dan Tenaga Kependidikan, Program pendidikan Nonformal dan Informal serta pengelolaan ke Tatasahaan UPTD. Sedangkan untuk menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud diatas, maka UPTD Balai Pengembangan Kegiatan Belajar (BPKB) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung memiliki Fungsi sebagai berikut

1. Pelaksanaan Pendataan dan penataan sasaran program ketenagaan dan kelembagaan Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD), Nonformal dan Informal.

2. Pelaksanaan Kegiatan belajar mengajar program pendidikan nonformal dan informal.
3. Pelaksanaan pengkajian program pendidikan Nonformal dan Informal
4. Pelaksanaan pengembangan model pembelajaran, pelatihan, bimbingan, dan kurikulum, sarana dan program pendidikan nonformal dan informal.
5. Pelaksanaan pengendalian mutu, Program, ketenagaan, dan kelembagaan pendidikan Nonformal dan informal.
6. Pelaksanaan Peningkatan mutu Program, ketenagaan dan kelembagaan pendidikan nonformal dan informal.
7. Pelaksanaan Peningkatan mutu Program, ketenagaan dan kelembagaan pendidikan nonformal dan informal.
8. Pelaksanaan ujicoba model pembelajaran, pelatihan, bimbingan, kurikulum, sarana dan program pendidikan Nonformal dan Informal.
9. Pelaksanaan Pengembangan profesi Pendidik pendidikan Nonformal dan Informal.
10. Pelaksanaan pengelolaan urusan Ketatausahaan.

Struktur Organisasi. Berdasarkan Peraturan Gubernur Lampung Nomor 62 tahun 2014 tentang Pembentukan, Organisasi dan Tata kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD), maka UPTD Balai Pengembangan kegiatan belajar (BPKB) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung memiliki Struktur Organisasi sebagai berikut.



Sumber : Peraturan Gubernur Nomor 62 tahun 2014

#### Uraian tugas

1. Kepala UPTD mempunyai tugas memimpin, mengendalikan, mengkoordinasikan, menyusun program pelaksanaan tugas UPTD sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan oleh Kepala Dinas Pendidikan Provinsi Lampung sesuai ketentuan peraturan perundangan yang berlaku.
2. Sub Bagian Tata Usaha mempunyai Tugas melaksanakan urusan pemcaanan, pengorganisasian, penatalaksanaan, evaluasi dan pelaporan administrasi perkantoran UPTD, meliputi :
  - (1) Melaksanakan urusan surat menyurat dokumen dan kearsipan
  - (2) Melaksanakan urusan keuangan dan kepegawaian.

- (3) Melaksanakan pendataan, pemetaan an penyebarluaskan informasi program, sarana dan ketenagaan Pendidikan Nonformal dan Informal (PNFI).
  - (4) Melaksanakan pelayanan sarana dan prasarana Unit Pelaksanaan Teknis Dinas (UPTD) kepada publik.
  - (5) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Atasan.
3. Seksi Pengembangan Pendidikan Nonformal dan Informal mempunyai tugas merencanakan, mengorganisasikan, mengevaluasi dan melaporkan pelaksanaan pengembangan PNFI, meliputi :
- (1) Melaksanakan Pengembangan model program Pendidikan Nonformal dan Informal (PNFI).
  - (2) Melaksanakan model pembelajaran, pelatihan dan bimbingan Pendidikan Nonformal dan Informal (PNFI)
  - (3) Melaksanakan model kurikulum dan sarana belajar Pendidikan Nonformal dan Informal (PNFI)
  - (4) Melaksanakan pengkajian program pendidikan nonformal dan informal.
  - (5) Melaksanakan ujicoba model program, pembelajaran, pelatihan, bimbingan, kurikulum dan sarana belajar Pendidikan Nonformal dan Informal (PNFI).
  - (6) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.
4. Seksi Peningkatan Mutu Pendidik dan Tenaga Kependidikan pendidikan nonformal dan informal (PNFI) mempunyai tugas merencanakan, mengorganisasikan, mengevaluasi dan melaporkan pelaksanaan

pengembangan dan peningkatan mutu pendidik dan tenaga kependidikan PNFI, Meliputi :

- (1) Melaksanakan pengembangan dan peningkatan mutu pendidik pendidikan nonformal dan informal (PNFI)
  - (2) Melaksanakan Pengembangan dan Peningkatan mutu Tenaga pendidik pendidikan nonformal dan informal (PNFI)
  - (3) Melaksanakan bimbingan teknis program dan kelembagaan Pendidikan Nonformal dan Informal (PNFI).
  - (4) Melaksanakan bimbingan teknis ketenagaan pendidikan, nonformal dan informal.
  - (5) Melaksanakan pengendalian mutu program dan kelembagaan Pendidikan Nonformal dan Informal (PNFI).
  - (6) Melaksanakan pengendalian mutu ketenagaan Pendidikan Nonformal dan Informal.
  - (7) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Atasan.
5. Kelompok **Jabatan Fungsional** mempunyai tugas sebagai berikut
- (1) Melaksanakan kegiatan belajar mengajar (KBM) dalam pembelajaran, pelatihan dan bimbingan program pendidikan Nonformal dan Informal (PNFI)
  - (2) Melaksanakan pengkajian dalam pembelajaran, pelatihan dan pembimbingan program Pendidikan Nonformal dan Informal (PNFI).
  - (3) Melaksanakan Pengembangan model pembelajaran, pelatihan dan pembimbingan program Pendidikan Nonformal dan Informal (PNFI).

- (4) Melaksanakan uji coba model pembelajaran, pelatihan dan pengembangan kurikulum program Pendidikan, Nonformal dan Informal.
- (5) Melaksanakan pengembangan profesi bidang program Pendidikan Nonformal dan Informal.
- (6) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Atasan.

Cakupan wilayah kerja UPTD BPKB Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung

1. Sanggar Kegiatan Belajar (SKB) Bandar Lampung di Kota Bandar Lampung.
2. Sanggar Kegiatan Belajar (SKB) Pringsewu di Kabupaten Pringsewu
3. Sanggar Kegiatan Belajar (SKB) Lampung Timur di Probolinggo di Kabupaten Lampung Timur.
4. Sanggar Kegiatan Belajar (SKB) Kota Metro di Kota Metro.
5. Sanggar Kegiatan Belajar (SKB) Lampung Tengah di Kota Gajah, Kabupaten Lampung Tengah.
6. Sanggar Kegiatan Belajar (SKB) Tanggamus di Kota Agung, Kabupaten Tanggamus.
7. Sanggar Kegiatan Belajar (SKB) Pesawaran di Gedong Tataan Kabupaten Pesawaran.
8. Sanggar Kegiatan Belajar (SKB) Lampung Utara di Kalibalangan Kabupaten Lampung Utara.
9. Sanggar Kegiatan Belajar (SKB) Way Kanan di Blambangan Umpu, Kabupaten Way kanan.

Sedangkan Program UPTD Balai Pengembangan Kegiatan Belajar (BPKB)

Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung Yaitu

1. Pendidikan Nonformal dan Informal.
2. Pengembangan kurikulum Pendidikan Nonformal.
3. Pengembangan Peningkatan Mutu Tenaga Pendidik dan Kependidikan Nonformal.
4. Pengembangan Model dan Bahan Ajar Pendidikan Nonformal.
5. Pengembangan Modul Pendidikan ke Olahraga dan ke Pramukaan berbasis karakter bangsa.
6. Peningkatan mutu Tenaga fungsional Pamong Belajar.

Kemitraan kerja. Dalam operasional kegiatan yang dilakukan oleh UPTD Balai Pengembangan Kegiatan Belajar (BPKB) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung, bekerjasama dengan pihak lain antara lain :

1. Universitas Lampung dalam bentuk Tim Akademis, Tim Pengembangan Model, Tim Pengkajian, Tim Pengembangan Kurikulum, Narasumber dan Dewan Pakar.
2. Politenik Unila, dalam bentuk Tim Akademis, Tim Pengembangan Kurikulum, Narasumber dan Dewa Pakar.
3. Universitas Bandar Lampung, bentuk Tim Akademis, Tim Pengembangan Model, Tim Pengembangan Kurikulum, Narasumber dan Dewa Pakar.
4. Dinas Tenaga Kerja Provinsi Lampung, dalam penyaluran hasil kursus KWD/KWK/KPP Magang ke Jepang.

5. Perbanas Bank Lampung, Bank Pasar, Bank Mandiri, dalam bentuk pendanaan usaha untuk kelompok-kelompok usaha yang telah diberikan kursus.
6. Lembaga Kursus Teknokrat, LIA, LP3K dalam bentuk Narasumber Instruktur, Tim Penguji dan Assesor (Penilai Akreditasi).
7. SKB/PKBM/LSM/LSK se Provinsi Lampung dalam bentuk Pengembangan Bahan Belajar.
8. Bappeda Lampung dan Badan Diklat dalam Bentuk Pengembangan Model Pembelajaran.
9. Biro Bina Sosial dan Dinas Sosial dalam bentuk pengembangan model pembelajaran untuk anak terlantar dan keluarga miskin.
10. Imigrasi Lampung dalam bentuk pembuatan Pasport bagi peserta khusus yang akan ditempatkan di Luar Negeri.

Kondisi ruang belajar dan Asrama UPTD Balai Pengembangan Kegiatan Belajar (BPKB) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung. Sebagai satu Lembaga tempat Pengembangan Kegiatan Belajar, Pendidikan dan Pelatihan, maka UPTD B Balai Pengembangan Kegiatan Belajar (BPKB) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung memiliki Sarana Sebagai berikut.

