

ANALISIS KINERJA PEGAWAI UNIT PELAKSANA TEKNIS DINAS PADA SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN NEGERI 2 KOTA BIMA

M. Taufiq
Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Sekolah Tinggi Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik (STISIP) Mbojo Bima

Abstract. The research objectives were: a). To determine the work productivity of employees at the Technical Implementation Unit of the Office at the State Vocational High School 2 of Bima City. b). To determine the quality of employee services at the Service Technical Implementation Unit at the State Vocational High School 2 Kota Bima. c). To determine the responsiveness of employees at the Service Technical Implementation Unit at the State Vocational High School 2 of Bima City. The type of research used in this research process is descriptive research. In this study, the population was the principal, vice principal, teachers, and student council administrators and employees at the State Vocational High School 2 Kota Bima, totaling 69 people. The sample size was 55 people with an error rate of 5% at a confidence level of 95%. The results of this study indicate that based on the five sub-variables related to the analysis of employee work productivity at the Technical Implementation Unit of the State Vocational High School Office 2 Kota Bima, the average score is Satisfactory, namely 69.82%.

Keywords: Employee Performance

Abstrak Tujuan penelitian adalah : a). Untuk mengetahui produktivitas kerja pegawai pada Unit Pelaksana Teknis Dinas pada Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 Kota Bima. b). Untuk mengetahui kualitas layanan pegawai pada Unit Pelaksana Teknis Dinas pada Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 Kota Bima. c). Untuk mengetahui Responsifitas pegawai pada Unit Pelaksana Teknis Dinas pada Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 Kota Bima. Jenis penelitian yang digunakan dalam proses penelitian ini yaitu penelitian deskriptif. Dalam penelitian ini yang dijadikan populasi adalah kepala sekolah, wakil kepala sekolah, dewan guru, dan pengurus OSIS dan pegawai pada Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 Kota Bima yang berjumlah 69 orang. Besarnya sampel sebanyak 55 orang dengan tingkat kesalahan 5% pada taraf kepercayaan 95%. Hasil penelitian ini menunjukkan Berdasarkan kelima sub variabel kaitan dengan Analisis produktivitas kerja pegawai pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 Kota Bima rata-rata nilainya Memuaskan yakni 69,82%.

Kata Kunci : Kinerja Pegawai

PENDAHULUAN

Penilaian kinerja merupakan suatu kegiatan yang sangat penting karena dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan suatu instansi/organisasi mencapai misinya. Untuk instansi/organisasi pelayanan publik, sekolah misal, informasi mengenai kinerja tentu sangat berguna untuk menilai seberapa jauh pelayanan yang diberikan oleh organisasi itu memenuhi harapan dan memuaskan pengguna jasa. Dengan melakukan penilaian terhadap kinerja, maka upaya untuk memperbaiki kinerja bisa dilakukan secara lebih terarah dan sistematis. Informasi mengenai kinerja juga penting untuk menciptakan tekanan bagi para pejabat penyelenggara pelayanan untuk melakukan perubahan-perubahan dalam organisasi. Di era reformasi seperti sekarang ini, Pegawai Negeri Sipil akan dihadapkan pada perkembangan dan perubahan dunia yang semakin cepat dan mendasar. Dengan perkembangan tersebut sehingga mempengaruhi tugas pemerintahan yang semakin kompleks sebagai akibat dari semakin luasnya tuntutan akan pelayanan pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Misi lain dari analisis kinerja pegawai yakni agar pegawai tersebut lebih profesional dalam menjalankan tugasnya sehari-hari selaku abdi negara. Sesuatu pekerjaan diklasifikasikan memenuhi unsur profesionalisme, menurut Pandji Anoraga (*Harian Merdeka*, 23 Desember 1992) bila memenuhi ciri-ciri berikut :

Pertama, profesionalisme menghendaki sifat mengejar kesempurnaan hasil (*perfect results*), sehingga dituntut untuk selalu mencari peningkatan mutu *kedua*, profesionalisme memerlukan kesungguhan dan ketelitian kerja yang dapat diperoleh melalui pengalaman dan kebiasaan; *ketiga*, profesionalisme menuntut ketekunan dan ketabahan, yaitu sifat tak mudah puas atau putus asa sampai hasil tercapai; *keempat*, profesionalisme memerlukan integritas tinggi yang tidak tergoyahkan oleh “keadaan terpaksa” atau godaan iman seperti harta dan kenikmatan hidup; dan *kelima*, profesionalisme memerlukan adanya kebulatan pikiran dan perbuatan, sehingga terjadi efektivitas kerja yang tinggi. (Pandji Anoraga, *Harian Merdeka*, 23 Desember 1992).

Dalam mewujudkan pemerintahan yang baik, maka suatu sikap yang tidak boleh ditawar-tawar oleh seorang Pegawai Negeri Sipil sebagai abdi negara, yaitu adanya kesetiaan, prestasi kerja, tanggung jawab, ketaatan, kejujuran, kerjasama, prakarsa, dan kepemimpinan, yang harus diwujudkan Pegawai Negeri Sipil. Kaitan dengan pentingnya penilaian kinerja atau prestasi kerja seorang pegawai negeri sipil, penulis akan mengkaji

pentingnya aspek analisis kinerja tersebut dengan mengetengahkan judul : ***“Analisis Kinerja Pegawai Unit Pelaksana Teknis Dinas pada Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 Kota Bima.”***

Dalam penelitian ini, yang menjadi pokok permasalahan yang diajukan dan bermaksud untuk dijawab adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana produktivitas kerja pegawai pada Unit Pelaksana Teknis Dinas pada Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 Kota Bima?
2. Bagaimana kualitas layanan pegawai pada Unit Pelaksana Teknis Dinas pada Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 Kota Bima?
3. Bagaimana Responsivitas pegawai pada Unit Pelaksana Teknis Dinas pada Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 Kota Bima?

