

**KINERJA PELAYANAN UNIT PELAKSANA
TEKNIS DAERAH BALAI LATIHAN KERJA
KOTA TANGERANG**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Sosial pada Konsentrasi Manajemen Publik
Program Studi Ilmu Administrasi Negara**



Oleh :

ADNAN RIZKI LUBIS

NIM. 6661091649

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA
SERANG, FEBRUARI 2015**

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : ADNAN RIZKI LUBIS
Nim : 6661091649
Judul : KINERJA PELAYANAN UPTD BALAI LATHAN KERJA KOTA
TANGERANG

Senin, April 2015

Skripsi ini Telah Disetujui Untuk Dijadikan

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Azwaning Budiah, S.Pd., M.Pd.
NIP. 196905022005012001



Julianta Cahit, S.Sos., M.Si
NIP. 197207132009121001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sahlin' Agung Tirtayasa



Dr. Agus Sjaifari M.Si
NIP. 197098242005011002

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : ADNAN RIZKI LUBIS
NIM : 6661091649
Jusuf/Skripsi : KENERJA PELAYANAN UNIT PELAKSANA
TEKNIS DAERAH BALAI LATIHAN KERJA KOTA
TANGERANG

Telah Dibaca di Hadapan Dewan Penguji Sidang Skripsi di Serang, tanggal
12 Juni 2015 dan dinyatakan LULUS

Serang, 12 Juni 2015

Ketua Penguji

Rahmawati, M.Si
NIP. 197905252005012000

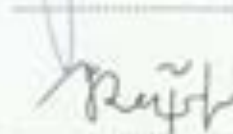
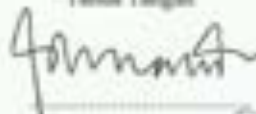
Anggota I

Iyah Etna Jumiati, S.P., M.Si
NIP. 197501312005012004

Anggota II

Armaswati, M.Si
NIP. 197004102006042001

Tanda Tangan



Menggetahui,

Dekan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Agus Solihari, M.Si
NIP. 1971082420080911002

Ketua Program Studi

Rahmawati, M.Si
NIP. 197905252005012000

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Adnan Rizki Lubis

NIM : 091649

Tempat Tanggal Lahir: Tangerang, 13 Mei 1991

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul Kinerja Pelayanan Unit Pelaksana Teknis Daerah Balai Latihan Kerja Kota Tangerang adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila dikemudian hari skripsi ini mengandung unsur plagiat, maka gelar kehormatan saya bisa dicabut.

Sarang, 27 April 2015



Adnan Rizki Lubis

ABSTRAK

Adnan Rizki Lubis. 6661091649. Kinerja Pelayanan Unit Pelaksana Teknis Daerah Balai Latihan Kerja Kota Tangerang. Program Studi Ilmu Administrasi Negara. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Dosen Pembimbing I : Dr. Ayuning Budiati, S. Ip., MPPM. Dosen Pembimbing II : Juliannes Cadith, S.Sos., M.Si.

Kata Kunci: Kinerja, Pelayanan, UPTD

Latar belakang penelitian ini kinerja pelayanan dari UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang belum terlaksana dengan baik. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar kinerja pelayanan UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang. Kriteria pelayanan sendiri meliputi: kesederhanaan; kejelasan; kepastian waktu; akurasi; keamanan; tanggungjawab; kelengkapan sarana dan prasarana; kemudahan akses; kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan; dan kenyamanan. Metode penelitian yang digunakan yaitu pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner. Populasi penelitian ini seluruh masyarakat yang ingin mengikuti kegiatan program pendidikan dan pelatihan kerja dengan jumlah 340 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *incidental sampling* dengan rumus slovin diperoleh sampel berjumlah 77 responden. Teknik pengolahan data menggunakan uji t. Tempat dan waktu penelitian di Kota Tangerang. Hasil penelitian menunjukkan: diketahui nilai t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} ($1,27 < 1,665$), maka hipotesis yang diajukan adalah kinerja pelayanan UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang $\leq 70\%$ dari kriteria yang diharapkan dapat diterima. Dengan demikian, kinerja pelayanan UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang masih belum baik karena kurangnya pelaksana serta ruangan untuk peserta dalam menyelenggarakan kegiatan program pendidikan dan pelatihan kerja.

ABSTRACT

Adnan Rizki Lubis. 6661091649. The Service Performance of Regional Technical and Operational Unit at Vocational Training Centre (Balai Latihan Kerja) in Tangerang City. Study Program of Ilmu Administrasi Negara. Faculty of Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Advisor I: Dr. Ayuning Budiati, S. Ip., MPPM. Advisor II: Juliannes Cadith, S.Sos., M.Si.

Keywords: *performance, service, UPTD*

The present research is grounded from the unsuccessfully implemented service performance at UPTD Vocational Training Centre (henceforth „BLK“) in Tangerang City. It was aimed to find out how significant the quality of service performance is at UPTD BLT in Tangerang City. There were a number of used criteria which comprise of: simplicity; clarity; time assurance; accuracy; safety; responsibility; completeness on facilities and infrastructures; access facilities; discipline, politeness, and friendliness; as well as comfortness. Researcher applied quantitative approach in which questionnaires were used to collect the data. The whole population is 340 people in that 77 of them were chosen as the sample of this research under the principle of Slovin’s formula within incidental sampling technique. To analyze the data, T-test was purposefully used. Reflected from the findings, it showed that the number of t_{count} was lower than t_{table} ($1,27 < 1,665$). As a result, the examined hypothesis, which is service performance at UPTD BLK in Tangerang City $\leq 70\%$ based on the expected criteria, was accepted. In sum, the service performance of UPTD BLK in Tangerang City is still unsatisfactory since lack of executive people as well as adequate rooms for audiences in holding educational programs and workshops.

“Success is always accompanied with failure”

Tulisan ini saya persembahkan untuk pemberi kebahagiaan terbesar:

Ayahanda Ridwan dan Ibunda Siti Aminah

KATA PENGANTAR

Bismillahir-Rahmanir-Rahim,

Assalamu''abikum warahmatullah wabarakatuh,

Segala puji bagi Allah yang atas nikmatnya penulis telah dapat merampungkan Skripsi yang berjudul Kinerja Pelayanan UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang. Shalawat dan salam mudah-mudahan tercurahkan untuk panutan penulis, junjungan Nabi besar Muhammad SAW.

Penulisan Skripsi ini tidak mungkin dapat terselesaikan tanpa adanya bimbingan, bantuan, nasihat, saran, dan perhatian dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini merupakan suatu kebanggaan bagi penulis untuk menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan dengan segala kerendahan hati kepada :

1. Prof. Dr. Sholeh Hidayat, M.Pd., Rektor Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
2. Dr. Agus Sjafari, M.Si., Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
3. Kandung Sapto Nugroho, S.Sos,M.Si., Wakil Dekan bidang I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
4. Mia Dwiana M., S.Sos, M.I.Kom., Wakil Dekan bidang II Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
5. Gandung Ismanto, MM., Wakil Dekan bidang III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.

6. Rahmawati, M.Si., Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
7. Ipah Ema Jumiati, S.Ip, M.Si., Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
8. Ibu Dr. Ayuning Budiati S.Ip, MPPM., Pembimbing I atas kebaikannya dan waktu yang telah diberikan kepada penulis dalam memberikan arahan dan bimbingan untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Bapak Juliannes Cadith, S.Sos, M.Si., Pembimbing II atas kebaikannya dan waktu yang telah diberikan kepada penulis dalam memberikan arahan dan bimbingan untuk menyelesaikan skripsi ini.
10. Ayahanda Muhammad Ridwan Lubis dan Ibunda Siti Aminah Nasution dan adik-adik tercinta atas cinta kasih yang tulus tak terhingga.
11. Drs. Deden Suliana, kepala UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang yang telah memberikan izin penelitian pada Skripsi ini.
12. Para pegawai UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang dan para instruktur dan wakil instruktur kegiatan yang telah menjadi responden dalam penelitian ini.
13. Para rekan-rekan Mahasiswa Prodi Ilmu Administrasi Negara angkatan 2009 khususnya kelas B reguler.

14. Para rekan-rekan Mahasiswa Prodi Ilmu Administrasi Negara angkatan 2009 Miftahul Fikri, Abdullah Sapei, Rizki Fani Fanatandayu, M.Arief Santoso, Tri Tunggal Jati, Kiswanto, Fauzi Wijaya, Imron Rosyadi, Sandi Kurniawan, Ikram Wahdi Putra, Septian Gestiardi, Bagus Pratama, Arie Hardiawan dan lainnya.
15. Teman-teman Civil Society yang selalu memberikan masukan terhadap penulis, terima kasih atas kebersamaan, kebaikan dan motivasi yang telah kalian berikan.
16. Arif Dp, Yoga, Babay, Virgin, Ashadi, Cahyadi, Adnan Lurah, Ridho, Pepet, Katherine, Dewi Anjani yang selalu memberikan semangat dan motivasi kepada penulis untuk segera menyelesaikan tugas akhir ini. Terima kasih crew nurul fikri.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan maka, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini.

Akhirnya penulis berharap semoga Skripsi ini dapat bermanfaat, baik untuk penulis sendiri pada khususnya dan untuk para pembaca pada umumnya.

Serang, 27 April 2015

Penulis

Adnan Rizki Lubis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	
LEMBAR PENGESAHAN	
PERNYATAAN ORISINALITAS	
ABSTRAK	
ABSTRACT	
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR DIAGRAM	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	12
1.3 Batasan Masalah	12
1.4 Rumusan Masalah	13
1.5 Tujuan Penelitian	13
1.6 Manfaat Penelitian	13
1.6.1 Manfaat Teoritis	13
1.6.2 Manfaat Praktis	14
1.7 Sistematika Penulisan	14
BAB II DESKRIPSI TEORI	
2.1 Tinjauan Pustaka	17

2.1.1 Konsep Organisasi Publik	17
2.1.2 Konsep Kinerja	22
2.1.3 Indikator Kinerja	26
2.1.4 Pengukuran Kinerja	29
2.1.5 Teori Pelayanan Publik	31
2.2 Balai Latihan Kerja	37
2.3 Kerangka Berpikir	40
2.4 Hipotesis Penelitian	42
2.5 Penelitian Terdahulu	44

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian	47
3.2 Instrumen Penelitian	48
3.2.1 Jenis dan Sumber Data	51
3.2.1.1 Jenis Data	51
3.2.1.2 Sumber Data	51
3.3 Populasi dan Sampel	52
3.3.1 Populasi	52
3.3.2 Sampel	52
3.4 Teknik Pengolahan dan Analisis Data	54
3.4.1 Analisis Data	55
3.4.2 Uji Validitas	58
3.4.3 Uji Reliabilitas	59
3.4.4 Uji t-test (Uji Hipotesis)	60
3.5 Tempat dan Waktu Penelitian	61

BAB IV HASIL PENELITIAN

4.1 Deskripsi Objek Penelitian	63
4.1.1 Gambaran Kota Tangerang	63
4.1.2 Letak Geografis Kota Tangerang	65
4.1.3 Profil UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang	66
4.1.3.1 Visi dan Misi	67
4.1.3.2 Tugas Pokok dan Fungsi	68
4.2 Deskripsi Data	71
4.2.1 Identitas Responden	71
4.3 Pengujian Persyaratan Statistik	75
4.3.1 Uji Validitas	75
4.3.2 Uji Reliabilitas	78
4.4 Analisis Data	78
4.5 Pengujian Hipotesis	138
4.6 Pembahasan	140

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	154
5.2 Saran	154

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP PENULIS

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jenis-jenis Program Pendidikan dan Pelatihan Kerja di UPTD BLK Kota Tangerang	4
Tabel 1.2 Jumlah Pendaftar dan Jumlah Yang Dilatih	6
Tabel 1.3 Informasi Jabatan Pelaksana UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang	9
Tabel 3.1 Kisi-kisi Instrumen	49
Tabel 3.2 Skor Item-item Instrumen	57
Tabel 3.3 Jadwal Penelitian	62
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas	76
Tabel 4.2 Uji Realibilitas	78
Tabel 4.3 – 4.34 Tabel Hasil Data Kuesioner	80
Tabel 4.35 Rekapitulasi atas Kinerja Pelayanan UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang	135

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 4.1 Jenis Kelamin Responden	72
Diagram 4.2 Umur Responden	73
Diagram 4.3 Pendidikan Terakhir Responden	74
Diagram 4.4 – 4.35 Diagram Persentase Hasil Data Kuesioner	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 <i>Model Satelite</i> Kinerja Organisasi	24
Gambar 2.2 Kerangka Berpikir	41
Gambar 3.1 Interval Penilaian	58
Gambar 4.1 Peta Kota Tangerang	65

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi ini telah membawa perubahan-perubahan penting bagi perkembangan dunia, berbagai kemajuan yang cukup pesat disegala bidang dan persaingan dunia yang semakin ketat menuntut organisasi atau instansi untuk selalu siap dan mampu mengantisipasi segala tantangan yang ada. Saat ini kompetisi yang terjadi sudah bersifat global dan adanya perubahan-perubahan kondisi ekonomi menyebabkan banyak organisasi melakukan restrukturasi. Hal ini mendorong terjadinya perubahan paradigma organisasi dari tradisional menjadi modern. Kondisi ini harus benar-benar disadari dan dipersiapkan secara proporsional. Setiap organisasi dan instansi yang ingin berhasil dalam usaha untuk mencapai tujuannya, akan berusaha semaksimal mungkin untuk menghasilkan hasil kerja yang baik.

Negara Indonesia yang merupakan Negara kepulauan dan dipimpin oleh satu kepala Negara yaitu presiden. Dimana presiden adalah kepala dari suatu organisasi makro atau keseluruhan yang didalamnya terdapat banyak kepala-kepala organisasi atau instansi pemerintah yang berujung pada satu keputusan. Dengan Indonesia dijuluki sebagai Negara kepulauan otomatis banyak sekali daerah-daerah yang tersebar di pulau tersebut dan didalamnya terdapat kepala-kepala organisasi ataupun instansi pemerintah yang menjadi tanggungjawab daerah tersebut dan negara

Indonesia sendiri. Negara Indonesia merupakan salah satu negara berkembang yang sampai saat ini masih terus berupaya untuk meningkatkan segala hal baik dalam segi ekonomi, kesejahteraan masyarakat dan lainnya. Untuk meningkatkan hal-hal tersebut dibutuhkan koordinasi baik dari tingkat pusat ke daerah ataupun sebaliknya agar masalah-masalah dalam pelaksanaannya dapat disalurkan dan yang nantinya akan diadakan musyawarah untuk mencapai solusi dalam penyelesaiannya. Dalam mencapai hal-hal tersebut, tidak mungkin dikerjakan sendiri karena ada keterbatasan yang dimiliki.

Pada umumnya organisasi-organisasi dalam tubuh pemerintah ini biasanya dilakukan dengan menilai keberhasilan kinerja dari setiap bagian yang ada pada organisasi yang bersangkutan sesuai dengan sasaran yang ditetapkan. Informasi mengenai kinerja setiap bagian yang ada dalam organisasi pemerintahan ini sangat berguna untuk menilai sejauh mana pelayanan publik yang telah diberikan organisasi tersebut kepada masyarakat sebagai pengguna jasa. Kinerja tergantung pada dukungan dalam bentuk pengorganisasian, penyediaan sarana dan prasarana, pemilihan teknologi, dan juga kenyamanan lingkungan kerja. Penyediaan sarana dan prasarana mempengaruhi kinerja setiap orang dan juga organisasi, kinerja sendiri merupakan hasil kerja, prestasi kerja yang dihasilkan dan kemudian dinilai baik dan buruknya. Kinerja pelayanan organisasi pemerintah diukur terutama melalui pemberian pelayanan dasar yaitu dari bidang pendidikan, kesehatan, ketenagakerjaan dan lain-lain. Pemerintah harus berjuang mengatasi banyak tantangan dan

keterbatasan pelayanan publik. Infrastruktur dan sumber daya yang mencukupi sering disebut sebagai modal utama dalam pemberian pelayanan publik yang baik di tingkat kabupaten atau kota.

Sebagai organisasi publik, pelayanan publik juga merupakan salah satu yang menjadi sorotan masyarakat dalam memberikan penilaian untuk suatu organisasi publik. Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik itu di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara. Dewasa ini masyarakat semakin terbuka dalam memberikan kritik bagi pelayanan publik, oleh sebab itu substansi administrasi sangat berperan dalam mengatur dan mengarahkan seluruh kegiatan organisasi pelayanan dalam mencapai tujuan.

Mewujudkan pelayanan publik yang prima sesuai dengan tuntutan era reformasi merupakan suatu kegiatan yang seharusnya difokuskan untuk menyokong pelaksanaan otonomi daerah supaya mencapai keberhasilan yang berkaitan dengan hal tersebut dan tentu perlu birokrasi pemerintah daerah yang baik agar dapat membangun pelayanan publik yang handal dan juga diharapkan dapat beradaptasi sesuai dengan dinamika sosial yang selama ini berubah dengan cepat. Organisasi harus mampu menghasilkan produk dan pelayanan dengan mutu yang lebih baik serta unit organisasi pemerintah untuk mencapai tujuan tersebut diperlukan perbaikan mutu dalam semua aspek yang berkaitan dengan pelayanan tersebut sehingga mampu meningkatkan kepercayaan publik. Birokrasi harus benar-benar menempatkan

pengguna jasa sebagai sentral dalam perumusan visi dan misinya serta birokrasi memiliki peran yang sangat penting untuk melayani masyarakat. Dinas ketenagakerjaan Kota Tangerang memiliki UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang yang memegang langsung kegiatan penyelenggaraan program pendidikan dan pelatihan kerja.

Tabel 1.1

**Jenis-jenis Program Pendidikan dan Pelatihan Kerja di UPTD Balai
Latihan Kerja Kota Tangerang**

No.	Jenis Program
1.	Menjahit Pakaian
2.	Montir Mobil Bensin
3.	Montir Sepeda Motor
4.	Las
5.	Teknik Pendingin

Sumber: (UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang Tahun 2013)

Dari data tabel 1.1 di atas bahwa terdapat lima jenis program pendidikan dan pelatihan kerja yang diselenggarakan langsung oleh UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang dan juga program pendidikan dan pelatihan kerja ini tidak dipungut biaya sepersen pun serta ditujukan untuk seluruh masyarakat yang berada di wilayah Kota Tangerang. Balai Latihan Kerja sendiri dibentuk atau berdiri pada tahun 2003 dan

mulai berjalan aktif melaksanakan tugasnya untuk melangsungkan kegiatan program pendidikan dan pelatihan kerja tersebut pada tahun 2004. Balai Latihan Kerja Kota Tangerang berdiri karena masuknya sistem otonomi daerah yang akhirnya UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang tersebut didirikan. Proses reformasi telah membawa perubahan paradigma pemerintahan dari *government* menjadi *governance*. Revitalisasi dan reposisi kelembagaan pemerintah daerah telah dilakukan mengawali proses menuju *governance*. Hal tersebut ditandai dengan berlakunya Undang-undang nomor 22 Tahun 1999 sebagaimana telah diganti dengan Undang-undang 32 Tahun 2004, tentang pemerintahan daerah, mencerminkan dengan jelas bahwa bangsa Indonesia menghendaki agar reformasi sistem pemerintahan yang semula sentralisasi diubah menuju desentralisasi. Penyelenggaraan otonomi daerah tidak hanya membawa serangkaian perubahan mendasar dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah, akan tetapi juga telah membawa perubahan dalam pengambilan kebijakan daerah guna menunjang ekonomi pembangunan daerah. Salah satu aspek mendasar pemberian otonomi kepada daerah adalah keleluasaan pemerintah daerah untuk menyelenggarakan pemerintahan sendiri atas dasar prakarsa, kreativitas, dan peran serta aktif masyarakat dalam rangka mengembangkan dan memajukan daerahnya. Selain itu, adanya pemberian kewenangan untuk mengatur dan menyelenggarakan urusan pemerintahan berdasar skala pelayanan umum, untuk mengetahui apakah lebih efektif diselenggarakan oleh daerah atau oleh pusat.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Tangerang Nomor 10 Tahun 2003 tentang perubahan atas Peraturan Daerah Kota Tangerang Nomor 24 Tahun 2000 tentang Susunan Organisasi Perangkat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Tangerang, dan keputusan Walikota Tangerang Nomor 11 Tahun 2003 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Ketenagakerjaan Kota Tangerang. Terdapat beberapa masalah didalam proses penyelenggaraan program pendidikan dan pelatihan kerja di UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang.

Pertama, dari prasarana yang ada lebih khusus dilihat dari gedung UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang kurang memadai. Ruangan untuk mencakup para pendaftar yang mengikuti kegiatan pendidikan dan pelatihan kerja sehingga diadakan seleksi terlebih dahulu yang dikarenakan ruangan yang masih belum memadai tersebut. Di dalam satu ruangan hanya dapat menampung 20 orang yang ruangan tersebut berjumlah 5 ruangan yang berbeda-beda untuk jenis program pelatihan dan pendidikannya.

Tabel 1.2

Jumlah Pendaftar dan Jumlah yang Dilatih

Tahun	Pendaftar	Yang dilatih
2011	425 orang	300 orang
2012	591 orang	496 orang
2013	406 orang	340 orang

Sumber : (UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang Tahun 2013)

Dari tabel 1.2 di atas menjelaskan bahwa para pendaftar yang telah mendaftar belum sepenuhnya akan lolos untuk dapat mengikuti pendidikan dan pelatihan, seleksi ini terjadi akibat kurang memadainya ruangan untuk menampung para pendaftar yang nantinya akan mengikuti program pendidikan dan pelatihan tersebut. Seharusnya dengan semakin banyaknya minat masyarakat untuk mengikuti program pendidikan dan pelatihan kerja dapat menjadikan para pegawai untuk lebih meningkatkan lagi pelayanan yang diberikan.

Kedua, sarana dalam hal meja pendaftaran dimana para masyarakat atau para pendaftar yang ingin mendaftarkan untuk mengikuti kegiatan pendidikan dan pelatihan kerja yang diselenggarakan oleh UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang hanya terdapat 1 meja serta 4 buah kursi yang 2 kursinya dipakai oleh petugas untuk melayani pendaftaran sehingga para masyarakat atau para pendaftar ketika ramai pada saat pendaftaran hanya cukup untuk dua orang saja dan dilakukan secara bergantian sehingga kenyamanan bagi para masyarakat atau pendaftar terganggu dan menjadi tidak efisien.

Ketiga, kekosongan dalam jabatan pelaksana yang masih belum terisi secara keseluruhan yang mengakibatkan tumpang tindih fungsi para pegawai yang ada saat ini untuk dapat mengisi sementara jabatan-jabatan yang kosong tersebut, hal tersebut menjadikan kurang maksimalnya hasil dari fungsi-fungsi para pegawai yang sudah ditetapkan dan harus bekerja lebih untuk dapat juga melaksanakan fungsi lain agar pelaksanaan program pendidikan dan pelatihan kerja tetap berjalan meskipun

nantinya pada saat evaluasi banyak kekurangan dikarenakan kekosongan jabatan pelaksana tersebut. Para pelaksana dibantu oleh para instruktur dan wakil instruktur untuk memberikan langsung teori dan praktek yang ada di masing-masing program. Pada program menjahit pakaian didalamnya terdiri dari 2 instruktur dan 2 wakil instruktur, program montir mobil bensin terdapat 1 instruktur dan 1 wakil instruktur, program montir sepeda motor terdapat 1 instruktur dan 1 wakil instruktur, program las terdapat 1 instruktur dan 1 wakil instruktur, dan yang terakhir ada program teknik pendingin yang terdapat 1 instruktur dan 1 wakil instruktur.

Dengan adanya penjelasan tentang fungsi jabatan pelaksana yang berada di UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang dalam melaksanakan kegiatan pendidikan dan pelatihan kerja, maka dapat dilihat secara jelas dalam tabel yang ada berikut ini:

Tabel 1.3**Informasi Jabatan Pelaksana UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang**

No.	Jabatan Pelaksana	Penanggung Jawab
1.	Pengetik Naskah Dinas	Hasyim, S.Pd
2.	Pengagenda Surat	-
3.	Pengelola Keuangan	Yusup Iskandar
4.	Pengadministrasi Umum	Hj. Suminah
5.	Petugas Kerumahtanggaan	-
6.	Pengumpul dan Pengolah Data Pelatihan	Jaenudin
7.	Petugas Pendaftar Ulang Calon Peserta	-
8.	Petugas Pengelola Peralatan Pelatihan	Nursoleh
9.	Pengawas Pelaksanaan Pelatihan	-
10.	Petugas Dokumentasi	-

Sumber : (UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang Tahun 2013)

Berdasarkan dari pemaparan tabel 1.3 di atas, dari sepuluh jabatan pelaksana UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang hanya terisi lima jabatan pelaksana dan lima jabatan pelaksana sisanya belum terisi untuk menjalankan fungsi yang kosong tersebut. Kepala UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang dan juga Kasubag TU UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang telah memiliki tugasnya masing-masing sehingga tidak masuk ke dalam jabatan pelaksana yang telah dijelaskan.

Dalam menyelenggarakan pelayanan publik, kedisiplinan juga masih menjadi masalah klasik yang tak kunjung teratasi, kedisiplinan para pegawai kerap kali hanya dikaitkan dengan terisi penuhnya absensi hadir dan pulang. Padahal jika ditelusuri lebih dalam, makna disiplin dalam bekerja secara luas dapat berarti wujud pengendalian diri serta bentuk cerminan besarnya rasa tanggungjawab terhadap tugas-tugas yang diberikan. Bagi para pegawai UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang didalam hal ini masih belum memberikan contoh baik dalam hal kedisiplinan yang mengakibatkan tidak adanya yang melakukan pengawasan dari pihak UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang dalam proses penyelenggaraan kegiatan pendidikan dan pelatihan kerja.

Pada saat penyelenggaraan kegiatan pendidikan dan pelatihan kerja, pengawasan merupakan salah satu hal penting dimana nantinya apakah para peserta yang mengikuti kegiatan pendidikan dan pelatihan kerja benar-benar mendapatkan dan menyerap baik dari teori yang diberikan oleh instruktur dan wakil instruktur serta dari prakteknya yang dilakukan sehingga setelah proses kegiatan pendidikan dan pelatihan kerja berakhir sesuai dengan waktu yang ditentukan maka ilmu-ilmu yang telah didapatkan dapat di aplikasikan dan di implementasikan dalam dunia kerja serta dapat bersaing dalam pasar kerja yang membutuhkan tenaga-tenaga ahli hasil dari masing-masing jenis pendidikan dan pelatihan kerja yang mempunyai hubungan langsung dengan Dinas Ketenagakerjaan Kota Tangerang dan UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang.

Dengan ini peneliti tertarik terhadap permasalahan-permasalahan yang berkaitan dengan UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang dalam pelaksanaan program pendidikan dan pelatihan kerja yaitu mengenai kinerja yang dihasilkan UPTD Balai Latihan Kerja dalam memberikan pelayanan kepada para peserta yang mengikuti program tersebut. Oleh karena itu, peneliti melakukan sebuah penelitian mengenai “KINERJA PELAYANAN UNIT PELAKSANA TEKNIS DAERAH BALAI LATIHAN KERJA KOTA TANGERANG”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan pada latar belakang masalah tersebut, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Kurangnya prasarana dalam bentuk ruangan untuk para peserta kegiatan pendidikan dan pelatihan kerja UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang
2. Kurangnya sarana pada meja pendaftaran yang ada di UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang dalam melangsungkan kegiatan pendidikan dan pelatihan kerja
3. Tumpang tindih jabatan pelaksana UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang dalam melaksanakan atau menyelenggarakan kegiatan pendidikan dan pelatihan kerja
4. Kurangnya pengawasan yang dilakukan para pegawai UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang pada saat penyelenggaraan kegiatan pendidikan dan pelatihan kerja

1.3 Pembatasan Masalah

Dari uraian-uraian yang ada dalam latar belakang masalah dan identifikasi masalah, maka dengan itu peneliti membatasi masalah penelitiannya. Pembatasan masalah dalam penelitian ini yaitu peneliti mencoba mencari tahu bagaimana kinerja pelayanan UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “seberapa besar kinerja pelayanan dari UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang ?”

1.5 Maksud dan Tujuan Penelitian

Setiap penelitian tentu akan memiliki suatu tujuan dari apa yang diteliti tersebut. Hal ini sangat perlu untuk bisa jadi acuan bagi setiap kegiatan penelitian yang akan dilakukan. Karena tujuan penelitian merupakan tolak ukur dan menjadi target dari kegiatan penelitian tersebut. Tanpa itu semua maka apa yang akan dilakukan akan menjadi sia-sia. Maksud dan tujuan dari peneliti yaitu untuk mengetahui seberapa besar kinerja pelayanan dari UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Secara Teoritis

- a. Menambah ilmu pengetahuan melalui penelitian yang dilaksanakan sehingga memberikan kontribusi pemikiran bagi pengembangan Ilmu Administrasi Negara khususnya.
- b. Sebagai bahan pemahaman dan pembelajaran bagi peneliti maupun mahasiswa lain untuk melakukan penelitian-penelitian secara lebih mendalam mengenai kinerja pelayanan sektor publik atau pemerintah.

1.6.2 Secara Praktis

- a. Bagi pemerintah daerah atau instansi, diharapkan nantinya dapat dijadikan sebuah penilaian yang logis bagi pemerintahan daerah untuk lebih serius dalam menciptakan *good governance* khususnya dalam UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang.
- b. Bagi masyarakat, diharapkan nantinya bisa mendapatkan dampak yang lebih baik dari kinerja UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang.
- c. Bagi peneliti, sebagai salah satu syarat untuk menyanggah gelar strata satu (S1) dan bertambahnya ilmu pengetahuan mengenai hal-hal yang berhubungan dengan kinerja.

1.7 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Terdiri dari latar belakang yang menerangkan ruang lingkup dan kedudukan masalah yang akan diteliti dalam bentuk deduktif, dari lingkup yang paling umum yang selanjutnya mengarah kepada masalah yang paling spesifik. Kemudian yang selanjutnya yaitu Identifikasi Masalah, dalam hal ini indentifikasi masalah mendeteksi aspek permasalahan yang muncul dan berkaitan dari tema/topik/judul penelitian atau dengan masalah. Pembatasan masalah dan perumusan masalah dari hasil indentifikasi masalah tersebut ditetapkan masalah yang paling urgen yang berkaitan dengan judul penelitian. Maksud tujuan penelitian, dalam hal ini

mengungkapkan tentang sasaran yang ingin dicapai dengan dilaksanakan penelitian. Kemudian terdapat juga kegunaan penelitian yang menjelaskan manfaat teoritis dan praktis dari penelitian yang akan diteliti dan yang terakhir yaitu Sistematika Penulisan yang menjelaskan isi dari bab per bab yang ada dalam penelitian.

BAB II DESKRIPSI TEORI

Terdapat deskripsi teori dan kerangka berfikir. Deskripsi teori mengkaji tentang berbagai teori yang relevan dengan permasalahan dan variabel berfikir sedangkan kerangka berfikir menceritakan alur pikiran peneliti dalam penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Terdiri dari metode penelitian menjelaskan tentang penggunaan metode yang digunakan. Instrumen penelitian menjelaskan tentang proses penyusunan dan jenis alat pengumpulan data. Informan penelitian menjelaskan tentang penentuan informan yang berdasarkan data yang diperlukan menyangkut masalah yang di angkat. Teknik pengolahan dan analisa data menjelaskan tentang teknik analisa beserta rasionalisasinya. Terakhir tentang tempat dan waktu penelitian, menjelaskan tentang tempat dan waktu penelitian tersebut.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Terdiri dari deskripsi obyek penelitian yang meliputi lokasi penelitian secara jelas. Struktur organisasi dari populasi dan sampel yang telah ditentukan. Kemudian

terdapat deskripsi data yang menjelaskan tentang hasil penelitian yang telah diolah dari data mentah dengan menggunakan teknik analisis data yang relevan. Kemudian melakukan pembahasan lebih lanjut terhadap persoalan dan pada akhir pembahasan peneliti dapat mengemukakan berbagai keterbatasan yang mungkin terdapat dalam pelaksanaan penelitian. Terutama sekali untuk penelitian eksperimen dan keterbatasan ini dapat dijadikan rekomendasi terhadap penelitian lebih lanjut dalam bidang yang menjadi objek penelitian.

BAB V PENUTUP

Dalam bagian penutup ini memuat penjelasan mengenai simpulan yaitu menyimpulkan hasil penelitian yang diungkapkan secara singkat, jelas, dan mudah dipahami dan Saran yaitu berisi tindak lanjut dari sumbangan penelitian terhadap bidang yang diteliti baik secara teoritis maupun secara praktis.

BAB II

DESKRIPSI TEORI

2.1 Tinjauan Pustaka

Pengertian tinjauan pustaka menurut Black dan Champion (2009:296) merupakan gambaran yang menyeluruh dari setiap proyek penelitian. Tinjauan pustaka digunakan sebagai peninjauan kembali pustaka (laporan penelitian, dan sebagainya) mengenai masalah yang berkaitan dengan penelitian. Berikut adalah beberapa pustaka yang relevan dalam penelitian Kinerja Pelayanan Unit Pelaksana Teknis Daerah Balai Latihan Kerja Kota Tangerang.

2.1.1 Konsep Organisasi Publik

Menurut Winardi (2004:44) apabila kita ingin mempelajari organisasi (khususnya teori organisasi) maka kita perlu mempelajari strukturnya, prosesnya, dan perilaku dari organisasi itu sendiri, karena apabila kita memperhatikan kondisi sekeliling kita maka dapat dikatakan bahwa manusia hidup dalam masyarakat senantiasa dipengaruhi oleh berbagai macam organisasi, baik itu untuk membuat surat keterangan penduduk, institut pendidikan, rumah sakit, kantor yang berkenaan dengan pekerjaan kita, dan sebagainya.

Organisasi menurut Robbins dalam Sobirin (2007:5) adalah:

“organisasi adalah unit sosial yang sengaja didirikan untuk jangka waktu yang relatif lama, beranggotakan dua orang atau lebih yang bekerja bersama-sama dan terkoordinasi, dan didirikan untuk mencapai tujuan bersama atau satu set tujuan yang telah ditentukan sebelumnya”.

Menurut Robbins (1994:4) organisasi adalah kesatuan (*entity*) sosial yang dikoordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang relatif terus menerus untuk mencapai suatu tujuan bersama atau sekelompok tujuan.

Bennis dalam Thoha (2007:3) merumuskan ada tiga dimensi pokok dalam mendiskusikan teori organisasi yang tidak bisa diabaikan. Ketiga dimensi itu antara lain dimensi teknis, dimensi konsep, dan dimensi manusia. Jika ketiga dimensi itu berinteraksi, maka akan mampu menimbulkan suatu kegiatan organisasi yang efektif. Dimensi teknis menekankan pada kecakapan yang dibutuhkan untuk menggerakkan organisasi. Dimensi ini berisikan keahlian-keahlian birokrat atau manajer di bidang teknis yang diperlukan menggerakkan organisasi misalnya keahlian komputer, pemasaran, *engineering* dan lain sebagainya. Dimensi kedua adalah dimensi konsep yang merupakan motor penggerak dari dimensi pertama dan amat erat hubungannya dengan dimensi ketiga yakni dimensi manusia. Jika birokrat dalam bekerja hanya mengandalkan pada dimensi pertama dan mengabaikan dimensi kedua, atau bahkan menelantarkan dimensi ketiga maka akan menimbulkan suatu iklim yang tidak respektif terhadap faktor pendukung utama organisasi yakni manusia pekerja. Oleh karena itu, organisasi-organisasi merupakan proses-proses dinamik yang dalam tata

susunan mereka mencakup aneka macam sub proses. Tetapi, apapun sudut pandang kita tentang organisasi tetap sang individulah yang menjadi komponen inti dari suatu organisasi.

Terdapat 13 karakteristik organisasi publik menurut Stewart dalam Kusdi (2009:44), yaitu:

1. Target atau sasaran yang tidak terdefinisi secara jelas.
2. Harapan-harapan yang beragam dan acap kali bersifat artificial dan politis.
3. Tuntutan dari berbagai pihak yang berbeda.
4. Tuntutan dari badan-badan yang mengucurkan anggaran.
5. Penerimaan jasa, yaitu masyarakat, tidak memberikan kontribusi secara langsung melainkan melalui mekanisme pajak.
6. Sumber anggaran yang berbeda-beda.
7. Anggaran yang diterima mendahului pelayanan yang diberikan.
8. Ada pengaruh dari perubahan politik.
9. Tuntutan dan arah yang harus dipatuhi dari pusat.
10. Batasan-batasan yang ditetapkan oleh undang-undang.
11. Larangan atau pembatasan untuk melakukan usaha-usaha yang menghasilkan laba.
12. Larangan atau pembatasan untuk menggunakan anggaran diluar tujuan yang secara formal telah ditetapkan.
13. Tingkat sensitivitas terhadap tekanan kelompok masyarakat.

Menurut Samuelson dalam Kusdi (2009:41) bahwa dalam literatur administrasi publik, pengertian organisasi publik bermula dari konsep „barang publik“ (*public goods*), yaitu adanya produk-produk tertentu berupa barang dan jasa yang tidak dapat dipenuhi dengan mekanisme pasar yang dilakukan individu-individu. Konsep ini menunjukkan adanya produk-produk yang bersifat kolektif dan harus diupayakan secara kolektif pula. Inilah mengapa organisasi publik harus diadakan.

Menurut Kusdi (2009:41), kita bisa menyebutkan beberapa bidang tertentu yang bersifat kolektif dimana organisasi publik memainkan perannya, misalnya penegakan hukum, pelayanan kesehatan, pendidikan, keamanan nasional, dan lain sebagainya. Jadi secara sederhana, organisasi publik diadakan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, yaitu pelayanan-pelayanan yang tidak dapat diusahakan sendiri secara ilmiah oleh masing-masing individu. Oleh karena itu, kita bisa mengatakan bahwa fungsi organisasi publik adalah mengatur pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat umum.

Pemerintah sebagai lembaga eksekutif dalam organisasi publik sangat dituntut untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dimana seharusnya memberikan usaha terbaiknya yakni pelayanan prima dan maksimal agar publik merasa puas. Akan tetapi terdapat permasalahan yang kadang timbul dalam usaha organisasi publik untuk melakukan pelayanan kepada masyarakatnya, antara lain:

1. Ketidakjelasan bentuk pelayanan
2. Kualitas pelayanan yang dilakukan
3. Keterlambatan pelayanan

Menurut Winardi (2004:46), terdapat lima karakteristik organisasi pemerintah yang birokratis:

1. Pemerintahan diorganisasi secara birokratis
Kegiatan yang menyangkut perencanaan dan pemikiran dipisahkan dari aspek pelaksanaan dimana fungsi pelaksanaan dibagi serta dikelompokkan menurut fungsi, yang dibagi lagi ke dalam unit yang lebih kecil. Unit dipisahkan ke

dalam pekerjaan yang dirinci dalam tugas yang lebih khusus. Model kegiatan atau pekerjaan seperti ini sudah menjadi sesuatu yang rutin dan diterima secara meluas serta dianggap sebagai suatu keharusan, bukan lagi sekedar tanggapan terhadap suatu permasalahan yang muncul harus diselesaikan. Dampak dari fungsi pelaksanaan tersebut menyebabkan para pegawai terikat dalam mesin birokrasi yang monoton, kaku, serta menjadi tidak kreatif dan tidak reponsif.