1. Sarana pendukung seperti meja tulis, kursi computer, printer, overhead projector, kamera digital, Infocus, Televisi, Faksimile, telpon, handycam, scanner, Laptop, File Cabinet, Mesin Tik, Lemari Arsip, Tempat tidur, AC, Kipas Angin, dan Kompor Gas.

2. Ruang Belajar dan Asram terdiri dari Aula Besar, Aula Kecil, Perpustakaan, Asrama, Gedung Kesenian, PAUD, TPA, Laboratorium, Komputer.
3. Ruang kator terdiri dari ruang Kepala UPTD BPKB, Rbuang Kasubag Tata Usaha, Ruang Staff Subag TU, Ruang kasi Pengembangan, PNFI, ruang Staf Kasi PNFI, Ruang kasi Peningkatan mutu, PTK PNF, Ruang Staff Seksi Peningkatan mutu PTK PNFI, Ruang Pamong Belajar dan Ruang Kantor Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD).
4. Kondisi pegawai, sampai dengan tahun 2015 berjumlah 30 orang, terdiri dari Kepala UPTD BPKB (1 Orang), sub bagaian Tata usaha (6 Orang), Seksi Pengembangan PNFI (8 Orang), Seksi Peningkatan Mutu PTK PNFI (8 Orang), dan Pamong Belajar (7 Orang).
5. Cakupan Wilayah Kelompok sasaran Program, meliputi 15 Kabupaten/kota yaitu Bandar Lampung, Lampung Selatan, Metro, Lampung Timur, Lampung Tengah, Lampung Utara, Lampung Barat, Way Kanan, Tanggamus, Tulang Bawang, Tulang Bawang Barat, Mesuji, Pesawaran, Pringsewu dan tanggamus.

## **B. Hasil**

Hasil penelitian yang dapat diuraikan dalam ini disesuaikan dan mengacu pada butir butir Operasionalisasi Konsep tentang kajian pemahan dan ketentuan aturan pelayanan pulik terkait pelanggan internal sebagai berikut :

1. Sebanyak 2 Orang Informan atau 6,90 persen dari Jumlah Pegawai (29 orang) UPTD BPKB Dinas Pendidikan dan Kebudayaan provinsi Lampung. Telah memahami Undang – Undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan

publik. Kemudian sebanyak 17 Orang Informan atau 58,62 persen belum memahami, sebanyak 5 Orang atau 17,24 persen tidak paham sama sekali tentang substansi Undang – Undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan publik.

Tabel 4.1 Pemahaman Aparatur tentang substansi Undang Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

No	Kategori jawaban	Distribusi Frekuensi	Distribusi Persentase
1.	Sudah Memahami	2	6,90
2.	Belum Memahami	17	58,62
3.	Kurang Memahami	5	17,24
4.	Tidak paham sekali	5	17,24
	Jumlah	29	100

Sumber : Olahan data hasil penelitian, 2016

2. Sebagai besar informan yaitu sebanyak 25 orang atau 86,20 persen dari jumlah Pegawai telah memahami tentang Visi, Misi, Tujuan, Sasaran, Kebijakan, Program dan Kegiatan satuan kerja UPTD BPKB Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung. Sedangkan sebanyak 2 orang atau 6,90 persen belum memahami dan 2 orang lagi atau 6,90 persen dinyatakan kurang memahami tentang Visi, Misi, Tujuan, Sasaran, Kebijakan, Program dan Kegiatan satuan kerja UPTD BPKB Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung.

Tabel 4.2 Pemahaman Aparatur tentang Visi, Misi, Tujuan, Sasaran, Kebijakan, Program dan Kegiatan UPTD BPKB Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung.

No	Kategori jawaban	Distribusi Frekuensi	Distribusi Persentase
1.	Sudah Memahami	25	86,20
2.	Belum Memahami	2	6,90
3.	Kurang Memahami	2	6,90
4.	Tidak paham sekali	0	0
	Jumlah	29	100

Sumber : Olahan data hasil penelitian, 2016

3. Sebagian besar informan yaitu sebanyak 26 orang atau 89,65 persen dari jumlah pegawai (29 orang) telah memahami tentang Tugas Pokok dan Fungsi satuan kerja UPTD BPKB Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung. Sedangkan sebanyak 2 orang atau 6,90 belum memahami, lalu sebanyak 1 orang atau 3,45 persen kurang memahami tentang Tugas Pokok dan Fungsi UPTD BPKB Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung. Kondisi ini dapat ditunjukkan pada tabel

4.3. Pemahaman Aparatur tentang Tugas Pokok dan fungsi satuan kerja UPTD BPKB Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung.

No	Kategori jawaban	Distribusi Frekuensi	Distribusi Persentase
1.	Sudah Memahami	26	89,66
2.	Belum Memahami	2	6,90
3.	Kurang Memahami	1	3,45
4.	Tidak paham sekali	0	0
	Jumlah	29	100

Sumber : Olahan data hasil penelitian, 2016

4. Sebagian besar informan yaitu sebanyak 24 orang atau 82,76 persen dari jumlah pegawai telah memahami jenis jenis pelayanan satuan kerja UPTD BPKB Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung. Sedangkan sebanyak 3 orang atau 10,34 belum memahami. Lalu sebanyak 2 orang atau 6,90 persen kurang memahami tentang jenis jenis pelayanan pada UPTD BPKB Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung Kondisi ini dapat ditunjukkan pada Tabel 4.4 Pemahaman Aparatur tentang jenis jenis pelayanan pada satuan kerja UPTD BPKB Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung.

Tabel 4.4 Pemahaman Aparatur tentang jenis jenis pelayanan pada UPTD BPKB Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung.

No	Kategori jawaban	Distribusi Frekuensi	Distribusi Persentase
1.	Sudah Memahami	24	82,76
2.	Belum Memahami	3	10,34
3.	Kurang Memahami	2	9,60
4.	Tidak paham sekali	0	0
	Jumlah	29	100

Sumber : Olahan data hasil penelitian, 2016

5. Sebanyak informan yaitu sebanyak 14 orang atau 48,27 persen dari jumlah pegawai telah memahami tentang SOP Pelayanan Pendidikan Nonformal dan kepatuhan pelayanan seperti yang telah tertuang dalam SOP, Demikian juga sebanyak 14 orang atau 48,27 persen belum memahami dan sebanyak 1 orang atau 2,45 persen kurang memahami SOP Pelayanan Pendidikan Nonformal. Kondisi ini dapat ditunjukkan pada Tabel 4.5. Pemahaman Aparatur tentang SOP pelayanan Pendidikan nonformal pada satuan kerja UPTD BPKB Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung.

Tabel 4.5. Pemahaman Aparatur tentang SOP pelayanan Pendidikan nonformal pada satuan kerja UPTD BPKB Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung.

No	Kategori jawaban	Distribusi Frekuensi	Distribusi Persentase
1.	Sudah Memahami	14	48,27
2.	Belum Memahami	14	48,27
3.	Kurang Memahami	1	3,45
4.	Tidak paham sekali	0	0
	Jumlah	29	100

Sumber : Olahan data hasil penelitian, 2016

6. Sebanyak Informan yaitu sebanyak 14 orang atau 48,27 persen dari jumlah pegawai telah memahami tentang Standar Pelayanan Pendidikan Nonformal. Demikian juga sebanyak 14 orang atau 48,27 persen belum memahami dan sebanyak 1 orang atau 2,45 persen kurang memahami Standar Pelayanan Pendidikan Nonformal. Kondisi ini dapat ditunjukkan pada tabel 4.6 Pemahaman Aparatur tentang Standar Pelayanan Pendidikan Nonformal pada satuan kerja UPTD BPKB Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung.

Tabel 4.6. Pemahaman Aparatur tentang Standar Pelayanan Pendidikan Nonformal pada UPTD BPKB Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung

No	Kategori jawaban	Distribusi Frekuensi	Distribusi Persentase
1.	Sudah Memahami	14	48,27
2.	Belum Memahami	14	48,27
3.	Kurang Memahami	1	3,45
4.	Tidak paham sekali	0	0
	Jumlah	29	100

Sumber : Olahan data hasil penelitian, 2016

7 Sebagian besar informan yaitu sebanyak 24 orang atau 82,76 persen dari jumlah pegawai menyatakan kondisi sarana pelayanan Pendidikan Nonformal lengkap yang terdapat pada satuan kerja UPTD BPKB Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung, sedangkan sebanyak 4 orang atau 13,79 persen menyatakan belum lengkap, lalu sebanyak 1 orang atau 3,45 persen menyatakan sarana pelayanan kurang lengkap pada UPTD BPKB Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung. Kondisi ini dapat ditunjukkan pada tabel 4.7. Pemahaman Aparatur. Tentang sarana pelayanan pada satuan kerja UPTD BPKB Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung.

Tabel 4.7. Pemahaman Aparatur tentang sarana pelayanan pada UPTD BPKB Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung

No	Kategori jawaban	Distribusi Frekuensi	Distribusi Persentase
1.	Sudah Memahami	14	48,27
2.	Belum Memahami	14	48,27
3.	Kurang Memahami	1	3,45
4.	Tidak paham sekali	0	0
	Jumlah	29	100

Sumber : Olahan data hasil penelitian, 2016

## 8. Jenis Jenis Pelayanan

- a. Pelayanan model program pembelajaran pendidikan Nonformal dan Informal (PNFI) yang dibutuhkan oleh *stakeholder*.
- b. Pelayanan Pengembangan model kurikulum Pendidikan Nonformal dan Informal (PNFI) yang dibutuhkan *Stakeholder*.
- c. Pelayanan Pengembangan sarana belajar Pendidikan Nonformal dan Informal (PNFI) yang dibutuhkan *Stakeholder*.
- d. Pelayanan Pengembangan model pembelajaran dalam bentuk pelatihan yang dibutuhkan *Stakeholder*.
- e. Pelayanan bimbingan Pendidikan Nonformal dan Informal (PNFI) yang dibutuhkan *Stakeholder*.
- f. Pelayanan Pengembangan model Peningkatan mutu Pendidik dan Tenaga kependidikan pendidikan Nonformal dan Informal (PNFI) yang dibutuhkan *Stakeholder*.
- g. Pelayanan Nara sumber Pendidikan Nonformal dan Informal yang dibutuhkan *Stakeholder*.