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Kinerja

Kata kinerja merupakan terjemahan dari kata bahasa Inggris yaitu *“performance.”* Dharma dalam Nurfahaty (1999 : 43) dikemukakan : *“Kinerja adalah sesuatu yang dikerjakan atau produksi/jasa yang dihasilkan atau diberikan seseorang atau sekelompok orang.”* Selanjutnya Cascio dalam Nurfahaty (1999 : 43) dikemukakan : *“Kinerja mengacu pada penyelesaian tugas yang diberikan kepada karyawan.”* Demikian halnya Swasto (1990 : 71) menjelaskan, *“Kinerja adalah kuantitas dan kualitas pekerjaan yang diselesaikan oleh individu.”*

Dari beberapa definisi kinerja di atas, maka dapatlah disimpulkan bahwa kinerja adalah : sesuatu catatan luaran yang dihasilkan oleh suatu fungsi pekerjaan tertentu atau aktivitas selama suatu periode waktu tertentu; merupakan perwujudan kerja yang dilakukan oleh staf/karyawan yang biasanya digunakan sebagai dasar penilaian terhadap staf/karyawan atau instansi/organisasi; kuantitas dan kualitas pekerjaan yang diselesaikan oleh individu; dan mengacu pada penyelesaian tugas yang diberikan kepada staf/karyawan.

Berbicara dengan kinerja, tidak lepas dari motivasi dan perilaku. Motivasi adalah keinginan atau harapan untuk melakukan sesuatu. Sedangkan perilaku tidak hanya disebabkan oleh motivasi, tetapi juga oleh kemampuan, pengetahuan, dan

tergantung faktor eksternal. Dukungan faktor eksternal dapat berupa peralatan, bahan, kondisi kerja yang menguntungkan, rekan kerja yang membantu, aturan dan prosedur yang mendukung untuk bekerja, dan lain-lain. Hasil interaksi faktor internal (motivasi, kemampuan, pengetahuan) dan faktor eksternal (lingkungan kerja) itulah yang menghasilkan kinerja. Menurut Mitchel dan Larson (1998), “kinerja mengacu pada hasil perilaku yang dinilai berdasarkan beberapa kriteria atau standar keunggulan.” Ditinjau dari segi proses terjadinya kinerja, Bernardi dan Russell *dalam* Nurfarhaty (1999 : 43) mengatakan bahwa kinerja tergantung pada kombinasi dari kemampuan, upaya dan kesempatan. Robbins *dalam* Nurfarhaty (1999 : 43) memberikan persamaan kinerja seperti berikut, “kinerja = f (A x M x O), di mana A adalah *Ability*/Kemampuan, M adalah *Motivation*/Motivasi, dan O adalah *Opportunity*/Kesempatan.” Di samping itu, kinerja tergantung pada kecocokan antara individu dan pekerjaan. Berarti kecocokan antara individu dengan budaya organisasi. Budaya organisasi mensyaratkan agar karyawan mempunyai motivasi, kemampuan, menguasai teknologi tertentu, dan memberikan kesempatan untuk berkinerja tinggi. Menurut Chatman dan Barsade *dalam* Nurfarhaty (1999 :43), kecocokan yang lebih besar antaranilai individu dengan budaya organisasi tempatnya bekerja yang lebih baik, masa jabatan yang lebih lama, dan komitmen yang lebih besar terhadap organisasi.

Agar karyawan bekerja tinggi, organisasi harus menjamin bahwa karyawan yang tepat bekerja pada pekerjaan yang tepat dan dalam kondisi yang tepat. Ini berarti organisasi harus berusaha keras mencocokkan keterampilan karyawan dengan tuntutan pekerjaan. Untuk mencapai hal tersebut perlu menganalisis pekerjaan, menetapkan standar kinerja dan melakukan seleksi untuk memperoleh karyawan yang tepat dengan pekerjaan tersebut. Tentu saja berdasarkan standar budaya organisasi tersebut.

Pengertian Pegawai Negeri Sipil

Hendiyat Soetopo dan Wasty Soemanto (1984 : 155), mengemukakan bahwa “Pegawai negeri adalah mereka yang telah memenuhi syarat-syarat yang ditentukan dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku, diangkat oleh pejabat yang berwenang dan disertai tugas negara yang ditetapkan berdasarkan suatu peraturan perundang-undangan dan digaji menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku.” Nainggolan (1983 : 19) mengemukakan bahwa : “Pegawai negeri sipil adalah

pelaksana peraturan perundang-undangan. Oleh sebab itu wajib berusaha agar setiap peraturan perundang-undangan ditaati oleh masyarakat, berhubungan dengan itu pegawai negeri sipil berkewajiban untuk memberikan contoh yang baik dalam mentaati dan melaksanakan segala peraturan perundangan yang berlaku.” Dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Perubahan UU Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian, yang dimaksud dengan pegawai negeri adalah : “Setiap warga negara Republik Indonesia yangtelah memenuhi syarat-syarat yang ditentukan, diangkat oleh pejabat yangberwenang dan disertai tugas dalam suatu jabatan negeri, atau diserahi tugas negara lainnya, dan digaji berdasarkan peraturan perundang- undangan yang berlaku.”