2. Sistem penggajian organisasi pemerintah
Selain jumlah PNS yang sangat besar, sistem penggajian PNS juga tersentralisasi sehingga beban Negara untuk membayar seluruh PNS sangat besar dan berat. Sampai sekarang Negara kesulitan untuk menerapkan sistem gaji berdasarkan prestasi sehingga pegawai kurang tertantang dan tidak termotivasi untuk meningkatkan kinerja. Dengan adanya otonomi daerah maka pemerintah daerah sebenarnya dapat menerapkan sistem penggajian berdasarkan prestasi.
3. Organisasi pemerintah memiliki monopoli
Pemerintah memiliki kekuasaan atas rakyatnya sehingga pemerintah juga mempunyai hak memonopoli sebagian atau semua bidang aktivitas yang ada di wilayahnya. Dengan monopoli tersebut maka pemerintah hanya mendapat tekanan pengaruh yang kecil dari masyarakatnya, pelanggan, atau pesaingnya. Monopoli biasanya bersifat negatif dimana hal tersebut dapat menyebabkan hampir tidak adanya konsekuensi apapun terhadap kinerja yang dilakukan sehingga mereka lebih memfokuskan perhatian ke dalam, pada diri mereka sendiri (*inward looking*).
4. Organisasi pemerintah bersifat non profit
Kegiatan pelayanan umumnya tidak dilakukan oleh organisasi swasta. Pegawai pemerintahan lebih memperhatikan status birokratis, jabatan, kepangkatan, dan anggaran yang tersedia daripada harus memikirkan misi organisasi serta pencapaian hasil kerjanya. Pegawai negeri memperoleh gaji bukan karena prestasi kerja tapi karena lebih sekedar kepantasan yang diberikan pemerintah sebagai suatu kewajiban untuk membayar pegawai. Jika pemerintah membayar kurang pantas disebabkan karena anggaran yang tidak mencukupi.
5. Organisasi pemerintah diorganisasi dalam hierarki berlapis
Dalam bidang kepegawaian maka aturan kepangkatan akan menentukan wewenang, jabatan, gaji, dan peluang karir. Pada bidang tersebut terdapat kelompok orang yang memberi perintah dan yang melaksanakan perintah. Semakin tinggi jabatan seseorang akan diikuti dengan semakin tingginya kewenangan memberi perintah. Pegawai pemerintah cenderung takut melakukan pekerjaannya dan takut berbuat salah. Mereka terbiasa dalam lingkungan kerja yang menunggu perintah dari pimpinan. Jika mereka ingin mengubah sesuatu atau memiliki inisiatif dalam bekerja maka mereka harus meminta ijin terlebih dahulu kepada atasannya. Dalam birokrasi pemerintah,

seorang atasan pada umumnya kurang menginginkan bawahannya memiliki kreatifitas tinggi yang melebihi dirinya karena takut tersaingi. Dalam organisasi pemerintah, orang yang kurang pandai memungkinkan menduduki suatu jabatan dimana dia dapat memerintah bawahan yang mungkin lebih pandai karena faktor kedekatan dengan pimpinan.

Kusdi (2009:41) menggambarkan suatu alasan mengapa organisasi publik tidak dapat dengan mudah mengubah orientasi atau aktivitas kegiatannya sebagaimana perusahaan swasta, yaitu:

1. Organisasi publik tugas-tugasnya lebih kompleks dan ambigu.
2. Organisasi publik lebih banyak menghadapi masalah dalam implementasi keputusan
3. Organisasi publik mempekerjakan lebih banyak pegawai dengan motivasi beragam
4. Organisasi publik lebih memperhatikan bagaimana mengamankan peluang atau kapasitas yang ada
5. Organisasi publik lebih memperhatikan usaha kompensasi kegagalan pasar
6. Organisasi publik lebih banyak kegiatan dengan signifikansi simbolis lebih besar
7. Organisasi publik memegang standar lebih ketat dalam komitmen dan legalitas
8. Organisasi publik lebih fokus menjawab ketidakadilan
9. Organisasi publik beroperasi untuk kepentingan publik
10. Organisasi publik harus menjaga dukungan minimal masyarakat dalam tingkatan yang lebih tinggi daripada sektor privat.

2.1.2 Konsep Kinerja

Menurut Pabundu (2006:122), kinerja perusahaan adalah fungsi hasil-hasil pekerjaan kegiatan yang ada dalam perusahaan yang dipengaruhi faktor intern dan ekstern organisasi dalam mencapai tujuan yang ditetapkan selama periode waktu tertentu.

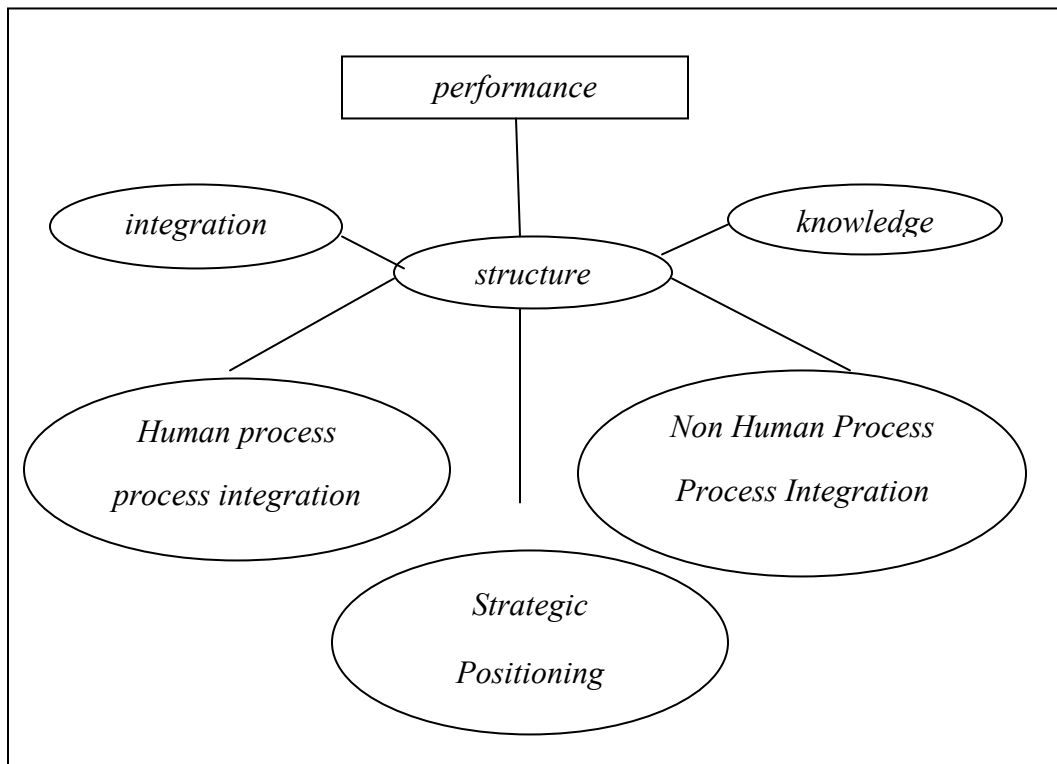
Menurut Wirawan (2012:5), konsep kinerja merupakan tingkatan dari kinetika energi kerja yang padanannya dalam bahasa Inggris adalah *performance*. Istilah *performance* sering diindonesiakan sebagai performa. Buku ini menggunakan istilah kinerja, bukan performa. Kinerja adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator-indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu.

Menurut Mahsun (2006:31-32), suatu organisasi sektor publik dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat diperlukan adanya pengukuran kinerja untuk melihat seberapa jauh kinerja yang telah dihasilkan dalam suatu periode tertentu.

Pengukuran kinerja organisasi sektor publik meliputi aspek-aspek antara lain:

1. Kelompok masukan (*input*) adalah segala sesuatu yang dibutuhkan agar pelaksanaan kegiatan dapat berjalan untuk menghasilkan keluaran
2. Kelompok proses (*process*) adalah ukuran kegiatan baik dari segi ketepatan, kecepatan maupun tingkat akurasi pelaksanaan kegiatan
3. Kelompok keluaran (*output*) adalah sesuatu yang diharapkan langsung dapat dicapai dari suatu kegiatan yang dapat berwujud (*tangible*) maupun tidak berwujud (*intangible*)
4. Kelompok hasil (*outcome*) adalah segala sesuatu yang mencerminkan berfungsinya keluaran kegiatan pada jenjang menengah yang mempunyai efek langsung
5. Kelompok manfaat (*benefit*) adalah sesuatu yang terkait dengan tujuan akhir dari pelaksanaan kegiatan
6. Kelompok dampak (*impact*) adalah pengaruh yang ditimbulkan baik positif maupun negatif.

Model kinerja organisasi dipengaruhi oleh banyak faktor. Hersey, Blanchard, dan Johnson dalam Wibowo (2008:73-74), menggambarkan hubungan antara kinerja dengan faktor-faktor yang mempengaruhi dalam bentuk satelite model.



Gambar 2.1

Model Satelite Kinerja Organisasi

(Sumber : Wibowo 2008:74)

Menurut *satelite model*, kinerja organisasi diperoleh dari terjadinya integrasi dari faktor-faktor pengetahuan, sumber daya bukan manusia, posisi strategis, proses sumber daya manusia, dan struktur. Kinerja dilihat sebagai pencapaian tujuan dan tanggungjawab bisnis dan sosial dari perspektif pihak yang mempertimbangkan.

Faktor pengetahuan meliputi masalah teknis administratif, proses kemanusiaan dan system. Sumber daya non manusia meliputi peralatan, keadaan sumber daya alam, lingkungan kerja, teknologi, dan dana yang dipergunakan. Posisi

strategis meliputi masalah bisnis atau pasar, kebijakan sosial, sumber daya manusia dan perubahan lingkungan. Proses kemanusiaan terdiri dari masalah nilai, sikap, norma, dan interaksi. Seentara itu struktur mencakup masalah organisasi, sistem manajemen, sistem informasi dan fleksibilitas. Kinerja organisasi merupakan produk dari banyak faktor, termasuk struktur organisasi, pengetahuan, dan sumber daya bukan manusia, posisi strategis dan proses sumber daya manusia. Kinerja memerlukan strategi, tujuan, dan integrasi. Strategi merupakan integrasi rencana tindak yang sangat luas untuk mencapai tujuan organisasi. Sementara itu, yang dimaksud dengan tujuan adalah memperbaiki produktivitas sumber daya manusia. Karena strategi bersifat terintegrasi, semua faktor atau variabel saling berhubungan dan memberikan kontribusi pada kinerja. Sementara itu integrasi tidak hanya diperlukan untuk menghadapi keadaan saat ini, tetapi lebih penting lagi untuk proses perubahan yang perlu dilakukan untuk menghadapi masa depan organisasi (Hersey, dkk dalam Wibowo, 2008:81-82).

Dilihat dari penjelasan yang ada diatas, kinerja itu sendiri adalah suatu hasil yang dapat dinilai apakah berhasil atau tidaknya suatu organisasi tersebut dalam mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Jika target atau tujuan dari suatu organisasi itu sendiri ingin mencapai kepuasan dari proses kinerja tersebut otomatis dibutuhkan sumber daya manusia baik dari segi kualitas serta kuantitas dan ditunjang dengan sumber daya non manusia agar pekerjaan yang dilakukan menjadi lebih efektif dan efisien.

2.1.3 Indikator Kinerja

Menurut Lohman dalam Mahsun (2006:71), indikator kinerja (*performance indicators*) adalah suatu variabel yang digunakan untuk mengekspresikan secara kuantitatif efektivitas dan efisiensi proses atau operasi dengan berpedoman pada target-target dan tujuan organisasi. Penggunaan indikator kinerja sangat penting untuk mengetahui apakah suatu aktivitas atau program telah dilakukan secara efisien dan efektif. Indikator untuk tiap-tiap unit organisasi berbeda-beda tergantung pada tipe pelayanan yang dihasilkan. Penentuan indikator kinerja perlu mempertimbangkan komponen berikut:

1. Biaya pelayanan (*cost of service*)
Indikator biaya biasanya diukur dalam bentuk biaya unit (*unit cost*), misalnya biaya per unit pelayanan. Beberapa pelayanan mungkin tidak dapat dikuantifikasi atau tidak ada keseragaman tipe pelayanan yang diberikan. Untuk kondisi tersebut dapat dibuat indikator kinerja proksi, misalnya belanja per kapita.
2. Penggunaan (*utilization*)
Indikator penggunaan pada dasarnya membandingkan antara jumlah pelayanan yang ditawarkan (*supply of service*) dengan permintaan publik (*public demand*). Indikator ini harus mempertimbangkan preferensi publik, sedangkan pengukurannya biasanya berupa volume absolut atau persentase tertentu, misalnya persentase penggunaan kapasitas. Contoh lain adalah rata-rata jumlah penumpang per bus yang dioperasikan. Indikator kinerja ini digunakan untuk mengetahui frekuensi operasi atau kapasitas kendaraan yang digunakan pada tiap-tiap jalur.
3. Kualitas dan standar pelayanan (*quality and standards*)
Indikator kualitas dan standar pelayanan merupakan indikator yang paling sulit diukur, karena menyangkut pertimbangan yang sifatnya subyektif. Penggunaan indikator kualitas dan standar pelayanan harus dilakukan secara hati-hati karena kalau terlalu menekan indikator ini justru dapat menyebabkan kontraproduktif. Contoh indikator kualitas dan standar pelayanan misalnya perubahan jumlah complain masyarakat atas pelayanan tertentu.

4. Cakupan pelayanan (*coverage*)
Indikator cakupan pelayanan perlu dipeertimbangkan apabila terdapat kebijakan atau peraturan perundangan yang mensyaratkan untuk memberikan pelayanan dengan tingkat pelayanan minimal yang telah ditetapkan.
5. Kepuasan (*satisfaction*)
Indikator kepuasan biasanya diukur melalui metode jajak pendapat secara langsung. Bagi pemerintah daerah, metode penjarangan aspirasi masyarakat (*need assessment*), dapat juga digunakan untuk menetapkan indikator kepuasan. Namun demikian, dapat juga digunakan indikator proksi misalnya jumlah complain. Pembuatan indikator kinerja tersebut memerlukan kerja sama antar unit kerja.

Menurut Mahmudi (2010:157-160), dalam pengembangan indikator kinerja, harus diperhatikan berbagai aspek agar indikator kinerja yang dihasilkan tidak memberikan gambaran kinerja yang terdistorsi. Sistem pengukuran kinerja yang efektif dan tidak terdistorsi diperoleh melalui desain indikator kinerja yang baik.

Beberapa syarat indikator kinerja yang baik, antara lain:

1. Konsistensi
Indikator kinerja yang dikembangkan harus memenuhi prinsip konsistensi, yaitu indikator tersebut harus konsisten antar waktu dan juga konsisten antarunit. Indikator kinerja tidak berubah karena waktu yang berbeda atau untuk unit yang berbeda. Indikator kinerja yang tidak konsisten menyebabkan indikator tersebut tidak dapat diandalkan dan akibatnya gambaran kinerja yang dihasilkan bias dan menyesatkan dalam mengambil keputusan.
2. Dapat diperbandingkan
Indikator kinerja harus memenuhi syarat dapat diperbandingkan. Jika indikator kinerja tidak konsisten, maka kinerja tidak akan dapat diperbandingkan, baik perbandingan antarwaktu maupun antarunit. Syarat keterbandingan ini sangat penting karena pengukuran kinerja tidak bersifat mutlak akan tetapi relative. Oleh karena itu, indikator kinerja digunakan untuk membandingkan kinerja relative terhadap waktu atau terhadap unit kerja lain. Terdapat lima standar utama untuk membandingkan kinerja, yaitu:
 - 1) Perbandingan dengan periode-periode sebelumnya;
 - 2) Perbandingan dengan organisasi sejenis;
 - 3) Perkiraan kinerja di masa yang akan datang (*ex ante*);
 - 4) Kinerja yang telah dicapai (*ex post*);

- 5) Perbandingan dengan standar kinerja minimal. Hal ini untuk mengetahui apakah kinerja yang dihasilkan masih di bawah kinerja minimal, sama atautkah sudah di atasnya.
3. Jelas
Indikator kinerja harus jelas dan sederhana agar mudah dipahami. Indikator kinerja yang rumit dan tidak jelas akan menyulitkan dalam implementasi. Kejelasan indikator kinerja yang diukur.
4. Dapat dikontrol
Indikator kinerja yang dikembangkan harus dapat digunakan oleh manajemen untuk alat pengendalian. Apabila manajer tidak memiliki kemampuan untuk mengendalikan kinerja yang menjadi tanggung jawabnya.
5. Kontinjensi (*contingency*)
Kinerja bukan merupakan sesuatu yang independen, tetapi sangat dipengaruhi oleh faktor lingkungan seperti struktur organisasi, gaya manajemen, ketidakpastian dan kompleksitas lingkungan internal. Indikator kinerja yang dikembangkan harus dapat mengikuti berbagai perubahan lingkungan yang mungkin terjadi. Jadi, indikator kinerja harus luwes, fleksibel, dan tidak bersifat mutlak dan kaku.
6. Komprehensif
Indikator kinerja harus komprehensif dan dapat merefleksikan semua aspek yang akan diukur, termasuk aspek perilaku. Indikator kinerja hendaknya tidak parsial atau sepotong-sepotong, karena indikator kinerja yang tidak komprehensif hanya mampu mengukur kinerja secara parsial dan tidak mampu merefleksikan semua aspek yang diukur.
7. Fokus
Indikator kinerja harus berfokus pada sesuatu yang diukur. Untuk menghasilkan indikator kinerja yang fokus perlu dibuat. Indikator Kinerja Kunci (*Key Performance Indicator*), Indikator Kinerja Kunci adalah indikator level tinggi yang memberikan gambaran komprehensif mengenai kinerja suatu program, aktivitas, atau organisasi. Tujuan dibuatnya Indikator Kinerja Kunci adalah untuk memberikan informasi kepada pihak eksternal dalam rangka menilai kinerja, yaitu efektivitas dalam mencapai tujuan yang diharapkan serta efisiensi dalam penggunaan sumber daya.
8. Relevan
Indikator kinerja harus relevan dengan sesuatu yang diukur. Indikator kinerja harus sesuai dengan kebutuhan dan kondisi. Dalam mengembangkan indikator kinerja memperhatikan indikator yang relevan dan dibutuhkan untuk mengukur kinerja organisasi. Hal tersebut penting karena indikator kinerja yang terlalu banyak dan tidak relevan akan menyebabkan manajemen kesulitan untuk berkonsentrasi pada kinerja yang membutuhkan prioritas.
9. Realistis
Indikator kinerja harus bersifat realistis tidak bersifat utopis. Target yang ditetapkan harus didasarkan pada harapan yang realistis sehingga

memungkinkan untuk dicapai. Target yang realistis tersebut harus diikuti dengan indikator kinerja yang realistis. Apabila target kinerja tidak realistis, maka tujuan organisasi tidak akan tercapai.

Dengan demikian, banyak indikator-indikator kinerja yang mempengaruhi hasil kinerja itu sendiri dan masing-masing indikator akan saling menunjang untuk terciptanya hasil kinerja yang sesuai dengan harapan. Sehingga penjelasan dari para ahli semua saling berkaitan satu sama lain. Indikator kinerja merupakan tahapan untuk mencapai hasil kerja yang baik.

2.1.4 Pengukuran Kinerja

Menurut Robertson dalam Mahsun (2006:25), pengukuran kinerja (*performance measurement*) adalah suatu proses penilaian kemajuan pekerjaan terhadap tujuan dan sasaran yang telah ditentukan sebelumnya, termasuk informasi atas: efisiensi penggunaan sumber daya dalam menghasilkan barang dan jasa; kualitas barang dan jasa (seberapa baik barang dan jasa diserahkan kepada pelanggan dan sampai seberapa jauh pelanggan terpuaskan); hasil kegiatan dibandingkan dengan maksud yang diinginkan dan efektivitas tindakan dalam mencapai tujuan.

Menurut Mahsun (2006:26), berdasarkan berbagai definisi diatas, dapat disimpulkan elemen pokok suatu pengukuran kinerja antara lain:

1. Menetapkan tujuan, sasaran, dan strategi organisasi;
2. Merumuskan indikator dan ukuran kinerja;
3. Mengukur tingkat ketercapaian tujuan dan sasaran-sasaran organisasi;
4. Evaluasi kinerja (*feedback*, penilaian kemajuan organisasi, meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan akuntabilitas).

Menurut Wibowo (2011:230), pengukuran kinerja yang tepat dapat dilakukan dengan cara:

1. Memastikan bahwa persyaratan yang diinginkan pelanggan telah terpenuhi;
2. Mengusahakan standar kinerja untuk menciptakan perbandingan;
3. Mengusahakan jarak bagi orang untuk memonitor tingkat kinerja;
4. Menetapkan arti penting masalah kualitas dan menentukan apa yang perlu prioritas perhatian;
5. Menghindari konsekuensi dari rendahnya kualitas;
6. Mempertimbangkan penggunaan sumber daya;
7. Mengusahakan umpan balik untuk mendorong usaha perbaikan.

Menurut Mahmudi (2003:7), pengukuran kinerja meliputi aktivitas penentuan serangkaian ukuran atau indikator kinerja yang memberikan informasi sehingga memungkinkan bagi unit kerja sektor public untuk memonitor kinerjanya dalam menghasilkan *output* dan *outcome* terhadap masyarakat. Pengukuran kinerja bermanfaat untuk membantu manajer unit kerja dalam memonitor dan memperbaiki kinerja dan berfokus pada tujuan organisasi dalam rangka memenuhi tuntutan akuntabilitas publik.

Pengukuran kinerja juga memiliki kelebihan karena pemimpin organisasi dengan melihat langsung prosesnya dalam mencapai tujuan organisasi maka pemimpin dapat menilai atau mengukur kinerja yang telah dilakukan para pegawainya. Pengukuran kinerja juga dimaksudkan untuk mengevaluasi dari proses-proses mencapai hasil kerja.

2.1.5 Teori Pelayanan Publik

Pengertian pelayanan sederhana menurut Ivanvech, Lorenzi, Skinner, dan Corshy dalam buku (Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2005:2) yaitu produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dengan menggunakan peralatan.

Menurut Moenir (2008:26), pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Kristian Widya (2006:26) menyatakan bahwa secara etimologis publik berasal dari sebuah kata dalam bahasa Yunani yakni "*Pubes*" yang berarti kedewasaan secara fisik, emosional, maupun intelektual. Dalam bahasa Yunani istilah publik seringkali dipadankan pula dengan istilah koinon atau dalam bahasa Inggris dikenal dengan kata *common* yang bermakna hubungan antar individu. Oleh karena itu, publik seringkali dikonsepsikan sebagai sebuah ruang yang berisi aktivitas manusia yang dipandang perlu untuk diatur atau diintervensi oleh pemerintah atau aturan sosial atau setidaknya oleh tindakan bersama.

Menurut Moenir (2002:27), bahwa pelayanan publik atau pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materiel melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka

usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar baik dalam hal waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standar manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi, dan mengevaluasi kegiatan pelayanan agar hasil akhir memuaskan pada pihak-pihak yang mendapatkan layanan.

Sedangkan menurut Dwiyanto (2005:141) bahwa produk suatu organisasi dapat berupa pelayanan dan produk fisik. Produk birokrasi publik, sebagai suatu organisasi publik adalah pelayanan publik yang diterima oleh warga pengguna maupun masyarakat secara luas. Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna atau pelanggan yang dimaksudkan disini adalah warga Negara yang membutuhkan pelayanan publik.

Menurut Ratminto dan Atih Septi Winarsih (2005:21-23), didalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

- A. Kesederhanaan
Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan
- B. Kejelasan
Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal:
 - a) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;
 - b) Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan, persoalan, sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;

- c) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- C. Kepastian Waktu
Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- D. Akurasi
Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
- E. Keamanan
Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- F. Tanggung Jawab
Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- G. Kelengkapan Sarana dan Prasarana
Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
- H. Kemudahan Akses
Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi, telekomunikasi, dan informatika.
- I. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan
Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- J. Kenyamanan
Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parker, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Menurut Moenir (2002:88) menyatakan bahwa faktor pendukung pelayanan cukup penting dalam mempengaruhi proses pencapaian tujuan dari organisasi. Dalam pelayanan umum terdapat enam faktor pendukung yang penting, dimana keenam faktor tersebut masing-masing mempunyai peranan berbeda tetapi saling berpengaruh dan sama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara baik. Menurut Moenir keenam faktor pelayanan adalah:

1. Faktor kesabaran
Kesabaran pegawai pada segala tingkatan terhadap tugas atau pekerjaan yang menjadi tanggung jawab membawa dampak sangat positif terhadap organisasi dan tugas atau pekerjaan itu sendiri. Ia akan menjadi sumber kesungguhan dan disiplin dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan sehingga hasilnya dapat diharapkan memenuhi standar yang telah ditetapkan.
2. Faktor aturan-aturan dalam organisasi mutlak keberadaannya agar organisasi dan pekerjaan dapat berjalan dengan aturan dan terarah. Untuk itu penting untuk diperhatikan tentang kewenangan dalam membuat peraturan organisasi. Selanjutnya agar peraturan dapat mencapai apa yang dimaksud, maka ia harus dipahami oleh semua orang yang berkepentingan terutama orang-orang yang bertugas dalam bidang yang diatur itu dengan disertai disiplin yang tinggi.
3. Faktor organisasi
Faktor organisasi sebagai suatu sistem merupakan alat yang efektif dalam usaha pencapaian tujuan, dalam hal ini pelayanan yang baik dan memuaskan. Oleh karena itu harus dijaga agar mekanisme sistem dapat berjalan sebagaimana mestinya.
4. Faktor pendapatan
Pendapatan pegawai berfungsi sebagai faktor pendukung dalam pelaksanaan pekerjaan, karena pada dasarnya tujuan orang bekerja adalah untuk mendapatkan imbalan yang sepadan cukup untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Dengan mendapatkan imbalan yang cukup maka para pegawai akan lebih giat lagi dalam bekerja.
5. Faktor kemampuan dan keterampilan
Kemampuan keterampilan para pegawai dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan, baik mereka termasuk golongan pimpinan maupun petugas atau pekerja sangat penting. Dalam bidang pelayanan yang menonjol dan paling cepat dirasakan oleh orang yang menerima pelayanan adalah keterampilan pelaksanaannya. Oleh karena itu petugas yang memberikan pelayanan harus mempunyai keterampilan yang cukup.
6. Pendukung pelayanan
Faktor pendukung pelayanan adalah sarana yang ada untuk melaksanakan tugas atau pekerjaan layanan. Sarana terbagi atas dua macam:
 - a. Sarana kerja meliputi peralatan, perlengkapan dan alat bantu.
 - b. Fasilitas dengan meliputi gedung dengan segala kelengkapannya, fasilitas komunikasi dan kemudahan lainnya.

Pelayanan publik atau pelayanan umum sangat terkait dengan upaya penyediaan barang publik dan jasa publik. Oleh karena itu barang publik dan jasa publik dapat dipahami dengan menggunakan taksonomi barang dan jasa yang

dikemukakan oleh Howlett dan Ramesh dalam Dwiyanto (2005:87), menurut Howlett dan Ramesh berdasarkan derajat eksklusivitasnya (apakah barang atau jasa hanya dapat dinikmati secara eksklusif oleh satu orang saja) dan derajat keterhabisannya (apakah suatu barang atau jasa habis dikonsumsi atau tidak setelah terjadinya transaksi ekonomi), maka Howlett dan Ramesh membedakan adanya empat macam barang atau jasa, yaitu:

1. Barang atau jasa privat yaitu barang atau jasa yang derajat eksklusivitas dan derajat keterhabisannya sangat tinggi, seperti misalnya makanan atau jasa potong rambut yang dapat dibagi-bagi untuk beberapa pengguna, tetapi yang kemudian tidak tersedia lagi untuk orang lain apabila telah dikonsumsi oleh seseorang pengguna.
2. Barang atau jasa publik yaitu barang atau jasa yang derajat eksklusivitas dan derajat keterhabisannya sangat rendah seperti penerangan jalan atau keamanan, yang tidak dapat dibatasi penggunaan, dan tidak habis meskipun telah dinikmati oleh banyak pengguna.
3. Peralatan publik atau barang atau jasa semi publik, yaitu barang atau jasa yang tingkat eksklusivitasnya tinggi, tetapi tingkat keterhabisannya rendah misalnya jembatan atau jalan raya yang tetap masih dapat dipakai oleh pengguna lain setelah dipakai oleh seorang pengguna, tetapi yang memungkinkan untuk dilakukan penarikan biaya kepada setiap pemakai.
4. Barang atau jasa milik bersama adalah barang atau jasa yang tingkat eksklusivitasnya rendah, tetapi tingkat keterhabisannya tinggi misalnya ikan di laut yang kuantitasnya berkurang setelah terjadinya pemakaian, tetapi yang tidak mungkin untuk dilakukan biaya secara langsung kepada orang yang menikmatinya.

Laing dalam Dwiyanto (2005:182) menyebut ada beberapa karakteristik yang dapat dipakai untuk mendefinisikan apa yang dapat dikategorikan sebagai pelayanan publik secara lebih terperinci:

1. Dalam kegiatan penyediaan barang dan jasa dibutuhkan masyarakat, pelayanan publik dicirikan oleh adanya pertimbangan untuk mencapai pertimbangan yang lebih besar dibanding dengan upaya untuk mewujudkan

tujuan ekonomis. Jika pelayanan yang diberikan oleh swasta pada umumnya lebih banyak didasarkan pada pertimbangan ekonomi (memperoleh keuntungan maka penyedia pelayanan publik yang dilakukan pemerintah tidak didasarkan untuk memperoleh keuntungan semata melainkan lebih banyak didasarkan pada pertimbangan untuk mewujudkan keadilan sosial (*social justice*) bagi masyarakat.

2. Pelayanan publik juga dicirikan oleh adanya asumsi bahwa pengguna layanan lebih dilihat sebagai pengguna layanan semata. Karena hubungan antara pemerintah dengan warga Negara yang dilayani memiliki landasan fundamental yang ditandai oleh adanya komitmen bersama antara pihak yang memerintah dan pihak yang diperintah untuk membangun suatu Negara, maka salah satu hal penting yang menjadi indikator untuk mengukur keberhasilan pelayanan publik adalah *equality* (persamaan). Ini berarti setiap warga Negara harus mempunyai akses yang sama untuk memperoleh pelayanan publik yang mereka butuhkan.
3. Pelayanan publik dicirikan oleh karakter pengguna pelayanan (*customers*) yang kompleks dan multidimensional. Multidimensionalitas tersebut tercermin dari level pemanfaat layanan yang bias bersifat individu, keluarga, maupun komunitas.

Hal ini dikarenakan teori-teori yang telah dijelaskan atau dipaparkan diatas masih belum cukup kuat dibandingkan dengan teori yang peneliti gunakan untuk memperkuat penelitian yang dilakukan, tetapi teori-teori yang dipaparkan merupakan teori yang masih berhubungan dengan penelitian yang dilakukan hanya masih kurang menunjang.

Dengan adanya penjelasan teori-teori diatas tentang pelayanan publik, peneliti memakai teori dari Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003 yang terdiri dari 10 item, yaitu: kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggungjawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, dan yang terakhir kenyamanan.

2.2 Balai Latihan Kerja

Setiap organisasi memiliki tugas dan fungsinya masing-masing sesuai dengan apa yang telah ditugaskan. Dalam hal ini Dinas Ketenagakerjaan Kota Tangerang secara langsung menunjuk UPTD Balai Latihan Kerja untuk menyelenggarakan kegiatan program pendidikan dan pelatihan kerja bagi para masyarakat Kota Tangerang.

Menurut Sheldon dalam Sutanto (2002:22) mengatakan:

“Organization is the process of so combining the work which individuals or groups have to perform with the faculties necessary for in execution that the duties, so formed, provide the best channels for the efficient, systematic, positive, and co-ordinated application of the available effort.”

(Organisasi adalah proses penggabungan pekerjaan yang para individu atau kelompok-kelompok harus melakukan dengan bakat-bakat yang diperlukan untuk melakukan tugas-tugas, sedemikian rupa, memberikan saluran terbaik untuk pemakaian yang efisien, sistematis, positif, dan terkoordinasi dari usaha yang tersedia.)

Menurut Schulze dalam Sutanto (2002:23-24) mengatakan:

“An organization is a combination of the necessary human beings, materials, tools, equipment, working space and appurtenances, brought together in systematic and effective correlation, to accomplish some desired object.”

(Organisasi adalah penggabungan dari orang-orang, benda-benda, alat-alat, perlengkapan, ruang kerja dan segala sesuatu yang bertalian dengannya, yang dihimpun dalam hubungan yang teratur dan efektif untuk mencapai tujuan yang diinginkan.)

Menurut Bakke dalam Sutanto (2002:30) mengatakan:

“A social organization is a continuing system of differentiated and coordinated human activities utilizing, transforming, and welding together a

specific set of human, material, capital, ideational and natural resources into a unique, problem-solving whole whose function is to satisfy particular human needs in interaction with other system of human activities and resources in its particular environment.”

(Organisasi sosial adalah suatu sistem yang kontinyu dari aktivitas orang-orang yang berbeda dan terkoordinasikan yang memakai, mengubah, dan memadu bersama-sama suatu perangkat khusus dari orang, barang, modal, pemikiran dan sumber-sumber alam ke dalam suatu ketunggalan, keseluruhan pemecahan masalah yang fungsinya adalah memuaskan kebutuhan-kebutuhan manusia tertentu dalam saling pengaruh dengan berbagai sistem lain dari aktivitas-aktivitas dan sumber-sumber manusia di dalam lingkungan khususnya.)

Menurut Huse dan Bowditch dalam Sutanto (2002:36) mengatakan:

“We can now revise our definition of an organization as social system, as follows:

1. *An organization (firm, company) is composed of number of subsystems, all of which are interdependent and interrelated.*
2. *An organization (system) is open and dynamic, having inputs, outputs, operations, feedback, and boundaries.*
3. *An organization (system) strive for balance through both deviation amplifying and deviation-reducing feedback.*
4. *An organization (system) has a multiplicity of purpose, functions, and objectives, some of which are in conflict. The purpose of the administrator is to strive for an optimal balance among the subsystems.”*

(Sekarang kami dapat memeriksa lagi definisi kami tentang organisasi sebagai sistem sosial sebagai berikut:

1. Suatu organisasi (perusahaan, perseroan) tersusun dari sejumlah subsistem, semua itu saling tergantung dan saling berhubungan.
2. Suatu organisasi (sistem) adalah terbuka dan dinamis, memiliki input, output, operasi, umpan balik, dan batas.
3. Suatu organisasi (sistem) berjuang mencapai keseimbangan melalui kedua macam umpan balik penyimpangan penguatan dan penyimpangan pelemahan.
4. Suatu organisasi (sistem) memiliki sejumlah besar dan bermacam-macam tujuan, fungsi dan sasaran, beberapa darinya ada dalam konflik. Tujuan administrator adalah memperjuangkan keseimbangan optimal antara subsistem-subsistem.

Menurut Sutanto (2002:40), organisasi adalah sistem saling pengaruh antar orang dalam kelompok yang bekerjasama untuk mencapai tujuan tertentu.

Balai latihan kerja ini merupakan wadah bagi para pencari kerja untuk dapat memahami berbagai pelatihan dan pendidikan yang diberikan agar nantinya pengalaman dan ilmu yang didapat di balai latihan kerja dapat direalisasikan dengan baik dan sesuai dengan apa yang telah diberikan pada saat pendidikan dan pelatihan kerja tersebut. Unit Pelaksana Teknis Daerah Balai Latihan Kerja Dinas Ketenagakerjaan Kota Tangerang dibentuk dan didirikan tanggal 30 oktober 2003 berdasarkan Peraturan Daerah Kota Tangerang No 10 Tahun 2003 tentang perubahan atas Peraturan Daerah Kota Tangerang Nomor 24 Tahun 2000 tentang susunan organisasi perangkat daerah dan secretariat Dewan Perwakilan Rakyat Kota Tangerang dan Keputusan Walikota Tangerang Nomor 11 Tahun 2003 tentang organisasi dan tatakerja Dinas Ketenagakerjaan Kota Tangerang. Metode pelatihan dan pendidikan di UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang yang dilaksanakan 75% praktek dan 25% teori penghantar praktek.

Visi dan misi dari UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang sendiri yaitu:

Visi : “ketenagakerjaan terkendali, harmonis, dinamis, dan berkeadilan”.

Misi :

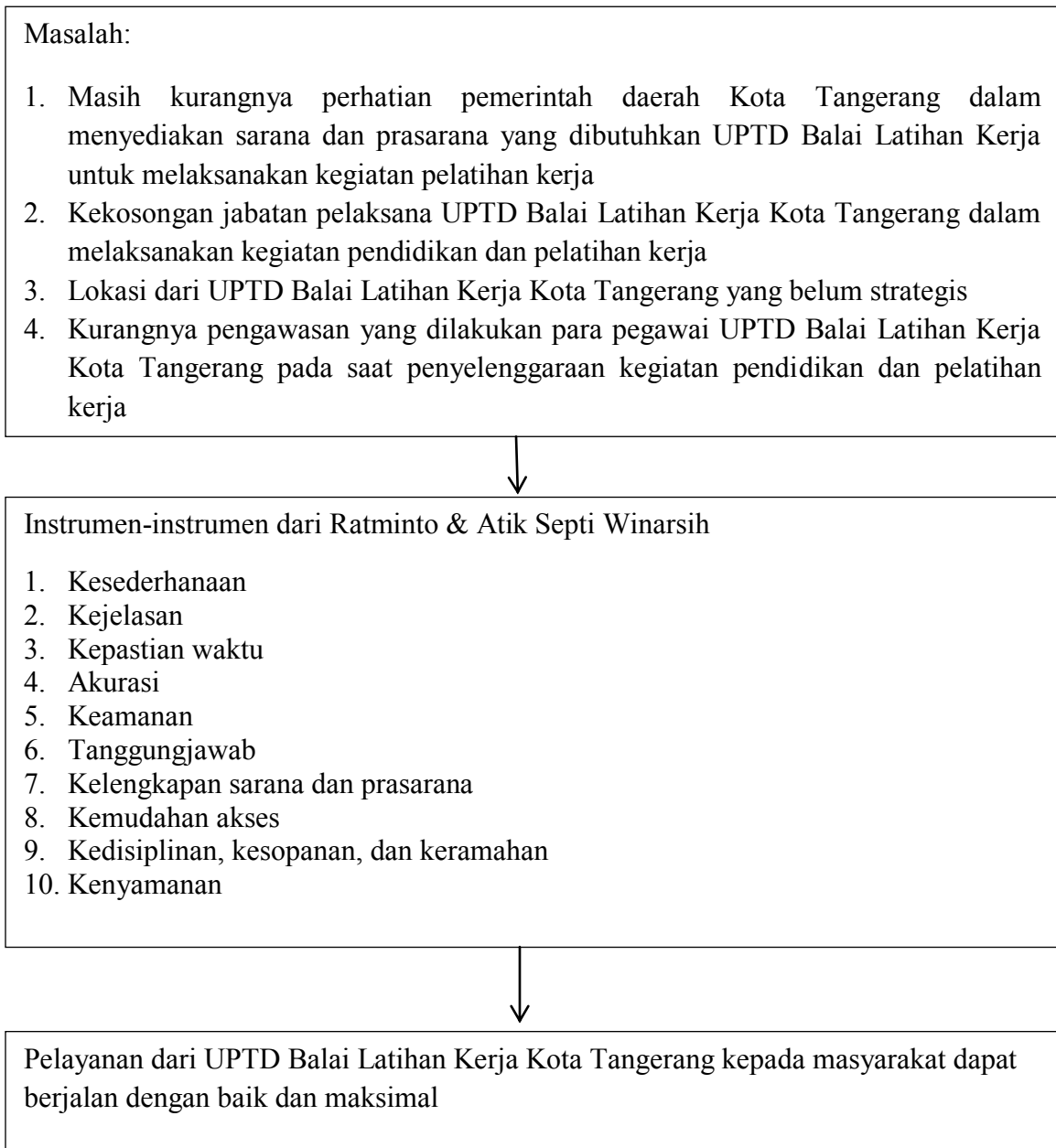
- a. Meningkatkan kemampuan, pengetahuan dan keterampilan tenaga kerja
- b. Mengupayakan peningkatan kesempatan kerja

- c. Meningkatkan hubungan industrial, perlindungan tenaga kerja dan penegakan hukum

Secara khusus pembangunan pendidikan dan pelatihan keterampilan bagi masyarakat penduduk Kota Tangerang, pencari kerja dapat menciptakan tenaga kerja terampil yang memenuhi standar kompetensi kerja dibidangnya sesuai dengan kebutuhan pasar kerja. Upaya untuk menciptakan tenaga kerja yang terampil adalah bagian dari tugas pokok dan fungsi pemerintah dalam hal ini Dinas Ketenagakerjaan Kota Tangerang yang memberikan tugas langsung dan diselenggarakan oleh UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang.