## 9. Dimensi kualitas pelayanan publik berdasar tanggapan informan atau responden

Untuk memahami kualitas pelayanan yang telah diberikan pemerintah melalui satuan kerja UPTD Balai Pengembangan Kegiatan belajar (BPKB) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung, maka dalam penelitian ini akan diuraikan dimensi kualitas pelayanan, yang diolah dari data hasil penelitian terhadap kategori jawaban informan sebagai berikut.

### 9.1 Tangibel terhadap produk layanan yang diberikan Aparatur

Komposisi jawaban Informan terhadap produk layanan yang diberikan Aparatur UPTD Balai Pengembangan Kegiatan Belajar (BPKB) Dinas pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung dapat ditunjukkan pada Tabel 4.8.

Tabel 4.8. Jawaban Informan terhadap produk layanan yang diberikan Aparatur UPTD Balai Pengembangan Kegiatan Belajar (BPKB) Dinas pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung

No	Kategori jawaban	Distribusi Frekuensi	Distribusi Persentase
1.	Tangible (berjudul fisik, nyata dan jelas)	29	100
2.	Intangible (tidak ada wujud barang)	0	0
3.	Hanya janji belaka	0	0
	Jumlah	29	100

Sumber : Olahan data hasil penelitian, 2016

Berdasarkan Tabel 4.8. terlihat komposisi jawaban informan pada 3 (Tiga) Kategori jawaban yaitu mayoritas informan 100 persen memilih kategori I bahwa menyatakan produk layanan yang diberikan Aparatur bersifat Tangible (berjudul fisik, nyata dan jelas). Tidak ada yang dapat menyatakan hanya janji belaka. Kondisi ini, tidak begitu saja untuk dipercaya, maka Penulis melanjutkan dengan wawancara yang diuraikan pada bab pembahasan. Selanjutnya mengenai produk

layanan yang dibutuhkan publik, apakah selalu tersedia atau tidak di UPTD BPKB dapat ditunjukkan pada Tabel 4.9. Jawaban Informan terhadap produk layanan yang dibutuhkan

Tabel 4.9. Jawaban informan terhadap produk layanan yang dibutuhkan

No	Kategori jawaban	Distribusi Frekuensi	Distribusi Persentase
1.	Selalu Tersedia	29	100
2.	Jarangan tersedia	0	0
3.	Tidak pernah ada	0	0
	Jumlah	29	100

Sumber : Olahan data hasil penelitian, 2016

Berdasarkan Tabel 4.9. terlihat komposisi jawaban informan pada 3 (Tiga) Kategori jawaban yaitu mayoritas informan 100 persen menyatakan produk layanan yang diberikan Aparatur selalu tersedia. Tidak ada yang menyatakan tidak pernah ada. Selanjutnya mengenai produk layanan yang dibutuhkan publik, apakah berkualitas atau tidak di UPTD BPKB dapat ditunjukkan pada tabel 4.10. Jawaban informan terhadap kualitas produk layanan yang dibutuhkan

Tabel 4.10. Jawaban informan terhadap kualitas produk layanan yang dibutuhkan

No	Kategori jawaban	Distribusi Frekuensi	Distribusi Persentase
1.	Selalu Tersedia	29	100
2.	Jarangan tersedia	0	0
3.	Tidak pernah ada	0	0
	Jumlah	29	100

Sumber : Olahan data hasil penelitian, 2016

Berdasarkan Tabel 4.10. terlihat komposisi jawaban informan pada 3 (Tiga) kategori jawaban yaitu mayoritas informan memilih 24 orang informan atau 82,76

persen menyatakan bahwa produk layanan yang diberikan Aparatur sangat baik Dan berkualitas.Sedangkan sebanyak 5 orang informan atau 17,24 persen menyatakan baik dan berkualitas. Tidak ada yang menyatakan produk layanan kurang baik dan kurang berkualitas.

## 9.2 *Accountable* yang berkaitan dengan pelaksanaan pelayan

Dari sisi *Accountable* terkait dengan pelaksanaan pelayanan pendidikan nonformal, mengenai pertanggungjawaban baik proses maupun setelah pelaksanaan dapat ditunjukkan pada tabel 4.11. Jawaban informan terhadap pelaksanaan pelayanan.

Tabel 4.11. Jawaban informan terhadap pelaksanaan pelayanan

No	Kategori jawaban	Distribusi Frekuensi	Distribusi Persentase
1.	<i>Accountable</i> (dapat dipertanggungjawabkan)	25	86,21
2.	Kurang <i>Accountable</i>	4	13,79
3.	Tidak <i>Accountable</i>	0	0
	Jumlah	29	100

Sumber : Olahan data hasil penelitian, 2016

Dari Tabel 4.11 terlihat komposisi jawaban informan pada 3 (tiga) kategori jawaban yaitu sebanyak 25 orang informan atau 86,21 persen menyatakan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan melalui SOP yang ada dapat dipertanggungjawabkan. Sedangkan sebanyak 4 orang informan atau 13,79 persen menyatakan pelaksanaan pelayanan pendidikan nonformal kurang dapat dipertanggungjawabkan. Berbicara soal tampilan Aparatur dalam memberi pelayanan Pendidikan Nonformal dapat ditunjukkan pada Tabel 4.12 Jawaban informan terhadap Tampilan Aparatur UPTD BPKB Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung.

Tabel 4.12. Jawaban informan terhadap tampilan Aparatur dalam memberi pelayanan pendidikan Nonformal

No	Kategori jawaban	Distribusi Frekuensi	Distribusi Persentase
1	Yakin, <i>credible</i> dan tanggung jawab	29	100
2	Kurang yakin, <i>credible</i> dan tanggung jawab	0	0
3	Tidak yakin, <i>credible</i> dan tanggung jawab	0	0
	Jumlah	29	100

Sumber : Olahan data hasil penelitian, 2016

Berdasarkan Tabel 4.12 terlihat komposisi jawaban informan 29 orang atau 100 persen menyatakan bahwa tampilan Aparatur dalam memberi pelayanan pendidikan nonformal menyatakan yakin, *credible* dan tanggung jawab.

### 9.3 *Responsible* cara menangani kasus atau keluhan

Komposisi jawaban informan terhadap *Responsible* atau daya tanggap Aparatur dalam menangani keluhan, kasus pelanggan dapat ditunjukkan pada Tabel 4.13. Jawaban informan terhadap keluhan dalam pelayanan pendidikan nonformal. Tabel 4.13. menyatakan rasa kepedulian Aparatur dalam menanggapi keluhan, curhat **pelanggan** kepada UPTD BPKB Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung.

Tabel 4.13. Jawaban informan terhadap keluhan atau complain pelayanan Pendidikan Nonformal

No	Kategori jawaban	Distribusi Frekuensi	Distribusi Persentase
1	Peduli, mau mendengar dengan respek	29	100
2	Kurang respon dan malah arogansi	0	0
3	Acuh tak acuh dan tidak ad respon	0	0
	Jumlah	29	100

Sumber : Olahan data hasil penelitian, 2016

Berdasarkan Tabel 4.13 terlihat komposisi jawaban informan pada 3 (tiga) kategori jawaban yaitu mayoritas informan 29 orang atau 100 persen menyatakan bahwa ketika terjadi keluhan atau complain dari pelanggan mereka merasa peduli, mau mendengar dengan respek. Demikian juga ketika ada keluhan dari pelanggan, maka Aparatur dapat bergerak cepat melakukan komunikasi 2 arah. Kondisi ini dapat ditunjukkan pada Tabel 4.14 Jawaban informan cara merespon keluhan pelanggan dalam pelayanan pendidikan nonformal.

Tabel 4.14. Jawaban Informan terhadap cara merespon keluhan atau complain pelayanan pendidikan nonformal

No	Kategori jawaban	Distribusi Frekuensi	Distribusi Persentase
1	Bergerak Cepat	28	96,55
2	Kurang Tanggap	1	3,45
3	Lamban Sekali	0	0
	Jumlah	29	100

Sumber : Olahan data hasil penelitian, 2016

Berdasarkan Tabel 4.14 terlihat komposisi jawaban informan pada 3 (tiga) Kategori jawaban yaitu mayoritas informan 28 orang atau 96,55 persen menyatakan bahwa ketika terjadi keluhan atau coumplai dari pelanggan dalam memberi pelayanan pendidikan nonformal mereka bergerak cepat untuk mencari jalan keluar, tetapi hanya 1 orang saja atau 3,45 persen yang menyatakan kurang tanggap. Dalam hal ini, masih memiliki hubungan dengan komunikasi yang dilakukan bahwa ketika terjadi interaksi pelayanan dalam menanggapi keluhan, Aparatur melakukan komunikasi 2 arah. Kondisi ini dapat ditunjukkan pada Tabel 4.15. Jawaban informan dalam interaksi menanggapi keluhan pelanggan

Tabel 4.15. Jawaban informan ketika terjadi interaksi dalam menanggapi keluhan atau complain dalam pelayanan pendidikan nonformal

No	Kategori jawaban	Distribusi Frekuensi	Distribusi Persentase
1	Komunikasi 2 arah	29	100
2	Komunikasi 1 arah	0	0
3	Tidak ada komunikasi	0	0
	Jumlah	29	100

Sumber : Olahan data hasil penelitian, 2016

Berdasarkan Tabel 4.15. terlihat komposisi jawaban informan pada 3 (tiga) kategori jawaban yaitu mayoritas dan semua informan memilih 29 orang informan atau 100 persen menyatakan bahwa ketika terjadi keluhan atau complain dari pelanggan, Aparatur melakukan komunikasi 2 arah dengan baik dan respek.