Kemudian, pasal 2 ayat 1 dan 2 Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tersebut menjelaskan : “Ayat 1 :Pegawai negeri terdiri dari Pegawai Negeri Sipil, anggota Tentara Nasional Indonesia dan Anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia. Ayat 2 : Pegawai Negeri Sipil terdiri dari Pegawai Negeri Sipil Pusat dan Pegawai Negeri Sipil Daerah.” Jadi dengan demikian, pegawai negeri adalah unsur Aparatur negara dan Abdi Masyarakat yang penuh dengan kesetiaan dan ketaatan kepada Pancasila, Undang-Undang Dasar 1945, Negara dan Pemerintah menyelenggarakan tugas pemerintahan dan pembangunan.

Kegunaan Penilaian Kinerja

Menurut Mc Shulskis *dalam* Nurfarhaty (1999 : 43), bila tujuan penilaian kinerja adalah untuk meningkatkan kinerja individual, maka karyawan harus lebih banyak dilibatkan dan proaktif dalam proses penilaian. Penilaian kinerja dapat memegang peranan dalam membantusetiap karyawan menyerap budaya, norma-norma dan nilai-nilai organisasi sehingga suatu indentitas dan keikatan keorganisasian dikembangkan di seluruh organisasi. Penilaian kinerja dapat dipakai sebagai alat untuk menangkap, mempengaruhi. Kegunaan-kegunaan penilaian kinerja menurut T.Hani Handoko dapat dirinci sebagai berikut :

Perbaikan prestasi kerja. Umpan balik pelaksanaan kerja memungkinkan karyawan, manajer dan departemen personalia dapat membetulkan kegiatan media untuk memperbaiki prestasi. Penyesuaian-penyesuaian kompensasi evaluasi prestasi kerja membantu parapengambil keputusan dalam menentukan kenaikanupah, pemberian bonus dan bentuk kompensasi lainnya. Keputusan-keputusan penempatan. Promosi, transfer dan

demosi biasanya didasarkan pada prestasi kerja masa lalu atau antisipasinya. Promosi sering merupakan bentuk penghargaan terhadap prestasi kerja masa lalu. Kebutuhan-kebutuhan latihan dan pengembangan. Prestasi kerja yang jelek mungkin menunjukkan kebutuhan latihan. Demikian juga prestasi yang baik mungkin mencerminkan potensi yang harus dikembangkan. Perencanaan dan pengembangan karir. Umpan balik prestasi mengarahkan keputusan-keputusan karier, yaitu tentang jalur karier yang harus diteliti. Penyimpangan-penyimpangan proses staffing. Prestasi kerja yang baik atau staffing departemen personalia kesempatan kerja yang adil. Penilaian prestasi kerja secara akurat akan menjamin keputusan penempatan internal diambil tanpa diskriminasi. Tantangan-tantangan eksternal. Kadang-kadang prestasi kerja dipengaruhi oleh faktor-faktor di luar lingkungan kerja seperti keluarga, kesehatan, kondisi finansial atau masalah-masalah pribadi lainnya. Dengan penilaian prestasi departemen personalia mungkin dapat menawarkan bantuan. (T.Hani Handoko, 1998, 135-137).

Fungsi Indikator Kinerja

Indikator kinerja merupakan ukuran kuantitatif dan atau kualitatif yang menggambarkan tentang tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Fungsi indikator kinerja adalah : *Pertama* ; Memperjelas tentang apa, berapa dan kapan suatu kegiatan dilaksanakan, *kedua*; Membangun dasar bagi pengukuran, analisis dan evaluasi kinerja organisasi atau unit kerja, serta *ketiga*; Menciptakan konsensus yang dibangun oleh berbagai pihak terkait untuk menghindari kesalahan interpretasi selama pelaksanaan kebijakan/program atau kegiatan dan dalam menilai kinerja.

Kemudian manfaatnya dari pengukuran kinerja adalah sebagai alat manajemen untuk memastikan pemahaman para pelaksana akan ukuran yang digunakan untuk pencapaian kinerja, memastikan tercapainya rencana kinerja yang telah disepakati, memonitor dan mengevaluasi pencapaian kinerja, memberikan penghargaan dan hukuman yang objektif atas pencapaian kinerja, mengidentifikasi kepuasan pelanggan/masyarakat, membantu memahami proses kegiatan organisasi, memastikan objektivitas pengambilan keputusan, mendorong peningkatan kinerja organisasi serta mengungkapkan permasalahan yang ada. Melalui fungsi indikator kinerja dapat dicapai tujuan dari organisasi secara efektif dan efisien melalui suatu kegiatan dilaksanakan

dan membangun dasar bagi pengukuran, analisis dan evaluasi kinerja organisasi serta dapat menciptakan konsensus yang dibangun untuk menghindari kesalahan interpretasi selama pelaksanaan kebijakan/program atau kegiatan dalam organisasi.

Terdapat delapan (8) ukuran kinerja bagi seorang pegawai negeri sipil, yakni :

a. Kesetiaan

Salah satu ukuran dari kinerja yakni adanya kesetiaan. Kesetiaan adalah ketaatan dan pengabdian kepada Pancasila dan UUD 1945, Negara dan Pemerintah. Kesetiaan adalah tekad dan kesanggupan mentaati, melaksanakan dan mengamalkan sesuatu yang disertai dengan penuh kesadaran dan tanggung jawab. Tekad dan kesanggupan mentaati, melaksanakan, dan mengamalkan sesuatu dengan penuh kesadaran dan tanggung jawab. Tekad akan kesanggupannya tersebut harus dibuktikan dalam sikap dan tingkah laku sehari-hari serta dalam perbuatan melaksanakan tugas. Pengabdian adalah penyumbangan pikiran dan tenaga secara ikhlas dengan mengutamakan kepentingan umum di atas kepentingan golongan atau pribadi.