2.3 Kerangka Berpikir

Berdasarkan beberapa yang berkaitan dengan penelitian, maka peneliti coba membentuk kerangka pemikiran untuk mengidentifikasi masalah yang terjadi dilapangan yang berkaitan dengan peningkatan kinerja pelayanan UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang.



Gambar 2.2 Kerangka Berpikir

Berdasarkan gambar 2.3 diatas bahwa pelayanan kepada masyarakat akan berjalan dengan baik dan secara maksimal jika para pelaksana baik dari pegawai, instruktur serta wakil instruktur UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang mempunyai kinerja yang baik. Artinya dengan menjalankan 10 instrumen tersebut yang terdiri dari kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggungjawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, yang terakhir kenyamanan, maka akan memberikan hasil pelayanan yang baik dan optimal.

2.4 Hipotesis Penelitian

Hipotesis diperlukan untuk memberikan jawaban sementara terhadap permasalahan yang diteliti kebenarannya dengan pengujian secara empiris, menurut Sugiono (2007:86) terdapat 3 bentuk rumusan hipotesis, yaitu:

1. Hipotesis deskriptif
2. Hipotesis komparatif
3. Hipotesis hubungan (korelatif)

Hipotesis merupakan hasil dari refleksi penelitian berdasarkan pengkajian pustaka dan landasan teori yang digunakan sebagai dasar argumentasi. Pada penelitian ini, hipotesis yang digunakan peneliti adalah hipotesis deskriptif yaitu dugaan sementara terhadap nilai satu variabel mandiri. Pada penelitian yang dilakukan oleh peneliti maka hipotesis yang dipakai adalah:

Kinerja Pelayanan Unit Pelaksana Teknis Daerah Balai Latihan Kerja Kota Tangerang masih sebesar 70 % dari nilai ideal.

Dari penjabaran diatas, maka dapat dijelaskan bahwa:

1. Kinerja Pelayanan Unit Pelaksana Teknis Daerah Balai Latihan Kerja Kota Tangerang dikatakan belum baik apabila lebih rendah atau sama dengan 70% :
 $H_0: \mu_0 \leq 70\%$
2. Kinerja Pelayanan Unit Pelaksana Teknis Daerah Balai Latihan Kerja Kota Tangerang dikatakan baik apabila lebih dari 70% :
 $H_a: \mu_a > 70\%$

2.5 Penelitian Terdahulu

Sebelumnya penelitian deskriptif seperti ini dilakukan dengan judul yang berbeda-beda, antara lain:

1. Diteliti oleh Ami Prihandara dengan judul “KINERJA DINAS SOSIAL DALAM PEMBINAAN ANAK JALANAN DI KOTA SERANG”. Dalam penelitian ini bertujuan untuk lebih mendalami mengenai kinerja Dinas Sosial tentang Penanggulangan Anak Jalanan di Kota Serang. Teori yang dipakai didalam penelitian ini teori kinerja dari Kumorotomo yang terdiri dari 5 indikator yaitu: efisiensi, efektivitas, keadilan, dan daya tanggap dan metode yang digunakan itu kuantitatif deskriptif. Dalam menganalisis data digunakan uji hipotesis t-tes satu sampel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kinerja Dinas Sosial dalam Pembinaan Anak Jalanan di Kota Serang masih belum baik karena hasil perhitungan di peroleh t-hitung lebih kecil dari pada t-tabel = $-0,15 < 1,699$ dan Kinerja Dinas Sosial dalam Pembinaan Anak Jalanan di Kota Serang hanya mencapai 69% dari angka minimal yaitu 70%. Oleh karena itu, diperlukan upaya terutama untuk meningkatkan kinerja Dinas Sosial dalam membina anak jalanan yaitu dengan menyediakan tempat yang strategis untuk anak jalanan agar dapat mengaplikasikan ilmu setelah pembinaan dan waktu yang cukup untuk pelatihan sehingga pembinaan yang dilakukan dapat berjalan dengan maksimal. Kemudian Dinas Sosial disarankan untuk membuat program baru yang lebih beragam,

mensosialisasikan program yang ada sehingga Kota Serang dapat terbebas dari anak jalanan. Dengan adanya penjelasan diatas perbedaan yang dapat dilihat dari penelitian yang peneliti lakukan yaitu, dalam hal judul yang disajikan, fokus dan tempat penelitian yang berbeda, serta teori yang digunakan dalam penelitian.

2. Diteliti oleh Sarah Neri Suriani dengan judul “KUALITAS PELAYANAN DI PUSKESMAS BAJA KECAMATAN CIBODAS KOTA TANGERANG”. Dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana tingkat kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Baja Kecamatan Cibodas Kota Tangerang. Teori yang digunakan didalam penelitian ini yaitu dari Zeithaml, Berry, dan Parasuraman yang terdiri dari 5 indikator yaitu: *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, *tangibles* serta metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif deskriptif. Hasil penelitian Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Baja Kecamatan Cibodas Kota Tangerang terdapat kesenjangan persepsi dan ekspektasi responden atas pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh petugas Puskesmas Baja Kecamatan Cibodas Kota Tangerang. Skor SERVQUAL untuk masing-masing dimensi diantaranya *reliability* (-3,1), *responsiveness* (-3,025), *assurance* 9-2,925), *emphaty* (-2,88), dan *tangibles* (-2,9). Oleh karenanya, kesehatan di Puskesmas Baja Kecamatan Cibodas Kota Tangerang tidak memuaskan responden. Kesimpulan penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Baja Kecamatan Cibodas Kota Tangerang

dikategorikan masih belum baik. Dengan adanya penjelasan dari hasil skripsi diatas ada perbedaan dari penelitian yang peneliti lakukan yaitu dalam hal, judul yang diberikan tentang kualitas pelayanan kalau peneliti tentang kinerja pelayanan dan juga tempat penelitian yang berbeda, serta teori yang digunakan dalam penelitian.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Dalam penelitian ini untuk mengumpulkan data guna mencapai tujuan diharapkan perlu adanya suatu metode penelitian yang sesuai dan tepat. Metodologi penelitian merupakan suatu pembuktian terhadap suatu objek penelitian untuk memperoleh kebenaran dari permasalahan dengan menggunakan pendekatan ilmiah untuk menghasilkan hasil yang objektif dan dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya. Adapun metode penelitian yang dipakai yaitu deskriptif dengan pendekatan kuantitatif.

Metode penelitian dapat diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu (Sugiyono, 2008:2). Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Pendekatan deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel yang lain (Sugiyono, 2008:35).

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian itu didasarkan pada ciri-ciri keilmuan yaitu rasional, empiris, dan sistematis. Rasional berarti kegiatan penelitian ini dilakukan dengan cara-cara yang masuk akal, sehingga terjangkau oleh penalaran manusia. Empiris berarti cara-cara yang dilakukan itu dapat diamati oleh indra manusia, sehingga orang lain dapat mengenali dan mengetahui cara-cara yang digunakan. Sistematis artinya proses yang digunakan Dalam penelitian itu menggunakan langkah-langkah tertentu yang bersifat logis. Data yang diperoleh melalui penelitian adalah data empiris yang mempunyai kriteria tertentu yaitu valid. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan mengenai Kinerja Pelayanan UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang.

3.2 Instrumen Penelitian

Setelah desain penelitian dirancang, maka langkah berikutnya adalah merancang instrumen penelitian. Sugiyono (2008:102) menyebutkan bahwa instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Secara spesifik semua fenomena ini disebut variabel penelitian. Setelah desain penelitian telah dirancang, maka langkah berikutnya adalah merancang instrumen penelitian. Instrumen ini dimaksud sebagai perangkat lunak dari seluruh rangkaian proses pengumpulan data di lapangan (Bungin, 2005:94).

Adapun instrumen untuk mengukur Kinerja Pelayanan UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 3.1
Kisi-kisi Instrumen Penelitian

Variabel	Indikator	Sub Indikator	No item Instrumen
KINERJA PELAYANAN UPTD BALAI LATIHAN KERJA KOTA TANGERANG	Kesederhanaan	1. Proses pendaftaran yang mudah dan tidak berbelit-belit 2. Kegiatan yang diadakan gratis	1, 2, 3
	Kejelasan	1. Pemberian informasi yang mudah dipahami masyarakat 2. Tanggap dalam memberikan pelayanan	4, 5, 6
	Kepastian waktu	1. Kegiatan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan 2. Ketepatan waktu	7, 8, 9
	Akurasi	1. Pemberian dan penyampaian teori serta praktek 2. Kegiatan sesuai dengan	10, 11, 12

		aturan	
	Keamanan	1. Keamanan tempat parkir 2. Alat P3K	13, 14, 15
	Tanggungjawab	1. Kesiapan melakukan pelayanan 2. Dapat diandalkan	16, 17, 18
	Kelengkapan sarana dan prasarana	1. Kelengkapan alat-alat penunjang pelayanan 2. Ruang peserta yang memadai	19, 20, 21
	Kemudahan akses	1. Lokasi pelayanan yang terjangkau 2. Media komunikasi untuk pelayanan	22, 23, 24, 25
	Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan	1. Sikap sopan dan santun kepada peserta 2. Sungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan	26, 27, 28, 29
	Kenyamanan	1. Tempat menunggu yang nyaman 2. Mendahulukan kepentingan	30, 31, 32

		peserta	
--	--	---------	--

Sumber: peneliti, 2015

3.2.1 Jenis dan Sumber Data

3.2.1.1 Jenis Data

1. Data Primer, yaitu data yang langsung diperoleh dari sumber data pertama di lokasi penelitian (Bungin, 2005:122). Data primer adalah berupa angket (kuesioner), wawancara (*interview*), dan observasi (pengamatan).
2. Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder dari data yang kita butuhkan. Sumber data sekunder diharapkan dapat berperan membantu mengungkap data yang diharapkan (Bungin, 2005:122-123). Data yang tidak langsung diperoleh peneliti, namun diperoleh melalui orang lain maupun dokumen seperti, hasil penelitian yang relevan.

3.2.1.2 Sumber Data

1. Responden, yaitu para peserta kegiatan pendidikan dan pelatihan kerja UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang yang dilibatkan secara langsung dalam kegiatan penelitian ini,

untuk memperoleh gambaran atas materi yang dijadikan objek penelitian.

2. Literatur, yaitu data kepustakaan yang memiliki hubungan dengan penelitian.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2007:90), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Populasi untuk pengambilan sampel penelitian ini adalah seluruh jumlah peserta yang mengikuti kegiatan pendidikan dan pelatihan kerja di UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang yaitu sebesar 340 orang.

3.3.2 Sampel

Menurut sugiyono (2007:91), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu, maka peneliti menggunakan sampel dari yang diambil dari populasi itu. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah para peserta kegiatan program pendidikan dan pelatihan kerja UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang dengan

jumlah 340 orang dihitung menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%.

Untuk mendapatkan sampel yang representatif, peneliti menggunakan rumus untuk mencari data yang lebih akurat. Dalam hal ini peneliti menggunakan rumus Slovin yang dikutip oleh Husein (2004:107) yaitu:

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1 + N \cdot e^2} \\ &= \frac{340}{1 + (340) \cdot (0,1)^2} \\ &= \frac{340}{4,4} \end{aligned}$$

$$77,27 = 77 \text{ Responden}$$

Teknik sampling yang digunakan adalah *incidental sampling*. Menurut Sugiyono (2012:85) sampling insidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui ini cocok sebagai sumber data.

Dalam penelitian ini, peneliti mempunyai jumlah sampel 77 responden peserta kegiatan pendidikan dan pelatihan kerja di UPTD Balai Latihan Kerja Kota

Tangerang. Dengan jumlah sampel tersebut dapat mewakili anggota populasi yang ada.

3.4 Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Setelah data dikumpulkan maka tahap selanjutnya adalah pengolahan data. Tahap ini merupakan tahap yang sangat penting dan menentukan. Pada tahap ini data diolah sedemikian rupa sehingga berhasil disimpulkan kebenaran-kebenaran yang dapat dipakai untuk menjawab persoalan-persoalan yang diajukan dalam penelitian. Teknik pengolahan data dalam Bungin (2009:165-168) tersebut menggunakan cara sebagai berikut:

1. *Editing Data*. Adalah kegiatan yang dilakukan setelah peneliti selesai menghimpun data lapangan. Kegiatan ini menjadi penting karena kenyataannya bahwa data yang terhimpun kadangkala belum memenuhi harapan peneliti, ada diantaranya kurang atau terlewatkan, tumpang tindih, berlebihan bahkan terlupakan. Oleh karena itu, keadaan tersebut harus diperbaiki melalui *editing* ini. Proses editing dimulai dengan memberi identitas pada instrument penelitian yang telah terjawab. Kemudian memeriksa satu per satu lembaran instrument dan poin yang janggal tersebut.
2. *Coding data*. Setelah tahap editing selesai dilakukan, kegiatan berikutnya adalah mengklasifikasi data-data tersebut melalui tahap koding. Maksudnya

bahwa data yang telah diedit tersebut diberi identitas sehingga memiliki arti tertentu pada saat dianalisis.

3. *Tabulating data*. Adalah memasukan data pada tabel-tabel tertentu dan mengatur angka-angka serta menghitungnya. Penyusunan data dalam tabel-tabel yang mudah dibaca dan tabel tersebut disiapkan untuk dianalisis.

Setelah pengolahan data dilakukan, tahap selanjutnya adalah analisis data. Dimana analisis itu dilakukan untuk membahas masalah yang terdapat dalam ruusan masalah. Analisis data dilakukan dalam usaha untuk menyederhanakan data yang didapat agar mudah dipahami oleh pembaca. Metode analisi yang digunakan oleh peneliti adalah metode kuantitatif. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dari jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data dari setiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.

Untuk mengukur seberapa besar Kinerja Pelayanan UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang maka dalam menguji hipotesis deskriptif ini menggunakan Teknik Pengolahan dan Analisis Data sebagai berikut:

3.4.1 Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan adalah analaisis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Hal ini berarti jawaban responden atas yang berupa data

kualitatif, dikonversi menjadi data kuantitatif dengan menggunakan Skala *Likert*. Selanjutnya dengan menentukan skor untuk pernyataan-pernyataan yang dibuat dalam kuesioner.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner, dengan jumlah variabel sebanyak satu variabel atau variabel mandiri. Sedangkan skala pengukuran instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah Skala *Likert*. Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Indikator variabel yang disusun melalui item-item instrumen dalam bentuk pertanyaan atau pernyataan diberikan jawaban setiap item instrumennya. Kemudian dapat dilihat rumus dari Slabovits dibawah ini.

$$M = \sum f(x) / n$$

M = perolehan angka penafsiran

\sum = penjumlahan

f = frekuensi jawaban

x = pembobotan (skala nilai)

n = jumlah seluruh jawaban

Jawaban setiap item diberi skor, seperti yang dijelaskan pada tabel skor item instrumen dibawah ini:

Tabel 3.2
Skor item-item Instrumen

Jawaban	Skor
Sangat Setuju	4
Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Dari pemberian skor diatas, dapat diperoleh interval antara satu kriteria dengan kriteria yang lainnya sebagai berikut.

$$\begin{aligned}
 \text{Besar interval penilaian} &= \frac{\text{bobot terbesar} - \text{bobot terkecil}}{\text{kriteria yang diinginkan}} \\
 &= \frac{4-1}{4} \\
 &= 0,75
 \end{aligned}$$

Dengan adanya hasil dari interval penilaian untuk digunakan dalam menganalisis data dari sub indikator, indikator masing-masing, serta keseluruhan dari hasil indikator, maka dapat dilihat gambar interval penilaian dibawah ini.

Gambar 3.1
Interval Penilaian

1	—————	1,75 (Sangat Tidak Baik)
1,75	—————	2,51 (Tidak Baik)
2,51	—————	3,27 (Baik)
3,27	—————	4 (Sangat Baik)

3.4.2 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Kevaliditasan instrumen menggambarkan bahwa suatu instrumen benar-benar mampu mengukur variabel-variabel yang akan diukur dalam penelitian serta mampu menunjukkan tingkat kesesuaian antar konsep dan hasil pengukuran.

Rumus Korelasi Product Moment:

$$r_{xy} = \frac{n \sum X_i Y_i - (\sum X_i)(\sum Y_i)}{\sqrt{\{n \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2\} \{n \sum Y_i^2 - (\sum Y_i)^2\}}}$$

Keterangan:

r = Koefisien Korelasi Product Moment

$\sum X$ = Jumlah skor dalam sebaran X

ΣY	= Jumlah skor dalam sebaran Y
ΣXY	= Jumlah hasil kali skor X dan Y yang berpasangan
ΣX^2	= Jumlah skor yang dikuadratkan dalam sebaran X
ΣY^2	= Jumlah skor yang dikuadratkan dalam sebaran Y
n	= Jumlah sampel

3.4.3 Uji Reabilitas

Reabilitas berasal dari kata dalam bahasa Inggris *Realy*, yang berarti percaya, dan *reliable* yang artinya dapat dipercaya. Dengan demikian reabilitas dapat diartikan sebagai kepercayaan. Pengujian reabilitas instrument yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan rumus Alpha Cronbach, yaitu perhitungan yang dilakukan dengan menghitung rata-rata interkorelasi diantara butir-butir pertanyaan dalam kuisioner, variabel dikatakan reliabel jika nilai alphanya lebih dari 0.30. Dengan dilakukan uji reabilitas maka akan menghasilkan suatu instrument yang benar-benar tepat atau akurat dan mantap. Apabila koefisien reabilitas instrument yang dihasilkan lebih besar berarti instrument tersebut memiliki reabilitas yang cukup baik.

Pengujian reabilitas adalah pengujian derajat ketetapan, ketelitian atau keakuratan yang ditunjukkan oleh instrument pengukuran. Dikatakan reliabel jika nilai $\alpha > r$ tabel.

Rumus Alpha Cronbach:

$$r_{ii} = \left[\frac{(K)}{(K-1)} \right] \left[\frac{1 - (\sum si)}{(\sum st)} \right]$$

Keterangan:

r_{ii} = Koefisien Reliabilitas Internal seluruh item

K = banyaknya item

S_i = jumlah varians skor tiap-tiap item

S_t = varians total

3.4.4 Uji t-test (Uji Hipotesis)

Karena uji t-test digunakan untuk menguji hipotesis deskriptif satu atau lebih variabel yang datanya berbentuk interval atau ratio, oleh karena data dalam penelitian ini berbentuk interval maka digunakan uji t-test sampel, dan menggunakan uji pihak kiri, karena t tabel berada di sebelah kiri t hitung. Uji t-test sampel digunakan dengan rumus sebagai berikut:

$$t = \frac{X - \mu_0}{S/\sqrt{n}}$$

Keterangan:

t = Nilai t yang dihitung

x = x rata-rata

μ_0 = Nilai yang dihipotesiskan

S = simpangan baku sampel

n = Jumlah anggota sampel

3.5 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang, tempat penelitian ini yaitu di Jln. Bendung Pintu Air Sepuluh nomor 1 Kota Tangerang, telepon (021) 55733882. Adapun waktu penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3.3
Jadwal Penelitian

Kegiatan	Waktu Pelaksanaan																		
	2013	2014												2015					
	Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Ags	Sept	Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Jun	Jul
Pengajuan Judul Skripsi																			
Observasi Awal																			
Penyusunan Proposal																			
Perbaikan & Bimbingan																			
Seminar Proposal																			
Revisi Proposal																			
Observasi & Penyebaran Kuesioner																			
Penyusunan & Bimbingan Skripsi																			
Sidang Skripsi																			
Revisi Sidang Skripsi																			

BAB IV

HASIL PENELITIAN

4.1 Deskripsi Hasil Penelitian

4.1.1 Gambaran Kota Tangerang

Kota Tangerang terbentuk pada tanggal 23 Februari 1993 berdasarkan Undang-Undang No. 2 Tahun 2003, kondisi geografis suatu daerah sangat mempengaruhi pelaksanaan pembangunan daerah tersebut. sebagai daerah yang secara geografis berdekatan dengan Ibukota Negara Jakarta (sekitar 27 km) menjadikan Kota Tangerang sedikit banyak mendapatkan dampak positif maupun negatif dari perkembangan Ibukota Negara, dan kondisi ini harus dapat dikelola dengan baik oleh pemerintah dan masyarakat sehingga dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat Kota Tangerang.

Kota Tangerang sebagai salah satu kota satelit memiliki arti dan peran penting, dengan didukung oleh sumber daya yang tersedia, baik sumber daya alam maupun sumber daya manusia, telah membuat Kota Tangerang berkembang dengan pesat, tidak hanya menjadi salah satu pusat industri tetapi juga telah berkembang menjadi pusat jasa dan niaga. Perkembangan ini dengan sendirinya telah

mempengaruhi dan merubah wajah atau gambaran keadaan dan kondisi kependudukan Kota Tangerang.

Kota Tangerang, menurut Laporan Eksekutif Hasil Sensus Penduduk Tahun 2010 yang dikeluarkan Oleh Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Tangerang, memiliki luas wilayah sebesar 164,55 km² (tidak termasuk luas Bandara Soekarno-Hatta sebesar 19,69 km²), secara administratif terbagi menjadi 13 kecamatan dan 104 kelurahan terdapat di wilayah Rukun Warga (RW) sebanyak 949 serta Rukun Tetangga (RT) sebanyak 4.652.

4.1.2 Letak Geografis Kota Tangerang

Gambar 4.1
Peta Kota Tangerang



Kota Tangerang secara geografis terletak antara $6^{\circ} 6''$ sampai $6^{\circ} 13''$ Lintang Selatan dan $106^{\circ} 36''$ sampai $106^{\circ} 42''$ Bujur Timur, dengan batasan wilayah sebagai berikut:

Sebelah utara : Kecamatan Teluknaga dan Kecamatan Sepatan Kota Tangerang

Sebelah Selatan : Kecamatan Curug, Kecamatan Serpong dan Kecamatan Pondok Aren Kabupaten Tangerang

Sebelah Timur : DKI Jakarta

Sebelah Barat : Kecamatan Cikupa Kabupaten Tangerang

Secara topografis, Kota Tangerang sebagian besar berada pada ketinggian 10-30 meter di atas permukaan laut (mdpl), sedangkan pada bagian utara yang meliputi sebagian besar Kecamatan Benda memiliki ketinggian rata-rata 10 mdpl, sedangkan pada bagian selatan memiliki ketinggian rata-rata 30 mdpl. Sebagian besar wilayah Kota Tangerang mempunyai tingkat kemiringan tanah antara 0^0 - 3^0 dan sebagian kecil (yaitu dibagian selatan kota) memiliki tingkat kemiringan tanah antara 3^0 - 8^0 yang berada di Kelurahan Parung Serab, Kelurahan Paninggilan dan Kelurahan Cipadu Jaya.

Kondisi hidrologis wilayah Kota Tangerang dilalui oleh 3 (tiga) aliran sungai yaitu Sungai Cisadane, Kali Angke dan Kali Cirarab dengan keseluruhan panjang daerah yang dilaluinya adalah sekitar 32 kilometer, sedangkan rata-rata curah hujan yang tinggi yaitu 2.494,60 mm per bulan selama 210 hari, hal ini mengakibatkan hampir setiap tahun terdapat daerah-daerah yang dilalui aliran sungai tersebut mengalami genangan air. Kecamatan Karang Tengah, Kecamatan Cipondoh, Kecamatan Pinang, dan Kecamatan Periuk.

4.1.3 Profil UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang

UPTD itu sendiri adalah Unit Pelaksana Teknis Daerah merupakan unsur penting dalam membentuk dan menghasilkan sumber daya manusia yang memiliki

kelebihan dari adanya program-program yang disediakan oleh UPTD Balai Latihan Kerja Dinas Ketenagakerjaan Kota Tangerang. Kantor UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang yaitu di Jln. Bendung Pintu Air Sepuluh nomor 1 Kota Tangerang, telepon (021) 55733882.

Unit Pelaksana Teknis Daerah Balai Latihan Kerja Dinas Ketenagakerjaan Kota Tangerang dibentuk dan didirikan tanggal 30 oktober 2003 berdasarkan Peraturan Daerah Kota Tangerang No. 10 Tahun 2003 tentang perubahan atas Peraturan Daerah Kota Tangerang No. 24 Tahun 2000 tentang susunan organisasi perangkat daerah dan sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Kota Tangerang dan Keputusan Walikota Tangerang No. 11 Tahun 2003 tentang organisasi dan tatakerja Dinas Ketenagakerjaan Kota Tangerang. Metode pelatihan dan pendidikan di UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang yang dilaksanakan 75% praktek dan 25% teori penghantar praktek.

4.1.3.1 Visi dan Misi UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang

Visi : “ketenagakerjaan terkendali, harmonis, dinamis, dan berkeadilan”.

Misi :

- a) Meningkatkan kemampuan, pengetahuan dan keterampilan tenaga kerja
- b) Mengupayakan peningkatan kesempatan kerja

- c) Meningkatkan hubungan industrial, perlindungan tenaga kerja dan penegakan hukum

Secara khusus pembangunan pendidikan dan pelatihan keterampilan bagi masyarakat Kota Tangerang yang dalam hal ini diselenggarakan oleh UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang.

4.1.3.2 Tugas Pokok dan Fungsi

Informasi Jabatan Kepala UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang, uraian tugas:

- 1) Menyusun usulan rencana kerja, kinerja dan anggaran tahunan UPTD Balai Latihan Kerja
- 2) Melaksanakan pendaftaran dan seleksi para tenaga kerja untuk menjadi calon peserta pelatihan
- 3) Melaksanakan pendaftaran ulang kepada calon peserta pelatihan yang lulus seleksi
- 4) Menyusun rencana kebutuhan bahan dan peralatan serta melaksanakan pengadaan bahan dan peralatan yang dibutuhkan dalam pelaksanaan pelatihan
- 5) Melaksanakan pelatihan bagi para peserta pelatihan
- 6) Mengawasi pelaksanaan proses belajar mengajar serta penerapan kurikulum selama berlangsungnya pelatihan

- 7) Melaksanakan uji keterampilan bagi para peserta pelatihan
- 8) Melaksanakan sertifikasi bagi para peserta pelatihan
- 9) Melaksanakan pendokumentasian seluruh proses kegiatan belajar mengajar
- 10) Melaksanakan evaluasi terhadap hasil pelatihan
- 11) Melaksanakan kegiatan administrasi umum dan administrasi keuangan di lingkup UPTD BLK
- 12) Mengajukan usulan dan melaksanakan kegiatan pengadaan, perbaikan, dan perawatan peralatan pelatihan UPTD BLK
- 13) Membimbing, memantau dan mengendalikan kegiatan para pegawai UPTD BLK
- 14) Melaksanakan kerjasama dengan perusahaan-perusahaan dan mengadakan pengawasan dalam rangka pelaksanaan pemagangan
- 15) Mengadakan pemantauan dan evaluasi terhadap pelaksanaan atau realisasi rencana kerja, kinerja serta penggunaan anggaran tahunan UPTD BLK
- 16) Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lainnya sesuai dengan bidang tugasnya

Informasi Jabatan Kasubag TU UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang,

uraian tugas:

- 1) Menyusun konsep rencana kerja, program kerja dan anggaran tahunan UPTD Balai Latihan Kerja

- 2) Melakukan pengaturan penggunaan anggaran yang telah dialokasikan untuk UPTD Balai Latihan Kerja
- 3) Melakukan pengelolaan persuratan dan kearsipan
- 4) Melakukan penyusunan konsep naskah dinas dan pengetikan naskah dinas
- 5) Mengurus absensi pegawai UPTD BLK
- 6) Membantu kepala UPTD BLK dalam mengkoordinasikan pelaksanaan tugas
- 7) Melaksanakan pembagian tugas dan pendistribusian tugas kepada bawahan serta membimbing
- 8) Melakukan pengelolaan perlengkapan UPTD BLK
- 9) Melaksanakan kegiatan kerumahtanggaan UPTD BLK
- 10) Membuat laporan bulanan dan triwulan dan tahunan
- 11) Mempersiapkan bahan-bahan yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas kedinasan UPTD BLK dalam rangka penyusunan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) yang berkenaan dengan dinas
- 12) Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lainnya sesuai dengan bidang tugasnya

Informasi Jabatan Pelaksana UPTD BLK Disnaker Kota Tangerang:

- 1) Pengetik naskah dinas
- 2) Pengagenda surat
- 3) Pengelola keuangan

- 4) Pengadministrasi umum
- 5) Petugas kerumahtanggaan
- 6) Pengumpul dan pengolah data pelatihan
- 7) Petugas pendaftar ulang calon peserta pelatihan
- 8) Petugas pengelola peralatan pelatihan
- 9) Pengawas pelaksanaan pelatihan
- 10) Petugas dokumentasi

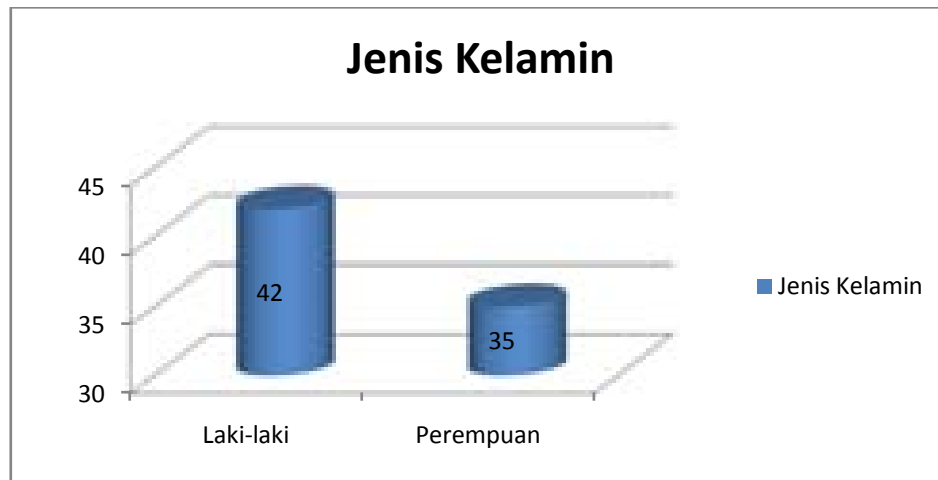
4.2 Deskripsi Data

4.2.1 Identitas Responden

Dalam penelitian ini yang menjadi responden adalah para peserta yang mengikuti kegiatan program pendidikan dan pelatihan kerja UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang sebanyak 77 orang.

Adapun identitas data responden yang diminta peneliti adalah jenis kelamin, usia dan pendidikan terakhir. Berikut adalah pemaparan dalam bentuk diagram atas identitas data responden yang termuat dalam kuesioner.

Diagram 4.1
Jenis Kelamin Responden

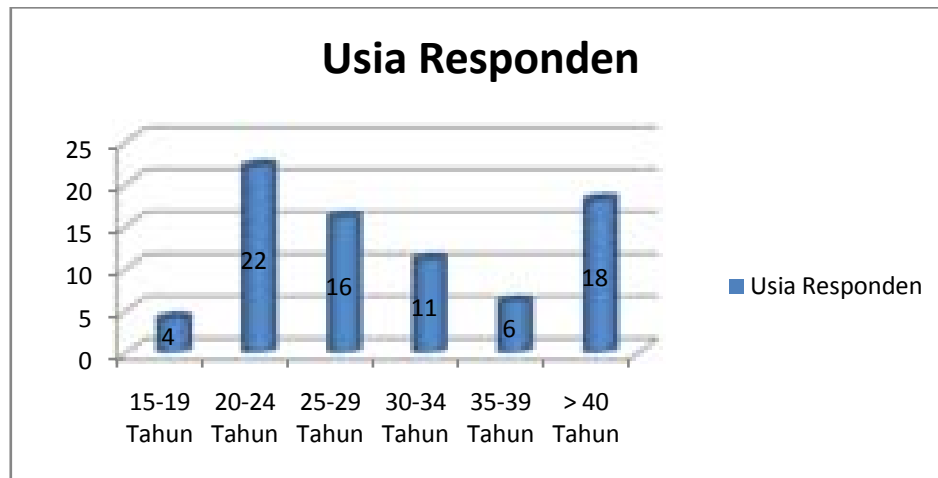


Sumber: Hasil Penelitian 2015

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada para peserta yang ingin mengikuti kegiatan program pendidikan dan pelatihan kerja UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang, dapat dilihat dari 77 responden. Dalam hal ini didominasi 42 responden adalah responden dengan jenis kelamin perempuan, sementara sisanya yaitu 35 responden merupakan responden perempuan.

Pada diagram 4.1 di atas, menunjukkan bahwa sangat di dominasi oleh perempuan yang cukup antusias untuk mengikuti program pendidikan dan pelatihan kerja yaitu menjahit, bahkan dari berbagai usia mengikuti pelatihan kerja jurusan menjahit ini. Kemudian dari laki-laki sendiri pada saat penyebaran kuesioner yang dilakukan banyak yang mendaftarkan untuk mengikuti program pendidikan dan pelatihan kerja montir mesin motor.

Diagram 4.2
Umur responden

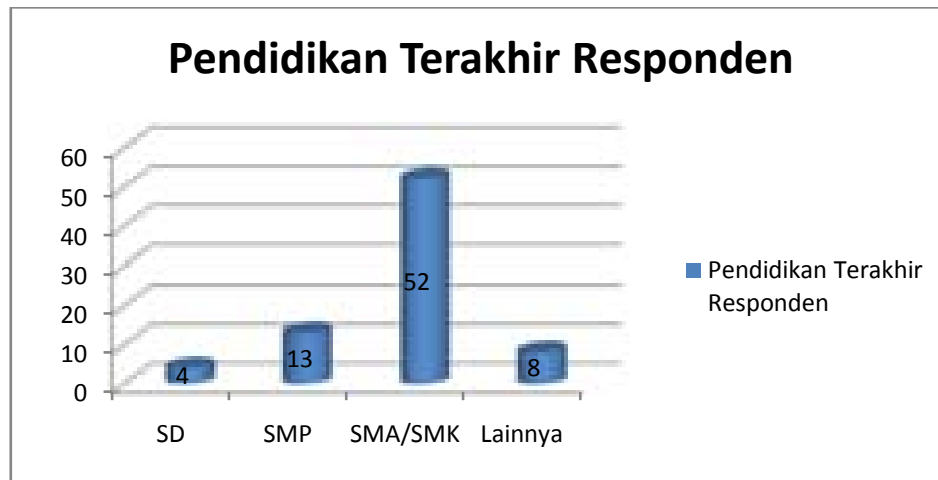


Sumber: Hasil Penelitian 2015

Melihat dari diagram 4.2 diatas, usia para responden di dominasi dari kategori 20-24 tahun dengan jumlah 22 responden, setelahnya dari kategori >40 tahun yang mengikuti kegiatan menjahit sebanyak 18 responden, kategori berikutnya dari 25-29 tahun sebanyak 16 responden, selanjutnya dari kategori 30-34 tahun yang berjumlah 11 responden, dari kategori 35-39 tahun 11 responden dan yang terakhir dari kategori 15-19 tahun berjumlah 4 orang.

Dengan demikian sebagian besar responden masih dalam usia produktif berkisar antara 20-24 tahun dimana setelah mereka menyelesaikan masa sekolah wajib 9 tahun mereka mengikuti kegiatan program pendidikan dan pelatihan kerja untuk lebih memperdalam atau mengasah diri untuk dapat bersaing di dunia kerja sesuai dengan kemampuan yang mereka miliki.

Diagram 4.3
Pendidikan Terakhir Responden



Sumber: Hasil Penelitian 2015

Dapat dilihat dari diagram 4.3 di atas, cukup beragam pendidikan terakhir yang diambil para responden di dominasi oleh lulusan dari SMA/SMK sebanyak 52 orang responden, kemudian sebanyak 13 orang responden lulus sampai tingkat SMP, 4 orang responden lainnya lulus sampai tingkat SD, dan sisanya sebanyak 8 orang responden termasuk dalam pilihan lainnya, dimana ada yang lulusan madrasah serta pesantren.

Dengan demikian jelas sekali pendidikan terakhir dari responden di dominasi dari lulusan SMA/SMK, dimana dari sisi SMK otomatis mereka lebih memperdalam tentang apa yang mereka belum dapatkan pada saat di SMK dengan mengikuti kegiatan program pendidikan dan pelatihan kerja begitu juga dengan para responden lulusan dari SMA.