#### 9.4 Access terhadap keterjangkauan pelayanan

Komposisi jawaban informan terhadap *Access* atau daya keterjangkau, kesederhanaan, kemudahan untuk ditemui Aparatur baik personal maupun lokasi pelayanan dapat ditunjukkan pada Tabel 4.16 Jawaban informan terhadap Tatacara pelayanan yang diberikan

Tabel 4.16. Jawaban informan terhadap tatacara pelayanan yang diberikan

No	Kategori jawaban	Distribusi Frekuensi	Distribusi Persentase
1	Komunikasi 2 arah	29	100
2	Komunikasi 1 arah	0	0
3	Tidak ada komunikasi	0	0
	Jumlah	29	100

Sumber : Olahan data hasil penelitian, 2016

Berdasarkan Tabel 4.16. terlihat komposisi jawaban informan pada 3 (tiga) kategori jawaban yaitu mayoritas dan semuanya informan memilih 29 orang

informan atau 100 persen menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan sederhana, mudah dan tidak berbelit belit. Demikian juga terhadap kesiapan Aparatur dalam memberi pelayanan, dapat ditunjukkan pada Tabel 4.17. Jawaban informan terhadap kesiapan Aparatur dalam memberi pelayanan pendidikan nonformal.

Tabel 4.17. Jawaban informan terhadap kesiapan Aparatur dalam memberi pelayanan

No	Kategori jawaban	Distribusi Frekuensi	Distribusi Persentase
1	Mudah ditemui	29	100
2	Sulit untuk ditemui	0	0
3	Tidak mau ditemui	0	0
	Jumlah	29	100

Sumber : Olahan data hasil penelitian, 2016

Berdasarkan Tabel 4.17. terlihat komposisi jawaban informan pada 3 (tiga) kategori jawaban yaitu mayoritas dan semua informan memilih 29 orang informan atau 100 persen menyatakan bahwa ketika terjadi interaksi pelayanan Aparatur mudah untuk ditemui, selalu *stand by* ditempat pelayanan dan tepat waktu. Berbicara mengenai sarana komunikasi yang dibutuhkan pelanggan, dapat ditunjukkan pada Tabel 4.18. Jawaban informan terhadap sarana komunikasi

Tabel 4.18. Jawaban informan terhadap sarana komunikasi

No	Kategori jawaban	Distribusi Frekuensi	Distribusi Persentase
1	Mudah ditemui	29	100
2	Sulit untuk ditemui	0	0
3	Tidak mau ditemui	0	0
	Jumlah	29	100

Sumber : Olahan data hasil penelitian, 2016

Berdasarkan Tabel 4.18. Terlihat komposisi jawaban informan pada 3 (tiga) kategori jawaban yaitu mayoritas dan semua informan memilih 29 orang atau 100 persen menyatakan bahwa sarana komunikasi selalu tersedia dan mudah untuk dihubungi seperti Telepon, Handphone Aparatur, Faximile dan lain lain. Semunya bisa dilaksanakan Komunikasi

#### 9.5. **Courtesy – Kesopan santunan Aparatur dalam membri layanan**

Berdasarkan sisi sopan santun ketika Aparatur melakukan interaksi pelayanan kepada pelanggan, semua Aparatur menyatakan melayani dengan manis dan senyum. Kondisi ini dapat ditunjukkan pada Tabel 4.19. Jawaban informan terhadap pelayanan, terkait ekspresi wajah Aparatur.

Tabel 4.19. Jawaban informan terhadap terkait ekspresi wajah Aparatur dalam memberi pelayanan

No	Kategori jawaban	Distribusi Frekuensi	Distribusi Persentase
1	Manis dan Senyum	29	100
2	Cemberut	0	0
3	Tidak pernah Senyum	0	0
	Jumlah	29	100

Sumber : Olahan data hasil penelitian, 2016

Berdasarkan Tabel 4.19. terlihat komposisi jawaban informan pada 3 (tiga) Kategori jawaban yaitu mayoritas dan semua informan 29 orang atau 100 persen menyatakan bahwa memberi pelayanan ekspresi wajahnya terlihat dan terkesan manis dan senyum dantidak ada yang cemberut. Dari sisi *Performance* mereka melayani dengan sikap naik dan ramah dalam sapaan. Selanjutnya mengenai tutur kata yang dikeluarkan Aparatur, ketika memberi pelayanan, mereka menunjukkan tutur kata yang positif. Kondisi ini dapat ditunjukkan pada Tabel 4.20. Jawaban

informan mengenai tutur kata yang dikeluarkan Aparatur ketika melakukan proses pelayanan

Tabel 4.20. Jawaban informan mengenai tutur kata yang dikeluarkan Aparatur ketika melakukan Proses pelayanan

No	Kategori jawaban	Distribusi Frekuensi	Distribusi Persentase
1	Tutur kata yang positif dan santun dalam bersikap	29	100
2	Tutur Kata Negatif dan kurang santun dalam bersikap	0	0
3	Tutur kata yang tidak jelas, ketus dan tidak santun dalam bersikap	0	0
	Jumlah	29	100

Sumber : Olahan data hasil penelitian, 2016

Berdasarkan Tabel 4.20. terlihat komposisi jawaban informan pada 3 (tiga) kategori jawaban yaitu mayoritas dan semua informan 29 orang atau 100 persen menyatakan bahwa dalam memberi pelayanan menggunakan tutur kata yang positif dan santun dalam bersikap. Tidak terlihat kata negatif dan ketus. Semua dalam kondisi normal. Secara umum pelayanan publik yang diberikan Aparatur menurut cara pandang informan merasakan sangat puas dan pelayanan yang diberikan tepat sasaran. Meskipun demikian tentu masih ditemukan kekurangan ataupun kekeliruan dalam proses pemberian pelayanan. Tetapi hal demikian tidaklah berarti, karena tidak sampai mengganggu tujuan atau menghambat pelayanan yang diberikan.

Beberapa saran yang dapat disampaikan oleh informan dalam upaya meningkatkan efektifitas pelayanan pendidikan nonformal antara lain

1. Penambahan tenaga fungsional pamong Belajar, karena yang ada pada saat ini berjumlah 7 orang. Kondisi ini masih dirasakan kurang.

2. Penambahan fasilitas, sarana dan prasarana
3. Penambahan buku buku untuk referensi untuk penambahan koleksi perpustakaan.

### C. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dituangkan di atas dalam *Strategi pelayanan publik dibidang pendidikan Nonformal pada UPTD Balai Pengembangan Kegiatan Belajar (BPKB) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung*, maka selanjutnya dibahas secara detail sebagai berikut.

1. Pemahaman Aparatur tentang ketentuan aturan pelayanan publik hanya 6,90 persen atau 2 orang Informan telah memahami, namun tidak secara detail. Sedangkan sebanyak 17 orang atau 58,62 persen yang menyatakan belum memahami undang - undang pelayanan publik. Selanjutnya sebanyak 17,24 persen menyatakan kurang memahami, demikian pula sebanyak 5 orang informan atau 17,24 persen menyatakan tidak paham sama sekali soal Undang - Undang Pelayanan publik. Kondisi ini, dalam pembahasan penulis dan meyakini bahwa mereka belum mampu menjelaskan ketentuan aturan yang berlaku terkait pelayanan publik seperti substantif Undang undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik dan Peraturan pemerintah nomor 96 tahun 2012 tentang petunjuk Pelaksanaan UU 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Misalnya pada bab V dalam undang - undang tersebut dijelaskan ada 10 komponen dalam penyelenggaraan pelayanan publik antara lain
  - a. Standar pelayanan publik.
  - b. Maklumat pelayanan.
  - c. Sistem transformasi pelayanan publik (SIPP).

- d. Pengelolaan sarana dan prasarana, fasilitas pelayanan publik.
- e. Pelayanan khusus.
- f. Biaya tarif, pelayanan publik.
- g. Perilaku pelaksanaan dalam pelayanan.
- h. Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik.
- i. Pengelolaan pengaduan.
- j. Penilaian kinerja

Kemudian dalam diskusi terkait tentang arti dan makna pelayanan publik, bagaimana pola penyelenggaraan pelayanan publik masih perlu diberi penjelasan secara detil. Secara konsep pola penyelenggaraan pelayanan Publik merupakan suatu bentuk pengelolaan pelayanan publik dan faktor faktor yang mendukung pengelolaan tersebut untuk memenuhi kebutuhan bagi setiap warga negara atas Barang, Jasa dan pelayanan Administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

2. Pemahaman Aparatur tentang Visi, Misi, Tujuan, Sasaran, Kebijakan, Program dan Kegiatan UPTD Balai Pengembangan Kegiatan Belajar (BPKB) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung. Secara umum mereka sudah memahami, hal ini dapat dilihat dari Tabel 4.2. menjelaskan sebanyak 25 orang Informan atau 86,20 persen telah memahami tentang Visi dan Misi Organisasi. Visi dan Misi Organisasi ditulis pada dinding (wall), kantor. Visi dan Misi UPTD Balai Pengembangan Kegiatan Belajar (BPKB) Dinas pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung seperti tertulis pada Bab IV Hasil dan Pembahasan. Kondisi ini diperkuat dari hasil wawancara penulis dengan pejabat

struktural yaitu Kasubbag Tata usaha (Drs. Muhibat, MM) menyatakan " Bicara soal Visi dan Misi kami mewakili pejabat struktural di lingkungan UPTD Balai Pengembangan Kegiatan Belajar (BPKB) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung sudah memahami, karena Visi dan Misi menentukan arah organisasi pelayanan publik" (Hasil wawancara, Rabu, 3 Agustus 2016)