1. Tidak pernah menyangsikan Pancasila
2. Menjunjung tinggi kehormatan negara/pemerintah
3. Memperdalam pengetahuan bidang Pancasila/UUD 1945/GBHN
4. Tidak pernah simpatisan/anggota perkumpulan yang menentang Pancasila/UUD 1945
5. Tidak pernah mengeluarkan ucapan/tulisan tindakan yang bertujuan merubah Pancasila dan UUD 1945.

b. Prestasi kerja

Prestasi kerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh seorang Pegawai Negeri Sipil dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya. Pada umumnya prestasi kerja seorang Pegawai Negeri Sipil antara lain dipengaruhi oleh kecakapan, keterampilan, pengalaman, dan kesungguhan Pegawai Negeri Sipil yang bersangkutan.

Prestasi kerja tersebut pada dasarnya merupakan :

- a. Kecakapan di bidang tugas
- b. Keterampilan melaksanakan tugas
- c. Pengalaman di bidang tugas
- d. Bersungguh-sungguh dalam melaksanakan tugas
- e. Kesegaran-kesehatan jasmani dan rohani
- f. Melaksanakan tugas secara berdaya guna dan berhasil guna

- g. Hasil kerja melebihi yang ditentukan
- c. Tanggung jawab

Adalah kesanggupan seorang Pegawai Negeri Sipil untuk menyelesaikan pekerjaan yang diserahkan kepadanya dapat dilakukan :

- a. Dengan sebaik-baiknya
- b. Tepat pada waktunya
- c. Berani memikul resiko atas keputusan yang diambilnya atau tindakan yang dilakukannya.

Tanggung jawab tersebut padadasarnya mencakup bahwa kemampuan seorang Pegawai Negeri Sipil yang Dapat menyelesaikan tugas tepat pada waktunya, Berada di tempat dalam segala keadaan Mengutamakan kepentingan dinas, Tidak melemparkan kesalahan pada orang lain, Berani memikul resiko , Dapat menyimpan dan memelihara milik Negara.

- d. Ketaatan

Adalah kesanggupan seorang Pegawai Negeri Sipil untuk mentaati segala Peraturan Perundang- undangan dan peraturan kedinasan yang berlaku, mentaati perintah kedinasan yang diberikan oleh atasan yang berwenang, serta kesanggupan untuk tidak melanggar larangan yang ditentukan.

Ketaatan tersebut padadasarnya merupakan ketaatan untuk :

- a. Mentaati peraturan perundang-undangan dan atau
- b. Mentaati perintah kedinasan
- c. Mentaati ketentuan jam kerja
- d. Memberikan pelayanan yangsebaik-baiknya terhadap masyarakat sesuai dengan bidang tugasnya
- e. Bersikap sopan santun
- e. Kejujuran

Adalah ketulusan hati seorang Pegawai Negeri Sipil dalam melaksanakan tugas dan kemampuan untuk tidak menyalah gunakan wewenang yang diberikan kepadanya.

Kejujuran tersebut pada dasarnya merupakan kejujuran :

- a. Melaksanakan tugas dan ikhlas
- b. Tidak menyalahgunakan wewenang

- c. Melapor hasil kerja yang sebenarnya
- f. Kerjasama

Adalah kemampuan seorang Pegawai Negeri Sipil untuk bekerja bersama-sama dengan orang lain dalam menyelesaikan sesuatu tugas- tugas yang ditentukan sehingga mencapai daya guna dan hasil guna yang sebesar-besarnya.

Kerjasama tersebut pada dasarnya merupakan kerjasama :

- a. Mengetahui tugas orang lain
- b. Menghargai pendapat orang lain
- c. Bersedia mempertimbangkan usul orang lain
- d. Mampu bekerja sama
- e. Menerima keputusan yang diambil secara sah
- g. Prakarsa

Adalah kemampuan seorang pegawai negeri sipil untuk mengambil keputusan, langkah-langkah, atau melaksanakan tugas pokok tanpa menunggu dari atasan.

Prakarsa tersebut pada dasarnya merupakan prakarsa :

- a. Tanpa menunggu, melaksanakan tugas
- b. Mencari tata kerja baru,
- c. Memberi saran kepada atasan
- h. Kepemimpinan

Adalah kemampuan seorang Pegawai Negeri Sipil untuk meyakinkan orang lain sehingga dapat dikerahkan secara maksimal untuk melaksanakan tugas pokok.

Kepemimpinan tersebut pada dasarnya merupakan seseorang Pegawai Negeri Sipil yang dapat : Menguasai bidang tugasnya

- a. Mengambil keputusan dengan cepat dan tepat
- b. Mampu mengemukakan pendapat
- c. Mampu menentukan prioritas
- d. Bertindak tegas dengan tidak memihak
- e. Memberikan teladan yang baik
- f. Memupuk dan mengembangkannya kerjasama
- g. Mengetahui kemampuan bawahan
- h. Menggugah semangat dan menggerakkan bawahan
- i. Memperhatikan nasib bawahan

- j. Mempertimbangkan saran-saranbawahan

Metode Penilaian Kinerja

Ada berbagai metode untuk menilai kinerja pegawai. Pada waktu yang lalu hampir semua teknik-teknik merupakan suatu upaya langsung untuk meminimumkan berbagai masalah tertentu dijumpai dalam pendekatan-pendekatan lain. Tidak ada satupun teknik yang mempunyai kebaikan dan kelemahan.