4.3 Pengujian Persyaratan Statistik

4.3.1 Uji Validitas

Untuk mengetahui apakah setiap butir dalam instrumen yang telah dibuat itu valid atau tidak valid, dapat diketahui dengan cara mengkorelasikan antara skor butir dengan skor total. Dengan menggunakan rumus *Pearson Product Moment* sebagai berikut:

Rumus Korelasi *Product Moment*.

$$r_{xy} = \frac{n\sum X_i Y_i - (\sum X_i)(\sum Y_i)}{\sqrt{\{n\sum X_i^2 - (\sum X_i)^2\}\{n\sum Y_i^2 - (\sum Y_i)^2\}}}$$

Dimana:

- r = Koefisien Korelasi Product Moment
- $\sum X$ = Jumlah skor dalam sebaran X
- $\sum Y$ = Jumlah skor dalam sebaran Y
- $\sum XY$ = Jumlah hasil kali skor X dan Y yang berpasangan
- $\sum X^2$ = Jumlah skor yang dikuadratkan dalam sebaran X
- $\sum Y^2$ = Jumlah skor yang dikuadratkan dalam sebaran Y
- n = Jumlah sampel

Dikatakan valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, dimana r_{tabel} telah ditentukan sebesar 0.220, dengan taraf signifikansi sebesar 5%. Dengan jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 24 responden. Dari pengujian di atas maka didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 4.1
Hasil Uji Validitas

No	r hitung	r tabel	Ket
1	0,244	0,220	Valid
2	0,253	0,220	Valid
3	0,227	0,220	Valid
4	0,330	0,220	Valid
5	0,232	0,220	Valid
6	0,374	0,220	Valid
7	0,259	0,220	Valid
8	0,502	0,220	Valid
9	0,237	0,220	Valid
10	0,249	0,220	Valid
11	0,276	0,220	Valid
12	0,288	0,220	Valid
13	0,363	0,220	Valid
14	0,364	0,220	Valid
15	0,475	0,220	Valid
16	0,236	0,220	Valid
17	0,435	0,220	Valid
18	0,258	0,220	Valid

19	0,578	0,220	Valid
20	0,427	0,220	Valid
21	0,310	0,220	Valid
22	0,420	0,220	Valid
23	0,306	0,220	Valid
24	0,343	0,220	Valid
25	0,290	0,220	Valid
26	0,266	0,220	Valid
27	0,381	0,220	Valid
28	0,229	0,220	Valid
29	0,224	0,220	Valid
30	0,230	0,220	Valid
31	0,465	0,220	Valid
32	0,324	0,220	Valid

Sumber: Hasil Penelitian 2015

Berdasarkan tabel 4.1 diatas, apabila nilai korelasi masing-masing butir soal dibandingkan dengan kriteria uji validitas variabel kinerja pelayanan UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang di atas tampak bahwa nilai korelasi *Product Moment* tiap butir memiliki nilai korelasi lebih besar dari 0,220. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh pernyataan yang ada pada kuesioner dapat dikatakan valid.

4.3.2 Uji Reliabilitas

Berikut ini ditunjukkan hasil uji reliabilitas instrumen kinerja pelayanan UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang melalui program SPSS 17.00.

Tabel 4.2
Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.534	32

Berdasarkan tabel 4.2 di atas, uji reliabilitas yang menggunakan metode *alpha cronbach* diperoleh nilai alpha sebesar 0,534. Hal ini berarti nilai alpha yang diperoleh adalah lebih besar dari nilai 0,2. Hal ini berarti bahwa seluruh pernyataan yang terdapat pada kuesioner penelitian dapat dinyatakan reliabel.

4.4 Analisis Data

Pada tahap ini penulis akan mendeskripsikan data hasil penelitian yang dilaksanakan melalui kuesioner. Penulis menyebarkan kuesioner kepada seluruh sampel yaitu sebanyak 77 responden. Responden yang dimaksud adalah para peserta yang mengikuti program kegiatan pendidikan dan pelatihan kerja yang ada di UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang.

Dalam menganalisis data, peneliti menggunakan teori dari Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2010) dengan 10 indikator yang ada didalamnya, yaitu kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggungjawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan, dan yang terakhir kenyamanan.

Skala yang digunakan dalam kuesioner adalah Skala Likert. Pilihan jawaban kuesioner terdiri dari empat item yaitu SS (sangat setuju), S (setuju), TS (tidak setuju), STS (sangat tidak setuju). Untuk pilihan SS bernilai 4, pilihan S bernilai 3, pilihan TS bernilai 2, sedangkan untuk pilihan STS bernilai 1.

4.4.1 Indikator Kesederhanaan

Kesederhanaan yang dimaksudkan supaya para pelaksana UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang dapat memberikan hal tentang kesederhanaan dalam proses untuk mendapatkan atau mengikuti kegiatan pendidikan dan pelatihan kerja yang diadakan. Adapun hasil dari respon para peserta yang mengikuti kegiatan pendidikan dan pelatihan kerja dapat dilihat pada tabel berikut ini.

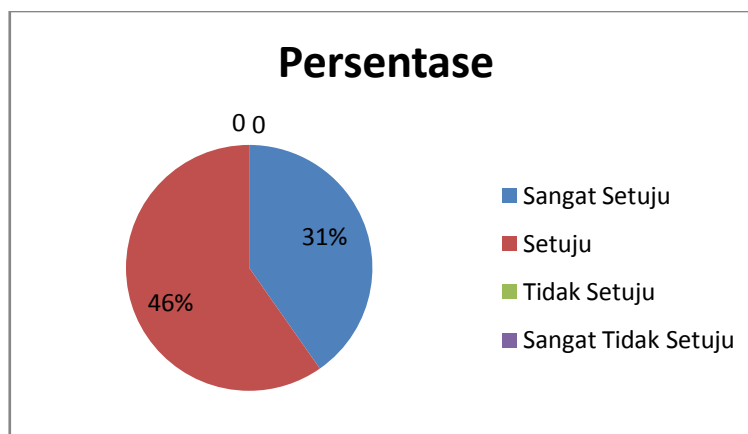
Tabel 4.3
Tentang Pendaftaran Kegiatan Tidak Berbelit-belit

No.	Tanggapan Responden	Skor (X)	Frekuensi (F)	F.X	Persentase (%)
1	Sangat setuju	4	31	124	31
2	Setuju	3	46	138	46
3	Tidak setuju	2	0	0	0
4	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
Total			77	262	77
M		3.40			

Sumber: Diolah dari Kuesioner Pernyataan No. 1 (2015)

Diagram 4.4

Persentase Kuesioner Pernyataan No. 1



Sumber: Diolah dari Kuesioner Pernyataan No. 1 (2015)

Berdasarkan tabel 4.3 diatas, dapat diketahui bahwa tanggapan responden tentang respon para calon peserta yang ingin mengikuti kegiatan pendidikan dan pelatihan kerja, pendaftaran untuk mengikuti kegiatan tersebut tidak berbelit-belit dimana dari 77 responden, di dominasi responden yang memilih opsi setuju, yaitu 46

orang responden atau 46% dan sisanya sebesar 31 orang responden atau 31% menyatakan setuju dengan adanya pernyataan tersebut dan juga dapat dilihat dari nilai M yang sebesar 3,40 yang masuk kategori sangat baik.

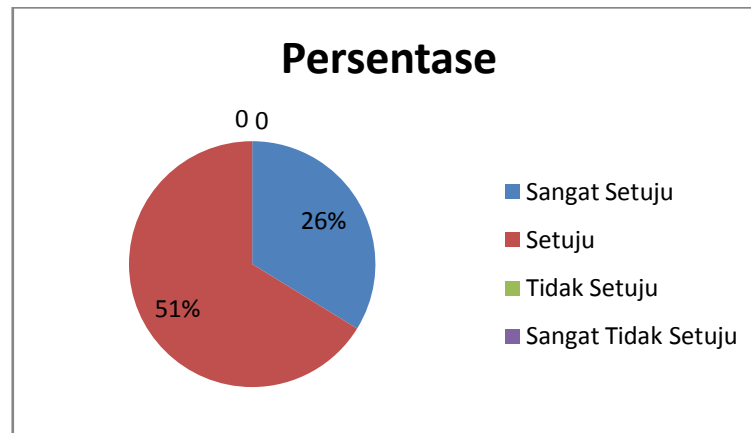
Dari uraian di atas, menunjukkan bahwa kegiatan program pendidikan dan pelatihan kerja UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang telah memberikan proses pendaftaran bagi para calon peserta tanpa berbelit-belit.

Tabel 4.4
Tentang Persyaratan yang Sangat Mudah

No.	Tanggapan Responden	Skor (X)	Frekuensi (F)	F.X	Persentase (%)
1	Sangat setuju	4	26	104	26
2	Setuju	3	51	153	51
3	Tidak setuju	2	0	0	0
4	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
Total			77	257	77
M		3.34			

Sumber: Diolah dari Kuesioner Pernyataan No. 2 (2015)

Diagram 4.5
Persentase Kuesioner Pernyataan No. 2



Sumber: Diolah dari Kuesioner Pernyataan No. 2 (2015)

Dapat dilihat dari tabel 4.4 di atas, menggambarkan bahwa jawaban dari para calon peserta kegiatan program pendidikan dan pelatihan kerja yang dilaksanakan oleh UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang tentang persyaratan yang diberikan sangat mudah, dimana dari 77 responden jawaban dominan yang dipilih responden yaitu setuju dengan jumlah 51 orang responden atau 51% berkaitan dengan pernyataan tersebut dan sisanya sebesar 26 orang responden menjawab pilihan sangat setuju dengan pernyataan tersebut serta dapat juga dilihat dari nilai M diatas sebesar 3,34 dimana masuk dalam kategori sangat baik.

Dari penjelasan di atas, menunjukkan bahwa persyaratan yang diberikan dari pihak UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang sangat mudah sesuai dengan hasil jawaban yang diberikan kepada para calon peserta program kegiatan pendidikan dan pelatihan kerja.

Tabel 4.5

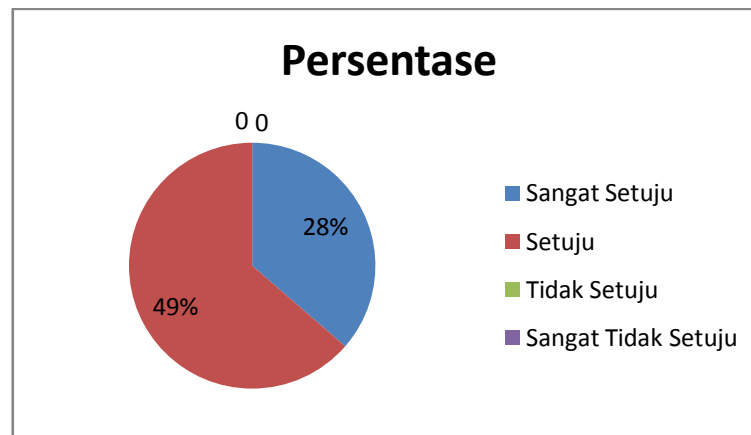
Tentang Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Kerja Dilakukan Secara Gratis

No.	Tanggapan Responden	Skor (X)	Frekuensi (F)	F.X	Persentase (%)
1	Sangat setuju	4	28	112	28
2	Setuju	3	49	147	49
3	Tidak setuju	2	0	0	0
4	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
Total			77	259	77
M		3.36			

Sumber: Diolah dari Kuesioner Pernyataan No. 3 (2015)

Diagram 4.6

Persentase Kuesioner Pernyataan No. 3



Sumber: Diolah dari Kuesioner Pernyataan No. 3 (2015)

Berdasarkan tabel 4.5 di atas, dapat diketahui bahwa tanggapan responden tentang pendaftar dapat mengikuti kegiatan pendidikan dan pelatihan kerja secara gratis, dimana dari 77 orang responden, mayoritas responden menjawab setuju

dengan pernyataan tersebut, yaitu sebesar 49 orang responden atau 49% dan sebesar 28 orang responden menyatakan sangat setuju kegiatan pendidikan dan pelatihan kerja dilakukan secara gratis tanpa dipungut biaya. Hal tersebut juga dapat dilihat dari hasil nilai M yang menunjukkan angka sebesar 3,36 yang dimana pernyataan ini masuk ke dalam kategori sangat baik.

Dari uraian di atas, menunjukkan bahwa para pendaftar dapat mengikuti kegiatan program pendidikan dan pelatihan kerja UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang secara gratis tanpa harus mengeluarkan biaya untuk dapat mengikuti kegiatan tersebut sehingga dapat menampung setiap golongan masyarakat selama masih berada di wilayah Kota Tangerang.

4.4.2 Indikator Kejelasan

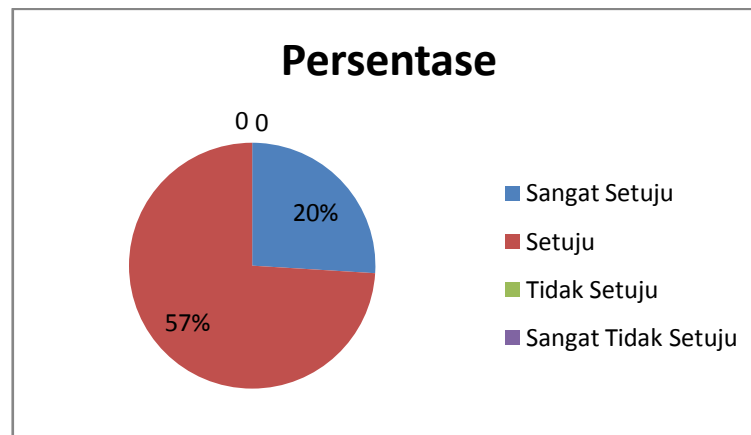
Dalam hal ini kejelasan merupakan salah satu faktor penting dalam menjalankan suatu program pemerintahan dimana nantinya akan berdampak bagi baik atau buruknya kinerja suatu organisasi pemerintahan dalam menjalankan tugasnya sebagai pemberi pelayanan. Adapun hasil respon peserta kegiatan pendidikan dan pelatihan kerja dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4.6
Tentang Informasi Kegiatan Dapat Dipahami Masyarakat

No.	Tanggapan Responden	Skor (X)	Frekuensi (F)	F.X	Persentase (%)
1	Sangat setuju	4	20	80	20
2	Setuju	3	57	171	57
3	Tidak setuju	2	0	0	0
4	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
Total			77	251	77
M		3.26			

Sumber: Diolah dari Kuesioner Pernyataan No. 4 (2015)

Diagram 4.7
Persentase Kuesioner Pernyataan No. 4



Sumber: Diolah dari Kuesioner Pernyataan No. 4 (2015)

Berdasarkan tabel 4.6 di atas, menggambarkan bahwa tanggapan dari responden tentang pernyataan informasi kegiatan dari UPTD Balai Latihan Kerja yang diberikan dapat dipahami oleh masyarakat, dimana dari keseluruhan jumlah 77

responden, sebanyak 20 orang responden memilih opsi sangat setuju dengan pernyataan yang diberikan dan sisanya sebanyak 57 orang responden memilih opsi setuju. Kemudian dari hasil nilai M tersebut yang sebesar 3,26 maka dapat dikatakan pernyataan ini masuk ke dalam kategori baik.

Dengan adanya uraian di atas, dapat dikatakan bahwa UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang telah memberikan informasi tentang adanya kegiatan program pendidikan dan pelatihan kerja yang diberikan kepada masyarakat dapat dipahami oleh masyarakat pada umumnya yang khususnya diperuntukkan bagi masyarakat sekitar Kota Tangerang.

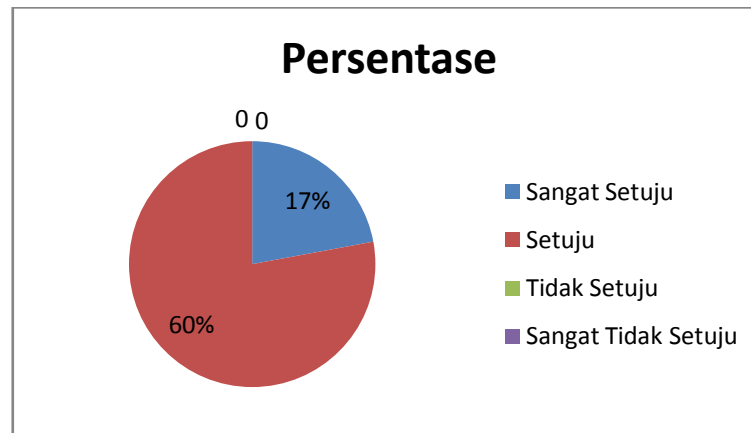
Tabel 4.7

Tentang Penanganan dari Pihak Pelaksana Ketika Terjadi Kesalahan

No.	Tanggapan Responden	Skor (X)	Frekuensi (F)	F.X	Persentase (%)
1	Sangat setuju	4	17	68	17
2	Setuju	3	60	180	60
3	Tidak setuju	2	0	0	0
4	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
Total			77	248	77
M		3.22			

Sumber: Diolah dari Kuesioner Pernyataan No. 5 (2015)

Diagram 4.8
Persentase Kuesioner Pernyataan No. 5



Sumber: Diolah dari Kuesioner Pernyataan No. 5 (2015)

Dapat dilihat dari tabel 4.7 di atas, bahwa tanggapan tentang pelaksana UPTD Balai Latihan Kerja selalu memberikan penanganan secara cepat ketika ada kesalahan, dimana dominan sekali terlihat dari pilihan jawaban setuju yang dipilih 60 orang responden atau 60% dan sisanya sebanyak 17 orang responden atau 17% memilih untuk menanggapi sangat setuju dengan pernyataan tersebut serta dalam hasil nilai M yang didapat sebesar 3,22 yang masuk dalam kategori baik.

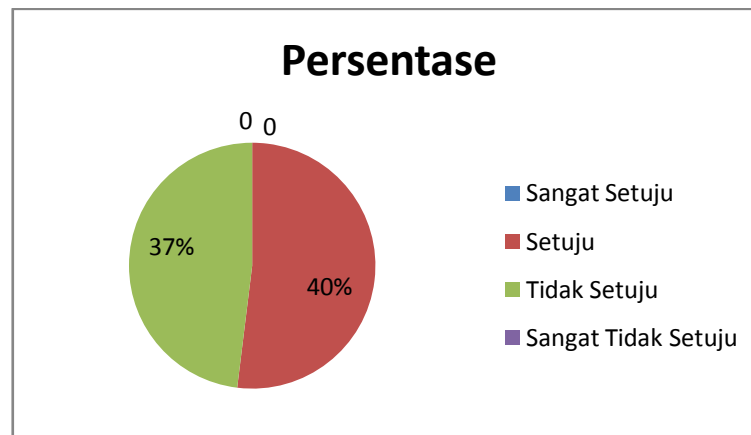
Dengan adanya uraian di atas, dapat dikatakan bahwa para pelaksana UPTD Balai Latihan Kerja telah memberikan penanganan secara cepat ketika terjadi kesalahan pada saat proses kegiatan program pendidikan dan pelatihan kerja berlangsung.

Tabel 4.8
Tentang Pelaksana Selalu Siap Dalam Memberikan Pelayanan

No.	Tanggapan Responden	Skor (X)	Frekuensi (F)	F.X	Persentase (%)
1	Sangat setuju	4	0	0	0
2	Setuju	3	40	120	40
3	Tidak setuju	2	37	74	37
4	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
Total			77	194	77
M		2.52			

Sumber: Diolah dari Kuesioner Pernyataan No. 6 (2015)

Diagram 4.9
Persentase Kuesioner Pernyataan No. 6



Sumber: Diolah dari Kuesioner Pernyataan No. 6 (2015)

Berdasarkan dari tabel 4.8 di atas, nilai M dari tabel tersebut sebesar 2,52 dimana nilai tersebut termasuk kategori baik serta menggambarkan bahwa jawaban responden yang diberikan cukup beragam tentang pernyataan para pelaksana selalu

siap dalam memberikan pelayanan, dimana dari keseluruhan responden sebanyak 77 responden, dimana sebanyak 40 orang responden atau 40% menjawab pilihan setuju dan sisanya sebesar 37 orang responden atau 37% menjawab tidak setuju.

Dari uraian di atas, dapat dinilai bahwa para pelaksana UPTD Balai Latihan Kerja masih belum siap dalam memberikan pelayanan dikarenakan masih banyak responden yang menjawab tidak setuju dengan pernyataan yang diberikan. Dalam hal ini dilihat dari kegiatan program pendidikan dan pelatihan kerja yang diadakan atau selama proses berlangsungnya kegiatan program tersebut.

4.4.3 Indikator Kepastian Waktu

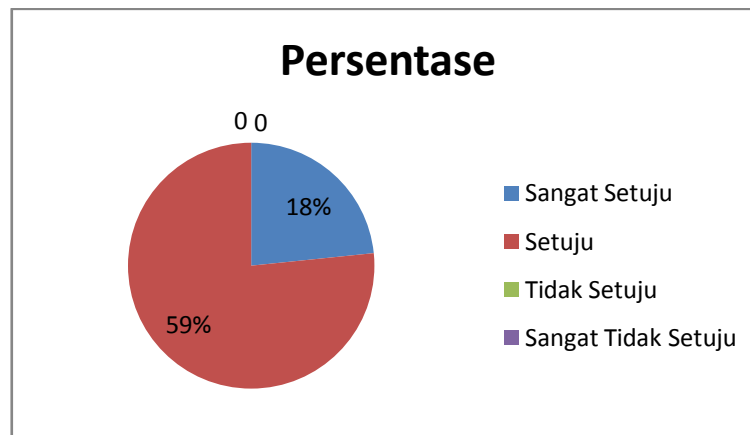
Dalam hal proses pelayanan publik, kepastian waktu merupakan salah satu hal penting dalam menciptakan kinerja yang baik bagi suatu organisasi. Kepastian waktu dalam proses pelaksanaan kegiatan program pendidikan dan pelatihan kerja dapat sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Adapun hasil dari jawaban para peserta atau calon peserta kegiatan pendidikan dan pelatihan kerja dapat dilihat dari tabel berikut ini.

Tabel 4.9
Tentang Penyelenggaraan Sesuai Dengan Tanggal yang Ditentukan

No.	Tanggapan Responden	Skor (X)	Frekuensi (F)	F.X	Persentase (%)
1	Sangat setuju	4	18	72	18
2	Setuju	3	59	177	59
3	Tidak setuju	2	0	0	0
4	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
Total			77	249	77
M		3.23			

Sumber: Diolah dari Kuesioner Pernyataan No. 7 (2015)

Diagram 4.10
Persentase Kuesioner Pernyataan No. 7



Sumber: Diolah dari Kuesioner Pernyataan No. 7 (2015)

Berdasarkan hasil tabel 4.9 di atas, menggambarkan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan tentang penyelenggaraan kegiatan pendidikan dan pelatihan kerja sesuai dengan waktu yang ditentukan atau tanggal yang ditentukan,

dimana dari jumlah 77 orang responden sebanyak 18 responden menjawab sangat setuju dan sisanya sebesar 59 responden menjawab setuju dan didukung dari hasil nilai M dari pernyataan tersebut sebesar 3,23 yang termasuk dalam interval penilaian kategori baik.

Dengan penjelasan di atas, dapat dikatakan bahwa penyelenggaraan kegiatan tersebut telah sesuai dengan waktu atau tanggal yang ditentukan sehingga ada kepastian waktu bagi para peserta yang ingin mengikuti program kegiatan pendidikan dan pelatihan kerja yang diselenggarakan oleh UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang.

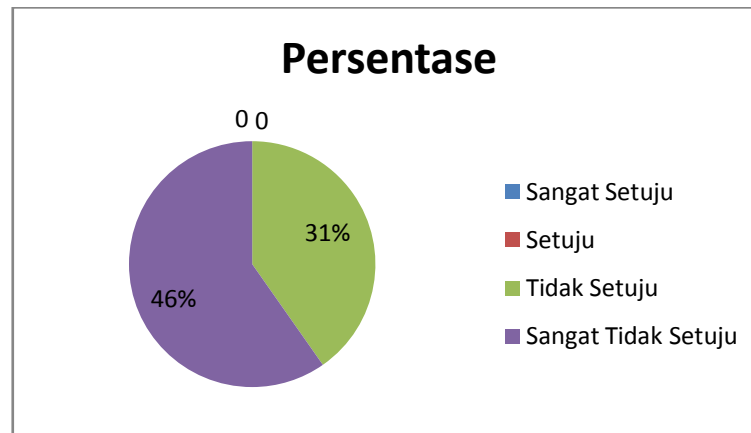
Tabel 4.10

Tentang Proses Pelaksanaan kegiatan dimulai Tepat Waktu

No.	Tanggapan Responden	Skor (X)	Frekuensi (F)	F.X	Persentase (%)
1	Sangat setuju	4	0	0	0
2	Setuju	3	0	0	0
3	Tidak setuju	2	31	62	31
4	Sangat tidak setuju	1	46	46	46
Total			77	108	77
M		1.40			

Sumber: Diolah dari Kuesioner Pernyataan No. 8 (2015)

Diagram 4.11
Persentase Kuesioner Pernyataan No. 8



Sumber: Diolah dari Kuesioner Pernyataan No. 8 (2015)

Berdasarkan tabel 4.10 di atas, bahwa tanggapan yang didapat dari responden tentang proses pelaksanaan kegiatan pendidikan dan pelatihan kerja yang dimulai selalu tepat waktu, dimana dari keseluruhan jumlah responden, yaitu sebesar 31 orang responden menjawab tidak setuju dengan adanya pernyataan tersebut dan sisanya sebanyak 46 orang responden atau 46% menjawab tidak setuju serta dapat dilihat nilai M tersebut sebesar 1,40 yang masuk ke dalam kategori sangat tidak baik.

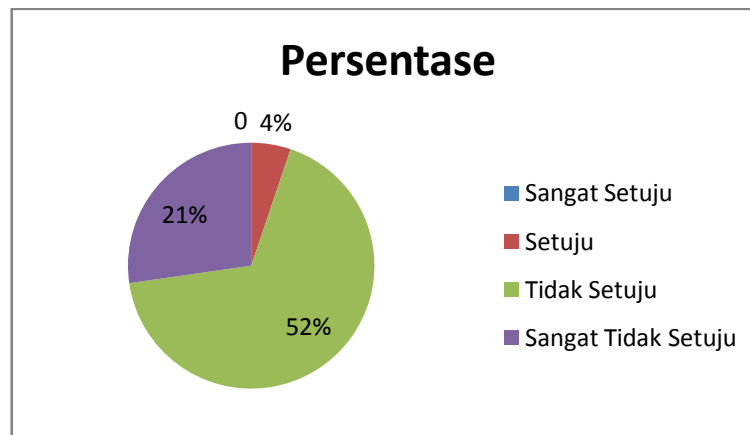
Dengan adanya uraian di atas, proses pelaksanaan kegiatan pendidikan dan pelatihan kerja UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang masih sangat kurang tepat waktu atau belum sesuai dengan jam masuk atau dimulai tepat waktu yang akhirnya membuat pelaksanaan program kurang efisien dalam hal kepastian waktu.

Tabel 4.11
Tentang Para Pelaksana Datang Tepat Waktu

No.	Tanggapan Responden	Skor (X)	Frekuensi (F)	F.X	Persentase (%)
1	Sangat setuju	4	0	0	0
2	Setuju	3	4	12	4
3	Tidak setuju	2	52	104	52
4	Sangat tidak setuju	1	21	21	21
Total			77	137	77
M		1.78			

Sumber: Diolah dari Kuesioner Pernyataan No. 9 (2015)

Diagram 4.12
Persentase Kuesioner Pernyataan No. 9



Sumber: Diolah dari Kuesioner Pernyataan No. 9 (2015)

Berdasarkan tabel 4.11 di atas, merupakan hasil jawaban dari responden terkait dengan pernyataan tentang para pelaksana UPTD Balai Latihan Kerja datang tepat waktu, dimana sebanyak 4 orang responden atau 4% menjawab setuju,

kemudian sebesar 52 orang responden atau 52% menjawab tidak setuju dan sebesar 21 orang responden menjawab sangat tidak setuju dengan pernyataan tersebut. Hasil nilai M tersebut yang bernilai sebesar 1,78 masuk ke dalam kategori tidak baik.

Dengan adanya uraian di atas, para pelaksana UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang masih belum dapat datang tepat waktu, dimana hal tersebut menjadikan kurangnya bagian pengawasan serta yang berkaitan dalam proses pelaksanaan kegiatan program pendidikan dan pelatihan kerja yang dilakukan dari pihak pelaksana UPTD Balai Latihan Kerja.

4.4.4 Indikator Akurasi

Sebagai organisasi publik yang bertugas memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada pengguna pelayanan harus memperhatikan akurasi dalam pemberian pelayanan, penyampaian dan lainnya. Adapun hasil dapat dilihat dari tabel berikut ini.

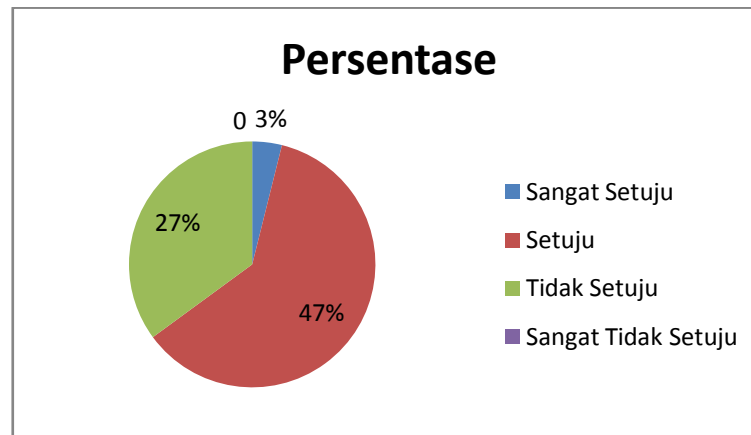
Tabel 4.12

Tentang Teori dan Praktek Dapat Dipahami Sepenuhnya

No.	Tanggapan Responden	Skor (X)	Frekuensi (F)	F.X	Persentase (%)
1	Sangat setuju	4	3	12	3
2	Setuju	3	47	141	47
3	Tidak setuju	2	27	54	27
4	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
Total			77	207	77
M		2.69			

Sumber: Diolah dari Kuesioner Pernyataan No. 10 (2015)

Diagram 4.13
Persentase Kuesioner Pernyataan No. 10



Sumber: Diolah dari Kuesioner Pernyataan No. 10 (2015)

Berdasarkan dari tabel 4.12 di atas, nilai dari M yang sebesar 2,69 tersebut dapat diartikan pernyataan ini masuk ke dalam kategori baik serta dapat digambarkan tanggapan responden tentang pernyataan teori dan praktek yang diberikan dapat dipahami atau dimengerti sepenuhnya, dimana dari 77 responden sebanyak 4 orang responden menjawab sangat setuju, sebanyak 47 orang responden menjawab setuju, dan sebanyak 27 orang responden menjawab tidak setuju dengan pernyataan tersebut.

Dengan adanya uraian di atas, menunjukkan bahwa teori dan praktek yang diberikan pada saat pendidikan dan pelatihan kerja sedang berlangsung masih belum memberikan pemahaman kepada peserta secara keseluruhan tetapi sebagian besar

dapat mengerti dan paham apa yang diberikan dari instruktur dan wakil instruktur tentang kegiatan yang mereka dapatkan.

Tabel 4.13

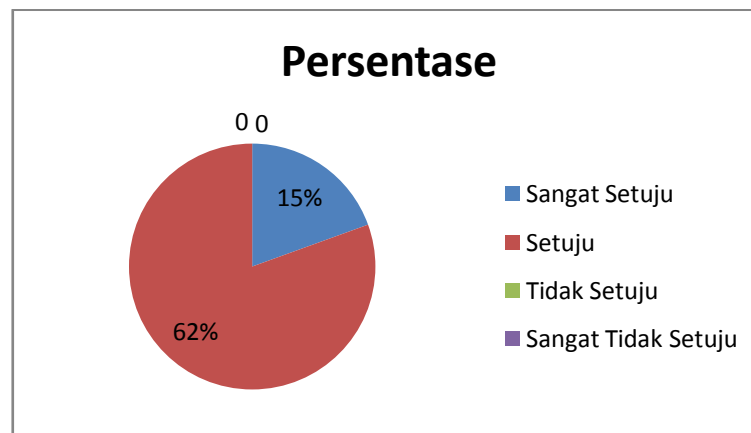
Tentang Penyampaian Praktek Secara Sungguh-sungguh

No.	Tanggapan Responden	Skor (X)	Frekuensi (F)	F.X	Persentase (%)
1	Sangat setuju	4	15	60	15
2	Setuju	3	62	186	62
3	Tidak setuju	2	0	0	0
4	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
Total			77	246	77
M		3.19			

Sumber: Diolah dari Kuesioner Pernyataan No. 11 (2015)

Diagram 4.14

Persentase Kuesioner Pernyataan No. 11



Sumber: Diolah dari Kuesioner Pernyataan No. 11 (2015)

Berdasarkan dari tabel 4.13 di atas, menggambarkan tanggapan dari para responden tentang proses penyampaian pada saat praktek dilakukan secara sungguh-sungguh oleh para instruktur dan wakil instruktur, dimana dari 77 responden yang ada sebanyak 15 orang responden memilih opsi sangat setuju dengan pernyataan tersebut dan sisanya sebesar 62 orang responden memilih opsi setuju serta pernyataan tersebut dapat di kategorikan baik karena dari nilai M yang sebesar 3,19.

Dapat dilihat dari uraian di atas, menjelaskan bahwa para instruktur dan wakil instruktur yang bertugas langsung di lapangan menghadapi para peserta agar mendapatkan ilmu setelah mengikuti kegiatan program pendidikan dan pelatihan kerja dilakukan secara sungguh-sungguh.

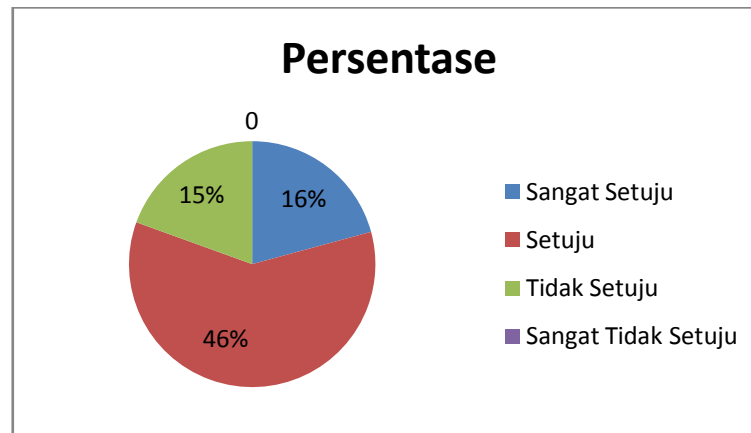
Tabel 4.14

Tentang Kegiatan Sesuai Dengan Tahapan Yang Ada

No.	Tanggapan Responden	Skor (X)	Frekuensi (F)	F.X	Persentase (%)
1	Sangat setuju	4	16	64	16
2	Setuju	3	46	138	46
3	Tidak setuju	2	15	30	15
4	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
Total			77	232	77
M		3.01			

Sumber: Diolah dari Kuesioner Pernyataan No. 12 (2015)

Diagram 4.15
Persentase Kuesioner Pernyataan No. 12



Sumber: Diolah dari Kuesioner Pernyataan No. 12 (2015)

Berdasarkan dari tabel 4.14 di atas, dengan jelas menggambarkan hasil jawaban dari para responden tentang proses kegiatan pendidikan dan pelatihan kerja sesuai dengan tahap-tahap yang ada, dimana dari 77 keseluruhan jumlah responden, sebanyak 16 orang responden atau 16% menjawab sangat setuju, dilanjut dengan 46 orang responden atau 46% menjawab setuju, dan sisanya sebanyak 15 orang responden menjawab tidak setuju dengan pernyataan tersebut dan juga dapat dilihat dari hasil nilai M sebesar 3,01 yang masuk dalam kategori baik.

Dengan adanya uraian di atas, dapat dijelaskan bahwa kegiatan program pendidikan dan pelatihan kerja UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang telah melakukan kegiatan sesuai dengan tahap-tahap yang ada tetapi masih ada beberapa yang belum melalui tahapan, karena tahapan tersebut merupakan alur agar para

peserta mendapatkan maksud dan tujuan yang diinginkan dengan diadakannya kegiatan program pendidikan dan pelatihan kerja.

4.4.5 Indikator Keamanan

Indikator yang kelima ini adalah keamanan, dimana tingkat keamanan yang baik dapat memberikan rasa tenang dan gelisah bagi masyarakat atau peserta kegiatan program pendidikan dan pelatihan kerja tanpa harus merasa takut akan kendaraan ataupun kecelakaan kerja dikarenakan sistem keamanan yang terjamin. Hal tersebut juga akan berdampak baik atau buruknya kinerja organisasi dalam mengelola sistem keamanannya. Adapun hasil tanggapan dari para responden atau para peserta kegiatan program pendidikan dan pelatihan kerja dapat dilihat pada tabel berikut ini.

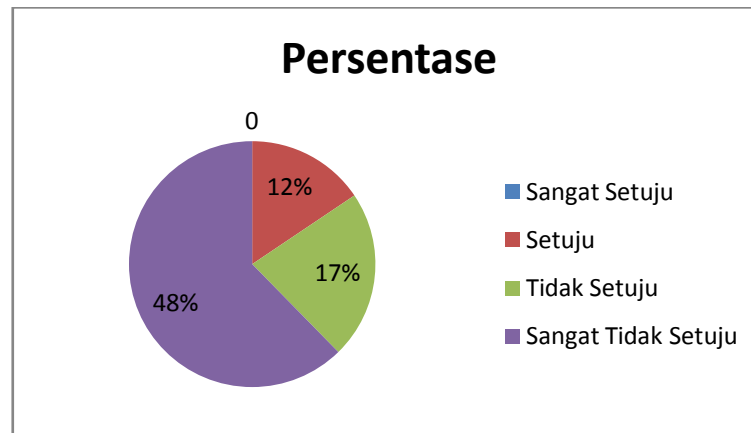
Tabel 4.15

Tentang Lapangan Parkir UPTD BLK yang Luas dan Memadai

No.	Tanggapan Responden	Skor (X)	Frekuensi (F)	F.X	Persentase (%)
1	Sangat setuju	4	0	0	0
2	Setuju	3	12	36	12
3	Tidak setuju	2	17	34	17
4	Sangat tidak setuju	1	48	48	48
Total			77	118	77
M		1.53			

Sumber: Diolah dari Kuesioner Pernyataan No. 13 (2015)

Diagram 4.16
Persentase Kuesioner Pernyataan No. 13



Sumber: Diolah dari Kuesioner Pernyataan No. 13 (2015)

Berdasarkan tabel 4.15 di atas, merupakan hasil jawaban atau tanggapan dari responden tentang pernyataan UPTD Balai Latihan Kerja menyediakan lapangan parkir yang luas dan memadai, dimana dari 77 responden sebanyak 12 orang responden atau 12% memilih opsi setuju, sebanyak 17 orang responden menjawab tidak setuju dengan hal tersebut, dan sisanya sebanyak 48 orang responden menjawab sangat tidak setuju serta dapat juga dilihat dari nilai M yang sebesar 1,53 yang dikategorikan sangat tidak baik.