3. Pemahaman Aparatur tentang Tugas pokok dan Fungsi UPTD Balai Pengembangan Kegiatan Belajar (BPKB) Dinas pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung, secara umum sudah memahami. Kondisi ini dinyatakan oleh sebanyak 26 orang informan atau 89,66 persen. Kondisi ini diperkuat dari hasil wawancara Penulis dengan satu pegawai yakni Hajah Hemnah, S.Sos. dan Dra. Witri menyatakan " Kalau bicara soal tugas pokok dan Fungsi UPTD Balai Pengembangan Kegiatan Belajar (BPKB) Dinas pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung kami sudah memahami, karena keseharian kami selalu dan senantiasa menjalankan tugas sesuai Tupoksi. Kami bekerja dengan baik sesuai dengan ketentuan aturan yang berlaku" (Hasil wawancara, Rabu, 3 Agustus 2016)

4. Pemahaman Aparatur tentang jenis - jenis pelayanan yang diberikan UPTD Balai Pengembangan Kegiatan Belajar (BPKB) Dinas pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung, secara umum sudah memahami. Hal ini dapat dilihat pada Tabel 4.4. yang menyatakan sebanyak 24 orang Informan atau 82,76 persen sudah memahami. Diskusi dengan beberapa pejabat struktural dan Fungsional, mereka dapat menjelaskan ada 7 jenis pelayanan yang sering diberikan kepada publik yaitu

- (1) Pelayanan model program pembelajaran pendidikan Nonformal dan Informal (PNFI) yang dibutuhkan oleh *stakeholder*.

- (2) Pelayanan pengembangan model kurikulum Pendidikan Nonformal dan Informal (PNFI) yang dibutuhkan oleh *stakeholder*.
- (3) Pelayanan pengembangan sarana belajar pendidikan Nonformal dan Informal (PNFI) yang dibutuhkan oleh *stakeholder*.
- (4) Pelayanan pengembangan model pembelajaran dalam bentuk pelatihan yang dibutuhkan *stakeholder*.
- (5) Pelayanan bimbingan Pendidikan Nonformal dan Informal (PNFI) yang dibawakan oleh *stakeholder*.
- (6) Pelayanan pengembangan model peningkatan mutu pendidik dan tenaga kependidikan Pendidikan Nonformal dan Informal (PNFI) yang dibutuhkan *stakeholder*.
- (7) Pelayanan Nara sumber Pendidikan Nonformal dan Informal yang dibutuhkan oleh *stakeholder*.

Dari hasil wawancara dengan beberapa pejabat struktural dan fungsional di UPTD Balai pengembangan Kegiatan Belajar Dinas pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung (Drs. Muhibat, MM., Dra. Sri Sulistya dan Dra. Witri), menyatakan bahwa "Kalau ditanya soal jenis pelayanan dan bagaimana cara melayani, Kami sudah lakukan dengan baik, senang hati, enjoy dan sesuai prosedur. Kami layani mereka dengan sepenuh hati, sesuai yang ada pada kemampuan Kami. Akan tetapi ketika mereka mengajak untuk berdiskusi misalnya terkait soal model pembelajaran PAUD, Tempat Bermain Anak Anak, Kami masih memiliki keterbatasan dengan sarana pelayanan seperti ruang tunggu, ruang diskusi dan bahan bahan referensi untuk perpustakaan"(Hasil wawancara, Rabu, 3 Agustus 2016)

4. SOP Pelayanan Publik bidang Pendidikan Nonformal. Dari Tabel 4.5. menjelaskan bahwa 14 orang Informan atau 48,27 persen dari jumlah pegawai UPTD Balai Pengembangan Kegiatan Belajar Dinas pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung sudah memahami SOP pelayanan Pendidikan Nonformal dan mampu menjelaskan kepada publik. Akan tetapi pada saat Penulis melakukan observasi di lokasi penelitian, pegawai yang bertugas dibidang itu belum dapat menunjukkan bukti fisik SOP yang dimaksud Dari aspek *Tangible* barang bukti belum dapat ditunjukkan (*showing*). Dalam pada itu, sebanyak 14 orang Informan atau 48,27 persen dari jumlah Pegawai yang ada menyatakan belum memahami SOP pelayanan pendidikan Nonformal. Kondisi ini dapat dikatakan berimbang, antara yang telah memahami dan yang belum memahami SOP Pelayanan Pendidikan Nonformal. Dari hasil wawancara dengan beberapa pejabat struktural dan fungsional di UPTD Balai Pengembangan Kegiatan Belajar Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung (Drs. Muhibat, MM., Dra sri sulistya, Dra. Witri), menyatakan bahwa

“Kalau ditanya soal standar operasional prosedur (SOP). Memang tempo hari kami pernah membuat SOP Pelayanan Pendidikan Nonformal, namun bukti fisik yang dimaksud, kami sudah mencari, tetapi belum bisa ditemukan. Oleh karena itu kami mohon maaf belum bisa *showing*. Memang SOP itu sangat urgen dan diperlukan sebagai pedoman pelaksanaan pelayanan.” (Hasil wawancara, Rabu, 3 Agustus 2016)

6 Standar Pelayanan publik bidang Pendidikan Nonformal. Ketika berbicara standar pelayanan pendidikan sama dengan SOP Pelayanan Pendidikan Nonformal. Berdasarkan Tabel 6.6. menjelaskan bahwa 14 orang Informan atau 48,27 persen dari jumlah pegawai UPTD Balai pengembangan Kegiatan Belajar Dinas pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung sudah memahami standar

pelayanan pendidikan Nonformal dan mampu mejielaskan kepada publik. Akan tetapi pada saat penulis melakukan observasi di lokasi penelitian pegawai yang bertugas dibidang itu belum dapat menunjukkan bukti fisik standar pelayanan pendidikan (SPP) yang dimaksud. Dari aspek *Tangible* barang bukti belum dapat ditunjukkan (*showing*). Dalam pada itu sebanyak 14 orang Informan atau 48,27 persen dari jumlah Pegawai yang ada menyatakan belum memahami Standar Pelayanan Pendidikan Nonformal. Kondisi ini dapat dikatakan berimbang, antara yang belum memahami Standar Pelayanan Pendidikan Nonformal. Dari hasil wawancara dengan beberapa pejabat struktural dan fungsional di UPTD Balai Pengembangan Kegiatan Belajar Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung (Drs. Muhibat, MM., Dra. Sri Sulistya, Dra. Witri), menyatakan bahwa

"Kalau ditanya soal standar pelayanan pendidikan (SPP). Memang tempo hari kami pernah membuat Standar Pelayanan Pendidikan Nonformal, namun bukti fisik yang dimaksud kami sudah mencari, tetapi belum bisa ditemukan. Oleh karena itu, kami mohon maaf belum bisa *showing*. Memang standar pelayanan itu sangat urgen dan diperlukan sebagai pedoman pelaksanaan pelayanan publik yang efektif" (Hasil wawancara, Rabu, 3 Agustus 2016)

7 Sarana dan tata ruang pelayanan masih belum nyaman, disebabkan sarana pelayanan seperti gedung asrama, AC, komputer masih terbatas dan tata ruang belum ditata dengan rapi dan dilengkapi Alat pendingin. Sarana pelayanan sangat urgen dalam menunjang kelancaran pelayanan pendidikan di UPTD Balai Pengembangan Kegiatan Belajar (BPKB) Dinas pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung. Selain itu, terdapat perpustakaan, yang masih kekurangan referensi. Buku yang tersedia lebih kurang 500 judul buku. Demikian juga untuk kendaraan bermotor roda 2 dan 4 belum tersedia, karena kendaraan tersebut

dipergunakan untuk menunjang operasional kantor. Selanjutnya sarana laboratorium komputer masih terbatas, berikut juga dengan tenaga Operator Komputernya. Namun disisi lain sarana komunikasi seperti email, telepon, handphone dan faximile sudah tersedia dalam kondisi memadai, akan tetapi masih perlu ditambah lagi. Menurut hasil wawancara dengan beberapa pejabat struktural dan fungsional di UPTD BPKB (Drs. Muhibat, MM,) Dra. Sri Sulistya, Dra. Witri), menyatakan

"Kalau ditanya soal fasilitas, secara umum fasilitas yang ada di UPTD pada kondisi saat ini cukup memadai, akan tetapi masih perlu ditambah dan dibiayai antara lain terkait referensi untuk perpustakaan, sedangkan Tenaga Fungsional operasional masih perlu ditambah" (Hasil wawancara, Rabu, 3 Agustus 2016)

sedangkan penjelasan mitra kerja dari Sanggar Kegiatan Belajar (SKB) Kabupaten Pesawaran (Tiorina Nainggolan, SP., dan Dra. Yulianti) menyatakan perlunya kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan pendidikan nonformal seperti ruang tunggu, ruang diskusi yang ditata rapi, sehingga mampu memberikan ketenangan dan kenyamanan. Berikut hasil wawancara dengan mereka menyatakan : "Kami sebagai mitra kerja UPTD BPKB Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung, menjalankan program atau model pembelajaran seperti PAUD yang telah dirancang oleh Provinsi, terkait soal sarana dan prasarana pelayanan, seperti buku untuk kelengkapan perpustakaan, Gedung dan asrama memang masih perlu ditingkatkan dan ditata demikian rupa. Akan tetapi untuk pengembangan kedepan, maka kami terus dan tetap mendukung, program - program yang sudah dan yang akan berjalan." (Hasil wawancara, Rabu, 3 Agustus 2016)

8 Dimensi kualitas pelayanan publik berdasar tanggapan Informan atau responden.

Berdasarkan sisi *Tangible*, semua pelayanan yang diberikan berujud fisik artinya ada barang bukti yang nyata dan jelas dan akuntabel sebagai produk layanan. Produk layanan selalu dan senantiasa tersedia. produk layanan Pendidikan Nonformal dapat dikatakan baik dan berkualitas. Kondisi ini dapat dilihat secara kasat mata dari model - model pembelajaran bagi PAUD, TK, Posyandu, Tempat Bermain yang diberikan oleh UPTD BPKB Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung.