Metode-metode yang berorientasi di masa lalu mempunyai kelebihan dalam hal perlakuan terhadap kinerja yang telah terjadi dan sampai derajat tertentu dapat diukur, kelemahannya adalah kinerja di masa lalu para pegawai memperoleh umpan balik mengenai upaya-upaya mereka. Umpan balik ini selanjutnya mengarah pada perbaikan-perbaikan kinerja. Teknik-teknik penilaian tersebut antara lain :

1. *Rating scale* : evaluasi subyektif dilakukan oleh penilaian terhadap kinerja pegawai dengan skala tertentu dari rendah sampai tinggi. Evaluasi hanya didasarkan pada pendapat penilaian yang membandingkan hasil pekerjaan pegawai dengan faktor-faktor (kriteria) yang dianggap penting bagi pelaksanaan kerja tersebut. Dalam banyak kasus kriteria ini mungkin juga tidak berhubungan langsung dengan pelaksanaan kinerja .
2. *Checklist* : Metode ini dimaksudkan untuk mengurangi beban penilai-penilai tinggal memilih kalimat-kalimat atau kata-kata yang menggambarkan kinerja dan karakteristik pegawai, seperti metode rating scale penilaian biasanya adalah atasan langsung. Kebaikan checklist, yaitu ekonomis, mudah administrasinya, latihan bagi penilaian terbatas dan terstandarisasi. Kelemahannya meliputi penggunaan kriteria kepribadian di samping kriteria kinerja kemungkinan terjadinya bias penilaian interpretasi salah terhadap item-item checklist dan penyusunan bobot yang tidak tepat.
3. Metode peristiwa kritis : merupakan metode penilaian yang berdasarkan pada catatan-catatan penilaian yang menggambarkan perilaku pegawai sangat baik atau sangat jelek dengan pelaksanaan kerja, metode peristiwa kritis sangat berguna dalam memberikan umpan balik kepada pegawai dan mengura. ngi kesalahan kesan terakhir.
4. Metode peninjauan lapangan ; Agar tercapai yang lebih terstandarisasi, banyak

perusahaan menggunakan metode peninjauan lapangan..Dengan metode ini, wakil ahli departemen personalia turun ke lapangan dan membantu para penyelia dalam penilaian mereka, spesialis personalia mendapatkan informasi khusus dari atasan langsung tentang kinerja pegawai. kemudian ahli itu mempersiapkan evaluasi atas dasar informasi untuk review, perubahan, persetujuan dan pembahasan dengan pegawai yang dinilai.

5. Tes dan observasi ; Kinerja yang dicapai dapat berdasarkan tes pengetahuan dan keterampilan, tes mungkin tertulis atau peragaan keterampilan agar berguna tes harus reliabel dan valid. penilaian mereka, spesialis personal is mendapatkan.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam proses penelitian ini yaitu penelitian deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan tentang Analisis kinerja pegawai Unit Pelaksana Teknis Dinas pada Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 Kota Bima. Dimaksudkan dengan deskriptif dalam penelitian ini bahwa penulis menguraikan dan menggambarkan serta menganalisis tentang persepsi atau tanggapan pegawai Unit Pelaksana Teknis Dinas pada Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 Kota Bima tentang kinerja pegawai.

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Produktivitas kerja pegawai pada Unit Pelaksana Teknis Dinas

Produktivitas kerja pegawai pada Unit Pelaksana Teknis Dinas pada Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 Kota Bima dimaksudkan dalam penelitian ini adalah hasil kerja yang dicapai oleh seorang Pegawai Negeri Sipil dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya, dan pada umumnya prestasi kerja seorang Pegawai Negeri Sipil antara lain dipengaruhi oleh : 1). Dapat menyelesaikan tugas tepat pada waktunya, 2). Keterampilan melaksanakan tugas, 3). Bersungguh- sungguh dalam melaksanakan tugas, 4). Melaksanakan tugas secara berdaya guna dan berhasil guna, dan 5). Hasil kerja melebihi yang ditentukan.

Salah satu bagian dari produktivitas kerja pegawai pada Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 Kota Bima adalah dimana pegawai dapat menyelesaikan tugas tepat pada waktunya. Untuk mengetahui pegawai dapat menyelesaikan tugas tepat waktu salah satu ukuran produktivitas kerja sebagai wujud kinerja pegawai Unit Pelaksana Teknis Dinas Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 Kota Bima , akan terlihat sebagaimana sajian tabel berikut.

Tabel 1. Tanggapan Responden tentang Pegawai Dapat Menyelesaikan Tugas Tepat

Waktu pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 Kota Bima .

No.	Kriteria Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
(1)	(2)	(3)	(4)
1	Sangat baik	15	27,27
2	Baik	35	63,64
3	Kurang baik	4	7,27
4	Tidak baik	1	1,82
Jumlah		55	100,00

Sumber : Diolah dari Kuesioner dengan N = 55 orang, , 2010

Berdasarkan pada tabel tersebut, maka tampak bahwa keadaan tanggapan responden tentang pegawai dapat menyelesaikan tugas tepat pada waktunya dari salah satu ukuran produktivitas kerja sebagai wujud kinerja pegawai negeri sipil pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 Kota Bima. mayoritas atau dominan responden menjawab *baik* dengan jumlah responden yang memberikan tanggapan *baik* sebanyak 35 orang dari total 55 orang responden atau mencapai 63,64%. Berarti dengan demikian, bahwa pegawai dapat menyelesaikan tugas tepat pada waktunya dari salah satu ukuran produktivitas kerja sebagai wujud kinerja pegawai negeri sipil pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 Kota Bima. dinilai *baik*.

Ukuran produktivitas kerja pegawai sebagai wujud kinerja pegawai negeri sipil yaitu kecakapan dan ketrampilan melaksanakan tugas. Untuk mengetahui kecakapan dan ketrampilan melaksanakan tugas dari salah satu ukuran produktivitas kerja sebagai wujud kinerja pegawai Unit Pelaksana Teknis Dinas Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 Kota Bima ., akan terlihat sebagaimana sajian tabel berikut.