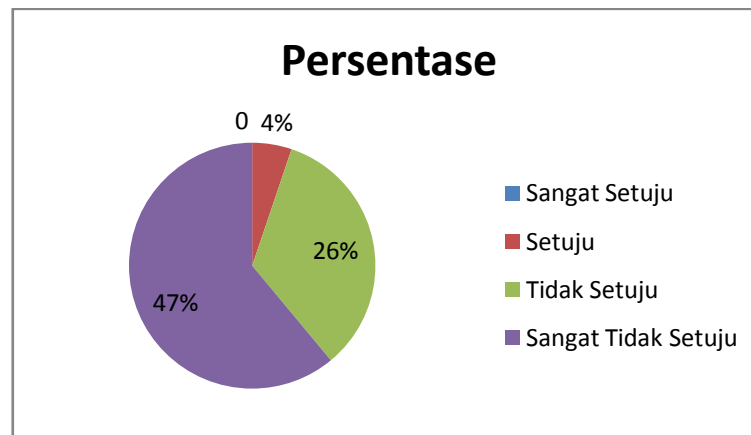
Dengan adanya uraian di atas, bahwa lapangan parkir yang disediakan UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang masih sangat belum memadai untuk para peserta, para pelaksana UPTD Balai Latihan Kerja serta instruktur dan wakil instruktur sehingga perlu adanya peninjauan kembali atau evaluasi untuk menyelesaikan masalah lahan parkir.

Tabel 4.16
Tentang Lingkungan Parkir yang Aman

No.	Tanggapan Responden	Skor (X)	Frekuensi (F)	F.X	Persentase (%)
1	Sangat setuju	4	0	0	0
2	Setuju	3	4	12	4
3	Tidak setuju	2	26	52	26
4	Sangat tidak setuju	1	47	47	47
Total			77	111	77
M		1.44			

Sumber: Diolah dari Kuesioner Pernyataan No. 14 (2015)

Diagram 4.17
Persentase Kuesioner Pernyataan No. 14



Sumber: Diolah dari Kuesioner Pernyataan No. 14 (2015)

Berdasarkan dari tabel 4.16 di atas, hasil dari nilai M menunjukkan sebesar 1,44 yang dimana pernyataan ini dikategorikan sangat tidak baik, kemudian merupakan hasil tanggapan dari para responden tentang pernyataan UPTD Balai

Latihan Kerja memberikan fasilitas lingkungan parkir yang aman dan terhindar dari pencurian, dimana sangat di dominasi oleh jawaban tidak setuju dengan jumlah responden yang memilih sebesar 47 orang responden atau 47% menjawab sangat tidak setuju, selanjutnya sebesar 26 orang responden atau 26% menjawab tidak setuju, kemudian sisanya hanya sebesar 4 orang responden memilih jawaban setuju dengan pernyataan tersebut.

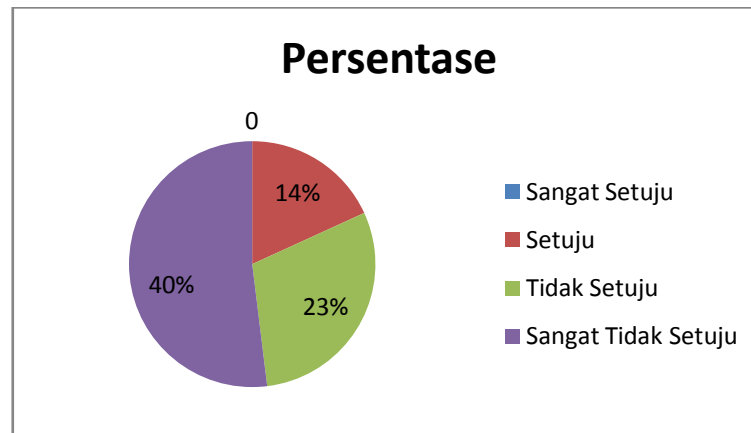
Dengan adanya uraian di atas, lingkungan parkir dari UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang belum dapat memberikan rasa aman bagi para pengguna lapangan atau tempat parkir yang ada.

Tabel 4.17
Tentang Kecukupan Alat PPPK

No.	Tanggapan Responden	Skor (X)	Frekuensi (F)	F.X	Persentase (%)
1	Sangat setuju	4	0	0	0
2	Setuju	3	14	42	14
3	Tidak setuju	2	23	46	23
4	Sangat tidak setuju	1	40	40	40
Total			77	128	77
M		1.66			

Sumber: Diolah dari Kuesioner Pernyataan No. 15 (2015)

Diagram 4.18
Persentase Kuesioner Pernyataan No. 15



Sumber: Diolah dari Kuesioner Pernyataan No. 15 (2015)

Berdasarkan dari tabel 4.17 di atas, merupakan hasil tanggapan atau jawaban dari para responden dengan pernyataan yang diberikan tentang kecukupan alat pppk yang ada di UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang, dimana jumlah keseluruhan responden yaitu 77 responden, sebanyak 14 orang responden memilih opsi setuju, selanjutnya sebanyak 23 orang responden memilih opsi tidak setuju dengan pernyataan tersebut ditambah dengan 40 orang responden yang menegaskan memilih opsi sangat tidak setuju serta dengan nilai M yang sebesar 1,66 membuat pernyataan tersebut masuk dalam kategori sangat tidak baik.

Dengan adanya uraian di atas, dapat dikatakan bahwa pernyataan tentang UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang mempunyai kecukupan alat pppk belum dapat dirasakan para peserta sehingga berarti masih dibutuhkan alat-alat pppk untuk

tindakan langsung ketika terjadi kecelakaan kerja pada saat kegiatan pendidikan dan pelatihan kerja terutama pada saat praktek.

4.4.6 Indikator Tanggungjawab

Dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat atau pengguna layanan sangat dibutuhkan tanggungjawab dari masing-masing individu pelaksana pelayanan publik agar memberikan pelayanan secara maksimal karena tanggungjawab sendiri merupakan hal penting agar mendapatkan kinerja yang maksimal dari organisasi sendiri. Di UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang, para pelaksana baik yang structural ataupun instruktur dan wakil instruktur agar melakukan tugasnya dengan penuh tanggungjawab sehingga para peserta mendapatkan apa yang ditujukan dari adanya program pendidikan dan pelatihan kerja yang diselenggarakan. Adapun hasil dari tanggapan para responden dapat dilihat dari tabel berikut ini.

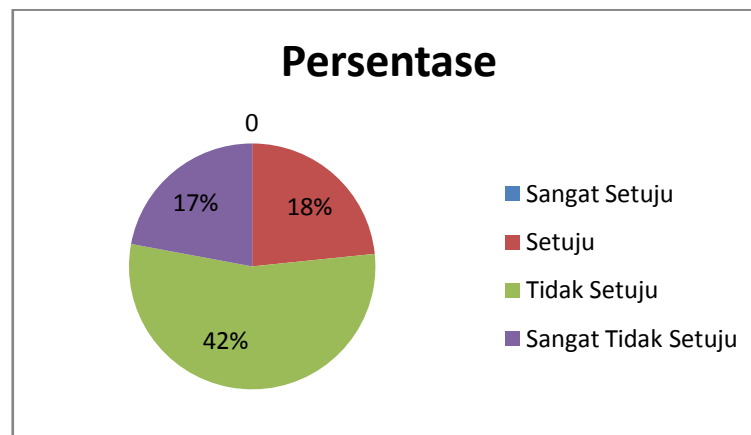
Tabel 4.18

Tentang Pelaksana Sangat Siap Menangani Masyarakat yang Hendak Melakukan Kegiatan

No.	Tanggapan Responden	Skor (X)	Frekuensi (F)	F.X	Persentase (%)
1	Sangat setuju	4	0	0	0
2	Setuju	3	18	54	18
3	Tidak setuju	2	42	84	42
4	Sangat tidak setuju	1	17	17	17
Total			77	155	77
M		2.01			

Sumber: Diolah dari Kuesioner Pernyataan No. 16 (2015)

Diagram 4.19
Persentase Kuesioner Pernyataan No. 16



Sumber: Diolah dari Kuesioner Pernyataan No. 16 (2015)

Berdasarkan dari tabel 4.18 di atas, dapat dilihat tanggapan atau jawaban dari para responden yang mengikuti kegiatan pendidikan dan pelatihan kerja tentang para pelaksana UPTD Balai Latihan Kerja sangat siap menangani masyarakat yang hendak melakukan kegiatan pelayanan, misalnya untuk mendaftar, bertanya tentang kegiatan pendidikan dan pelatihan kerja dan lainnya. Dari 77 responden sebanyak 18 orang responden menjawab setuju dengan pernyataan tersebut, kemudian 17 orang responden yang menjawab sangat tidak setuju, dan yang paling dominan yaitu sebanyak 42 orang responden menjawab tidak setuju. Kemudian pernyataan tersebut memiliki nilai M sebesar 2,01 yang menjadikan pernyataan tersebut masuk kategori tidak baik.

Dari uraian di atas, menjelaskan bahwa para pelaksana struktural UPTD Balai Latihan Kerja sangat kurang dalam memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat yang ingin mendaftar atau menanyakan hal-hal yang berkaitan dengan kegiatan program pendidikan dan pelatihan kerja, hal tersebut juga dikarenakan kurangnya pegawai struktural dari UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang.

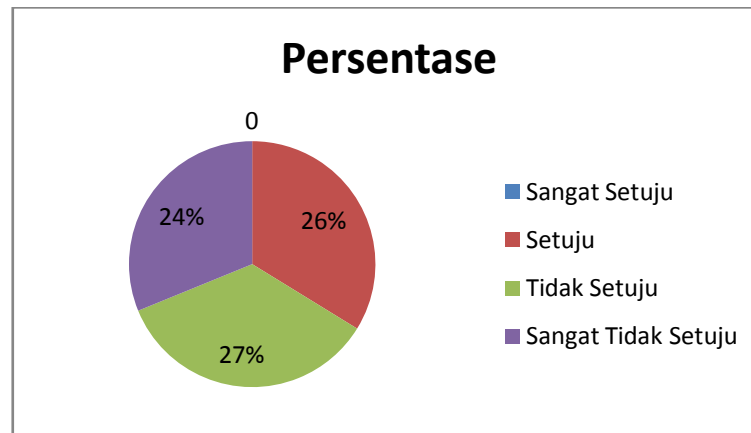
Tabel 4.19

Tentang Pelaksana Membantu Masyarakat Apabila Merasa Kesulitan tentang Mekanisme Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Kerja

No.	Tanggapan Responden	Skor (X)	Frekuensi (F)	F.X	Persentase (%)
1	Sangat setuju	4	0	0	0
2	Setuju	3	26	78	26
3	Tidak setuju	2	27	54	27
4	Sangat tidak setuju	1	24	24	24
Total			77	156	77
M		2.02			

Sumber: Diolah dari Kuesioner Pernyataan No. 17 (2015)

Diagram 4.20
Persentase Kuesioner Pernyataan No. 17



Sumber: Diolah dari Kuesioner Pernyataan No. 17 (2015)

Berdasarkan dari tabel 4.19 di atas, merupakan jawaban dari para responden terkait dengan pernyataan yang diberikan tentang para pelaksana UPTD Balai Latihan Kerja membantu masyarakat apabila merasa kesulitan atau kurang tahu tentang mekanisme kegiatan yang diselenggarakan, dimana dari 77 orang responden, sebesar 26 orang responden atau 26% menjawab setuju, sebesar 27 orang responden menjawab tidak setuju, dan sisanya sebesar 24 orang responden menjawab sangat tidak setuju dengan pernyataan tersebut serta ditambah dengan hasil dari nilai M sebesar 2,02 yang berarti pernyataan tersebut masuk dalam kategori tidak baik.

Dengan adanya uraian di atas, bahwa para pelaksana UPTD Balai Latihan Kerja belum memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat terkait dengan membantu dan menolong masyarakat yang kesulitan tentang mekanisme kegiatan

pendidikan dan pelatihan kerja yang diselenggarakan langsung oleh UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang.

Tabel 4.20

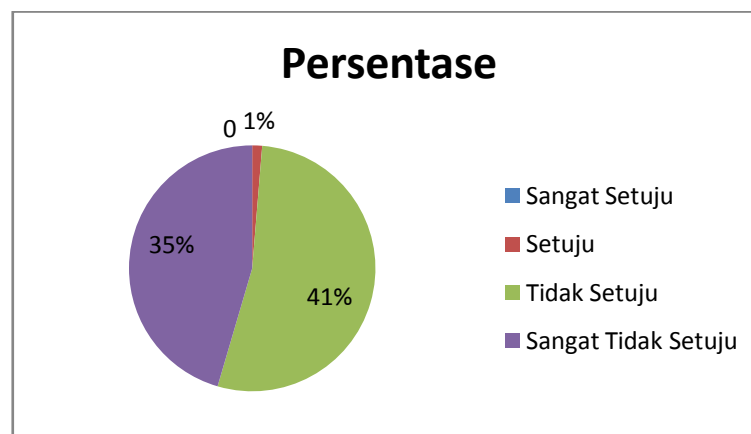
Tentang Pelaksana UPTD BLK Menjawab Setiap Masalah atau Komplain Ketika Melakukan Pelayanan

No.	Tanggapan Responden	Skor (X)	Frekuensi (F)	F.X	Persentase (%)
1	Sangat setuju	4	0	0	0
2	Setuju	3	1	3	1
3	Tidak setuju	2	41	82	41
4	Sangat tidak setuju	1	35	35	35
Total			77	120	77
M		1.56			

Sumber: Diolah dari Kuesioner Pernyataan No. 18 (2015)

Diagram 4.21

Persentase Kuesioner Pernyataan No. 18



Sumber: Diolah dari Kuesioner Pernyataan No. 18 (2015)

Berdasarkan dari tabel 4.20 di atas, merupakan tanggapan atau respon dari masyarakat atau para peserta pendidikan dan pelatihan kerja tentang para pelaksana UPTD Balai Latihan Kerja selalu menjawab dengan baik setiap masalah atau komplain yang terjadi ketika melakukan pelayanan, dimana hanya 1 orang responden memilih opsi setuju dan yang paling dominan sebanyak 41 orang responden menjawab tidak setuju dengan pernyataan yang diberikan dan ditambah dengan 35 orang responden menjawab sangat tidak setuju serta ditambah dengan hasil dari nilai M yang sebesar 1,56 yang berarti pernyataan tersebut masuk dalam kategori sangat tidak baik.

Dengan adanya uraian di atas, menjelaskan bahwa para pelaksana UPTD Balai Latihan Kerja masih harus meningkatkan lagi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terutama menjawab dengan baik atau menindaklanjuti ketika ada masalah atau komplain pada saat melakukan pelayanan kepada masyarakat atau para peserta terkait dengan kegiatan program pendidikan dan pelatihan kerja.

4.4.7 Indikator Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Jelas sekali dalam melangsungkan kegiatan pelayanan publik kelengkapan sarana dan prasarana harus diperhatikan guna memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan bagi pengguna layanan. Dalam hal ini UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang harus memiliki kelengkapan sarana dan prasarana, karena merupakan bagian penting dalam melangsungkan atau menyelenggarakan kegiatan pendidikan

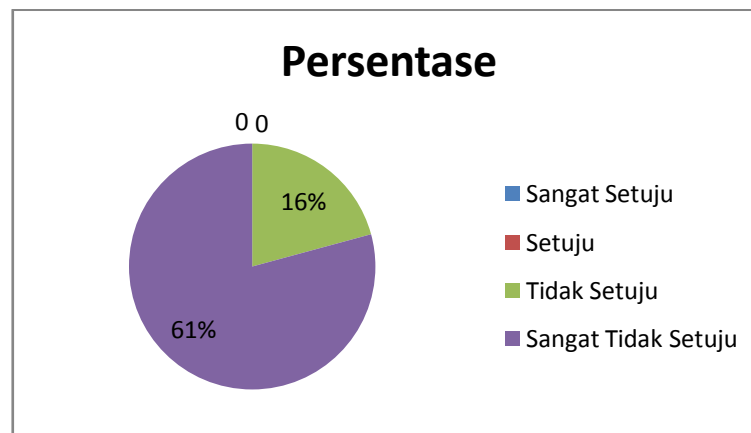
dan pelatihan kerja terutama pada saat praktek kerja. Adapun hasil dari tanggapan atau jawaban para responden dapat dilihat dari tabel berikut ini.

Tabel 4.21
Tentang Fasilitas Peralatan Sangat Lengkap

No.	Tanggapan Responden	Skor (X)	Frekuensi (F)	F.X	Persentase (%)
1	Sangat setuju	4	0	0	0
2	Setuju	3	0	0	0
3	Tidak setuju	2	16	32	16
4	Sangat tidak setuju	1	61	61	61
Total			77	93	77
M		1.21			

Sumber: Diolah dari Kuesioner Pernyataan No. 19 (2015)

Diagram 4.22
Persentase Kuesioner Pernyataan No. 19



Sumber: Diolah dari Kuesioner Pernyataan No. 19 (2015)

Berdasarkan dari tabel 4.21 di atas, dapat dilihat hasil dari nilai M yang sebesar 1,21 yang berarti pernyataan tersebut tergolong kategori sangat tidak baik. Merupakan jawaban dari para responden yang mengikuti kegiatan pendidikan dan pelatihan kerja yang diselenggarakan oleh UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang tentang fasilitas peralatan UPTD Balai Latihan Kerja terdapat sangat lengkap untuk kegiatan pelayanan, dimana jawaban yang paling dominan yaitu sangat tidak setuju dipilih oleh 61 orang responden atau 61%, ditambah dengan 16 orang responden menjawab tidak setuju dengan adanya pernyataan tersebut.

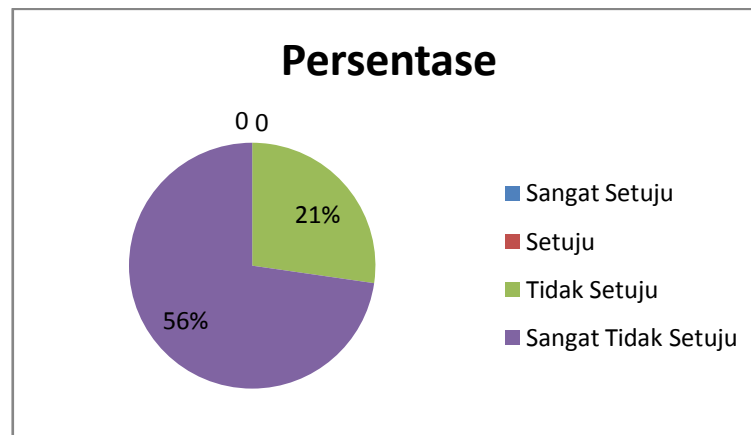
Dengan adanya uraian di atas, menggambarkan bahwa fasilitas peralatan yang ada di UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang belum lengkap atau sangat minim untuk kegiatan pendidikan dan pelatihan kerja dilihat dari tanggapan para peserta atau responden sehingga peralatan para saat kegiatan harus dipakai bergantian, juga ketika para instruktur dan wakil instruktur membutuhkan alat untuk menunjang pada saat praktek berlangsung hal tersebut belum mendapatkan respon cepat dari pihak UPTD Balai Latihan Kerja sendiri.

Tabel 4.22
Tentang Peralatan Masih Berfungsi dengan Baik

No.	Tanggapan Responden	Skor (X)	Frekuensi (F)	F.X	Persentase (%)
1	Sangat setuju	4	0	0	0
2	Setuju	3	0	0	0
3	Tidak setuju	2	21	42	21
4	Sangat tidak setuju	1	56	56	56
Total			77	98	77
M		1.27			

Sumber: Diolah dari Kuesioner Pernyataan No. 20 (2015)

Diagram 4.23
Persentase Kuesioner Pernyataan No. 20



Sumber: Diolah dari Kuesioner Pernyataan No. 20 (2015)

Berdasarkan dari tabel 4.22 di atas, merupakan jawaban atau tanggapan dari para responden yang mengikuti program kegiatan pendidikan dan pelatihan kerja di UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang, dimana dari 77 orang responden yang

paling dominan yaitu pilihan sangat tidak setuju sebanyak 56 orang responden yang memilih opsi tersebut dan sisanya sebanyak 21 orang responden atau 21% memilih opsi tidak setuju dengan pernyataan tersebut serta dapat dilihat dari nilai M yang sebesar 1,27 yang berarti pernyataan tersebut dapat dikategorikan sangat tidak baik.

Dengan adanya uraian di atas, menggambarkan bahwa pernyataan tentang peralatan UPTD Balai Latihan Kerja untuk kegiatan program pendidikan dan pelatihan kerja masih berfungsi dengan baik tidak sesuai dengan apa yang dijawab oleh para responden dimana peralatan yang ada sudah tidak berfungsi dengan baik untuk dipakai pada saat pendidikan dan pelatihan kerja perlu adanya peremajaan ataupun mendatangkan peralatan baru.

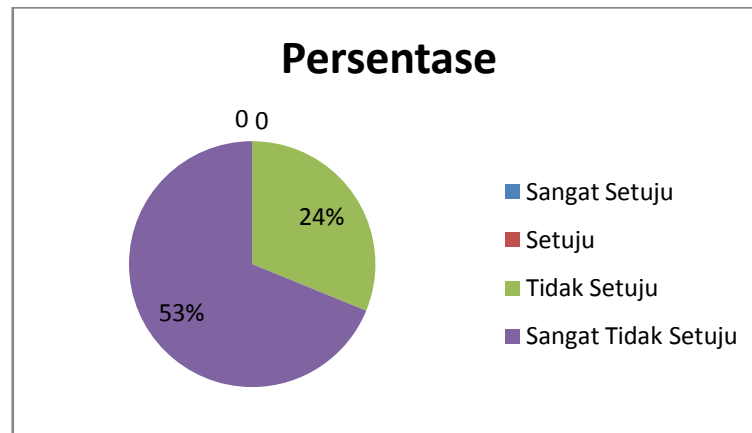
Tabel 4.23

Tentang Ruangan yang Sangat Memadai Untuk Para Peserta Melakukan Kegiatan

No.	Tanggapan Responden	Skor (X)	Frekuensi (F)	F.X	Persentase (%)
1	Sangat setuju	4	0	0	0
2	Setuju	3	0	0	0
3	Tidak setuju	2	24	48	24
4	Sangat tidak setuju	1	53	53	53
Total			77	101	77
M		1.31			

Sumber: Diolah dari Kuesioner Pernyataan No. 21 (2015)

Diagram 4.24
Persentase Kuesioner Pernyataan No. 21



Sumber: Diolah dari Kuesioner Pernyataan No. 21 (2015)

Berdasarkan dari tabel 4.23 di atas, telah didapat hasil nilai M yang bernilai sebesar 1,31 yang dimana pernyataan tersebut masuk dalam kategori sangat tidak baik. Merupakan tanggapan atau jawaban dari para responden yang mengikuti kegiatan program pendidikan dan pelatihan kerja yang diselenggarakan UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang, dimana 53 orang responden memilih opsi sangat tidak setuju dengan adanya pernyataan tersebut dan sebanyak 24 orang responden memilih opsi tidak setuju.

Dengan adanya uraian di atas, menjelaskan bahwa pernyataan tentang ruangan yang ada sangat memadai untuk para peserta melakukan kegiatan pendidikan dan pelatihan kerja belum bisa diterima oleh para responden atau para peserta yang mengikuti kegiatan pendidikan dan pelatihan kerja. Bagi UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang harus memperhatikan lagi kondisi ruangan untuk para peserta agar

mereka mendapatkan kenyamanan ketika proses kegiatan berlangsung yang nantinya akan berdampak baik bagi kinerja UPTD Balai Latihan Kerja sendiri.

4.4.8 Indikator Kemudahan Akses

Berdasarkan teori yang dipakai indicator yang kedelapan yaitu kemudahan akses, dimana lokasi atau tempat pelayanan publik semudah mungkin dapat dijangkau oleh masyarakat dikarenakan jika akses untuk ke lokasi pelayanan sulit untuk dicapai maka hal ini akan berdampak negatif bagi pemberian pelayanan publik. Dalam hal ini lokasi UPTD Balai Latihan Kerja harus dapat mencapai keseluruhan masyarakat terutama masyarakat yang berada di wilayah Kota Tangerang untuk bisa mendapatkan program yang ada di UPTD Balai Latihan Kerja. Adapun hasil tanggapan atau respon dari para masyarakat atau responden yang ingin mengikuti kegiatan program pendidikan dan pelatihan kerja dapat dilihat pada tabel berikut ini.

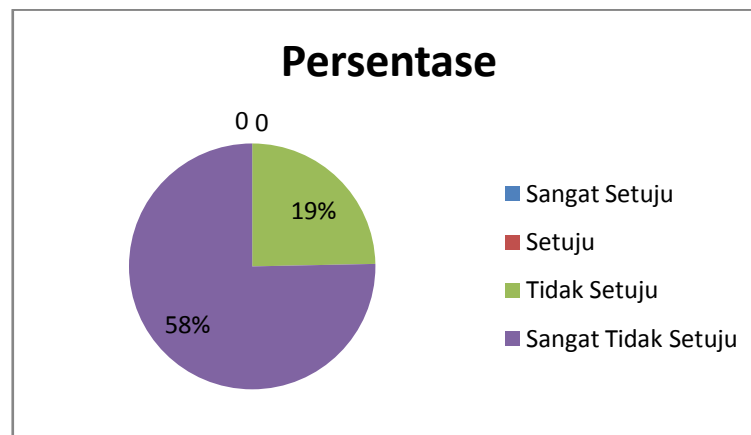
Tabel 4.24

Tentang Letak UPTD Balai Latihan Kerja Sangat Strategis dan Mudah Dijangkau

No.	Tanggapan Responden	Skor (X)	Frekuensi (F)	F.X	Persentase (%)
1	Sangat setuju	4	0	0	0
2	Setuju	3	0	0	0
3	Tidak setuju	2	19	38	19
4	Sangat tidak setuju	1	58	58	58
Total			77	96	77
M		1.25			

Sumber: Diolah dari Kuesioner Pernyataan No. 22 (2015)

Diagram 4.25
Persentase Kuesioner Pernyataan No. 22



Sumber: Diolah dari Kuesioner Pernyataan No. 22 (2015)

Berdasarkan hasil tabel 4.24 di atas, merupakan hasil tanggapan atau jawabann dari keseluruhan responden atau para peserta yang ingin mengikuti kegiatan program pendidikan dan pelatihan kerja UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang tentang letak yang sangat strategis dan mudah dijangkau, dimana sebanyak 19 orang responden atau 19% menjawab tidak setuju, dan sebanyak 58 orang responden atau 58% menjawab sangat tidak setuju dengan adanya pernyataan tersebut serta dapat dilihat dari hasil nilai M sebesar 1,25 yang menjadikan pernyataan tersebut termasuk dalam kategori sangat tidak baik.

Dengan adanya uraian di atas, dapat digambarkan bahwa pernyataan tentang letak UPTD Balai Latihan Kerja sangat strategis dan mudah dijangkau belum dapat

dikatakan lokasi UPTD Balai Latihan Kerja sudah strategis dan mudah dijangkau bagi masyarakat, karena lokasi tersebut berada tidak di pusat kota ataupun berdekatan dengan Dinas Ketenagakerjaan yang merupakan Dinas yang berhubungan langsung dan membawahi UPTD Balai Latihan Kerja sendiri sehingga dapat lebih efektif dan efisien.

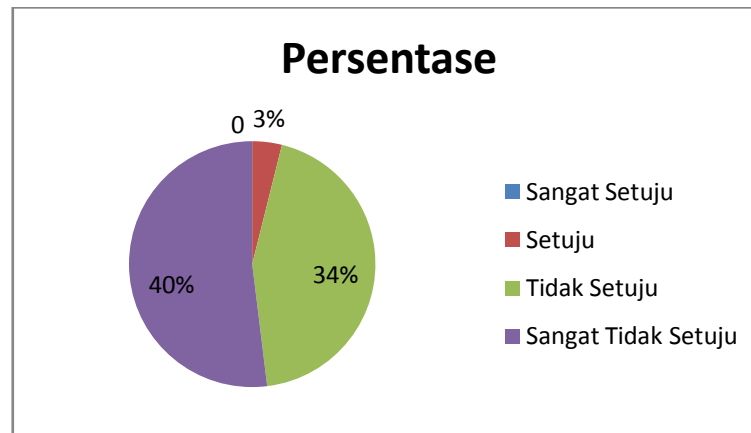
Tabel 4.25

Tentang Sarana Transportasi yang Mempermudah dalam Mengakses UPTD BLK

No.	Tanggapan Responden	Skor (X)	Frekuensi (F)	F.X	Persentase (%)
1	Sangat setuju	4	0	0	0
2	Setuju	3	3	9	3
3	Tidak setuju	2	34	68	34
4	Sangat tidak setuju	1	40	40	40
Total			77	117	77
M		1.52			

Sumber: Diolah dari Kuesioner Pernyataan No. 23 (2015)

Diagram 4.26
Persentase Kuesioner Pernyataan No. 23



Sumber: Diolah dari Kuesioner Pernyataan No. 23 (2015)

Berdasarkan dari tabel 4.25 di atas, dapat dilihat tanggapan atau jawaban dari keseluruhan responden tentang pernyataan terdapat sarana transportasi yang mempermudah dalam mengakses UPTD Balai Latihan Kerja, dimana dari 77 responden sebanyak 3 orang responden menjawab setuju dengan pernyataan tersebut, sebanyak 34 orang responden menjawab tidak setuju, dan sebanyak 40 orang responden atau 40% menjawab sangat tidak setuju dengan adanya pernyataan tersebut serta dapat dilihat dari hasil nilai M pada tabel yang bernilai sebesar 1,52 yang menjadikan pernyataan tersebut masuk ke dalam kategori sangat tidak baik.

Dengan adanya uraian di atas, menjelaskan bahwa sarana transportasi untuk mencapai UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang cukup sulit dikarenakan lokasi sendiri yang tidak strategis sehingga jarang sekali para peserta yang mengikuti kegiatan program pendidikan dan pelatihan kerja mencapai ke lokasi menggunakan

transportasi umum seperti angkutan umum ditambah lagi jarak yang cukup jauh dari tengah-tengah kota.

Tabel 4.26

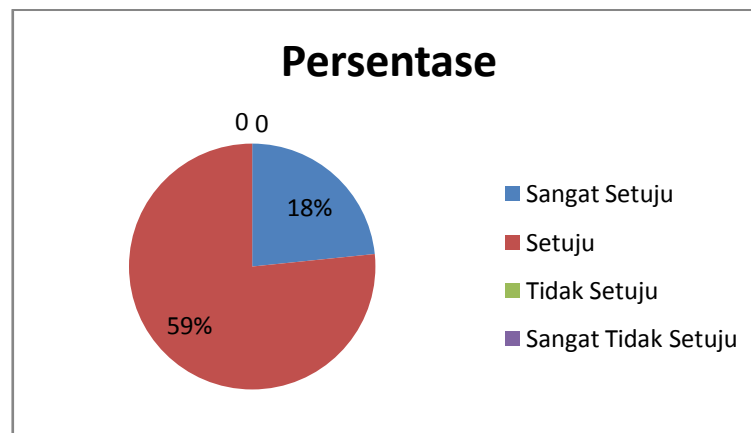
Tentang Tersedianya Sarana Telekomunikasi Seperti Telepon dan Lainnya

No.	Tanggapan Responden	Skor (X)	Frekuensi (F)	F.X	Persentase (%)
1	Sangat setuju	4	18	72	18
2	Setuju	3	59	177	59
3	Tidak setuju	2	0	0	0
4	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
Total			77	249	77
M		3.23			

Sumber: Diolah dari Kuesioner Pernyataan No. 24 (2015)

Diagram 4.27

Persentase Kuesioner Pernyataan No. 24



Sumber: Diolah dari Kuesioner Pernyataan No. 24 (2015)

Berdasarkan dari tabel 4.26 di atas, dapat dilihat tanggapan dan jawaban dari seluruh responden dari UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang baik yang ingin mengikuti kegiatan atau yang sudah menjadi peserta dalam kegiatan pendidikan dan pelatihan kerja tentang sarana telekomunikasi yang ada, dimana dari seluruh jumlah responden sebesar 77 orang responden, sebanyak 18 orang responden atau 18% menjawab sangat setuju dan sebanyak 59 orang responden menjawab setuju dengan pernyataan tersebut dan juga dapat dilihat pada tabel tersebut hasil nilai M yang sebesar 3,23 termasuk dalam kategori baik.

Dengan adanya uraian di atas, menggambarkan bahwa sarana telekomunikasi yang ada pada UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang untuk menunjang pelayanan bagi masyarakat seperti telepon ataupun lainnya sudah baik dan harus lebih dikembangkan lagi agar masyarakat semakin puas dengan pelayanan yang diberikan dari pihak UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang.

Tabel 4.27

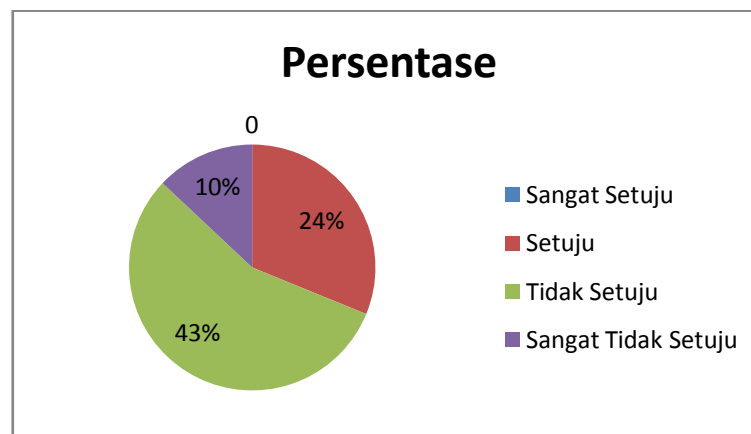
Tentang Pelaksana UPTD BLK Dapat dengan Mudah Ditemui oleh Masyarakat yang Hendak Mengikuti Program

No.	Tanggapan Responden	Skor (X)	Frekuensi (F)	F.X	Persentase (%)
1	Sangat setuju	4	0	0	0
2	Setuju	3	24	72	24
3	Tidak setuju	2	43	86	43
4	Sangat tidak setuju	1	10	10	10
Total			77	168	77
M		2.18			

Sumber: Diolah dari Kuesioner Pernyataan No. 25 (2015)

Diagram 4.28

Persentase Kuesioner Pernyataan No. 25



Sumber: Diolah dari Kuesioner Pernyataan No. 25 (2015)

Berdasarkan dari tabel 4.27 di atas, merupakan tanggapan dari masyarakat yang hendak mengikuti kegiatan program pendidikan dan pelatihan kerja yang diselenggarakan oleh UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang tentang para

pelaksana mudah ditemui oleh masyarakat untuk melakukan pelayanan, dimana dari keseluruhan responden sebanyak 24 orang responden atau 24% menjawab setuju, dan yang paling dominan sebanyak 43 orang responden atau 43% menjawab tidak setuju dengan pernyataan tersebut, ditambah dengan 10 orang responden yang menjawab sangat tidak setuju serta dapat dilihat pada tabel nilai dari M sebesar 2,18 dimana hal tersebut masuk dalam kategori baik.

Dengan adanya uraian di atas, menunjukkan bahwa para pelaksana UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang masih sulit untuk ditemui ketika masyarakat hendak mengikuti kegiatan program pendidikan dan pelatihan kerja. Hal ini juga dikarenakan kekosongan jabatan pelaksana yang cukup banyak sehingga para pelaksana yang ada mempunyai fungsi lebih dari satu sehingga mengakibatkan pelayanan kepada masyarakat kurang diperhatikan.

4.4.9 Indikator Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan

Bagian indikator yang kesembilan dari teori yang dipakai membahas tentang kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan yang merupakan salah satu hal penting yang harus dimiliki bagi setiap individu pemberi layanan publik dalam menghadapi berbagai macam karakter dari masyarakat sebagai pengguna layanan agar memberikan kesan baik kepada masyarakat, terutama dalam hal ini bagi para pelaksana UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang serta instruktur dan wakil instruktur yang berinteraksi langsung dengan para peserta kegiatan. Adapun hasil

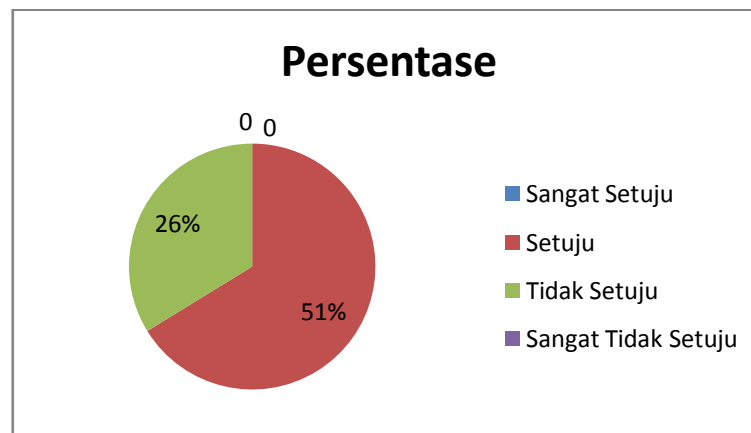
tanggapan dari para responden atau masyarakat yang mengikuti kegiatan pendidikan dan pelatihan kerja dapat dilihat dari tabel berikut ini.

Tabel 4.28
Tentang Sikap Ramah Instruktur dan Wakil Instruktur

No.	Tanggapan Responden	Skor (X)	Frekuensi (F)	F.X	Persentase (%)
1	Sangat setuju	4	0	0	0
2	Setuju	3	51	153	51
3	Tidak setuju	2	26	52	26
4	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
Total			77	205	77
M		2.67			

Sumber: Diolah dari Kuesioner Pernyataan No. 26 (2015)

Diagram 4.29
Persentase Kuesioner Pernyataan No. 26



Sumber: Diolah dari Kuesioner Pernyataan No. 26 (2015)

Berdasarkan dari tabel 4.28 di atas, merupakan tanggapan dari para responden atau para peserta yang mengikuti kegiatan pendidikan dan pelatihan kerja di UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang dengan pernyataan tentang sikap ramah dari para instruktur dan wakil instruktur bagi peserta yang kurang mengerti pada saat melakukan kegiatan tersebut, dimana dari keseluruhan responden yang berjumlah 77 orang responden, jawaban yang dominan dari pilihan setuju dengan jumlah 51 orang responden atau 51%, dan sisanya sebanyak 26 orang responden memilih opsi sangat tidak setuju dengan pernyataan tersebut, kemudian dilihat dari hasil nilai M yang berada di tabel sebesar 2,67 yang memiliki penilaian dalam kategori baik.

Dengan adanya uraian di atas, menjelaskan bahwa para instruktur dan wakil instruktur dalam memberikan tugasnya sebagai pemberi materi serta praktek kepada para peserta kegiatan pendidikan dan pelatihan kerja belum secara keseluruhan bersikap ramah, juga ketika ada beberapa peserta yang kurang mengerti dengan apa yang mereka sampaikan dan berikan.