Berdasarkan sisi *Accountable*, secara realita semua produk yang diberikan UPTD BPKB Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung dapat dipertanggung jawabkan kepada publik, karena dalam memberi pelayanan kepada publik didukung oleh tampilan atau performance Aparatur yang yakin *credible* dan bertanggung jawab.

Berdasarkan sisi *responsible*, secara realita ketika pelanggan mendapat keluhan atau ingin menyampaikan keluhan, curhat ataupun complain, maka akan direspon oleh Aparatur dengan cepat, komunikatif dengan melakukan komunikasi 2 arah (*twowaytrafficcommunication*) dan mau mendengar keluhan dengan respek.

Berdasarkan sisi *Access*, secara realita tatacara pelayanan yang diberikan Aparatur dilakukan secara sederhana, mudah, Aparatur mudah ditemui dan tidak berbelit belit. Aparatur selalu *standby* ditempat pelayanan dan ketika pelanggan datang ke kantor untuk suatu pelayanan, maka Aparatur segera memberikan

pelayanan dengan tepat waktu. Sarana komunikasi selalu tersedia dan mudah untuk dihubungi.

Berdasarkan Courtesy, secara realita para Aparatur melayani dengan ekspresi wajah yang manis, senyum dan sikap yang baik dan ramah dalam sapaan. Selanjutnya memberikan tutur kata yang positif dan santun dalam bersikap. Berdasarkan dimensi diatas, secara keseluruhan tentang pelayanan publik dibidang pendidikan nonformal, para pelanggan merasa puas, karena telah diberikan pelayanan yang efektif. Untuk hal hal yang masih dinyatakan kurang, sambil berjalan dan proses dapat diupayakan secara dengan kemampuan pendanaan yang ada.

9. Dukungan dan komitmen ASN yang bertugas pada UPTD Balai Pengembangan Kegiatan Belajar (BPKB) Dinas pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung sangat positif, dalam artian bahwa mereka akan melayani publik dengan sepenuh hati sesuai dengan kemampuan yang ada, tanpa diskriminatif. Artinya mereka melayani tidak membedakan bedakan ras, suku dan golongan, semua dilayani dengan prima. Hasil wawancara yang dapat diungkapkan sangat mendukung dalam memberi pelayanan kepada publik dibidang Pendidikan Nonformal.berikut petikan wawancara Penulis dengan Ibu Hajah Hemnah, S.Sos, Ibu Dra. Sri Sulistya, Ibu Tiorina Nainggolan, SP, Ibu Adri dan Ibu Dra. Yuliati. “Lembaga UPTD BPKB ini, merupakan lembaga yang berperan dan melaksanakan fungsi untuk melayani publik dengan sebaik baiknya. Oleh karena itu perlu kita semua mendukung sesuai dengan tugas dan fungsi. Hanya saja perlu diusulkan atau diupayakan penambahan tenaga fungsional

Pamong Belajar, sarana Gedung, asrama, ruang tunggu yang nyaman dan prasarana pelayanan Pendidikan Nonformal. Kedepan perlu dipikirkan pelayanan Pendidikan Nonformal berbasis internet dan bimbingan berkelanjutan dengan mitra kerja.” (Hasil wawancara, Rabu, 3 Agustus 2016)

#### **10. Strategi yang dapat dilakukan untuk mencapai pelayanan pendidikan Nonformal**

Pelayanan publik dibidang Pendidikan Nasional pada UPTD BPKB Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung, akan dapat diwujudkan dengan baik dan efektif, bilamana

1. Aparatur Sipil Negara atau ASN pada satuan kerja tersebut menyadari, memahami dan peduli akan peran dan fungsinya sebagai Pelayan publik. Bahwa kehadiran ASN diberi amanah oleh negara untuk selalu dan senantiasa memberikan pelayanan terbaik kepada publik yang merupakan pelanggan atau mitra kerja. Kondisi ini, tentu sesuai dengan bidang tugas masing masing, diman pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan Kebutuhan (*Needs*) pelanggan, standar pelayanan publik yang telah ditentukan dan bukan karena keinginan (*Wants*) pelanggan. Point ini sangat urgen dan diperlukan, agar ASN dapat merubah mindset atau pola pikir dalam memaknai pelayanan publik. artinya dalam oprasionalnya bahwa kita yang melayani pelanggan dan bukan pelanggan yang melayani kita (*We serve the best customer and not customer to serve us*). Kondisi demikian merupakan amanah undang undang nomor 5 tahun 2014 tentang ASN pada pasal 10 menyatakan bahwa ASN memiliki fungsi sebagai Pelaksana kebijakan publik, pelayan publik dan perekat dan pemersatu bangsa.

Sedangkan di pasal 11 ASN bertugas melaksanakan kebijakan publik yang dibuat oleh Pejabat Pembina Kepegawaian sesuai dengan ketentuan peraturan per UU an, memberikan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas dan mempererat persatuan dan kesatuan

NKRI. Kalau hal ini dapat dijalankan, maka akan terwujud nilai – nilai dalam diri ASN.

2. Sikap perilaku ASN dalam memsrikan pelayanan dibidang pNF harus sesuai dengan norma norma pelayanan publik seperti ramah, akuntabel, akses, sopan santun, komunikatif, inovatif, responsif, tepat waktu,dll. Sifat perilaku dapat ditempuh dengan melakukan bimbingan teknis pelayanan berkarakter prima.

3. UPTD Balai Pengembangan Kegiatan Belajar Dinas pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung, harus memiliki SOP pelayanan Pendidikan Nonfomral dan standar pelayanan pendidikan dibidang Pendidikan Nonformal sesuai ketentuan aturan yang berlaku Karena UPTD Balai Pengembangan Kegiatan Belajar Dinas pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung, sebentar lagi akan dialifungsikan sebagai UPT Kementerian pendidikan dan Kebudayaan RI Jakarta.

4. Sarana pelayanan harus tersedia dalam kondisi baik, untuk kelancaranpelaksanaan tugas. Sarana sangat penting dan diperlukan dalam upayamenunjang implementasi pelayanan publik agar lebih baik dan efektif.sarana pelayanan yang penting dan pertu diupayakan untuk mewujudkanpelayanan pendidikan nonformal yang efektif adalah website

sebagai informasi pelayanan publik tata ruang pelayanan, ruang tunggu, *Guest House*.

5. Dukungan dari semua pihak pemangku kepentingan internal dan eksternal UPTD BPKB Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung pada tahun mendatang, perlu didesain sistem informasi pelayanan public dibidang pendidikan nonformal dan informal secara rasional. Penyelenggara berkewajiban mengelola sistem informasi yang terdiri atas informasi elektronik atau non elektronik. Sasaran informasi merupakan faktor yang sangat penting dalam pelayanan publik. Hal penting yang perlu didesain dalam sistem informasi pelayanan publik antara lain meliputi penyelenggara, jenis jenis pelayanan, standar pelayanan, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan dan penilaian kinerja. Penyelenggara memiliki kewajiban menyediakan informasi sebagaimana dimaksud diatas kepada publik secara terbuka dan muda untuk diakses.

6. Komitmen dari semua unsur satuan kerja UPTD BPKB Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung, Kondisi ini sangat urgen dan diperlukan, karena sebagus apapun model perencanaan, pelaksanaan pelayanan publik, apabila tidak ada komitmen, maka pekerjaan tersebut tidak akan berjalan secara maksimal. Keterkaitan antara seluruh komponen baik dilihat dari sisi proses pengelolaan maupun sisi faktor faktor pendukung seperti organisasi penyelenggara, pelaksana teknis, standar pelayanan, maklumat pelayanan, sistem informasi, fasilitas, biaya dan peran masyarakat untuk memenuhi kebutuhan prrblik, pada dasarnya menggambarkan pola penyelenggaraan pelayanan publik dalam suatu organisasi.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian terdahulu terutama pada bab Hasil dan Pembahasan terkait penelitian Strategi pelayanan publik dibidang Pendidikan Nonformal pada UPTD Balai Pengembangan Kegiatan Belajar (BPKB) Dinas pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung, khususnya pada jawaban atas pertanyaan dan tujuan penelitian, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut

1. Gambaran pelayanan Pendidikan Nonformal di UPTD BPKB Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung terdiri dari jenis jenis pelayanan sebagai berikut model program pembelajaran pendidikan Nonformal, Pelayanan pengembangan model kurikulum pendidikan Nonformal yang dibutuhkan oleh stakeholder, Pelayanan pengembangan model pembelajaran dalam bentuk pelatihan yang dibutuhkan stakeholder, Pelayanan bimbingan Pendidikan Nonformal dan Informal (PNFI) yang dibutuhkan oleh stakeholder, Pelayanan pengembangan model peningkatan mutu Pendidik dan tenaga kependidikan pendidikan Nonformal dan Informal (PNFI) yang dibutuhkan oleh stakeholder Pelayanan Pengembangan sarana belajar Pendidikan Nonformal dan Informal (PNFI) yang dibutuhkan oleh stakeholder
2. Respon yang disampaikan oleh *Customer* (pelanggan) baik internal dan eksternal terhadap pelayanan Pendidikan Nonformal secara umum dapat dikatakan baik, namun masih perlu peningkatan dan penyempurnaan pada

satuan kerja UPTD Balai Pengembangan Kegiatan Belajar (BPKB) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung

3. Strategi pelayanan publik dibidang pendidikan nonformal pada Satuan kerja yaitu (a) merubah *mind setting* Aparatur Sipil Negara (ASN) agar memahami, menyadari dan mampu mengamalkan bahwa ASN itu mesti memiliki sifat perilaku sebagai Pelayan Publik yang selalu dan senantiasa memberi pelayanan yang berkarakter prima kepada publik dan bukan ASN yang selalu dan senantiasa minta dilayani (b) perlu adanya dukungan dan komitmen dari semua pihak pemangku kepentingan pada satuan kerja UPTD BPKB Dinas pendidikan dan Kebudayaan provinsi Lampung (c) UPTD BPKB Dinas pendidikan dan Kebudayaan provinsi Lampung harus memiliki SOP pelayanan pendidikan Nonformal dan standar Pelayanan Pendidikan dibidang pendidikan Nonformal (d) melengkapi sarana pelayanan yang harus tersedia dalam kondisi baik, untuk kelancaran pelaksanaan tugas. Sedangkan strategi yang diterapkan pada mitra adalah tetap komitmen untuk memberikan pelayanan yang sebaik baiknya sesuai dengan SPP, SOP dan SPM yang telah disusun.

## B. Saran

Saran yang dapat disampaikan terkait hasil penelitian yaitu

1. Mengupayakan pendanaan yang dapat dianggarkan pada Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN) dan Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD) untuk mendesain pelayanan pendidikan nonformal berbasis

website sebagai aplikasi sistem informasi pelayanan publik dibidang pendidikan nonformal. Dengan adanya

2. aplikasi sistem, maka akan memudahkan ASN memberikan pelayanan yang cepat, mudah dan akuntabel.
3. Mengupayakan ruang tunggu yang nyaman. Dengan maksud untuk memberikan kenyamanan kepada customer, ketika tedadi antrian.
4. Penambahan referensi untuk perpustakaan, dengan maksud untuk menambah wawasan dalam pelayanan pendidikan nonformal.



## DAFTAR PUSTAKA

- Alfiansyah. (2003). Efektifitas Program Peningkatan Kecamatan dalam Meningkatkan Pendapatan Masyarakat. Studi Deskriptif Program Pemberian Pinjaman Modal usaha Produktif di Desa Mulang Maya Kecamatan Kotabumi Selatan Lampung Utara
- AF Stoner dalam Wahyusimudjo. (2003). Lembaga Administrasi Negara RI. Teori Kepemimpinan dan Dasar Dasar Manajemen
- Anelia Mira. (2012). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan siswa dalam mengikuti kursus di Lembaga Bimbingan Belajar IPIEMS Semarang
- Anonim. (2014). Panduan Penulisan Proposal dan Tugas Akhir Program Magister (TAPM). Penerbit Universitas Terbuka
- Budiono. (2003). Pelayanan Prima Yayasan Kawula Indonesia
- Bramley Peter. (2003). Evaluating and Training Effectiveness. MC.Grawhill..
- Buchory Matangin. (2010). Penelitian Pendidikan Nonformal TPA An-Nahdiyyah Salafiyah Nusajati, dan Pesantren Daml 'Ulum di Desajati Sampang Cilacap.
- Djaenuri Aries (2003). Modul perkuliahan -Buku Materi pokok (BMP) IPEM 4213 Sistem Pemerintahan Desa. Pusat Penerbitan Universitas Terbuka
- Fatima Agustriana. (2011). Skripsi Mitigasi Bencana Wilayah Pesisir di Provinsi Lampung (studi pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Lampung). Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung
- Jajat S Ardiwinata, Suprayogi dan Joni Rahmat. (2007). Penelitian tentang Model Penyelenggaraan Pendidikan Nonfromal melalui Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM) di Kota Bandung.
- Hasan Sadily.(1990). Kamus Lengkap Inggris Indonesia
- Hasanah Empip. (2004). Peranan dan Kualitas Layanan Pemerintah Kelurahan dalam Pemberian Pelayanan Jasa Publik, Fisip Universitas Lampung
- Irawan Prasetya. (2014). Lembaga Adminishasi Negara Logika dan Prosedur Penelitian. STIA LAN Jakarta

- Lukman Sampara dan Sugiyanto. (2001). Lembaga Administrasi Negara RI Pengembangan Pelaksanaan Pelayanan Prima.
- Moleong Lexy. (1998). Metodologi Penelitian Kualitatif. Penerbit PT Remaja Rosdakarya Bandung.
- Moleong Lexy. (2005). Metodologi Penelitian Kualitatif. Penerbit PT RemajaRosdakarya Bandung.
- Mariyana Rita (2008) dari Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Universitas Pendidikan Indonesia melakukan penelitian tentang Implementasi program pembelajaran Berbasis Bimbingan di Taman Kanak-kanak
- Rita Mariyana. (2013). dari Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Universitas Pendidikan Indonesia melakukan penelitian tentang Model Pembelajaran Berbasis Kecerdasan Jamak di Taman Kanak-kanak
- Ngadisah. (2004). Modul Perkuliahan -Buku Materi Pokok (BMP) IPEM 4317 Birokrasi. Pusat Penerbitan Universitas Terbuka
- Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Profesi
- Peraturan Pemerintah Nomor 46 tahun 2011 Tentang Penilaian Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil (PNS).
- Peraturan Kementerian Dalam Negeri Nomor 52 tahun 2011 Tentang SOP di lingkungan KDN dan Pemerintah Provinsi, Kabupaten/Kota
- Peraturan Kepala BKN Nomor 1 tahun 2013 tentang ketentuan pelaksanaan PP 46 tahun 2011 tentang Penilaian Prestasi Kerja PNS
- Rochmah Siti dan Trilaksono Nugroho. (2008). Metode Penelitian Sosial, Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif Dalam penelitian Bidang Administrasi Publik. Penerbit Lembaga Penelitian FIA Universitas Brawijaya
- Sutopo. (2002). Metodologi Penelitian Kualitatif. Dasar Teori dan Terapannya dalam penelitian. Sebelas Maret University Press, Surakarta Indonesia
- Surachman winarno. (2003). Manajemen Sumber Daya Manusia. STIA LAN Press. Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia
- Sugiyono. (2005). Memahami Penelitian Kualitatif. ALFABETA . Bandung

- Suprpto Riyadi. (2005). Bahan Ajar Reformasi Administrasi Publik. Program Pasca Sarjana Universitas Brawijaya
- Suprpto Riyadi. (2005). Bahan Ajara Efektivitas Pelayanan Publik. Program Pasca Sarjana Universitas Brawijaya
- Sumaryadi Nyoman. (2005). Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesi. Bahan Ajar Diklat Kepemimpinan Tingkat IV.
- Sanafiah dalam Salim Agus Salim. (2006). Tesis Strategi Pemerintah Daerah dalam Mnegatasi Faklor-Faktor Penghambat Otonomi Daerah (studi tentang strategi Bidang sumber daya Aparatur di Kabupaten way Kanan). Program Magister Administrasi Publik. Universitas Brawijaya Malang
- Sjihabudin Ahmad. (2012). Bahan Pembelajaran Sertifikasi Mata Diklat SOP Administrasi Pemerintahan Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia
- Undang Undang Nomor 20 tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional
- Undang Undang Nomor 14 tahun 2005 Tentang Guru dan Dosen
- Undang Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Undang Undang Nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur sipil Negara
- Yuzar. (2006) . Tesis Analisis Kualitas Pelayanan Publik di era otonomi Daerah (Studi tentang upaya Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Way Kanan dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. Program Magister Administrasi Publik. Universitas Brawijaya Malang
- [www.kukuhkurnia.com.2011.Efektivitas pelayanan Puskesmas](http://www.kukuhkurnia.com.2011.Efektivitas_pelayanan_Puskesmas)
- [www.kompasiana.com/ganibazar/strategi-pelayanan-publik](http://www.kompasiana.com/ganibazar/strategi-pelayanan-publik).



Yang Terhormat  
Bapak/Ibu/Sdr.....  
Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) UPTD BPKB  
Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung  
Di  
Bandar Lampung

Dengan hormat,

Semoga Tuhan senantiasa memberikan redonya kita semua amin. Saya ingin menyampaikan bahwa dalam upaya penyelesaian perkuliahan saya sebagai mahasiswa pasca sarjana Magister Administrasi Publik (MAP) Universitas Terbuka UPBJJ Kota Bandar Lampung maka saya bermaksud ingin melakukan penelitian yang berjudul ***Strategi mewujudkan pelayanan publik yang efektif dibidang pendidikan nonformal pada UPTD BPKB Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung.***

Kajian dalam penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan bagaimana cara melakukan pelayanan publik yang efektif dibidang pendidikan non formal pada UPTD BPKB Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung

Berkenaan dengan hal diatas, saya mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Sdr. Untuk berkenan mengisi kuisisioner yang telah disediakan dengan jujur sesuai dengan situasi kondisi yang ada saat ini. Selanjutnya, data dan informasi yang akan diberikan adalah semata mata untuk kepentingan tugas akhir studi program pasca sarjana Magister Administrasi Publik (MAP) Universitas Terbuka - UPBJJ Kota Bandar Lampung

Demikian atas bantuan dan kerjasama yang baik diantara kita, saya sampaikan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya.