Tabel 2. Tanggapan Responden tentang Kecakapan dan Keterampilan pegawai Melaksanakan Tugas pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 Kota Bima .

No.	Kriteria Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
(1)	(2)	(3)	(4)
1	Sangat baik	13	23,64
2	Baik	37	67,27
3	Kurang baik	4	7,27
4	Tidak baik	1	1,82
Jumlah		55	100,00

Sumber : Diolah dari Kuesioner dengan N = 55 orang, , 2010

Berdasarkan pada tabel tersebut, maka tampak bahwa keadaan tanggapan responden tentang kecakapan dan ketrampilan melaksanakan tugas dari salah satu ukuran prestasi kerja sebagai wujud kinerja pegawai negeri sipil pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 Kota Bima. mayoritas atau dominan responden menjawab *baik* dengan jumlah responden yang memberikan tanggapan *baik* sebanyak 37 orang dari total 55 orang responden atau mencapai 67,27%. Hal ini berarti bahwa seorang pegawai harus memiliki kecakapan dalam bekerja, sehingga tugas-tugas mampu diselesaikan tepat waktu sesuai dengan kewenangan yang diberikan kepadanya. Berarti dengan demikian, kecakapan dan ketrampilan melaksanakan tugas dari salah satu ukuran produktivitas kerja sebagai wujud kinerja Pegawai Negeri Sipil pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 Kota Bima. dinilai *baik*.

Bentuk lain ukuran prestasi kerja sebagai wujud kinerja seorang pegawai negeri sipil yaitu bersungguh-sungguh dalam melaksanakan tugas. Untuk mengetahui kesungguh-sungguhan dalam melaksanakan tugas dari salah satu ukuran produktivitas kerja sebagai wujud kinerja pegawai negeri sipil pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 Kota Bima, akan terlihat sebagaimana sajian tabel berikut.

Tabel 3. Tanggapan Responden tentang Kesungguh-sungguhan pegawai dalam melaksanakan tugas pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 Kota Bima.

No.	Kriteria Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
(1)	(2)	(3)	(4)
1	Sangat baik	14	25,45
2	Baik	38	69,09
3	Kurang baik	2	3,64
4	Tidak baik	1	1,82
Jumlah		55	100,00

Sumber : Diolah dari Kuesioner dengan N = 55 orang , 2010

Berdasarkan pada tabel 6 tersebut, maka tampak bahwa keadaan tanggapan responden tentang kesungguh- sungguhan pegawai dalam melaksanakan tugas dari salah satu ukuran produktivitas kerja sebagai wujud kinerja pegawai negeri sipil pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 Kota Bima. mayoritas atau dominan responden menjawab *baik* dengan jumlah responden yang memberikan tanggapan *baik* sebanyak 38 orang dari total 55 orang responden atau mencapai 69,09%. Hal ini berarti bahwa seorang pegawai harus sungguh-sungguh dalam menyelesaikan pekerjaan yang dibebankan kepadanya, sehingga pekerjaan dapat diselesaikan tepat waktu.

Berarti dengan demikian, kesungguh-sungguhan pegawai dalam melaksanakan tugas dari salah satu ukuran produktivitas kerja sebagai wujud kinerja pegawai negeri sipil pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 Kota Bima. dinilai *baik*. Di samping kesungguh-sungguhan pegawai dalam melaksanakan tugas, ukuran produktivitas kerja sebagai wujud kinerja seorang pegawai negeri sipil lainnya yaitu melaksanakan tugas secara berdaya guna dan berhasil guna.

Untuk mengetahui pelaksanaan tugas secara berdaya guna dan berhasil guna dari salah satu ukuran produktivitas kerja pegawai sebagai wujud kinerja pegawai negeri sipil pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 Kota Bima ., akan terlihat sebagaimana sajian tabel 4 halaman berikut.

Berdasarkan pada tabel 4 tersebut, maka tampak bahwa keadaan tanggapan responden tentang pelaksanaan tugas secara berdaya guna dan berhasil guna dari salah satu ukuran produktivitas kerja sebagai wujud kinerja pegawai negeri sipil pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 Kota Bima. mayoritas atau dominan responden menjawab *baik* dengan jumlah responden yang memberikan

tanggapan *baik* sebanyak 40 orang dari total 55 orang responden atau mencapai 72,73%. Artinya kemampuan pegawai dalam menyelesaikan tugas pekerjaannya dapat diselesaikan secara berdaya guna dan berhasil guna.

Tabel 4. Tanggapan Responden tentang Pelaksanaan Tugas Secara Berdaya Guna dan Berhasil Guna dari Salah Satu Ukuran Prestasi Kerja Sebagai Wujud Kinerja Pegawai Negeri Sipil pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 Kota Bima .

No.	Kriteria Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
(1)	(2)	(3)	(4)
1	Sangat baik	10	18,18
2	Baik	40	72,73
3	Kurang baik	3	5,45
4	Tidak baik	2	3.64
Jumlah		55	100,00

Sumber : Diolah dari Kuesioner dengan N = 55 orang, , 2010

Berarti dengan demikian, pelaksanaan tugas secara berdaya guna dan berhasil guna dari salah satu ukuran prestasi kerja sebagai wujud kinerja pegawai negeri sipil pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 Kota Bima. dinilai *baik*. Kemudian, ukuran produktivitas kerja sebagai wujud kinerja seorang pegawai negeri sipil yang lain lagi yaitu hasil kerja melebihi yang ditentukan. Untuk mengetahui hasil kerja melebihi yang ditentukan dari salah satu ukuran prestasi kerja sebagai wujud kinerja Pegawai Negeri Sipil pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 Kota Bima , akan terlihat sebagaimana sajian tabel 4.4 halaman berikut.