Tabel 4.29

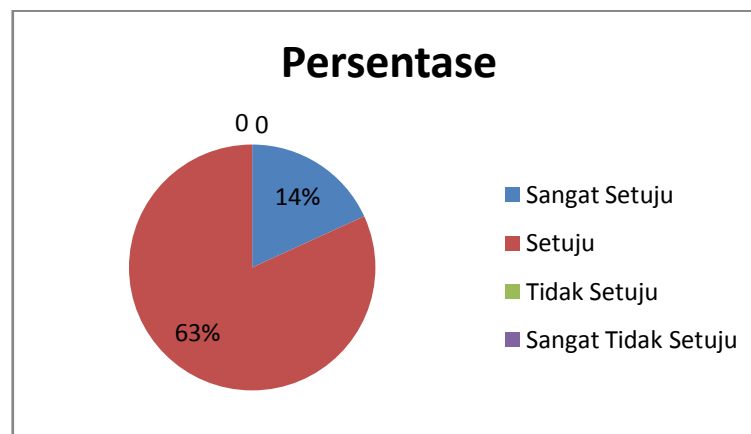
Tentang Para Pelaksana, Instruktur dan Wakil Instruktur Berpakaian Rapih dalam Setiap Jam Kerja Pelayanan

No.	Tanggapan Responden	Skor (X)	Frekuensi (F)	F.X	Persentase (%)
1	Sangat setuju	4	14	56	14
2	Setuju	3	63	189	63
3	Tidak setuju	2	0	0	0
4	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
Total			77	245	77
M		3.18			

Sumber: Diolah dari Kuesioner Pernyataan No. 27 (2015)

Diagram 4.30

Persentase Kuesioner Pernyataan No. 27



Sumber: Diolah dari Kuesioner Pernyataan No. 27 (2015)

Berdasarkan dari tabel 4.29 di atas, dapat dilihat tanggapan atau jawaban yang diberikan para responden tentang pernyataan terkait dengan cara berpakaian bagi para pelaksana, instruktur serta wakil instruktur, dimana dari seluruh jumlah responden

sebesar 77 orang responden, sebanyak 14 orang responden memilih opsi sangat setuju serta sisanya sebanyak 63 orang responden atau 63% memilih opsi setuju. Kemudian dapat dilihat dari tabel nilai M sebesar 3,18 yang merupakan hasil dari para responden tentang pernyataan yang diberikan dan masuk dalam kategori baik.

Dengan adanya uraian di atas, menggambarkan bahwa para pelaksana, instruktur serta wakil instruktur dalam berpakaian pada saat jam kerja pelayanan sudah rapih, karena berarti mereka peduli terhadap penampilan diri sendiri dimana jika mereka berpakaian tidak rapih berarti mereka tidak peduli dengan diri sendiri apalagi dengan orang lain dan hal tersebut bertolak belakang dengan fungsi sebagai pemberi layanan publik.

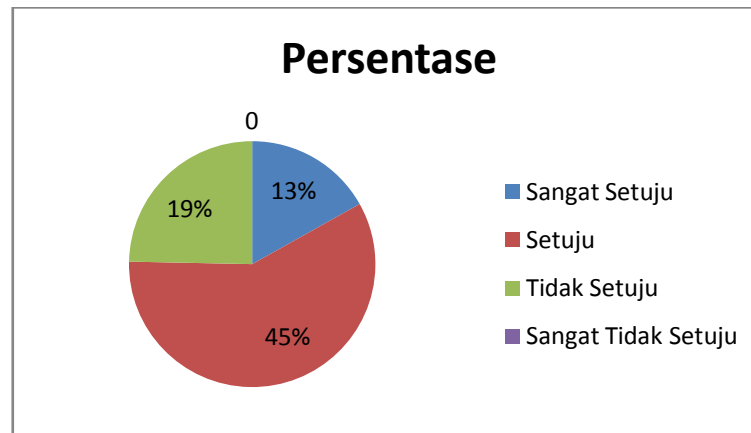
Tabel 4.30

Tentang Para Pelaksana UPTD BLK Murah Senyum Kepada Para Peserta

No.	Tanggapan Responden	Skor (X)	Frekuensi (F)	F.X	Persentase (%)
1	Sangat setuju	4	13	52	13
2	Setuju	3	45	135	45
3	Tidak setuju	2	19	38	19
4	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
Total			77	225	77
M		2.92			

Sumber: Diolah dari Kuesioner Pernyataan No. 28 (2015)

Diagram 4.31
Persentase Kuesioner Pernyataan No. 28



Sumber: Diolah dari Kuesioner Pernyataan No. 28 (2015)

Berdasarkan dari tabel 4.30 di atas, dapat dilihat dari tanggapan para responden tentang pernyataan para pelaksana UPTD Balai Latihan Kerja murah senyum dan menyapa kepada para peserta kegiatan pelayanan, dimana dari 77 orang responden jumlah seluruhnya, sebanyak 13 orang responden atau 13% menjawab sangat setuju, sebanyak 45 orang responden menjawab setuju dengan pernyataan tersebut, dan sisanya sebanyak 19 orang responden menjawab tidak setuju. Kemudian dari tabel diatas juga dapat dilihat nilai dari M yang sebesar 2,92 yang berarti masuk dalam kategori baik.

Dengan adanya uraian di atas, menggambarkan bahwa para pelaksana UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang selama kegiatan program pendidikan dan pelatihan kerja berlangsung belum memberikan contoh yang baik dengan murah

senyum dan menyapa para peserta baik saat proses pendaftaran atau pada saat proses kegiatan pendidikan dan pelatihan kerja sedang berlangsung.

Tabel 4.31

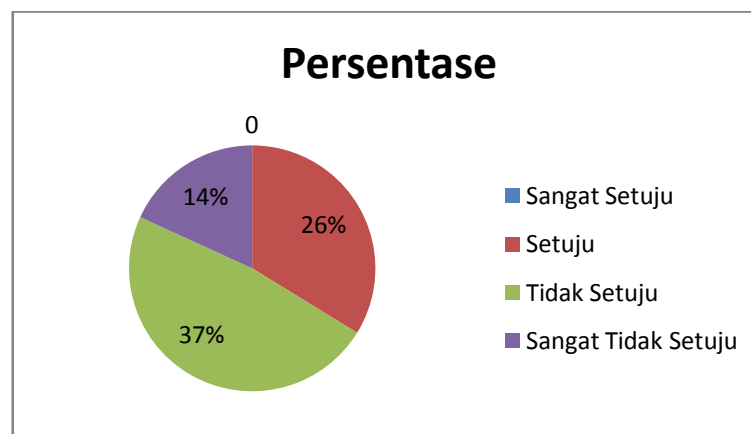
Tentang Para Pelaksana, Instruktur serta Wakil Instruktur Memberikan Pelayanan Secara Baik dan Memuaskan

No.	Tanggapan Responden	Skor (X)	Frekuensi (F)	F.X	Persentase (%)
1	Sangat setuju	4	0	0	0
2	Setuju	3	26	78	26
3	Tidak setuju	2	37	74	37
4	Sangat tidak setuju	1	14	14	14
Total			77	166	77
M		2.16			

Sumber: Diolah dari Kuesioner Pernyataan No. 29 (2015)

Diagram 4.32

Persentase Kuesioner Pernyataan No. 29



Sumber: Diolah dari Kuesioner Pernyataan No. 29 (2015)

Berdasarkan dari tabel 4.31 di atas, dapat dilihat tanggapan atau jawaban yang diberikan dari para responden atau para peserta yang mengikuti kegiatan program pendidikan dan pelatihan kerja yang diadakan UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang, dimana dari jumlah keseluruhan responden sebanyak 77 orang responden, yaitu sebanyak 26 orang responden memilih opsi setuju, sebanyak 37 orang responden atau 37% memilih opsi tidak setuju dengan pernyataan tersebut, serta sisanya sebesar 14 orang responden menjawab sangat tidak setuju. Kemudian dapat dilihat dari tabel diatas nilai dari M yang sebesar 2,16 yang termasuk dalam kategori baik.

Dengan adanya uraian di atas, menjelaskan bahwa pernyataan tentang para pelaksana, instruktur serta wakil instruktur memberikan pelayanan secara baik dan memuaskan masih sangat kurang kepada masyarakat atau para peserta kegiatan dikarenakan kurangnya pelaksana UPTD Balai Latihan Kerja, kurangnya ruangan untuk kegiatan dan lain-lain.

4.4.10 Indikator Kenyamanan

Pada dasarnya pelayanan publik sangat berhubungan dengan kenyamanan karena jika dari awal masyarakat yang ingin menggunakan layanan sudah merasa tidak nyaman otomatis kinerja yang diberikan dari organisasi tersebut tidak baik. Kenyamanan menjadikan landasan bagi para pemberi layanan dalam hal ini UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang sebagai pemberi layanan yaitu program kegiatan

pendidikan dan pelatihan kerja yang dimana diharapkan UPTD Balai Latihan Kerja memberi kenyamanan bagi para peserta ataupun masyarakat yang ingin mengikuti program tersebut. Adapun tanggapan dari para responden dapat dilihat dari tabel berikut ini.

Tabel 4.32

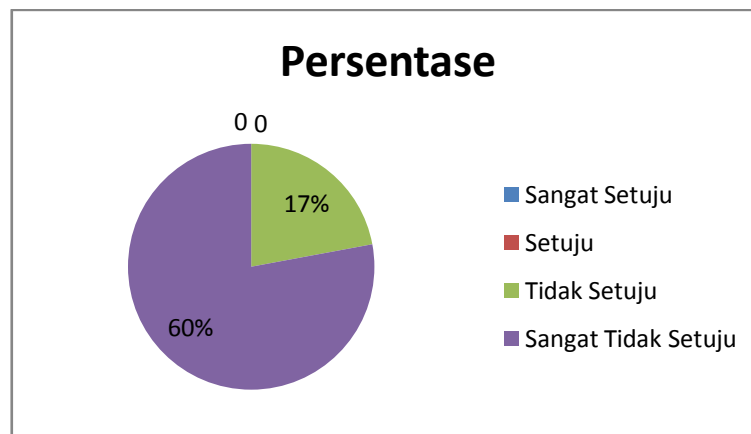
Tentang Tempat Menunggu yang Nyaman Untuk Kegiatan Pelayanan

No.	Tanggapan Responden	Skor (X)	Frekuensi (F)	F.X	Persentase (%)
1	Sangat setuju	4	0	0	0
2	Setuju	3	0	0	0
3	Tidak setuju	2	17	34	17
4	Sangat tidak setuju	1	60	50	60
Total			77	84	77
M		1.09			

Sumber: Diolah dari Kuesioner Pernyataan No. 30 (2015)

Diagram 4.33

Persentase Kuesioner Pernyataan No. 30



Sumber: Diolah dari Kuesioner Pernyataan No. 30 (2015)

Berdasarkan dari tabel 4.32 di atas, merupakan tanggapan atau jawaban dari para responden atau masyarakat yang ingin mendaftar kegiatan pendidikan dan pelatihan kerja UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang tentang tempat menunggu yang ada di UPTD Balai Latihan Kerja yang nyaman untuk kegiatan pelayanan, dimana dari keseluruhan responden yang berjumlah 77 orang responden, sebanyak 17 orang responden memilih opsi tidak setuju serta sisanya sebanyak 60 orang responden atau 60% memilih opsi sangat tidak setuju dengan pernyataan tersebut. Kemudian dapat dilihat dari tabel diatas nilai dari M yang sebesar 1,09 yang berarti masuk dalam kategori sangat tidak baik.

Dengan adanya uraian di atas, menunjukkan bahwa pernyataan tentang UPTD Balai Latihan Kerja menyediakan tempat menunggu yang nyaman untuk kegiatan pelayanan mendapat tanggapan yang sangat kurang baik, UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang harus lebih memperhatikan lagi dari segi kenyamanan menunggu bagi para masyarakat atau para peserta kegiatan.

Tabel 4.33

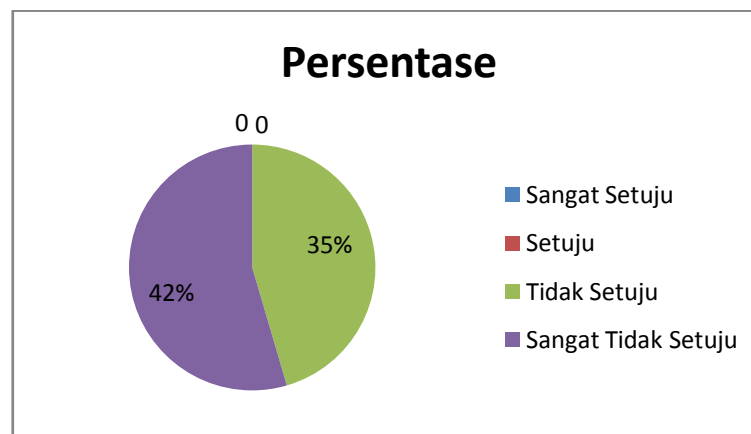
Tentang Fasilitas Pendukung Seperti Masjid, Toilet, dan lainnya Sudah Cukup dan Lengkap

No.	Tanggapan Responden	Skor (X)	Frekuensi (F)	F.X	Persentase (%)
1	Sangat setuju	4	0	0	0
2	Setuju	3	0	0	0
3	Tidak setuju	2	35	70	35
4	Sangat tidak setuju	1	42	42	42
Total			77	112	77
M		1.45			

Sumber: Diolah dari Kuesioner Pernyataan No. 31 (2015)

Diagram 4.34

Persentase Kuesioner Pernyataan No. 31



Sumber: Diolah dari Kuesioner Pernyataan No. 31 (2015)

Berdasarkan dari tabel 4.33 di atas, dapat dilihat tanggapan atau jawaban dari para responden atau para peserta yang mengikuti kegiatan program pendidikan dan pelatihan kerja tentang fasilitas pendukung UPTD Balai Latihan Kerja seperti masjid,

toilet, dan lainnya sudah cukup dan lengkap, dimana sebanyak 35 orang responden menjawab tidak setuju dengan pernyataan tersebut dan sebanyak 42 orang responden menjawab sangat tidak setuju. Kemudian dapat dilihat dari tabel diatas nilai dari hasil M sebesar 1,45 yang menjadikan hasil pernyataan ini masuk dalam kategori sangat tidak baik.

Dengan adanya uraian di atas, menggambarkan bahwa pernyataan tentang fasilitas pendukung UPTD Balai Latihan Kerja seperti masjid, toilet, dan lainnya sangat cukup dan lengkap, pada kenyataannya belum sesuai dengan pernyataan tersebut masih banyak kekurangan dalam fasilitas pendukung yang disebutkan dan harus menjadi perhatian khusus bagi UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang untuk menangani hal ini.

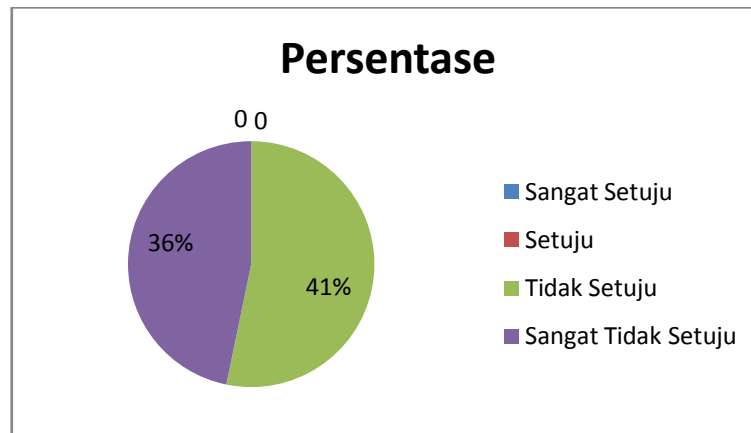
Tabel 4.34

Tentang Para Pelaksana UPTD BLK Mengedepankan Kepentingan Peserta Dibanding Dengan Kepentingan Pribadinya

No.	Tanggapan Responden	Skor (X)	Frekuensi (F)	F.X	Persentase (%)
1	Sangat setuju	4	0	0	0
2	Setuju	3	0	0	0
3	Tidak setuju	2	41	82	41
4	Sangat tidak setuju	1	36	36	36
Total			77	118	77
M		1.53			

Sumber: Diolah dari Kuesioner Pernyataan No. 32 (2015)

Diagram 4.35
Persentase Kuesioner Pernyataan No. 32



Sumber: Diolah dari Kuesioner Pernyataan No. 32 (2015)

Berdasarkan dari tabel 4.34 di atas, dapat dilihat tanggapan atau jawaban dari para peserta atau responden yang mengikuti kegiatan program pendidikan dan pelatihan kerja yang diselenggarakan UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang tentang para pelaksana UPTD Balai Latihan Kerja mengedepankan kepentingan peserta yang hendak melakukan kegiatan pelayanan dibanding kepentingan pribadinya, dimana sebanyak 41 orang responden atau 41% memilih opsi tidak setuju dan sebanyak 36 orang responden atau 36% menjawab sangat tidak setuju dengan adanya pernyataan tersebut. Kemudian dapat dilihat dari tabel diatas hasil dari nilai M sebesar 1,53 yang masuk dalam kategori sangat tidak baik.

Dengan adanya uraian di atas, dapat dijelaskan bahwa pernyataan tersebut mendapat tanggapan yang sangat kurang baik dari para peserta atau para responden yang mengikuti kegiatan program pendidikan dan pelatihan kerja di UPTD Balai

Latihan Kerja Kota Tangerang karena masih mementingkan kepentingan pribadi daripada kepentingan umum.

Dari kesepuluh indikator kinerja pelayanan Unit Pelaksana Teknis Daerah Balai Latihan Kerja Kota Tangerang dapat direkapitulasi seperti pada tabel 4.35 berikut ini.

Tabel 4.35
Rekapitulasi atas Kinerja Pelayanan UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang

No.	Tanggapan Responden	Angka Penafsiran	Ket	Rata-rata Persentase (%)
A.	Kesederhanaan			
	1. Pendaftaran program kegiatan tidak berbelit-belit	3,40	Sangat baik	85
	2. Persyaratan kegiatan yang sangat mudah	3,34	Sangat baik	83,5
	3. Kegiatan pendidikan dan pelatihan kerja dilakukan secara gratis	3,36	Sangat baik	84
	Rata-rata Indikator 1	3,37	Sangat baik	84,17
B.	Kejelasan			
	4. Informasi tentang kegiatan dapat dipahami masyarakat	3,26	Baik	81,5
	5. Penanganan dari pihak pelaksana UPTD BLK ketika terjadi kesalahan	3,22	Baik	80,5
	6. Para pelaksana UPTD BLK selalu siap memberikan pelayanan	2,52	Baik	63
	Rata-rata Indikator 2	3	Baik	75
C.	Kepastian Waktu			
	7. Penyelenggaraan kegiatan sesuai dengan tanggal yang ditentukan	3,23	Baik	80,75

	8. Dalam proses kegiatan selalu dimulai tepat waktu (jam)	1,40	Sangat tidak baik	35
	9. Para pelaksana UPTD BLK datang tepat waktu	1,78	Tidak baik	44,5
	Rata-rata Indikator 3	2,14	Tidak baik	53,42
D.	Akurasi			
	10. Teori dan praktek yang diberikan dapat dipahami atau dimengerti sepenuhnya	2,69	Baik	67,25
	11. Penyampaian praktek dilakukan secara sungguh-sungguh	3,19	Baik	79,75
	12. Proses kegiatan sesuai dengan tahapan yang ada	3,01	Baik	75,25
	Rata-rata Indikator 4	2,96	Baik	74,08
E.	Keamanan			
	13. UPTD BLK menyediakan lapangan parkir yang memadai	1,53	Sangat tidak baik	38,25
	14. Lingkungan parkir yang aman dan terhindar dari pencurian	1,44	Sangat tidak baik	36
	15. UPTD BLK mempunyai kecukupan alat pppk	1,66	Sangat tidak baik	41,5
	Rata-rata Indikator 5	1,54	Sangat tidak baik	38,58
F.	Tanggungjawab			
	16. Pelaksana sangat siap menangani masyarakat yang hendak mengikuti kegiatan	2,01	Tidak baik	50,25
	17. Pelaksana membantu masyarakat apabila kesulitan tentang mekanisme kegiatan	2,02	Tidak baik	50,5
	18. Pelaksana selalu menjawab dengan baik setiap masalah yang terjadi	1,56	Sangat tidak baik	39
	Rata-rata Indikator 6	1,86	Tidak baik	46,58
G.	Kelengkapan sarana dan prasarana			
	19. Fasilitas sangat lengkap untuk kegiatan pelayanan	1,21	Sangat tidak baik	30,25
	20. Peralatan untuk kegiatan pendidikan dan pelatihan kerja	1,27	Sangat tidak baik	31,75

	masih berfungsi dengan baik			
	21. Ruangannya untuk peserta sangat memadai untuk kegiatan pendidikan dan pelatihan kerja	1,31	Sangat tidak baik	32,75
	Rata-rata Indikator 7	1,26	Sangat tidak baik	31,58
H.	Kemudahan Akses			
	22. Letak UPTD BLK sangat strategis dan mudah dijangkau	1,25	Sangat tidak baik	31,25
	23. Terdapat sarana transportasi yang mempermudah dalam mengakses UPTD BLK	1,52	Sangat tidak baik	38
	24. Tersedianya sarana telekomunikasi seperti telepon dan lain-lain	3,23	Baik	80,75
	25. Pelaksana dapat dengan mudah ditemui oleh masyarakat yang hendak mengikuti kegiatan	2,18	Tidak baik	54,5
	Rata-rata Indikator 8	2,04	Tidak baik	51,13
I.	Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan			
	26. Instruktur serta wakilnya bersikap ramah	2,67	Baik	66,75
	27. Pelaksana, instruktur serta wakilnya berpakaian rapih dalam setiap jam kerja	3,18	Baik	79,5
	28. Pelaksana UPTD BLK murah senyum dan menyapa kepada peserta kegiatan	2,92	Baik	73
	29. Pelaksana, instruktur serta wakilnya memberikan pelayanan secara baik dan memuaskan	2,16	Tidak baik	54
	Rata-rata Indikator 9	2,73	Baik	68,31
J.	Kenyamanan			
	30. UPTD BLK menyediakan tempat menunggu yang nyaman	1,09	Sangat tidak baik	27,25
	31. Fasilitas pendukung seperti masjid, toilet, dan lainnya sudah cukup dan lengkap	1,45	Sangat tidak baik	36,25

	32. Pelaksana mengedepankan kepentingan peserta daripada kepentingan pribadinya	1,53	Sangat tidak baik	38,2
	Rata-rata Indikator 10	1,36	Sangat tidak baik	33,92
	Rata-rata Keseluruhan	2,23	Tidak baik	55,68

Sumber: Diolah dari data primer (2015)

Tabel 4.35 di atas yang merupakan rekapitulasi dari 32 sub indikator yang telah dipaparkan dapat diketahui bahwa kinerja pelayanan Unit Pelayanan Teknis Daerah Balai Latihan Kerja Kota Tangerang dapat dikatakan kurang baik. Hal ini dapat dilihat dari rata-rata persentase rekapitulasi sebesar 55,68% serta dari hasil keseluruhan angka penafsiran yang ada sebesar 2,23 yang masuk dalam kategori tidak baik.

4.5 Pengujian Hipotesis

Hipotesis kerja yang diajukan dalam penelitian ini adalah kinerja pelayanan Unit Pelaksana Teknis Daerah Balai Latihan Kerja Kota Tangerang kurang baik atau $\leq 70\%$ dari kriteria yang diharapkan. Adapun perhitungan uji hipotesis adalah sebagai berikut.

Berdasarkan tanggapan atau jawaban responden, diketahui rata pelayanan UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang (\bar{x}) = 71,7, nilai yang dihipotesiskan $\mu_0 = 70$, dan jumlah anggota sampel $n = 77$. Selanjutnya untuk mengetahui besarnya simpangan baku, dilakukan perhitungan dengan bantuan program excel, yaitu sebesar

11,74. Oleh karena itu, dapat diketahui besarnya t_{hitung} melalui perhitungan berikut ini.

$$t = \frac{\bar{x} - \mu_0}{\frac{s}{\sqrt{n}}}$$

$$t = \frac{71,7 - 70}{\frac{11,74}{\sqrt{77}}}$$

$$t = \frac{1,7}{1,34}$$

$$t = 1,27$$

Berdasarkan perhitungan di atas diketahui nilai t_{hitung} melalui uji *one-sample test* adalah sebesar 1,27 dengan derajat kebebasan (df) = $32 - 1 = 31$. Sementara itu, t_{tabel} dapat diketahui berdasarkan $df = 31$ pada taraf kepercayaan 5% adalah 1,665. Oleh karena itu, nilai t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} ($1,27 < 1,665$), maka hipotesis yang diajukan adalah kinerja pelayanan Unit Pelaksana Teknis Daerah Balai Latihan Kerja Kota Tangerang $\leq 70\%$ dari kriteria yang diharapkan dapat diterima.

4.6 Pembahasan

Dalam pembahasan ini dibahas tentang kinerja pelayanan Unit Pelaksana Teknis Daerah Kota Tangerang. Pelayanan suatu organisasi menurut Ratminto dan Atih Septi Winarsih (2010:21-23) dapat diukur melalui sepuluh indikator, yaitu: kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggungjawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, serta yang terakhir kenyamanan. Dari kesepuluh indikator yang disebutkan di atas, pembahasan hasil penelitian dapat dideskripsikan masing-masing indikator sebagai berikut.

4.6.1 Kesederhanaan

Kesederhanaan yang dimaksudkan dan diharapkan adalah dimana para masyarakat terutama masyarakat yang berada di sekitar wilayah Kota Tangerang dapat mengikuti kegiatan program pendidikan dan pelatihan kerja yang diselenggarakan UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang dengan semudah mungkin. Menurut 77 responden terkait pelayanan UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang mengenai kesederhaan yang telah dijelaskan dimana terdiri dari 3 pernyataan diketahui rata-rata persentasinya adalah sebesar 84,17%. Berikut tabel dibawah ini menggambarkan indikator kesederhanaan.

Tabel 4.36
Rekapitulasi Indikator Kesederhanaan

A.	Kesederhanaan	Angka Penafsiran	Ket	Rata-rata Persentase (%)
	1. Pendaftaran program kegiatan tidak berbelit-belit	3,40	Sangat baik	85
	2. Persyaratan kegiatan yang sangat mudah	3,34	Sangat baik	83,5
	3. Kegiatan pendidikan dan pelatihan kerja dilakukan secara gratis	3,36	Sangat baik	84
	Rata-rata Indikator 1	3,37	Sangat baik	84,17

Sumber: Diolah dari data primer (2015)

Berdasarkan tabel 4.36 diatas, kinerja pelayanan UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang terkait dengan kesederhanaan dalam hal proses untuk mendapatkan atau mengikuti kegiatan program yang diselenggarakan dapat dilihat dari angka penafsiran sebesar 3,37 yang masuk ke dalam kategori sangat baik. Hal ini dikarenakan proses pendaftaran tidak mempersulit bagi para masyarakat yang ingin mengikuti kegiatan pendidikan dan pelatihan kerja serta kegiatan tersebut tidak dikenakan biaya atau gratis dan mendapatkan uang saku selama masa kegiatan pendidikan dan pelatihan kerja berlangsung.

4.6.2 Kejelasan

Kejelasan dalam kegiatan program pendidikan dan pelatihan kerja yang dilaksanakan oleh UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang yaitu tentang kejelasan waktu pelaksanaan kegiatan program pendidikan dan pelatihan kerja serta kejelasan

waktu dimulainya kegiatan tersebut. Menurut 77 responden mengenai kejelasan tersebut, dimana terdiri dari 3 pernyataan diketahui rata-rata persentasenya adalah sebesar 75%. Berikut tabel dibawah ini menggambarkan indikator kejelasan.

Tabel 4.37
Rekapitulasi Indikator Kejelasan

B.	Kejelasan	Angka Penafsiran	Ket	Rata-rata Persentase (%)
	4. Informasi tentang kegiatan dapat dipahami masyarakat	3,26	Baik	81,5
	5. Penanganan dari pihak pelaksana UPTD BLK ketika terjadi kesalahan	3,22	Baik	80,5
	6. Para pelaksana UPTD BLK selalu siap memberikan pelayanan	2,52	Baik	63
	Rata-rata Indikator 2	3	Baik	75

Sumber: Diolah dari data primer (2015)

Berdasarkan tabel 4.37 diatas, kejelasan tentang program pendidikan dan pelatihan kerja yang diselenggarakan sudah baik, karena dapat dilihat dari angka penafsiran yang ada sebesar 3 sehingga dapat dikatakan baik. Hal ini dikarenakan proses penyampaian informasi yang sudah cukup baik dilakukan dari pihak UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang terkait dengan kegiatan program pendidikan dan pelatihan kerja tetapi masih ada kekurangan dalam kesiapan para pelaksana yang masih harus ditingkatkan.

4.6.3 Kepastian Waktu

Pelaksanaan kegiatan program pelayanan publik sangat dibutuhkan kepastian waktu agar masyarakat mendapatkan layanan sesuai dengan waktu yang diberikan atau ditentukan. Dalam hal ini UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang dalam melaksanakan kegiatan program pendidikan dan pelatihan kerja dapat memberi kepastian waktu kepada para peserta atau masyarakat. Menurut 77 responden terkait dengan kepastian waktu yang ada di UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang, terdiri dari 3 pernyataan diketahui rata-rata persentasenya sebesar 53,42%. Berikut tabel dibawah ini menggambarkan indikator kepastian waktu.

Tabel 4.38

Rekapitulasi Indikator Kepastian Waktu

C.	Kepastian Waktu	Angka Penafsiran	Ket	Rata-rata Persentase (%)
	7. Penyelenggaraan kegiatan sesuai dengan tanggal yang ditentukan	3,23	Baik	80,75
	8. Dalam proses kegiatan selalu dimulai tepat waktu (jam)	1,40	Sangat tidak baik	35
	9. Para pelaksana UPTD BLK datang tepat waktu	1,78	Tidak baik	44,5
	Rata-rata Indikator 3	2,14	Tidak baik	53,42

Sumber: Diolah dari data primer (2015)

Berdasarkan tabel 4.38 diatas, terkait dengan kepastian waktu penyelenggaraan program kegiatan pendidikan dan pelatihan kerja UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang termasuk ke dalam kategori tidak baik dikarenakan angka penafsiran sebesar 2,14. Hal ini dikarenakan pada saat proses pelaksanaan

kegiatan belum dimulai tepat waktu dan juga para pelaksana UPTD Balai Latihan Kerja yang masih belum datang tepat waktu.

4.6.4 Akurasi

Akurasi dalam hal ini ketepatan dalam menyampaikan teori atau praktek yang nantinya akan didapatkan bagi para peserta program kegiatan pendidikan dan pelatihan kerja UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang. Menurut 77 responden mengenai akurasi yang disebutkan, terdiri dari 3 pernyataan yang diketahui rata-rata persentasenya adalah sebesar 74,08%. Berikut tabel dibawah ini tentang indikator akurasi.

Tabel 4.39

Rekapitulasi Indikator Akurasi

D.	Akurasi	Angka Penafsiran	Ket	Rata-rata Persentase (%)
	10. Teori dan praktek yang diberikan dapat dipahami atau dimengerti sepenuhnya	2,69	Baik	67,25
	11. Penyampaian praktek dilakukan secara sungguh-sungguh	3,19	Baik	79,75
	12. Proses kegiatan sesuai dengan tahapan yang ada	3,01	Baik	75,25
	Rata-rata Indikator 4	2,96	Baik	74,08

Sumber: Diolah dari data primer (2015)

Berdasarkan tabel diatas, dilihat dari angka penafsiran yang sebesar 2,96 maka akurasi dalam pemberian kegiatan program pendidikan dan pelatihan kerja UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang dapat dikatakan baik. Dalam hal

penyampaian teori dan praktek pada saat kegiatan program pendidikan dan pelatihan kerja berlangsung masih ada beberapa peserta yang masih belum mengerti sepenuhnya dari apa yang disampaikan ketika teori dan praktek itu diberikan.

4.6.5 Keamanan

Dalam kegiatan pelayanan, keamanan dari tempat pemberi pelayanan harus memberikan rasa aman bagi masyarakat selaku pemakai layanan dan juga dapat memberikan keselamatan dalam kegiatan kerja yang diselenggarakan UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang yaitu kegiatan pendidikan dan pelatihan kerja. Menurut 77 responden terkait dengan keamanan di lingkungan UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang, diketahui rata-rata persentasenya sebesar 38,58%. Berikut tabel dibawah ini yang berkaitan dengan indikator keamanan.

Tabel 4.40

Rekapitulasi Indikator Keamanan

E.	Keamanan	Angka Penafsiran	Ket	Rata-rata Persentase (%)
	13. UPTD BLK menyediakan lapangan parkir yang memadai	1,53	Sangat tidak baik	38,25
	14. Lingkungan parkir yang aman dan terhindar dari pencurian	1,44	Sangat tidak baik	36
	15. UPTD BLK mempunyai kecukupan alat pppk	1,66	Sangat tidak baik	41,5
	Rata-rata Indikator 5	1,54	Sangat tidak baik	38,58

Sumber: Diolah dari data primer (2015)

Berdasarkan tabel 4.40 diatas, keamanan yang ada di sekitar lingkungan UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang dapat dikatakan sangat tidak baik. Hal tersebut dapat dilihat dari angka penafsiran sebesar 1,54 yang masuk dalam kategori sangat tidak baik. Dalam hal tempat parkir bagi para peserta yang membawa kendaraan bermotor untuk mengikuti kegiatan program pendidikan dan pelatihan kerja belum merasa aman, juga alat-alat pppk yang belum memadai atau kecukupan dari UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang dimana untuk menunjang ketika terjadi kecelakaan ketika kegiatan program pendidikan dan pelatihan kerja berlangsung.

4.6.6 Tanggungjawab

Bagi pemberi layanan publik, tanggung jawab merupakan dasar untuk dapat menyelesaikan atau memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat karena kesadaran akan pentingnya tanggung jawab tugas yang diberikan atau fungsi yang diberikan akan memberikan hasil kerja yang memuaskan.

Dalam hal ini tanggung jawab dari para pelaksana, instruktur serta wakil instruktur yang ada di dalam UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang dalam menyelenggarakan kegiatan program pendidikan dan pelatihan kerja. Menurut 77 responden membahas tentang tanggungjawab dari masing-masing individu yang berada di dalam kegiatan UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang, diketahui rata-

rata persentasenya sebesar 46,58%. Berikut tabel dibawah ini hasil keseluruhan dari indikator tanggung jawab.

Tabel 4.41
Rekapitulasi Indikator Tanggungjawab

F.	Tanggungjawab	Angka Penafsiran	Ket	Rata-rata Persentase (%)
	16. Pelaksana sangat siap menangani masyarakat yang hendak mengikuti kegiatan	2,01	Tidak baik	50,25
	17. Pelaksana membantu masyarakat apabila kesulitan tentang mekanisme kegiatan	2,02	Tidak baik	50,5
	18. Pelaksana selalu menjawab dengan baik setiap masalah yang terjadi	1,56	Sangat tidak baik	39
	Rata-rata Indikator 6	1,86	Tidak baik	46,58

Sumber: Diolah dari data primer (2015)

Berdasarkan dari tabel 4.41 diatas, dapat dilihat hasil angka penafsiran sebesar 1,86 menjelaskan bahwa tanggung jawab dari para pelaksana, instuktur serta wakil instruktur UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang yang diberikan sesuai kemampuannya masing-masing termasuk ke dalam kategori tidak baik. Hal ini menjadikan dampak yang kurang baik kepada hasil kerja baik dari individu dan juga UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang itu sendiri dikarenakan kurangnya tanggung jawab atas tugas atau fungsi dari individu yang menjadi pelaksana kegiatan program pendidikan dan pelatihan kerja.

4.6.7 Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Kelengkapan sarana dan prasarana dalam hal ini UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang diharapkan telah memiliki sarana dan prasarana yang lengkap untuk melakukan kegiatan program pendidikan dan pelatihan kerja karena dalam pendidikan dan pelatihan kerja jumlah persentase untuk kegiatan praktek sangat besar daripada teori otomatis kelengkapan sarana dan prasarana sangat penting. Menurut 77 responden terkait dengan kelengkapan sarana dan prasarana UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang, diketahui rata-rata persentasenya sebesar 31,58%. Berikut tabel dibawah ini yang berkaitan dengan indikator kelengkapan sarana dan prasarana.

Tabel 4.42

Rekapitulasi Indikator Kelengkapan Sarana dan Prasarana

G.	Kelengkapan sarana dan prasarana	Angka Penafsiran	Ket	Rata-rata Persentase (%)
	19. Fasilitas sangat lengkap untuk kegiatan pelayanan	1,21	Sangat tidak baik	30,25
	20. Peralatan untuk kegiatan pendidikan dan pelatihan kerja masih berfungsi dengan baik	1,27	Sangat tidak baik	31,75
	21. Ruangan untuk peserta sangat memadai untuk kegiatan pendidikan dan pelatihan kerja	1,31	Sangat tidak baik	32,75
	Rata-rata Indikator 7	1,26	Sangat tidak baik	31,58

Sumber: Diolah dari data primer (2015)

Berdasarkan dari tabel 4.42 diatas, dilihat dari hasil keseluruhan angka penafsiran indikator kelengkapan sarana dan prasarana sebesar 1,26. Dapat dijelaskan bahwa sarana dan prasarana yang saat ini ada di UPTD Balai Latihan Kerja Kota

Tangerang masih sangat kurang untuk kegiatan program pendidikan dan pelatihan kerja sehingga para peserta harus melakukan secara bergantian satu sama lain. Dengan kurangnya sarana dan prasarana akan memberikan dampak negative bagi kinerja UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang dalam menyelenggarakan kegiatan program pendidikan dan pelatihan kerja dan juga pemerintah daerah harus lebih proaktif dalam melihat masalah, salah satunya masalah kurangnya sarana dan prasarana di UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang.

4.6.8 Kemudahan Akses

Sebagai organisasi pelayanan publik akses untuk mencapai lokasi organisasi pelayanan publik harus memberikan kemudahan bagi masyarakat dengan menempatkan di tempat yang strategis dan mudah dijangkau. UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang dalam hal ini diharapkan lokasi atau tempat dari UPTD Balai Latihan Kerja tersebut strategis sehingga seluruh masyarakat khususnya masyarakat Kota Tangerang dapat mengetahui apa saja pelayanan yang diberikan UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang tersebut. Menurut 77 responden terkait dengan kemudahan akses UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang, diketahui rata-rata persentasenya sebesar 51,13%. Berikut dibawah ini tabel yang berkaitan dengan indikator kemudahan akses.

Tabel 4.43
Rekapitulasi Indikator Kemudahan Akses

H.	Kemudahan Akses	Angka Penafsiran	Ket	Rata-rata Persentase (%)
	33. Letak UPTD BLK sangat strategis dan mudah dijangkau	1,25	Sangat tidak baik	31,25
	34. Terdapat sarana transportasi yang mempermudah dalam mengakses UPTD BLK	1,52	Sangat tidak baik	38
	35. Tersedianya sarana telekomunikasi seperti telepon dan lain-lain	3,23	Baik	80,75
	36. Pelaksana dapat dengan mudah ditemui oleh masyarakat yang hendak mengikuti kegiatan	2,18	Tidak baik	54,5
	Rata-rata Indikator 8	2,04	Tidak baik	51,13

Sumber: Diolah dari data primer (2015)

Berdasarkan tabel 4.43 diatas, menjelaskan bahwa kemudahan akses untuk mencapai UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang masih tidak baik. Hal tersebut dilihat dari hasil keseluruhan dari angka penafsiran sebesar 2,04 sehingga masuk dalam kategori tidak baik serta dikarenakan lokasi UPTD Balai Latihan Kerja sendiri yang kurang strategis dan berjauhan dengan Dinas Ketenagakerjaan yang menaungi atau membawahi UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang sehingga masih banyak masyarakat Kota Tangerang yang masih belum mengetahui lokasi UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang.