Hormat saya,  
Mahasiswa,

**RINDANGSARI AD**  
NIM 014827014

## PEDOMAN KUISIONER

Judul Penelitian \*JP\* : Strategi mawujudkan pelayanan publik yang efektif dibidang pendidikan Nonformal pada UPTD BPKB Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung

Informan – nara sumber : .....  
 Stakeholder : pelanggan Internal/Ekternal  
 Jabatan : .....  
 Teknik Pengumpulan Data : Kuisioner

## IDENTITAS INFORMAN

### 1. DATA INFORMAN / NARA SUMBER

1. Nama,nip : L/P .....
2. Jabatan : .....
3. Umur : .....
4. Status : .....
5. Pendidikan Terakhir : .....
6. Eselonering : .....
7. Masa kerja : .....
8. Pangkat/Golongan : .....

### 2. PETUNJUK PENGISIAN

Pilihlah jawaban yang cocok menurut cara pandang saudara dengan melingkari itemyang telah diberikan.

### 3. KAJIAN TENTANG PEMAHAMAN ATURAN PELAYANAN PUBLIK

1. Apakah saudara, telah memahami tentang situasi UU TAHUN 2009 tentang Pelayanan Publik
  - a. Sudah Memahami
  - b. Belum Paham
  - c. Kurang Paham
  - d. Tidak Paham Sama Sekali
2. Apakah saudara telah memahami tentang Visi, Misi, Tujuan, Sasaran, Kebijakan, Program dan Kegiatan UPTD BPKB
  - a. Sudah Memahami
  - b. Belum Paham
  - c. Kurang Paham
  - d. Tidak Paham Sama Sekali
3. Apakah saudara, telah memahami tupoksi UPTD BPKB Dinas Pendidikan Kebudayaan Provinsi Lampung
  - a. Sudah memahami
  - b. Belum paham
  - c. Kurangpaham
  - d. Tidak paham sama sekali

4. Apakah saudara, telah memahami tentang Jenis jenis pelayanan publik yang diberikan pada UPTD BPKB Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung
  - a. Sudah memahami dan dapat menjelaskan kepada publik
  - b. Belum paham
  - c. kurang paham
  - d. Tidak paham sama sekali
5. Apakah saudara, telah memahami tentang SOP pelayanan Pendidikan Nonformal yang ada pada UPTD BPKB Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung
  - a. a. Sudah memahami dan dapat menjelaskan kepada publik
  - b. Belum paham
  - c. kurang paham
  - d. Tidak paham sama sekali
6. Apakah saudara, telah memahami tentang Standar pelayanan Pendidikan Nonformal yang ada pada UPTD BPKB Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung
  - a. a. Sudah memahami dan dapat menjelaskan kepada publik
  - b. Belum paham
  - c. kurang paham
  - d. Tidak paham sama sekali
7. Bagaimana tentang sarana yang ada di UPTD BPKB Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung
  - a. Sudah lengkap
  - b. Belum lengkap
  - c. Kurang lengkap
  - d. Tidak ada sarana sama sekali

#### 4. KAJIAN TENTANG DIMENSI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

1. Dari sisi *Tangible* (Berwujud fisik, nyata, jelas dan dapat dilihat dengan mata). Menurut Bapak/Ibu/Sdr produk yang diberikan aparatur UPTD BPKB Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung, apakah
  - a. *Tangible* (Berujud fisik, nyata, jelas dan dapat dilihat dengan mata).
  - b. Intangible (tidak berujud alias bohong)
  - c. Hanya janji belaka
2. Produk layanan yang dibutuhkan, apakah
  - a. Selalu tersedia
  - b. Jarang tersedia
  - c. Tidak pernah ada
3. Bagaimana pendapat saudara, tentang pelayanan pendidikan non formal yang telah diberikan oleh UPTD BPKB Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung, dilihat dari sisi produk pelayanan
  - a. Sangat baik dan berkualitas
  - b. Baik dan berkualitas
  - c. Kurang baik dan kurang berkualitas

4. Dari sisi **Accountable** (dapat dipertanggungjawabkan). Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr terhadap pelaksanaan pelayanan Pendidikan Nonformal yang dilakukan oleh UPTD BPKB Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung, apakah
  - a. Akuntabel dalam arti dapat dipertanggungjawabkan
  - b. Kurang akuntabel
  - c. Tidak akuntabel, artinya tidak dapat dipertanggungjawabkan
5. Bagaimana tampilan Aparatur dalam memberi pelayanan
  - a. Yakin, credible dan bertanggung jawab
  - b. Kurang yakin, uncredible dan bertanggung jawab
  - c. Tidak Yakin, uncredible dan bertanggung jawab
6. Dari sisi **Responsible** (dapat memberi respon). Ketika bapak/Ibu/Sdr mendapat keluhan atau cara menangani kasus pelanggan terhadap BJ yang diberikan Aparatur UPTD BPKB dalam pelayanan, bagaimana sikap Aparatur merepons keluhan tersebut
  - a. Peduli, respons mau mendengar keluhan dengan respek
  - b. Kurang respon dan malah arogansi
  - c. Acuh tak acuh dan tidak respon
7. Cara merespon keluhan, bagaimana reaksi Aparatur
  - a. Bergerak cepat
  - b. Kurang tanggap
  - c. Lamban sekali
8. Ketika terjadi interaksi pelayanan dalam menanggapi keluhan, apakah ada
  - a. Komunikasi 2 arah
  - b. Komunikasi 1 arah
  - c. Tidak ada komunikasi
9. Dari sisi **Access** (keterjangkauan). Bagaimana tatacara pelayanan yang diberikan Aparatur UPTD BPKB
  - a. Sederhana dan mudah
  - b. Sulit
  - c. Berbelit belit
10. Kesiapan Aparatur dalam memberi pelayanan
  - a. Mudah ditemui
  - b. Sulit ditemui
  - c. Tidak mau ditemui
13. Bagaimana pendapat saudara, tentang pelayanan pendidikan non formal yang telah diberikan oleh UPTD BPKB Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung, dilihat dari sisi kesiapan petugas
  - a. Selalu stand by ditempat pelayanan
  - b. Kadang ada - kadang tidak berada ditempat
  - c. Tidak ada dikantor ketika dibutuhkan
14. Bagaimana pendapat saudara, tentang pelayanan pendidikan non formal yang telah diberikan oleh UPTD BPKB Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung, dilihat dari sisi ketepatan waktu pelayanan
  - a. Sangat tepat waktu
  - b. Tepat waktu
  - c. Tidak tepat waktu

15. Bagaimana dengan sarana komunikasi yang dibutuhkan, apakah
  - a. Selalu tersedia dan mudah dihubungi
  - b. Tersedia, tapi sulit dihubungi
  - c. Tidak bisa dihubungi
  
16. Dari sisi Courtesy (Kesopanan santunan). Ketika bapaMbu/sdr mendapat pelayanan yang diberikan Aparatur UPTD BPKB dalam pelayanan, bagaimana ekspresi wajah yang ditampilkan
  - a. Manis dan senyum
  - b. Cemberut
  - c. Tidak pernah senyum
  
17. Bagaimana pendapat saudara tentang pelayanan pendidikan non formal yang telah diberikan oleh UPTD BPKB Dinas Pendidikan dan kebudayaan Provinsi Lampung dilihat dari sisi performance petugas
  - a. Sikap baik dan ramah dalam sapaan
  - b. Baik dan ramah
  - c. Kurang baik dan kurang ramah dalam sapaan
  
18. Bagaimana dengan tutur kata yang dikeluarkan Aparatur, ketika memberi pelayanan
  - a. Tutur kata yang positif dan santun dalam bersikap
  - b. Tutur kata negatif dan kurang santun dalam bersikap
  - c. Tutur kata yang tidak jelas, ketus dan tidak santun dalam bersikap
  
19. Dari point point diatas, secara keseluruhan tentang pelayanan publik dibidang Pendidikan Nonformal, bagaimana pendapat Bapak/Ibu/sdr
  - a. Sangat puas dan pelayanan yang diberikan efektif
  - b. kurang puas dan pelayanan yang diberikan kurang efektif
  - c. Tidak puas dan pelayanan yang diberikan tidak efektif
  
20. Bagaimana usul, ide dan saran yang sdr, akan disampaikan terkait pelayanan dibidang Pendidikan Nonformal yang diberikan oleh UPTD BPKB Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung, untuk perbaikan masa yang akan datang
  - 1.
  - 2.
  - 3.
  - 4.
  - 5.

8. Bagaimana cara pandang Bapak/Ibu/Sdr seraku Mitra kerja yang pernah mendapat pelayanan dari UPTD BPKB Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung
9. Bagaimana dengan komitmen Pimpinan dalam melakukan pelayanan kepada public terwujud dengan prima
10. Bagaimana usul, ide dan saran yang sdr. akan disampaikan terkait pelayanan dibidang pendidikan non formal yang diberikan oleh UPTD BPKB Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung, untk perbaikan masayang akan datang
11. Bagaimana menurut cara pandang Bapak/Ibu/Sdr tentang strategi yang mesti dilakukan dalam upaya mewujudkan pelayanan pendidikan nonformal yang efektif?



## **PEDOMAN OBSERVASI**

Judul Penelitian \*JP\* : Strategi mewujudkan pelayanan publik yang efektif dibidang pendidikan Nonformal pada UPTD BPKB Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung.

Satuan Kerja : .....

Teknik Pengumpulan data : Observasi

### **ASPEK YANG AKAN DIOBSERVASI**

1. SOTK UPTD BPKB Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Frovinsi Lampung
2. Dokumen Renstra
3. Dokumen SOP Pelayanan Pendidikan Nonformal
4. Dokumen Standar Pelayanan Pendidikan Nonformal
5. Sarana pelayanan
6. Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP) Pendidikan Nonformal