Tabel 5. Tanggapan Responden tentang Hasil Kerja Melebihi yang Ditentukan dari Salah Satu Ukuran Produktivitas Kerja Pegawai Negeri Sipil pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 Kota Bima .

No.	Kriteria Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
(1)	(2)	(3)	(4)
1	Sangat baik	10	18,18
2	Baik	42	76,36
3	Kurang baik	2	3,64
4	Tidak baik	1	1,82
Jumlah		55	100,00

Sumber : Diolah dari Kuesioner dengan N = 55 orang , 2010

Berdasarkan pada tabel tersebut, maka tampak bahwa keadaan tanggapan responden tentang hasil kerja melebihi yang ditentukan dari salah satu ukuran prestasi kerja sebagai wujud kinerja pegawai negeri sipil pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 Kota Bima. mayoritas atau dominan responden menjawab *baik* dengan jumlah responden yang memberikan tanggapan *baik* sebanyak 42 orang dari total 55 orang responden atau mencapai 76,36 %. Hal ini berarti bahwa seorang pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan yang telah ditentukan dan melaksanakan tambahan pekerjaan sebagai wujud tanggungjawab terhadap bidang tugas yang ditekuninya selama waktu tertentu.

Berarti dengan demikian, hasil kerja melebihi yang ditentukan dari salah satu ukuran produktivitas kerja sebagai wujud kinerja pegawai negeri sipil pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 Kota Bima. dinilai *baik*. Berdasarkan kelima sub variabel kaitan dengan produktivitas kerja pegawai pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 Kota Bima ., baik tentang : 1) Dapat menyelesaikan tugas tepat pada waktunya penilaian responden baik (63,64%), 2). Ketrampilan melaksanakan tugas penilaian responden baik (67,27%), 3). Bersungguh-sungguh dalam melaksanakan tugas penilaian responden baik (69,09%), 4). Melaksanakan tugas secara berdaya guna dan berhasil guna penilaian responden baik (72,73%), dan 5). Hasil kerja melebihi yang ditentukan penilaian responden baik (76,36%), maka rata-rata nilainya *Memuaskan* yakni 69,82%.

Bila angka-angka yang diperoleh dari sub-sub variabel prestasi kerja sebagai wujud kinerja pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 Kota Bima. di atas dimasukkan ke dalam tabel rekapitulasi, secara jelas terlihat sebagaimana sajian tabel 6 berikut.

Tabel 6. : Rekapitulasi Produktivitas Kerja Sebagai Wujud Kinerja Pegawai pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 Kota Bima.

No.	Produktivitas kerja pegawai	Kriteria Tanggapan	Prosentase
(1)	(2)	(3)	(4)
1.	Dapat menyelesaikan tugas tepat pada waktunya	Baik	63,64
2.	Ketrampilan melaksanakan tugas	Baik	67,27
3.	Bersungguh-sungguh dalam melaksanakan tugas	Baik	69,09
4.	Melaksanakan tugas secara berdaya guna dan berhasil guna.	Baik	72,73
5.	Hasil kerja melebihi yang ditentukan.	Baik	76,36
Rata-rata			69,82

Sumber : Olahan dari tabel Tabel 1, 2, 3, 5 dan Tabel 5, Tahun 2010

Kualitas Layanan Pegawai pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 Kota Bima .

Kualitas layanan pegawai pada Unit Pelaksana Teknis Dinas pada Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 Kota Bima. dimaksudkan dalam penelitian ini adalah kesanggupan seorang Pegawai Negeri Sipil untuk menyelesaikan pekerjaan yang diserahkan kepadanya dapat dilakukan dengan : 1) Ketepatan waktu pelayanan, 2) Akurasi pelayanan, 3) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, 4) Tanggungjawab dan 5) Kemudahan mendapatkan pelayanan. Salah satu ukuran kualitas layanan sebagai wujud kinerja seorang pegawai negeri sipil yaitu ketepatan waktu layanan.

Untuk mengetahui ketepatan waktu layanan dari salah satu ukurankualitas layanan sebagai wujud kinerja pegawai negeri sipil pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 Kota Bima , akan terlihat sebagaimana sajian tabel berikut.

Tabel 7. Tanggapan Responden tentang ketepatan waktu layanan Pegawai Negeri Sipil pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 2

Kota Bima .

No.	Kriteria Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
(1)	(2)	(3)	(4)
1	Sangat tepat	10	18,18
2	Tepat	40	72,73
3	Kurang tepat	3	5,45
4	Tidak tepat	2	3,64
Jumlah		55	100

Sumber : Diolah dari Kuesioner dengan N = 55 orang , 2010

Berdasarkan pada tabel tersebut, maka tampak bahwa keadaan tanggapan responden tentang ketepatan waktu layanan dari salah satu ukuran kualitas layanan Pegawai Negeri Sipil pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 Kota Bima. mayoritas atau dominan responden menjawab *tepat* dengan jumlah responden yang memberikan tanggapan *tepat* sebanyak 40 orang dari total 55 orang responden atau mencapai 72,73%. Hal ini berarti sebagai seorang pegawai harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dengan cepat, sebagai wujud dari tanggungjawab dalam bidang tugasnya.

Berarti dengan demikian, ketepatan waktu layanan dari salah satu ukuran kualitas layanan sebagai wujud kinerja Pegawai Negeri Sipil pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 Kota Bima. dinilai *tepat*.

Bentuk lain kualitas layanan sebagai wujud kinerja seorang Pegawai Negeri Sipil yaitu Akurasi pelayanan. Untuk mengetahui Akurasi pelayanan dari salah satu ukuran kualitas layanan sebagai wujud kinerja Pegawai Negeri Sipil pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 Kota Bima ., akan terlihat sebagaimana sajian tabel berikut.