4.6.9 Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan

Jelas sekali dalam memberikan pelayanan publik para pemberi layanan untuk masyarakat harus memiliki kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan agar masyarakat

merasa dilayani secara maksimal dan sebaik-baiknya, karena masyarakatlah yang menilai organisasi publik tersebut pelayanannya baik atau buruk. Dalam hal ini para pelaksana, instruktur, serta wakil instruktur UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang diharapkan memberikan contoh baik dan kesan baik untuk para peserta yang mengikuti kegiatan program pendidikan dan pelatihan kerja. Menurut 77 responden terkait dengan kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan dari para pelaksana kegiatan program pendidikan dan pelatihan kerja, diketahui rata-rata persentasenya sebesar 68,31%. Berikut dibawah ini tabel yang menjelaskan tentang kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan.

Tabel 4.44

Rekapitulasi Indikator Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan

I.	Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan	Angka Penafsiran	Ket	Rata-rata Persentase (%)
	37. Instruktur serta wakilnya bersikap ramah	2,67	Baik	66,75
	38. Pelaksana, instruktur serta wakilnya berpakaian rapih dalam setiap jam kerja	3,18	Baik	79,5
	39. Pelaksana UPTD BLK murah senyum dan menyapa kepada peserta kegiatan	2,92	Baik	73
	40. Pelaksana, instruktur serta wakilnya memberikan pelayanan secara baik dan memuaskan	2,16	Tidak baik	54
	Rata-rata Indikator 9	2,73	Baik	68,31

Sumber: Diolah dari data primer (2015)

Berdasarkan dari tabel 4.44 diatas, kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan dari para pelaksana, instruktur serta wakil instruktur UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang dilihat dari hasil rata-rata angka penafsiran sebesar 2,73 sehingga masuk ke dalam kategori baik. Para peserta kegiatan pendidikan dan pelatihan kerja merasakan kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan tersebut masih harus ditingkatkan selama proses kegiatan pendidikan dan pelatihan kerja berlangsung.

4.6.10 Kenyamanan

Kenyamanan salah satu hal yang sangat penting dalam pemberian pelayanan publik dalam memberikan hasil kerja yang maksimal karena masyarakat sudah merasa nyaman di tempat pelayanan publik tersebut ketika hendak ingin melakukan pelayanan. UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang diharapkan memberikan kenyamanan bagi masyarakat atau para peserta yang hendak ingin mengikuti kegiatan program kegiatan pendidikan dan pelatihan kerja atau hanya mencari informasi. Menurut 77 responden terkait dengan kenyamanan yang ada di UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang, diketahui rata-rata persentasenya sebesar 33,92%. Berikut ini tabel yang berkaitan dengan indikator kenyamanan.

Tabel 4.45
Rekapitulasi Indikator Kenyamanan

J.	Kenyamanan	Angka Penafsiran	Ket	Rata-rata Persentase (%)
	41. UPTD BLK menyediakan tempat menunggu yang nyaman	1,09	Sangat tidak baik	27,25
	42. Fasilitas pendukung seperti masjid, toilet, dan lainnya sudah cukup dan lengkap	1,45	Sangat tidak baik	36,25
	43. Pelaksana mengedepankan kepentingan peserta daripada kepentingan pribadinya	1,53	Sangat tidak baik	38,2
	Rata-rata Indikator 10	1,36	Sangat tidak baik	33,92

Sumber: Diolah dari data primer (2015)

Berdasarkan tabel rekapitulasi 4.45 diatas, menunjukkan bahwa kenyamanan yang saat ini diberikan dari pihak UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang kepada masyarakat ataupun para peserta kegiatan pendidikan dan pelatihan kerja mencapai hasil rata-rata angka penafsiran sebesar 1,36 dimana masuk kedalam kategori sangat tidak baik. Hal ini disebabkan tempat atau gedung UPTD Balai Latihan Kerja yang masih sangat terbatas sehingga banyak tempat atau ruangan untuk memberikan kenyamanan untuk masyarakat atau peserta masih belum terpenuhi.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan penelitian, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah kinerja pelayanan Unit Pelaksana Teknis Daerah Balai Latihan Kerja Kota Tangerang masih tidak baik. Hal ini dapat diketahui dari hasil tanggapan atau jawaban responden yang telah diberikan, dari hasil tanggapan responden terhadap pelayanan UPTD Balai Latihan Kerja tersebut adalah sebesar 55,7%. Serta dari hasil nilai keseluruhan M yang didapat sebesar 2,23 yang mempunyai arti bahwa kinerja pelayanan UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang masih dalam kategori tidak baik.

Berdasarkan hasil uji hipotesis, nilai t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} ($1,27 < 1,665$), maka hipotesis yang diajukan adalah kinerja pelayanan UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang $\leq 70\%$ dari kriteria yang diharapkan dapat diterima. Dengan demikian, kinerja pelayanan UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang masih tidak baik.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka saran dari peneliti dapat merekomendasikan adalah sebagai berikut:

1. Kepastian waktu dari UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang perlu ditingkatkan lagi dalam hal datang tepat waktu dan kegiatan pendidikan dan pelatihan kerja dimulai sesuai dengan waktu atau jam yang sudah ditentukan sebelumnya.
2. Keamanan di lingkungan sekitar UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang harus menjadi perhatian khusus bagi para pelaksana struktural UPTD Balai Latihan Kerja untuk lebih memperhatikan keamanan parkir agar terhindar dari pencurian serta keamanan para peserta dari kecelakaan-kecelakaan kerja pada saat praktek kerja sedang berlangsung.
3. Tanggungjawab para pelaksana, instruktur dan wakil instruktur harus lebih ditingkatkan lagi untuk lebih bertanggungjawab atas fungsi atau tugas-tugas yang sudah diberikan sesuai dengan kemampuan terkait dengan pelaksanaan kegiatan program pendidikan dan pelatihan kerja.
4. Seharusnya sangat menjadi masalah yang secepatnya diatasi terkait dengan kelengkapan sarana dan prasarana UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang agar lebih dilengkapi karena dalam program pendidikan dan pelatihan kerja pemberian praktek persentasenya lebih besar dibanding pemberian teori sehingga sangat penting untuk melengkapi sarana dan prasarana dan juga dari pihak pemerintah daerah dapat membantu untuk dapat memberikan kekurangan sarana dan prasarana UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang.
5. Kemudahan akses untuk masyarakat atau peserta mencapai lokasi UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang agar lebih ditingkatkan atau

memindahkan lokasi UPTD Balai Latihan Kerja itu sendiri di dekat Dinas Ketenagakerjaan yang menaungi mereka. Karena saat ini lokasi UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang sangat tidak strategis dan tidak mencakup seluruh masyarakat khususnya masyarakat Kota Tangerang.

6. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan dari para pelaksana dan lainnya yang menjadi penyelenggara kegiatan program pendidikan dan pelatihan kerja agar lebih ditingkatkan lagi terutama dalam hal kedisiplinan untuk datang tepat waktu agar dapat memberikan pelayanan secara maksimal.
7. Bagi UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang kenyamanan masih banyak kekurangan, tidak adanya ruangan atau tempat bagi para masyarakat untuk menunggu ketika hendak bertemu pelaksana, instruktur atau wakil instruktur agar menjadi perhatian bagi UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang dan juga pemerintah daerah serta Dinas terkait untuk lebih meningkatkan kenyamanan di UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang.

DAFTAR PUSTAKA

- Black, James A dan Champion, Dean J. 2009. *Metode & Masalah Penelitian Sosial*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Bungin, Burhan. 2005. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta. Grasindo Persada.
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Kusdi. 2009. *Teori Organisasi dan Administrasi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Mahmudi. 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Edisi Kedua, STIM YKPN.
- Mahsun, Mohammad. 2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: BPFY- Yogyakarta.
- Moenir, H.A.S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- _____. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Pabundu, Moh Tika. 2006. *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Robbins, P. Stephen. 1994. *TEORI ORGANISASI: STRUKTUR, DESAIN DAN APLIKASI*. Jakarta: Arcan.

Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.

_____. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

_____. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sobirin, Achmad. 2007. *Budaya Organisasi*. Yogyakarta: STIM YKPN.

Thoha, Miftah. 2007. *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Umar, Husein. 2009. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Utama.

Wibowo. 2008. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

_____. 2011. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Wicaksono, Kristian Widya. 2006. *Administrasi dan Birokrasi Pemerintah*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Winardi. 2004. *Manajemen Perilaku Organisasi Edisi Revisi*. Jakarta: Kencana.

Wirawan. 2012. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.

LAMPIRAN

No	Tgl. Tgl	Deskripsi Pekerjaan	Per/Dura
1.	15/8/14	Berkas folder mencatat - Bereskan jadwal - Bereskan jadwal pembelajaran - Bereskan kalender - Bereskan hubungan - Bereskan surat - Bereskan surat - Bereskan surat - Bereskan surat - Bereskan surat	PPK
2.	15/8/14	Berkas folder mencatat - Bereskan jadwal - Bereskan jadwal pembelajaran - Bereskan kalender - Bereskan hubungan - Bereskan surat - Bereskan surat - Bereskan surat - Bereskan surat - Bereskan surat	PPK
3.	17/14/14	Berkas folder mencatat - Bereskan jadwal - Bereskan jadwal pembelajaran - Bereskan kalender - Bereskan hubungan - Bereskan surat - Bereskan surat - Bereskan surat - Bereskan surat - Bereskan surat	PPK

Cantumkan jumlah tugas yang sudah dilaksanakan dengan tanggal-tanggal pelaksanaan pekerjaan tersebut (tanggal/kelompok/kelompok)

No	Tgl. Tgl	Deskripsi Pekerjaan	Per/Dura
4.	29/11/14	Berkas folder mencatat - Bereskan jadwal - Bereskan jadwal pembelajaran - Bereskan kalender - Bereskan hubungan - Bereskan surat - Bereskan surat - Bereskan surat - Bereskan surat - Bereskan surat	PPK
5.	8/5/14	Berkas folder mencatat - Bereskan jadwal - Bereskan jadwal pembelajaran - Bereskan kalender - Bereskan hubungan - Bereskan surat - Bereskan surat - Bereskan surat - Bereskan surat - Bereskan surat	PPK
6.	29/6/14	Berkas folder mencatat - Bereskan jadwal - Bereskan jadwal pembelajaran - Bereskan kalender - Bereskan hubungan - Bereskan surat - Bereskan surat - Bereskan surat - Bereskan surat - Bereskan surat	PPK

Cantumkan jumlah tugas yang sudah dilaksanakan dengan tanggal-tanggal pelaksanaan pekerjaan tersebut (tanggal/kelompok/kelompok)




DAFTAR RIWAYAT PASIEN

NO	TANGGAL	URAIAN	TTD
9	1/1/14	- Abad total seluruh (vira bunda dan anak pasien sangat tinggi - frekuensi mudah & labelling Asyraf. - frekuensi sangat tinggi saat - Absorpsi frekuensi dan kapan. kapan baru - pada waktu istirahat pasien- muda. mudah & labelling	
10	1/1/14	- Absorpsi: sangat tinggi sangat tinggi frekuensi	
11	1/1/14	- pada labelling muda saat labelling	

DAFTAR RIWAYAT PASIEN

NO	TANGGAL	URAIAN	TTD
11	1/1/14	ACC Sistem Klasifikasi I	
12	1/1/14	ACC: sistem lingkungan dan siklus produksi & pembelajaran, item, frekuensi bagi indikator & waktu waktu, frekuensi	
13	2/1/14	ACC: lingkungan Klasifikasi I	
14	1/1/14	— 1 —	
15	1/1/14	Frekuensi: sangat tinggi Frekuensi: sangat tinggi Frekuensi: sangat tinggi Frekuensi: sangat tinggi ACC: sangat tinggi	
16	1/1/14	ACC: sangat tinggi	

PANDUAN SKRIPSI

No	Hari, Tgl	Uraian/Catatan Pembimbing	Paraf Dosen
17.	17/12 14	- kesimpulan Loghoy fish lab tujuan penelitian	
18.	14/12 14	- tambatkan hasil regresi dalam kumpulan - tampilkan secara	
19.	9/12 14	ACU P... ..	

Catatan: Jumlah tatap muka mahasiswa dengan masing-masing pembimbing minimal 7 (tujuh) kali/total 14 (empat belas) kali

KUESIONER PENELITIAN

“Kinerja Pelayanan UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang”

1. Petunjuk :

- a. Mohon bpk/ibu/saudara/i membaca pertanyaan dengan seksama.
- b. Pilih satu jawaban yang paling sesuai dengan memberikan tanda (X)
- c. Kejujuran jawaban bpk/ibu/saudara/i sangat saya harapkan dan saya ucapkan terima kasih atas waktu dan partisipasinya.

2. Identitas responden :

- i. No. Responden (diisi Peneliti) :
- ii. Jenis kelamin :
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
- iii. Usia :
 - a. 15-19 Tahun
 - b. 20-24 Tahun
 - c. 25-29 Tahun
 - d. 30-34 Tahun
 - e. 35-39 Tahun
 - f. > 50 Tahun
- iv. Pendidikan Terakhir :
 - a. SD
 - b. SMP
 - c. SMA/SMK : a. otomotif b. mesin c. listrik d. sipil
 - d. Lainnya

3. Keterangan dan skoring :

- | | | |
|-----|-----------------------|--------|
| SS | : Sangat Setuju | skor,4 |
| S | : Setuju | skor,3 |
| TS | : Tidak Setuju | skor,2 |
| STS | : Sangat Tidak Setuju | skor,1 |

4. Pernyataan (berilah tanda X pada jawaban yang anda pilih)

a. Pernyataan yang berkaitan dengan kesederhanaan

No	Pernyataan	Jawaban			
		SS	S	TS	STS
1	Pendaftaran untuk mengikuti kegiatan program pendidikan dan pelatihan kerja tidak berbelit-belit				
2	Persyaratan yang diberikan UPTD Balai Latihan Kerja sangat mudah				
3	Para pendaftar dapat mengikuti kegiatan pendidikan dan pelatihan kerja secara gratis				

b. Pernyataan yang berkaitan dengan kejelasan

No	Pernyataan	Jawaban			
		SS	S	TS	STS
4	Informasi tentang kegiatan dari UPTD Balai Latihan Kerja yang diberikan kepada masyarakat dapat dipahami oleh masyarakat				
5	Para pelaksana UPTD Balai Latihan Kerja selalu memberikan penanganan secara cepat ketika terjadi kesalahan				
6	Para pelaksana UPTD Balai Latihan Kerja selalu siap dalam memberikan pelayanan				

c. Pernyataan yang berkaitan dengan kepastian waktu

No	Pernyataan	Jawaban			
		SS	S	TS	STS
7	Penyelenggaraan kegiatan pendidikan dan pelatihan kerja sesuai dengan waktu yang telah ditentukan (tanggal)				
8	Dalam proses pelaksanaan kegiatan pendidikan dan pelatihan kerja, selalu dimulai tepat waktu (jam)				
9	Para pelaksana UPTD Balai Latihan Kerja datang tepat waktu				

d. Pernyataan yang berkaitan dengan akurasi

No	Pernyataan	Jawaban			
		SS	S	TS	STS
10	Teori dan praktek yang diberikan dapat dipahami atau dimengerti sepenuhnya				
11	Dalam proses kegiatan pendidikan dan pelatihan kerja, penyampaian praktek dilakukan secara sungguh-sungguh				
12	Proses kegiatan pendidikan dan pelayanan kerja sesuai dengan tahap-tahap yang ada				

e. Pernyataan yang berkaitan dengan keamanan

No	Pernyataan	Jawaban			
		SS	S	TS	STS
13	UPTD Balai Latihan Kerja menyediakan lapangan parkir yang luas dan memadai				
14	UPTD Balai Latihan Kerja memberikan fasilitas lingkungan parkir yang aman dan terhindar dari pencurian				
15	UPTD Balai Latihan Kerja mempunyai kecukupan alat P3K				

f. Pernyataan yang berkaitan dengan tanggungjawab

No	Pernyataan	Jawaban			
		SS	S	TS	STS
16	Para pelaksana UPTD Balai Latihan Kerja sangat siap dalam menangani masyarakat yang hendak melakukan kegiatan pelayanan				
17	Para pelaksana UPTD Balai Latihan Kerja membantu dan menolong masyarakat apabila merasa kesulitan atau kurang tahu mekanisme kegiatan pelayanan pendidikan dan pelatihan kerja				
18	Para pelaksana kegiatan UPTD Balai Latihan Kerja selalu menjawab dengan baik setiap masalah atau komplain yang terjadi ketika melakukan pelayanan				

g. Pernyataan yang berkaitan dengan kelengkapan sarana dan prasarana

No	Pernyataan	Jawaban			
		SS	S	TS	STS
19	Fasilitas peralatan UPTD Balai Latihan Kerja terdapat sangat lengkap untuk kegiatan pelayanan				
20	Peralatan UPTD Balai Latihan Kerja untuk kegiatan program pendidikan dan pelatihan kerja masih berfungsi dengan baik				
21	Ruangan yang ada sangat memadai untuk para peserta melakukan kegiatan pendidikan dan pelatihan kerja				

h. Pernyataan yang berkaitan dengan kemudahan akses

No	Pernyataan	Jawaban			
		SS	S	TS	STS
22	Letak UPTD Balai Latihan Kerja sangat strategis dan mudah dijangkau				
23	Terdapat sarana transportasi yang mempermudah dalam mengakses UPTD Balai Latihan Kerja				
24	Tersedianya sarana telekomunikasi seperti telepon dan lain-lain				
25	Para pelaksana UPTD Balai Latihan Kerja dapat dengan mudah ditemui oleh masyarakat yang hendak mengikuti program				

i. Pernyataan yang berkaitan dengan kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan

No	Pernyataan	Jawaban			
		SS	S	TS	STS
26	Instruktur dan wakil instruktur UPTD Balai Latihan Kerja bersikap ramah kepada peserta yang kurang mengerti pada saat melakukan kegiatan pelayanan				

27	Para pelaksana, instruktur dan wakil instruktur UPTD Balai Latihan Kerja berpakaian rapih dalam setiap jam kerja pelayanan				
28	Para pelaksana UPTD Balai Latihan Kerja murah senyum dan menyapa kepada para peserta kegiatan pelayanan				
29	Para pelaksana, instruktur serta wakil instruktur memberikan pelayanan secara baik dan memuaskan				

j. Pernyataan yang berkaitan dengan kenyamanan

No	Pernyataan	Jawaban			
		SS	S	TS	STS
30	UPTD Balai Latihan Kerja menyediakan tempat menunggu yang nyaman untuk kegiatan pelayanan				
31	Fasilitas pendukung UPTD Balai Latihan Kerja seperti masjid, toilet, dll sudah cukup dan lengkap				
32	Para pelaksana UPTD Balai Latihan Kerja mengedepankan kepentingan peserta yang hendak melakukan kegiatan pelayanan dibanding kepentingan pribadinya				



Tanda lokasi dari UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang yang tampak kurang jelas.



Saat peneliti melakukan penyebaran kuesioner kepada peserta.



Pada saat kegiatan pendidikan dan pelatihan menjahit sedang berlangsung.



Jenis pelatihan tentang pendingin yang sedang praktek diluar ruangan.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Program Studi: 1. Ilmu Administrasi Negara
2. Ilmu komunikasi

Jalan Raya Jakarta KM 4 Phone: (0254) 280330 (Ext. 228, Fax: (0254) 281245 Paksiptan Serang Banten
url: <http://www.itsap-sertang.ac.id>, Email: kemah@itsap-sertang.ac.id

Nomor : 1280 /UN.43.6.I/PG/2014

19 Mei 2014

Lampiran : -

Perihal : Permohonan Ijin Mencari Data

Kepada Yth.
KESBANGPOL Provinsi Banten
di
Tangerang

Dengan Hormat,
Sehubungan dengan diselenggarakannya kegiatan tugas mahasiswa kami di Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, maka kami yang bertanda tangan di bawah ini memberikan tugas kepada mahasiswa berikut ini untuk mencari data yang dibutuhkan.

Nama : Adnan Rizki Lubis
NIM : 6661091649

Semester : 10
Mata Kuliah : Skripsi
Judul : Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja UPTD Balai Latihan Kerja
Tangerang
Data : data absensi pegawai 5 tahun terakhir dan laporan kinerja BLK 5 tahun terakhir
diperlukan

Untuk itu kami berharap dan memohon kepada Bapak/Ibu untuk dapat memberikan izin guna mencari data yang dibutuhkan mahasiswa tersebut.

Demikian surat ini kami sampaikan. Atas perhatian dan kerjasamanya, kami mengucapkan terima kasih.

Ketua Program Studi
Ilmu Administrasi Negara

Rina Yulianti, S.P., M.Si
NIP. 192407052006022011



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Program Studi: 1. Ilmu Administrasi Negara
2. Ilmu Komunikasi

Jalan Raya Jakarta KM 4 (C/34) 200300 (Telp. 728, Fax. (0254) 201245) Pakopati Serang Banten
url: <http://www.itsip-unirta.ac.id>, Email: kemahasiswa@itsip-unirta.ac.id

Nomor : 055 /UN.43.6.1/PG/2014

14 Mei 2014

Lampiran :

Perihal : Permohonan Ijin Mencari Data

Kepada Yth.
KESBANGLINMAS Kota Tangerang
di
Tempat

Dengan Hormat,
Sehubungan dengan diselenggarakannya kegiatan tugas mahasiswa kami di Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, maka kami yang bertanda tangan di bawah ini memberikan tugas kepada mahasiswa berikut ini untuk mencari data yang dibutuhkan,

Nama : Adnan Rizki Laili
NIM : 6661091649

Semester : 10

Mata Kuliah: Skripsi

Judul : Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja UPTD Balai Latihan Kerja
Tangerang

Data : data absensi pegawai 5 tahun terakhir dan laporan kinerja BLK 5 tahun terakhir
diperlukan

Untuk itu kami berharap dan memohon kepada Bapak/ Ibu untuk dapat memberikan izin guna mencari data yang dibutuhkan mahasiswa tersebut.

Demikian surat ini kami sampaikan. Atas perhatian dan kerjasamanya, kami mengucapkan terima kasih.

Ketua Program Studi
Ilmu Administrasi Negara

Rita Yuliana, S.IP, M.Si
NIP. 197402052006042011



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Program Studi: 1. Ilmu Administrasi Negara
 2. Ilmu Komunikasi
 3. Ilmu Pemerintahan

Jalan Raya Jakarta KM 4 Ploso (0254) 280330 Ext. 228, Fax. (0254) 281243 Pakupatan Serang Banten
 url: <http://www.fkip-untarta.ac.id>, Email: kontak.fkip-untarta.ac.id

Nomor : 1116 /UN.43.6.1/PG/2014

29 September 2014

Lampiran : -

Hal : Permohonan Ijin Mencari Data

Kepada Yth
 Kepala UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang
 di
 Tempat

Dengan Hormat,
 Sehubungan dengan diselenggarakannya kegiatan riset mahasiswa kami di Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, maka kami yang bertanda tangan di bawah ini memberikan tugas kepada mahasiswa berikut ini untuk mencari data yang dibutuhkan,

Nama	: Adnan Rizki Lubis
NIM	: 6661091649
Semester	: 10
Mata Kuliah	: Skripsi
Judul	: Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang
Data diperlukan	: izin menyebar kuesioner penelitian

Untuk itu kami berharap dan memohon kepada Bapak/ Ibu untuk dapat memberikan izin guna mencari data yang dibutuhkan mahasiswa tersebut.

Demikian surat ini kami sampaikan. Atas perhatian dan kerjasamanya, kami mengucapkan terima kasih.

Ketua Program Studi
 Ilmu Administrasi Negara

Rina Yulianti, S.IP, M.Si
 NIP. 197407052006042011



PEMERINTAH KOTA TANGERANG
KANTOR KESATUAN BANGSA
DAN PERLINDUNGAN MASYARAKAT

Jl. Nyimas Melati No. 21A Kota Tangerang 15000
Telepon (021) 5538890, Email : kesbanglimas@tangerangkota.go.id

REKOMENDASI

Nomor : 073 / 174 - Kesbang

- Membaca : Surat dari Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Pakupatan Serang Banten Nomor : 1233/UN.43.6.1/PG/2014 Tanggal 14 Mei 2014
Perihal : Permohonan Ijin Mencari Data.
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah;
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 64 Tahun 2011 Tentang Pedoman Penertiban Rekomendasi Penelitian,
3. Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 01 Tahun 2001 tentang Organisasi Tata Kerja Departemen Dalam Negeri dan Otonomi Daerah;
4. Keputusan Dirjen Sosial Politik Nomor 14 Tahun 1981 tentang Surat Pemberitahuan Penelitian dan Praktek Kerja Lapangan (SP3KL);
5. Peraturan Daerah Nomor 06 Tahun 2008 tentang Susunan Organisasi Lembaga Teknis Daerah Kota Tangerang;
6. Peraturan Walikota Tangerang Nomor 47 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Kesatuan Bangsa dan Perlindungan Masyarakat Kota Tangerang

MEMBERIKAN REKOMENDASI UNTUK PENELITIAN/MENCARI DATA

Kepada :

1. Nama / NPM / NIM/NIP : Adnan Rizki Lubis / 6661091649
2. Pekerjaan : Mahasiswa/i
3. Alamat : Taman Pinang Indah Blok H/10 Rt.004/004 Neroktog Pinang Kota Tangerang.
4. Penanggung jawab : Rina Yulianti, S.IP., M.Si
5. Jumlah Peneliti : 1 (satu) Orang
6. Instansi Yang dituju : Dinas Ketenagakerjaan dan UPTD BIK (Balai Latihan Kerja) Kota Tangerang.
7. Maksud dan Tujuan : Untuk Mengetahui seberapa besar pengaruh Kualitas SDM Terhadap Kinerja UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang.
8. Lama Penelitian : Terhitung Tanggal 17 Juni s/d 18 Juli 2014
9. Judul Penelitian : **" Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja UPTD Balai Latihan Kerja Kota Tangerang "**

LEMBARAN DAERAH KOTA TANGERANG



Nomor 5

Tahun 2003

Seri D

PERATURAN DAERAH KOTA TANGERANG

NOMOR 10 TAHUN 2003

T E N T A N G

**PERUBAHAN ATAS PERATURAN DAERAH KOTA TANGERANG NOMOR 24
TAHUN 2000 TENTANG SUSUNAN ORGANISASI PERANGKAT DAERAH
DAN SEKRETARIAT DPRD KOTA TANGERANG**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA TANGERANG

- Menimbang** :
- a. bahwa Susunan Organisasi Perangkat Daerah dan Sekretariat DPRD Kota Tangerang telah ditetapkan dengan Peraturan Daerah Kota Tangerang Nomor 24 Tahun 2000, yang dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya pada beberapa Dinas/Badan masih ditemukan kendala;
 - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana tersebut di atas, perlu menetapkan Peraturan Daerah tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Tangerang Nomor 24 Tahun 2000 susunan organisasi Perangkat Daerah dan Sekretariat DPRD Kota Tangerang.
- Mengingat** :
1. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Tahun 1974 Nomor 5, TLN Nomor 3041) sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 43 Tahun 1999 (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 168, TLN Nomor 3890);
 2. Undang-undang Nomor 2 Tahun 1993 tentang Pembentukan Kotamadya Daerah Tingkat II Tangerang (Lembaran Negara Tahun 1993 Nomor 18, TLN Nomor 3518);
 3. Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 60, TLN Nomor 3839);
 4. Undang-undang Nomor 25 Tahun 1999 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pusat dan Daerah (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 72, TLN Nomor 3848);

5. Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 2000 tentang Kewenangan Pemerintah Pusat dan Kewenangan Propinsi Sebagai Daerah Otonom (Lembaran Negara Tahun 2000 Nomor 54, TLN Nomor 3952);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 84 Tahun 2000 tentang Pedoman Organisasi Perangkat Daerah (Lembaran Negara Tahun 2000 Nomor 165);
7. Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 1999 tentang Teknik Penyusunan Peraturan Perundang-undangan Dan Bentuk Rancangan Undang-undang, Rancangan Peraturan Pemerintah, Dan Rancangan Keputusan Presiden;
8. Peraturan Daerah Kota Tangerang Nomor 24 Tahun 2000 tentang Susunan Organisasi Perangkat Daerah dan Sekretariat DPRD.

Dengan persetujuan
Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Tangerang

MEMUTUSKAN

Menetapkan : PERATURAN DAERAH KOTA TANGERANG TENTANG PERUBAHAN ATAS PERATURAN DAERAH KOTA TANGERANG NOMOR 24 TAHUN 2000 TENTANG SUSUNAN ORGANISASI PERANGKAT DAERAH DAN SEKRETARIAT DPRD KOTA TANGERANG.

PASAL I

Beberapa ketentuan dalam Peraturan Daerah Kota Tangerang Nomor 24 Tahun 2000 tentang Susunan Organisasi Perangkat Daerah dan Sekretariat DPRD Kota Tangerang (Lembaran Daerah Tahun 2000 Nomor 8 Seri D), diubah sebagai berikut :

1. Bab II Pembentukan Perangkat Daerah Dan Sekretariat DPRD yaitu Ketentuan Pasal 2 ayat (2) huruf b nomor 8) dan nomor 10) diubah, dan setelah nomor 12) ditambah satu nomor yaitu nomor 13), serta huruf g setelah nomor 2) ditambah satu nomor yaitu nomor 3), sehingga keseluruhannya berbunyi sebagai berikut :

"Pasal 2

- (1) Dengan Peraturan Daerah ini dibentuk Perangkat Daerah dan Sekretariat DPRD;
- (2) Perangkat Daerah sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) pasal ini, terdiri dari :
 - a. Sekretariat Daerah;
 - b. Dinas Daerah, terdiri atas :
 - 1) Dinas Kesehatan;
 - 2) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan;

- 3) Dinas Pertanian;
- 4) Dinas Tata Kota;
- 5) Dinas Pekerjaan Umum;
- 6) Dinas Perumahan dan Permukiman;
- 7) Dinas Perhubungan;
- 8) Dinas Ketenagakerjaan;
- 9) Dinas Pertanahan;
- 10) Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan Pariwisata;
- 11) Dinas Lingkungan Hidup;
- 12) Dinas Ketentraman dan Ketertiban;
- 13) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

c. Lembaga Teknis Daerah yang berbentuk Badan, terdiri atas :

- 1) Badan Perencanaan Daerah;
- 2) Badan Keuangan dan Kekayaan Daerah;
- 3) Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Latihan;
- 4) Badan Pengawasan Daerah.

d. Lembaga Teknis Daerah yang berbentuk kantor, terdiri atas :

- 1) Kantor Penanaman Modal dan Perijinan;
- 2) Kantor Perpustakaan Umum Daerah;
- 3) Kantor Arsip Daerah;
- 4) Kantor Pemadam Kebakaran;
- 5) Kantor Pemberdayaan Masyarakat;
- 6) Kantor Pengolahan Data Elektronik.

e. Kecamatan dan Kelurahan sebagaimana diatur dalam Peraturan Daerah Kota Tangerang tentang Pembentukan 7 (tujuh) Kecamatan.

f. Cabang Dinas P dan K, terdiri dari :

- 1) Cabang Dinas P dan K di Kecamatan Tangerang;
- 2) Cabang Dinas P dan K di Kecamatan Jatiwangi;
- 3) Cabang Dinas P dan K di Kecamatan Benda;
- 4) Cabang Dinas P dan K di Kecamatan Babuaper;
- 5) Cabang Dinas P dan K di Kecamatan Cipondoh;
- 6) Cabang Dinas P dan K di Kecamatan Ciledug;
- 7) Cabang Dinas P dan K di Kecamatan Karawaci;
- 8) Cabang Dinas P dan K di Kecamatan Peruk;
- 9) Cabang Dinas P dan K di Kecamatan Cibodas;
- 10) Cabang Dinas P dan K di Kecamatan Naglasari;
- 11) Cabang Dinas P dan K di Kecamatan Pinang;
- 12) Cabang Dinas P dan K di Kecamatan Karang Tengah;
- 13) Cabang Dinas P dan K di Kecamatan Larangan.

g. Unit Pelayanan Teknis Dinas (UPTD), terdiri dari :

1) UPTD pada Dinas Kesehatan terdiri dari :

- a) UPTD Gedung Farmasi;
- b) UPTD Puskesmas, terdiri dari :
 - (1) Puskesmas Sokasari;
 - (2) Puskesmas Karawaci Baru;
 - (3) Puskesmas Pabuaran Tumpang;
 - (4) Puskesmas Tanah Tinggi;

- (5) Puskesmas Bugel;
- (6) Puskesmas Pasar Baru;
- (7) Puskesmas Cipondoh;
- (8) Puskesmas Kunduran;
- (9) Puskesmas Poris Pelawad;
- (10) Puskesmas Parungangan;
- (11) Puskesmas Ciledug;
- (12) Puskesmas Pondok Bahar;
- (13) Puskesmas Larangan Utara;
- (14) Puskesmas Tajur;
- (15) Puskesmas Jatuwung;
- (16) Puskesmas Cibodasari;
- (17) Puskesmas Jalan Baja;
- (18) Puskesmas Peruk Jaya;
- (19) Puskesmas Gembor;
- (20) Puskesmas Batuceper;
- (21) Puskesmas Poris Gaga Lama;
- (22) Puskesmas Kedaung Wetan;
- (23) Puskesmas Neglasari;
- (24) Puskesmas Benda;
- (25) Puskesmas Jurumudi Baru.

2) UPTD Peralatan dan Berbekalan pada Dinas Pekerjaan Umum;

3) UPTD Balai Latihan Kerja (BLK) pada Dinas Ketenagakerjaan."

2. Judul Paragraf 8 pada Bagian Kedua BAB III, ketentuan Pasal 34 dan Pasal 35 diubah dan ditambah 1 (satu) Pasal 35A yang disisipkan diantara Pasal 35 dengan Pasal 36, sehingga keseluruhannya berbunyi sebagai berikut :

"Paragraf 8

Dinas Ketenagakerjaan

Pasal 34

- (1) Dinas Ketenagakerjaan adalah unsur pelaksana Pemerintah Daerah yang dipimpin oleh Kepala Dinas yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah;
- (2) Dinas Ketenagakerjaan mempunyai tugas pokok menyelenggarakan kewenangan Daerah dibidang ketenagakerjaan;
- (3) Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (2) pasal ini, Dinas Ketenagakerjaan mempunyai fungsi :
 - a. Perumusan kebijakan teknis di bidang ketenagakerjaan;
 - b. Pelaksanaan dan pengendalian kebijakan di bidang ketenagakerjaan;
 - c. Pengkoordinasian penyelenggaraan kegiatan ketenagakerjaan;
 - d. Penyelenggaraan administrasi ketenagakerjaan;
 - e. Penyelenggaraan penempatan pelatihan, dan produktivitas kerja;
 - f. Pembinaan hubungan industrial dan syarat-syarat kerja;
 - g. Pelaksanaan pengawasan terhadap kegiatan ketenagakerjaan;
 - h. Penyelenggaraan ketatausahaan dinas.

Pasal 35

Struktur Organisasi Dinas Ketenagakerjaan terdiri atas :

- a. Kepala Dinas;
- b. Bagian Tata Usaha membawahkan :
 - 1) Sub Bagian Umum;
 - 2) Sub Bagian Keuangan.
- c. Sub Dinas Penempatan dan Pelatihan membawahkan :
 - 1) Seksi Informasi Penempatan dan Pasar Kerja;
 - 2) Seksi Pelatihan dan Produktivitas kerja.
- d. Sub Dinas Hubungan Industrial dan Syarat-syarat kerja, membawahkan :
 - 1) Seksi Hubungan Industrial dan Pengupahan;
 - 2) Seksi Syarat-syarat kerja dan Perselisihan Tenaga Kerja.
- e. Sub Dinas Pengawasan Ketenagakerjaan, membawahkan :
 - 1) Seksi Pengawasan Norma Kerja dan Kamsosotek;
 - 2) Seksi Pengawasan Keselamatan dan Kesehatan Kerja.

Pasal 35A

- (1) UPTD Balai Latihan Kerja (BLK) adalah unsur pelaksana Dinas Ketenagakerjaan yang dipimpin oleh Kepala UPTD yang berada dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas Ketenagakerjaan;
 - (2) UPTD Balai Latihan Kerja mempunyai Tugas Pokok menyelenggarakan pelayanan teknis dalam penanganan dan pengelolaan pelatihan dan keterampilan kerja Dinas Ketenagakerjaan;
 - (3) Dalam menyelenggarakan tugas pokok sebagaimana dimaksud dalam ayat (2) pasal ini, UPTD Balai Latihan Kerja mempunyai tugas :
 - a. Perumusan kebijakan teknis penanganan dan pengelolaan Pelatihan Kerja;
 - b. Penyelenggaraan kegiatan Pelatihan bagi tenaga kerja dalam rangka peningkatan kompetensi;
 - c. Pemeliharaan sarana dan fasilitas Balai Latihan Kerja;
 - d. Penyelenggaraan ketatausahaan."
3. Judul Paragraf 10 pada Bagian Kedua BAB III, Pasal 38, Pasal 39 huruf c, d, e dan f diubah, sehingga keseluruhannya berbunyi sebagai berikut :

"paragraf 10

Dinas Perindustrian, Perdagangan,
Koperasi Dan Pariwisata
Pasal 38

- (1) Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan Pariwisata adalah unsur pelaksana Pemerintah Daerah, dipimpin oleh Kepala Dinas yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah;
- (2) Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan Pariwisata mempunyai tugas pokok menyelenggarakan kewenangan Daerah di bidang perindustrian, perdagangan, koperasi, dan usaha kepariwisataan;
- (3) Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana tersebut pada ayat (2) pasal ini, Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan Pariwisata mempunyai fungsi :
 - a. Perumusan kebijakan teknis pelaksanaan pengendalian perindustrian, perdagangan, dan koperasi serta pariwisata;
 - b. Penyelenggaraan bimbingan dan penyuluhan;
 - c. Pengkoordinasian penyelenggaraan di bidang perindustrian, perdagangan, dan koperasi serta pengembangan pariwisata;
 - d. Pembinaan dan pengembangan perindustrian, perdagangan, dan koperasi serta pariwisata;
 - e. Pembinaan dan pengembangan pemasaran;
 - f. Penyelenggaraan ketatausahaan.

Pasal 38

Struktur organisasi Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan Pariwisata, terdiri atas :

- a. Kepala Dinas;
- b. Bagian Tata Usaha, membawahkan :
 - 1) Sub Bagian Umum;
 - 2) Sub Bagian Keuangan.
- c. Sub Dinas Perindustrian, membawahkan :
 - 1) Seksi Pengembangan Industri Kecil dan Menengah;
 - 2) Seksi Aneka Industri.
- d. Sub Dinas Perdagangan, membawahkan :
 - 1) Seksi Perdagangan Dalam dan Luar Negeri;
 - 2) Seksi Pengembangan Aneka Usaha.
- e. Sub Dinas Koperasi, membawahkan :
 - 1) Seksi Pembinaan;
 - 2) Seksi Fasilitas.
- f. Sub Dinas Pariwisata, membawahkan :
 - 1) Seksi Promosi dan Pengembangan;
 - 2) Seksi Sarana dan Obyek Wisata.

4. Setelah Paragraf 12 ditambah 1 (satu) paragraph yaitu Paragraf 13, terdiri dari 2 (dua) pasal yang disisipkan diantara Pasal 43 dan Pasal 44, yaitu

Pasal 43 A dan Pasal 43 B, yang keseluruhannya berbunyi sebagai berikut :

"Paragraf 13

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

Pasal 43 A

- (1) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil adalah unsur pelaksana Pemerintah Daerah yang dipimpin oleh Kepala Dinas yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah;
- (2) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil mempunyai tugas pokok menyelenggarakan kewenangan Daerah dibidang kependudukan, keluarga berencana dan catatan sipil;
- (3) Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (2) pasal ini, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, mempunyai fungsi :
 - a. Perumusan kebijakan teknis kependudukan, Keluarga Berencana, Catatan Sipil;
 - b. Penyelenggaraan administrasi kependudukan, Keluarga Berencana / Keluarga sejahtera dan Catatan Sipil;
 - c. Pengkoordinasian pelaksanaan pembimbingan, pembinaan dan memfasilitasi peran keluarga dan masyarakat serta pengendalian sosial;
 - d. Penyelenggaraan ketatausahaan.

Pasal 43 B

Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, terdiri atas :

- a. Kepala Dinas;
- b. Bagian Tata Usaha, membawahkan :
 - 1) Sub Bagian Umum;
 - 2) Sub Bagian Keuangan.
- c. Sub Dinas Bina Program, membawahkan :
 - 1) Seksi Penyusunan Rencana/Program;
 - 2) Seksi Statistik dan Pelaporan.
- d. Sub Dinas Kependudukan, membawahkan :
 - 1) Seksi Pendaftaran Penduduk;
 - 2) Seksi Data Kependudukan dan Mutasi.
- e. Sub Dinas Keluarga Berencana dan Pemberdayaan Keluarga Sejahtera, membawahkan :
 - 1) Seksi Informasi Keluarga dan Advokasi Program;
 - 2) Seksi Pengendalian KB/KR-KS/PK.
- f. Sub Dinas Catatan Sipil, membawahkan :

- 1) Seksi Pencatatan Kelahiran dan Kematian;
 - 2) Seksi Pencatatan Perkawinan dan Perceraian.
5. Ketentuan Pasal 69 diubah, dengan menambah 2 (dua) ayat baru, yaitu ayat (2) dan ayat (3), sehingga keseluruhan Pasal 69 berbunyi sebagai berikut :

"Pasal 69

- (1) Pengangkatan, Pemberhentian dan Pemindahan Jabatan Perangkat Daerah dilaksanakan berdasarkan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku;
- (2) Sesuai dengan kebutuhan Daerah, Walikota dapat mengangkat Staf Ahli dalam Bidang Pemerintahan dan Pembangunan, Perekonomian dan Keuangan serta Sosial Budaya;
- (3) Terhadap Staf Ahli sebagaimana dimaksud ayat (2), diberikan tunjangan daerah yang besarnya disamakan dengan tunjangan daerah eselon II B."

PASAL II

Peraturan Daerah ini berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang dapat mengetahuinya dan memerintahkan pengundangan Peraturan Daerah ini dengan menempatkannya dalam Lembaran Daerah Kota Tangerang.

Ditetapkan di Tangerang
Pada tanggal 20 Nopember 2003.

WALIKOTA TANGERANG

T t d

Drs. H. MOCHAMAD THAMRIN

Diundangkan di Tangerang
Pada tanggal 23 Juli 2003

SEKRETARIS DAERAH KOTA TANGERANG

Cap/Ttd

Drs. H. WAHIDIN HALIM
Pembina Tingkat I
NIP. 010 130 127

LEMBARAN DAERAH KOTA TANGERANG TAHUN 2003 NOMOR 5 SERI D



REPUBLIK INDONESIA

UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 32 TAHUN 2004
TENTANG
PEMERINTAHAN DAERAH

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan daerah sesuai dengan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, pemerintahan daerah, yang mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan, diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, keistimewaan dan kekhususan suatu daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia;
- b. bahwa efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan daerah perlu ditingkatkan dengan lebih memperhatikan aspek-aspek hubungan antar susunan pemerintahan dan antar pemerintahan daerah, potensi dan kecakargaman daerah, peluang dan tantangan persaingan global dengan memberikan kewenangan yang seluas-luasnya kepada daerah disertai dengan pemberian hak dan kewajiban menyelenggarakan otonomi daerah dalam keanuan sistem penyelenggaraan pemerintahan negara;



- 2 -

- c. bahwa Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah tidak sesuai dengan perkembangan keadaan, ketertasegaraan, dan tuntutan penyelenggaraan otonomi daerah sehingga perlu diganti;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan pada huruf a, huruf b, dan huruf c perlu ditetapkan Undang-Undang tentang Pemerintahan Daerah;

- Mengingat :
1. Pasal 1, Pasal 4, Pasal 5, Pasal 18, Pasal 18A, Pasal 18B, Pasal 20, Pasal 21, Pasal 22D, Pasal 23E ayat (2), Pasal 24A ayat (1), Pasal 31 ayat (4), Pasal 33, dan Pasal 34 Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
 2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
 3. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4286);
 4. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2003 tentang Susunan dan Kedudukan Majelis Permusyawaratan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Daerah, dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 92, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4310);



REPUBLIK INDONESIA

- 3 -

5. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Pembendaharaan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 5, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4355);
6. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2004 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 53, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4389);
7. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2004 tentang Pemeriksaan Pengelolaan dan Tanggung Jawab Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 66, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4400);

Dengan Persetujuan Bersama

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA

dan

PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : UNDANG-UNDANG TENTANG PEMERINTAHAN DAERAH.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Undang-Undang ini yang dimaksud dengan:



- 4 -

1. Pemerintah pusat, selanjutnya disebut Pemerintah, adalah Presiden Republik Indonesia yang memegang kekuasaan pemerintahan negara Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
2. Pemerintahan daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan DPRD menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
3. Pemerintah daerah adalah Gubernur, Bupati, atau Walikota, dan perangkat daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah.
4. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disebut DPRD adalah lembaga perwakilan rakyat daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah.
5. Otonomi daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
6. Daerah otonom, selanjutnya disebut daerah, adalah kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai batas-batas wilayah yang berwenang mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.



REPUBLIK INDONESIA

- 3 -

7. Desentralisasi adalah penyerahan wewenang pemerintahan oleh Pemerintah kepada daerah otonom untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.
8. Dekonsentrasi adalah pelimpahan wewenang pemerintahan oleh Pemerintah kepada Gubernur sebagai wakil pemerintah dan/atau kepada instansi vertikal di wilayah tertentu.
9. Tugas pembantuan adalah perugasan dari Pemerintah kepada daerah dan/atau desa dan pemerintah provinsi kepada kabupaten/kota dan/atau desa serta dari pemerintah kabupaten/kota kepada desa untuk melaksanakan tugas tertentu.
10. Peraturan daerah selanjutnya disebut Perda adalah peraturan daerah provinsi dan/atau peraturan daerah kabupaten/kota.
11. Peraturan kepala daerah adalah peraturan Gubernur dan/atau peraturan Bupati/Walikota.
12. Desa atau yang disebut dengan nama lain, selanjutnya disebut desa, adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas-batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat, berdasarkan asal-usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.
13. Perimbangan keuangan antara Pemerintah dan pemerintah daerah adalah suatu sistem pembagian keuangan yang adil, proporsional, demokratis, transparan, dan bertanggung jawab dalam rangka pendanaan penyelenggaraan desentralisasi, dengan memperimbangan potensi, kondisi, dan kebutuhan daerah serta besaran pendanaan penyelenggaraan dekonsentrasi dan tugas pembantuan.



REPUBLIK INDONESIA

- 6 -

14. Anggaran pendapatan dan belanja daerah, selanjutnya disebut APBD, adalah rencana keuangan tahunan pemerintahan daerah yang ditetapkan dengan peraturan daerah.
15. Pendapatan daerah adalah semua hak daerah yang diakui sebagai penambah nilai kekayaan bersih dalam periode tahun anggaran yang bersangkutan.
16. Belanja daerah adalah semua kewajiban daerah yang diakui sebagai pengurang nilai kekayaan bersih dalam periode tahun anggaran yang bersangkutan.
17. Pembiayaan adalah setiap penerimaan yang perlu dibayar kembali dan atau pengeluaran yang akan diterima kembali, baik pada tahun anggaran yang bersangkutan maupun pada tahun-tahun anggaran berikutnya.
18. Pinjaman daerah adalah semua transaksi yang mengakibatkan daerah menerima sejumlah uang atau menerima manfaat yang bernilai uang dari pihak lain sehingga daerah tersebut dibebani kewajiban untuk membayar kembali.
19. Kawasan khusus adalah bagian wilayah dalam provinsi dan/atau kabupaten/kota yang ditetapkan oleh Pemerintah untuk menyelenggarakan fungsi-fungsi pemerintahan yang bersifat khusus bagi kepentingan nasional.
20. Pasangan calon kepala daerah dan calon wakil kepala daerah yang selanjutnya disebut pasangan calon adalah bakal pasangan calon yang telah memenuhi persyaratan untuk dipilih sebagai kepala daerah dan wakil kepala daerah.



- 7 -

21. Komisi Pemilihan Umum Daerah yang selanjutnya disebut KPUD adalah KPU Provinsi, Kabupaten/Kota sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2003 yang diberi wewenang khusus oleh Undang-Undang untuk menyelenggarakan pemilihan kepala daerah dan wakil kepala daerah di setiap provinsi dan/atau kabupaten/kota.
22. Panitia Pemilihan Kecamatan, Panitia Pemungutan Suara, dan Kelompok Penyelenggara Pemungutan Suara yang selanjutnya disebut PPK, PPS, dan KPPS adalah pelaksana pemungutan suara pemilihan kepala daerah dan wakil kepala daerah pada tingkat kecamatan, desa/kelurahan, dan tempat pemungutan suara.
23. Kampanye pemilihan kepala daerah dan wakil kepala daerah yang selanjutnya disebut kampanye adalah kegiatan dalam rangka meyakinkan para pemilih dengan menawarkan visi, misi, dan program pasangan calon.

Pasal 2

- (1) Negara Kesatuan Republik Indonesia dibagi atas daerah-daerah provinsi dan daerah provinsi itu dibagi atas kabupaten dan kota yang masing-masing mempunyai pemerintahan daerah.
- (2) Pemerintahan daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan.
- (3) Pemerintahan daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (2) menjalankan otonomi seluas-luasnya, kecuali urusan pemerintahan yang menjadi urusan Pemerintah, dengan tujuan



- 8 -

meningkatkan kesejahteraan masyarakat, pelayanan umum, dan daya saing daerah.

- (4) Pemerintahan daerah dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan memiliki hubungan dengan Pemerintah dan dengan pemerintahan daerah lainnya.
- (5) Hubungan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) meliputi hubungan wewenang, keuangan, pelayanan umum, pemanfaatan sumber daya alam, dan sumber daya lainnya.
- (6) Hubungan keuangan, pelayanan umum, pemanfaatan sumber daya alam, dan sumber daya lainnya dilaksanakan secara adil dan selaras.
- (7) Hubungan wewenang, keuangan, pelayanan umum, pemanfaatan sumber daya alam dan sumber daya lainnya menimbulkan hubungan administrasi dan kewilayahan antar susunan pemerintahan.
- (8) Negara mengakui dan menghormati satuan-satuan pemerintahan daerah yang bersifat khusus atau bersifat istimewa yang diatur dengan undang-undang.
- (9) Negara mengakui dan menghormati kesatuan-kesatuan masyarakat hukum adat beserta hak tradisionalnya sepanjang masih hidup dan sesuai dengan perkembangan masyarakat dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Pasal 3

- (1) Pemerintahan daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (3) adalah:
 - a. pemerintahan daerah provinsi yang terdiri atas pemerintah daerah provinsi dan DPRD provinsi;



REPUBLIK INDONESIA

- 9 -

- b. pemerintahan daerah kabupaten/kota yang terdiri atas pemerintah daerah kabupaten/kota dan DPRD kabupaten/kota.
- (2) Pemerintah daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas kepala daerah dan perangkat daerah.

BAB II

PEMBENTUKAN DAERAH DAN KAWASAN KHUSUS

Bagian Kesatu Pembentukan Daerah

Pasal 4

- (1) Pembentukan daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) ditetapkan dengan undang-undang.
- (2) Undang-undang pembentukan daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) antara lain mencakup nama, cakupan wilayah, batas ibukota, kewenangan menyelenggarakan urusan pemerintahan, penunjukan pejabat kepala daerah, pengisian keanggotaan DPRD, pengalihan kepegawaian, pendanaan, peralihan, dan dokumen, serta perangkat daerah.
- (3) Pembentukan daerah dapat berupa penggabungan beberapa daerah atau bagian daerah yang berbatasan atau pemekaran dari satu daerah menjadi dua daerah atau lebih.
- (4) Pemekaran dari satu daerah menjadi 2 (dua) daerah atau lebih sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dapat dilakukan setelah mencapai batas minimal usia penyelenggaraan pemerintahan.

DATA INDUK KUESIONER

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1	3	3	3	3	3	2	3	1	1	3	3	4	1	2	2	3
2	4	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	1	1	1	2
3	3	4	3	4	3	3	4	2	1	2	4	3	1	2	1	2
4	4	3	3	3	3	3	4	1	2	3	3	4	1	1	1	2
5	4	4	3	4	3	2	3	1	2	3	3	2	1	1	1	2
6	4	3	4	3	3	2	3	2	1	3	3	2	1	1	1	2
7	4	3	4	3	4	2	4	1	2	3	3	3	1	1	2	3
8	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	1	2
9	3	3	4	3	3	2	3	1	1	3	3	4	1	1	2	3
10	4	3	3	4	4	2	4	2	1	3	3	3	1	1	1	2
11	3	4	4	3	3	2	3	2	2	3	4	3	1	1	1	2
12	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	4	3	2	1	2	2
13	4	3	3	3	3	2	3	1	2	3	3	4	1	2	2	3
14	3	4	3	4	4	2	3	1	2	3	3	3	1	2	3	2
15	3	3	3	3	3	2	3	1	2	3	3	3	1	1	1	3
16	4	4	4	3	3	3	3	2	2	3	4	3	1	2	1	2
17	4	3	3	4	3	3	4	1	2	3	3	3	1	2	3	2
18	3	4	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	2	1	3	2
19	3	3	3	3	4	3	3	1	2	3	3	3	3	1	1	2
20	4	3	4	3	3	2	3	2	2	3	3	4	1	2	1	3
21	3	3	3	4	3	2	4	1	2	3	4	4	1	1	3	2
22	4	4	4	4	3	3	3	1	2	4	4	3	1	1	2	2
23	3	4	3	3	3	2	3	1	2	3	3	4	1	1	2	2
24	4	3	4	3	3	2	4	1	2	2	3	3	1	2	2	2
25	3	4	3	4	3	3	3	1	2	2	3	4	1	1	3	2
26	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	2	1	2	3
27	3	3	4	3	3	2	4	1	2	3	4	3	1	1	3	3
28	4	3	3	3	3	2	3	1	2	4	3	3	1	2	1	1
29	4	4	4	3	3	2	4	2	2	3	4	3	1	2	1	1
30	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2
31	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	3	3	3	1	2	1
32	3	4	4	4	4	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3
33	4	3	3	3	3	2	4	1	2	3	3	4	1	1	2	3
34	3	3	4	4	4	3	3	2	2	2	4	3	1	1	3	2
35	4	4	3	3	3	2	3	2	1	2	3	3	2	1	2	1
36	4	3	3	3	3	2	3	2	1	3	3	3	1	2	1	1
37	3	3	4	3	4	3	3	2	2	2	4	3	1	2	1	2
38	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	3	3	3	1	1	1
39	3	3	4	4	3	3	3	1	2	3	4	3	3	1	3	3
40	4	3	3	3	4	3	3	1	2	3	3	3	1	1	3	2

17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	TOTAL
1	2	1	1	1	1	2	3	3	3	3	3	3	1	1	2	71
1	1	1	1	1	2	1	3	2	2	3	2	2	1	1	1	64
3	1	1	1	1	1	1	3	2	2	3	2	1	1	1	2	68
1	1	1	2	1	1	2	3	2	2	3	3	2	1	1	2	69
1	2	1	1	1	1	1	3	3	2	3	3	3	1	2	1	68
1	1	2	1	2	1	1	3	2	3	3	3	3	1	1	1	67
1	1	1	1	1	1	2	4	3	3	3	2	2	1	2	2	73
2	1	1	1	2	1	1	3	2	2	4	3	2	1	2	1	71
3	1	2	1	2	1	1	4	2	2	3	4	2	1	1	1	71
3	2	1	1	1	1	1	3	2	3	3	3	2	2	1	2	72
3	2	2	2	1	1	1	3	3	3	4	3	3	2	1	1	76
2	3	1	1	2	2	1	4	3	3	3	2	2	1	1	1	73
2	2	1	2	1	1	1	3	2	3	3	3	2	1	1	2	72
3	1	1	1	2	2	2	3	3	3	3	4	2	1	2	2	78
3	1	1	1	1	1	2	3	2	3	3	2	2	1	2	1	67
2	1	1	2	1	1	2	3	2	2	3	3	1	1	2	2	73
2	2	1	1	1	1	2	3	2	2	4	4	3	2	1	1	76
3	1	1	1	2	1	2	3	3	2	3	3	3	1	2	2	75
2	1	1	1	1	1	2	3	2	3	4	2	2	1	2	2	71
1	2	1	2	2	1	1	3	2	3	3	4	3	1	1	2	75
3	2	1	1	1	1	1	4	3	3	3	3	2	1	2	2	76
2	1	2	1	2	1	2	3	2	2	3	3	2	1	2	2	76
1	1	1	1	1	1	2	3	3	2	3	2	1	1	2	2	67
2	2	2	2	2	1	1	3	2	3	4	4	3	2	1	2	78
2	2	1	1	2	1	2	4	3	3	3	2	3	1	1	2	75
2	1	1	1	1	1	2	3	3	3	3	2	3	1	2	2	75
3	1	1	1	2	1	1	3	2	3	3	3	2	2	2	2	75
1	2	1	1	1	1	1	4	2	3	3	2	2	1	2	1	67
2	2	2	2	2	1	1	3	3	3	3	2	2	1	2	1	75
3	1	1	1	1	2	2	3	2	2	3	3	2	1	1	1	73
3	1	1	1	1	1	1	3	2	3	3	2	3	2	2	1	69
2	2	1	1	1	2	1	3	2	2	3	2	2	1	1	2	75
3	2	2	1	1	1	1	4	2	3	4	4	2	1	2	1	76
1	1	1	1	1	1	2	3	2	3	3	3	1	1	2	2	72
3	2	1	1	1	1	2	3	3	3	3	2	2	1	2	1	70
2	2	1	1	1	2	1	3	3	3	4	2	3	1	2	2	71
1	1	2	1	2	1	2	3	3	3	3	4	3	2	2	1	76
2	1	1	1	1	1	1	3	2	2	4	2	3	1	2	2	67
3	2	1	1	1	2	2	3	2	2	3	3	2	1	2	2	78
3	2	1	2	1	1	2	3	2	3	3	2	1	1	1	2	72
3	1	2	2	1	1	2	3	2	3	3	3	3	2	1	2	78
3	2	1	1	1	1	3	3	2	3	4	3	2	1	1	2	75

41	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	2	2	2
42	4	4	3	3	4	3	3	2	2	3	3	2	1	2	2	1
43	3	3	3	3	3	3	4	1	2	2	3	3	2	1	1	1
44	4	4	3	3	3	3	4	1	2	2	4	2	1	1	1	1
45	3	3	3	3	4	3	3	1	2	2	3	2	1	2	1	2
46	4	3	3	3	3	2	3	2	1	3	3	2	2	1	1	2
47	3	3	3	4	3	2	4	1	2	3	3	3	3	1	2	1
48	3	3	4	4	3	2	3	1	2	3	3	4	3	3	3	1
49	4	4	3	3	4	2	3	2	3	3	3	3	1	2	2	2
50	3	4	3	4	4	3	3	1	2	2	3	2	1	2	1	3
51	3	3	3	3	3	3	3	1	1	2	3	3	2	1	1	2
52	3	3	4	3	3	3	3	2	2	2	3	2	1	1	1	3
53	4	3	4	3	3	3	3	2	3	2	3	3	1	1	1	2
54	3	3	4	4	3	2	3	2	1	3	4	3	2	2	2	1
55	3	3	4	3	3	3	4	2	1	2	3	2	3	1	2	1
56	4	3	3	4	3	3	3	2	2	2	3	3	1	2	1	1
57	3	3	4	3	3	2	3	1	2	3	3	4	2	1	1	3
58	3	3	3	3	3	3	4	2	1	3	3	2	2	1	1	2
59	4	3	4	3	3	3	3	1	2	4	3	2	1	2	1	3
60	3	4	3	3	4	3	3	2	1	2	3	3	3	3	3	2
61	3	3	3	3	3	2	3	1	1	3	3	3	1	2	1	2
62	4	4	4	3	3	2	3	1	1	2	4	2	1	1	3	1
63	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	1	3	1	2
64	4	3	3	3	4	3	3	1	1	3	3	3	3	1	3	2
65	3	4	4	3	3	3	4	2	2	3	3	3	2	1	1	3
66	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	3	3	2	1	1	2
67	4	3	3	3	4	2	3	1	2	2	3	4	1	2	1	1
68	3	3	4	3	3	2	4	1	3	2	3	4	1	2	2	1
69	4	4	4	4	3	3	3	1	1	2	3	3	2	2	1	2
70	3	4	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	1	1	2	2
71	3	3	3	3	3	2	3	1	3	2	3	2	1	1	2	2
72	3	4	3	4	3	2	3	1	2	3	3	3	2	1	1	3
73	3	4	4	3	3	3	3	2	1	3	3	2	2	1	2	3
74	3	3	3	3	4	2	3	1	2	2	3	2	1	1	1	2
75	4	4	4	3	3	3	3	1	1	2	3	4	1	1	1	2
76	3	3	3	4	4	2	3	1	1	3	4	3	1	1	1	2
77	3	4	4	3	3	3	3	1	1	3	3	3	2	1	1	2
	262	257	259	251	248	194	249	108	137	207	246	232	118	111	128	155

INFORMASI JABATAN PELAKSANA
UPTD BALAI LATIHAN KERJA DISNAKER
KOTA TANGERANG

1. Pengetik Naskah Dinas

Uraian Tugas

1) Mengetik konsep surat/Naskah Dinas

Tahapan :

- a. Mengetik konsep surat/naskah Dinas berupa :
 - Surat dinas (surat keluar)
 - Surat edaran tentang pelatihan
 - SK Penetapan Instruktur
 - Surat tugas Instruktur dan Pengajar
 - Buku Pedoman Pelatihan
 - SK Penetapan peserta pelatihan
 - Perjanjian kerja antara instruktur dengan PPTK
 - Pengantar Kerja alumni ke perusahaan
 - Daftar alumni yang sudah bekerja
 - Membuat absen kehadiran pegawai
- b. Konsultasi dengan atasan
- c. Finalisasi hasil ketikan

2) Membantu PPTK mengetik berkas-berkas kegiatan pelatihan

Tahapan :

- a. Mengetik berkas-berkas yang berhubungan dengan kegiatan pelatihan seperti :
 - Berita Acara Pengadaan
 - Kartu Kendali Kegiatan
 - Analisis HPS
 - Pengetikan SSP
- b. Konsultasi dengan atasan atau PPTK

3) Mengerjakan tugas lainnya yang diperintah oleh atasan

Tahapan :

- a. Mengerjakan tugas yang diperintahkan
- b. Memberikan laporan hasil tugas

2. Pengagenda Surat

Uraian Tugas

- 1) Mencatat surat masuk ke dalam agenda surat masuk sesuai dengan ketentuan yang berlaku

Tahapan :

- a. Menerima surat masuk
- b. Memasukan surat masuk ke buku agenda surat masuk
- c. Memberikan surat masuk kepada atasan untuk didisposisi
- d. Menyerahkan surat masuk ke pengadministrasi umum untuk di proses lebih lanjut

- 2) Mencatat surat keluar ke dalam agenda surat keluar sesuai dengan ketentuan yang berlaku

Tahapan :

- a. Menerima dan mencatat surat keluar ke dalam buku agenda surat keluar
- b. Memberikan nomor surat keluar
- c. Menyerahkan ke pengadministrasi umum untuk diproses lebih lanjut

- 3) Mengerjakan tugas lain yang diberikan atasan

Tahapan :

- a. Mengerjakan tugas yang diberikan oleh atasan
- b. Memberikan laporan

3. Pengelola Keuangan

Uraian Tugas

- 1) Membantu Menyusun konsep RKA dan DPA

Tahapan :

- a. Membantu membuat konsep RKA
- b. Konsultasi dengan atasan
- c. Finalisasi konsep RKA/DPA

2) Melaksanakan Asistensi RKA dan DPA

Tahapan :

- a. Menginput RKA dan DPA yang telah disetujui atasan
- b. Melakukan asistensi RKA dan DPA kepada para pejabat yang berwenang
- c. Melaporkan kepada atasan

3) Membuat surat pengajuan Permintaan Pembayaran Uang (SPP)

Tahapan :

- a. Membuat pengajuan Surat Permintaan Pembayaran (SPP)
- b. Mengajukan SPP untuk diverifikasi dan ditandatangani Pengguna Anggaran
- c. Mengajukan SPP ke DPKD
- d. Menyimpan arsip pengajuan SPP

4) Membuat dokumen Surat Perintah Kerja (SPK) Pengadaan Barang dan Jasa

Tahapan :

- a. Konsultasi dengan atasan
- b. Penyiapan dokumen Pemilihan
- c. Pemilihan Penyedia Barang dan Jasa
- d. Membuat laporan kepada atasan

5) Membuat Surat Pertanggungjawaban (SPJ)

Tahapan :

- a. Mempergunakan pencairan dana sesuai dengan pengajuan SPP

- b. Membuat Surat Pertanggungjawaban sesuai dengan dana yang digunakan
 - c. Meminta tanda tangan persetujuan dari Bendahara Pengeluaran, PPK dan Pengguna Anggaran
 - d. Menyimpan arsip SPJ untuk keperluan audit/pemeriksaan
- 6) Membuat Buku Kas Umum (BKU)
Tahapan :
- a. Memindahkan SPJ ke dalam Buku Kas Umum
 - b. Melaporkan kepada atasan
 - c.
- 7) Membuat Surat Pengesahan SPJ, Rincian Objek Belanja, dan Kartu Kendali Kegiatan.
Tahapan :
- 8) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan
Tahapan :
- a. Melaksanakan tugas yang diberikan
 - b. Melaporkan pelaksanaan tugas kepada pimpinan

4. Pengadministrasi Umum

Uraian Tugas

- 1) Meneliti naskah dinas yang akan dimintakan tanda tangan kepada pimpinan
Tahapan :
- a. Meneliti alamat, kode surat yang akan dimintakan tanda tangan
 - b. Meminta paraf kepada atasan langsung
 - c. Meneliti paraf atasan langsung apakah sudah ada apa belum
 - d. Meminta tanda tangan pimpinan untuk ditanda tangani.
- 2) Menggandakan surat masuk atau surat keluar dianggap perlu sesuai perintah /petunjuk pimpinan
Tahapan :

- a) Menggandakan surat masuk/surat keluar
- b) Menyerahkan dan atau mengiirm kepihak-pihak yang terkait.
- c) Menyimpan berkas sebagai arsip.

3) Mengarsip surat masuk dan surat keluar

Tahapan:

- a. Menerima surat masuk dari pengagenda surat
- b. Mengarsip surat masuk ke file surat masuk sesuai dengan ketentuan
- c. Menerima surat keluar dari pengagenda surat
- d. Mengarsip surat keluar ke file surat keluar sesuai dengan ketentuan

4) Mengarsip berkas-berkas pelatihan

Tahapan :

- a. Menerima surat/ berkas-berkas pelatihan
- b. Mengarsip dan menyimpan berkas-berkas/data-data pelatihan
- c. Arsip tersedia apabila diperlukan

5) Membantu menyiapkan daftar absen pegawai dan absen peserta pelatihan

- a. Memberikan daftar hadir pegawai yang hadir untuk di paraf/ditandatangani
- b. Menyiapkan dan menerima absen peserta pelatihan dari pengamat kelas masing-masing
- c. Melaporkan kepada atasan

6) Menyiapkan sarana dan prasarana untuk pembukaan dan penutupan pelatihan.

Tahapan :

- a. Mendata keperluan sarana dan prasarana yang diperlukan
- b. Konsultasi dengan atasan
- c. Menyiapkan semua keperluan yang diperlukan
- d. Pembukaan dan penutupan pelatihan dapat berjalan dengan lancar

7) Membuat Buku Alumni Pelatihan

Tahapan :

- a. Mendata para peserta pelatihan
- b. Memasukkan dan Mencatat data-data tersebut ke dalam buku alumni pelatihan

- 8) Membantu pengetikan naskah dinas dan atau surat dinas
Tahapan :
 1. Mengetik konsep naskah dinas yang diperintahkan untuk diketik
 2. Konsultasi dengan atasan
 3. Finalisasi hasil ketikan

- 9) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan atasan
 - a. Mengerjakan tugas yang diberikan
 - b. Melaporkan tugasnya kepada atasan

5. Petugas Kerumahtangaan

Uraian Tugas :

1. Menyiapkan kebutuhan akomodasi pegawai
Tahapan :
 - a. Mendata kebutuhan akomodasi pegawai
 - b. Memberikan data-data kebutuhan akomodasi kepada atasan
 - c. Menyiapkan akomodasi sesuai dengan perintah atasan
 - d. Menyimpan akomodasi yang belum digunakan.
 - e. Melaporkan kepada atasan
2. Menyiapkan kebutuhan perlengkapan kantor
Tahapan :
 - a. Mendata kebutuhan perlengkapan kantor kepada atasan
 - b. Memberikan data-data kebutuhan perlengkapan kantor kepada atasan
 - c. Menyiapkan perlengkapan kantor sesuai petunjuk dari atasan
 - d. Menyimpan perlengkapan kantor yang belum digunakan
 - e. Melaporkan kepada atasan
3. Membantu mengawasi kebersihan kantor
Tahapan :
 - a. Memantau petugas kebersihan kantor dalam menjalankan tugas
 - b. Melaporkan kepada atasan
 - c. Kebersihan kantor terjaga
4. Membantu memantau keamanan kantor
Tahapan :

- a. Memantau petugas keamanan dalam menjalankan tugas
 - b. Melaporkan kepada atasan
 - c. Keamanan kantor terjaga
5. Membagi kebutuhan dan keperluan untuk peserta pelatihan kerja
Tahapan :
- a. Membagi segala keperluan yang dibutuhkan oleh peserta
 - b. Membuat tanda terima penerimaan kelengkapan pelatihan kerja
 - c. Elaporkan kepada atasan
6. Mengerjakan tugas yang diberikan atasan
- a. Mengerjakan tugas
 - b. Melaporkan kepada atasan

6. Pengumpul dan Pengolah Data Pelatihan

Uraian Tugas :

1. Mengumpulkan dan menginventarisasi data dari pelaksanaan pelatihan kerja untuk diolah
Tahapan :
 - a. Mengumpulkan data-data
 - b. Menginventarisasi data-data berdasarkan jenis pelatihan
 - c. Melaporkan pada atasan
2. Mengolah data dan laporan pelaksanaan kegiatan setiap pelatihan kerja di UPTD BLK sebagai bahan laporan
Tahapan :
 - a. Mengolah data-data dari beberapa jenis pelatihan yang sudah ada
 - b. Membuat/menyajikan dalam bentuk laporan baik laporan bulanan, triwulan maupun tahunan
 - c. Melaporkan pada atasan
3. Mencatat dan menyimpan seluruh laporan dan permasalahan yang masuk yang berkaitan dengan pelatihan kerja di UPTD BLK
Tahapan :
 - a. Mencatat seluruh laporan baik berupa pengaduan, surat maupun bahan lain yang menjadi permasalahan selama berlangsungnya pelatihan
 - b. Mencatat hasil penyelesaian dari permasalahan yang timbul

- c. Menyimpan seluruh berkas yang berkaitan dengan permasalahan selama pelatihan
- d. Melaporkan pada atasan
- 4. Membuat dan membagikan sertifikat peserta pelatihan
Tahapan :
 - a. Mencetak dan memproses sertifikat para peserta yang telah selesai pelatihan
 - b. Membukukan peserta pelatihan yang mendapat sertifikat
 - c. Membuat laporan kepada atasan
- 5. Menghimpun data hasil evaluasi dan laporan bulanan, triwulan dan tahunan
Tahapan :
 - a. Mencatat data-data dari evaluasi laporan yang disajikan
 - b. Mengolah data-data tersebut untuk disajikan sebagai laporan kembali apabila ada kesalahan dalam penyajian laporan
 - c. Melaporkan pada atasan
- 6. Mengerjakan tugas lain yang diberikan oleh atasan
Tahapan :
 - a. Melaksanakan tugas yang diberikan oleh atasan
 - b. Melaporkan tugas kepada atasan

7. Petugas Pendaftar Ulang Calon Peserta Pelatihan

Uraian Tugas :

- 1) Menerima pendaftaran calon peserta pelatihan
Tahapan :
 - a. Mencatat dan Mendaftar data-data calon peserta pelatihan ke dalam buku pendaftaran calon peserta
 - b. Memberikan informasi tentang pelaksanaan pelatihan kepada pendaftar calon peserta pelatihan
 - c. Meneliti kelengkapan persyaratan calon peserta pelatihan sesuai dengan ketentuan
 - d. Melaporkan kepada atasan dan PPTK
- 2) Mengumumkan dan memanggil calon peserta pelatihan yang memenuhi syarat
Tahapan :
 - a. Mendata calon peserta pelatihan yang telah memenuhi persyaratan

- b. Membuat pengumuman nama-nama calon peserta pelatihan untuk dipasang di papan pengumuman
 - c. Mengirim surat/menghubungi calon peserta pelatihan tentang pelaksanaan pelatihan
 - d. Mendata ulang calon peserta pelatihan yang melakukan daftar ulang kembali
 - e. Melaporkan kepada atasan dan PPTK
- 3) Pemberkasan peserta Pelatihan
- Tahapan :
- a. Menginventaris data-data peserta pelatihan
 - b. Mencatat dalam buku agenda peserta pelatihan
 - c. Menyimpan data-data yang berhubungan dengan calon peserta pelatihan
- 4) Melaksanakan tugas yang lain diberikan oleh atasan
- Tahapan :
- a. Melaksanakan tugas yang diberikan oleh atasan
 - b. Melaporkan pelaksanaan tugas kepada atasan

8. Petugas Pengelola Peralatan Pelatihan

Uraian Tugas

- 1) Mencatat dan mengelola daftar peralatan pelatihan kerja

Tahapan :

- a. Menginventaris peralatan
- b. Mencatat dalam buku daftar peralatan
- c. Melaporkan kepada atasan

- 2) Menyiapkan peralatan pelatihan kerja yang akan digunakan

Untuk pelatihan

Tahapan :

- a. Mengecek keberadaan dan kondisi peralatan pelatihan
- b. Melaporkan kepada atasan apabila ada peralatan yang rusak
- c. Peralatan pelatihan dalam kondisi siap untuk dipakai
- d. Melaporkan tugas kepada atasan

3) Perawatan dan pemeliharaan peralatan pelatihan kerja

Tahapan :

- a. Mengecek kondisi peralatan pelatihan
- b. Melaporkan kepada atasan apabila ada alat yang rusak
- c. Mengawasi peralatan pelatihan yang sedang diperbaiki
- d. Mengecek dan menginventarisir ulang alat yang diperbaiki

4) Menyimpan peralatan pelatihan

Tahapan :

- a. Menginventarisir peralatan pelatihan setelah pelatihan selesai
- b. Menyimpan peralatan pelatihan dengan sebaik-baiknya di tempat yang sudah ditentukan

5) Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan

Tahapan :

- a. Melaksanakan tugas yang diberikan
- b. Melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada atasan

9. Pengawas Pelaksanaan Pelatihan

1). Mengawasi dan memonitor jalannya pelatihan sehingga pelatihan dapat berjalan dengan lancar

Tahapan :

- a. Memantau jalannya pelatihan dan mencatat permasalahan atau kendala selama berlangsungnya pelatihan
- b. Melaporkan kepada atasan dan PPTK

2). Membantu menyelesaikan bila ada masalah selama pelatihan

berlangsung

Tahapan :

- a. Membantu Menyelesaikan masalah yang ada selama pelatihan
- b. Konsultasi dengan atasan
- c. Melaporkan dengan Atasan dan PPTK

3) Mencari informasi lowongan pekerjaan di perusahaan

Tahapan :

- a. Menghubungi perusahaan-perusahaan untuk mendata lowongan kerja

- b. Konsultasi dengan atasan
 - c. Menyalurkan alumni lulusan BLK ke perusahaan-perusahaan yang membutuhkan
 - d. Membuat laporan kepada atasan
- 4) Mengerjakan tugas lain yang diberikan kepada atasan

Tahapan :

- a. Melaksanakan tugas yang diberikan atasan
- b. Melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada atasan

10. Petugas Dokumentasi

Uraian Tugas

1. Membuat dokumentasi pelatihan

Tahapan :

- a. Membuat dokumentasi pelatihan tiap-tiap kejuruan
- b. Mencetak foto-foto untuk dokumentasi
- c. Memilah-milah dokumentasi untuk setiap jenis pelatihan

2. Menyimpan dan mengarsip dokumentasi pelatihan

Tahapan :

- a. Membuat album foto untuk tiap-tiap kejuruan pelatihan
- b. Menyimpan dan mengarsip album foto pelatihan

3. Mengerjakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

Tahapan :

- a. Mengerjakan tugas yang diberikan atasan
- b. Melaporkan pelaksanaan tugas kepada a

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Identitas Pribadi

1. Nama : Adnan Rizki Lubis
2. Tempat Tanggal Lahir : Tangerang, 15 Mei 1991
3. Jenis Kelamin : Laki-laki
4. Golongan Darah : A
5. Agama : Islam
6. Pekerjaan : Pelajar/Mahasiswa
7. Status Perkawinan : Belum Kawin
8. Alamat : Taman Pinang Indah
Blok H No. 10 Pinang,
Tangerang 15148



Riwayat Pendidikan

1. Taman Kanak-kanak Bina Putra Kota Tangerang
2. SDIT Asy-syukriyyah Kota Tangerang
3. SMP Negeri 3 Kota Tangerang
4. SMA Negeri 10 Kota Tangerang
5. S1 Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Serang

Riwayat Keluarga

1. Bapak Muhammad Ridwan Lubis
2. Ibu Siti Aminah Nasution
3. Adik Laki-laki Arief Husein Lubis
4. Adik Perempuan Nadia Ramadhani Lubis
5. Adik Perempuan Fadilla Az-zahra

Riwayat Organisasi

1. Anggota UKM Futsal Untirta

Serang, 27 April 2015

Penulis

Adnan Rizki Lubis