Tabel 8. Tanggapan Responden tentang Akurasi pelayanan Pegawai Negeri Sipil pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 Kota Bima .

No.	Kriteria Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat cepat	11	20,00
2	Cepat	38	69,09
3	Lambat	6	10,91
4	Tidak tahu	0	0
Jumlah		55	100,00

Sumber : Diolah dari Kuesioner dengan N = 55 orang , 2010.

Berdasarkan pada tabel 8 tersebut, maka tampak bahwa keadaan tanggapan responden tentang Akurasi pelayanan dari salah satu ukuran kualitas layanan sebagai wujud kinerja Pegawai Negeri Sipil pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 Kota Bima. mayoritas atau dominan responden menjawab *cepat* dengan jumlah responden yang memberikan tanggapan *cepat* sebanyak 38 orang dari total 55 orang responden atau mencapai 69,09%. Hal ini berarti akurasi dalam pelayanan dimaksudkan bahwa petugas pelayanan harus memberikan pelayanan yang berkaitan dengan reliabilitas pelayanan dan bebas dari kesalahan, sehingga masyarakat merasa puas dari pelayanan yang diberikan.

Berarti dengan demikian, berada di tempat dalam segala keadaan dari salah satu ukuran kualitas layanan sebagai wujud kinerja Pegawai Negeri Sipil pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 Kota Bima. dinilai *cepat*. Di samping itu ukuran kualitas layanan sebagai wujud kinerja seorang Pegawai Negeri Sipil yaitu Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan. Untuk mengetahui mengutamakan Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan sebagai wujud kinerja Pegawai Negeri Sipil pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 Kota Bima ., terlihat sebagaimana tabel 8 halaman berikut.

Berdasarkan pada tabel 8 tersebut, maka tampak bahwa keadaan tanggapan responden tentang Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan dari salah satu kualitas layanan sebagai wujud kinerja Pegawai Negeri Sipil pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 Kota Bima. mayoritas atau dominan responden menjawab *sopan* dengan jumlah responden yang memberikan tanggapan *sopan* sebanyak 41 orang dari total 55 orang responden atau mencapai 74,55%. Hal ini berarti bahwa Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan; terutama bagi mereka yang berinteraksi langsung dengan pelanggan eksternal, seperti operator telpon,

satpam, sopir, staf administrasi, kasir, dan petugas penerima tamu.

Tabel 9. Tanggapan Responden tentang Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 Kota Bima .

No.	Kriteria Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
(1)	(2)	(3)	(4)
1	Sangat sopan	7	12,73
2	Sopan	41	74,55
3	Kurang sopan	5	9,09
4	Tidak sopan	2	3,64
Jumlah		30	100,00

Sumber : Diolah dari Kuesioner dengan N = 55 orang , 2010

Berarti dengan demikian, Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan dari salah satu ukuran kualitas layanan sebagai wujud kinerja Pegawai Negeri Sipil pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 Kota Bima. dinilai *sopan*. Ada yang memberikan penilaian kurang sopan pada saat tertentu kemungkinan pegawai yang bersangkutan merasa capek atau baru dimarahin pimpinan berpengaruh terhadap kualitas layanan yang diberikan.

Kemudian, ukuran kualitas layanan yang lain sebagai wujud kinerja seorang pegawai negeri sipil yaitu Tanggungjawab pegawai terhadap tugas yang diberikan. Untuk mengetahui Tanggungjawab pegawai terhadap tugas yang diberikan dari salah satu ukuran kualitas layanan sebagai wujud kinerja Pegawai Negeri Sipil pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 Kota Bima ., akan terlihat sebagaimana sajiantabel 13 halaman berikut.

Tabel 10. Tanggapan Responden tentang Tanggungjawab pegawai terhadap tugas yang diberikan pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 Kota Bima .

No.	Kriteria Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
(1)	(2)	(3)	(4)
1	Sangat bertanggungjawab	16	29,09
2	Bertanggungjawab	37	67,27
3	Kurang bertanggungjawab	2	3,64
4	Tidak bertanggungjawab	0	0
Jumlah		55	100

Sumber : Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 Kota Bima .

Berdasarkan pada tabel 13 tersebut, maka tampak bahwa keadaan tanggapan responden tentang Tanggungjawab pegawai terhadap tugas yang diberikan sebagai wujud kinerja pegawai negeri sipil pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 Kota Bima. mayoritas atau dominan responden menjawab *bertanggung jawab* dengan jumlah responden yang memberikan tanggapan *bertanggungjawab* sebanyak 37 orang dari total 55 orang responden atau mencapai 67,27%. Hal ini berarti bahwa Tanggungjawab pegawai yang berkaitan dengan penerimaan pesanan dan penanganan keluhan dari masyarakat, jika sesuatu hal ketika mereka membutuhkan pelayanan kepada aparat pemerintah, sehingga para pegawai dengan cepat menangani masalah tersebut.

Berarti dengan demikian, Tanggungjawab pegawai terhadap tugas yang diberikan dari salah satu ukuran kinerja Pegawai Negeri Sipil pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 Kota Bima. dinilai *bertanggungjawab*..

Terakhir ukuran kualitas layanan yang lain sebagai wujud kinerja seorang Pegawai Negeri Sipil yaitu Kemudahan mendapatkan pelayanan. Untuk mengetahui Kemudahan mendapatkan pelayanan dari salah satu ukuran kualitas layanan sebagai wujud kinerja Pegawai Negeri Sipil pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 Kota Bima ., akan terlihat sebagaimana sajian tabel 14 halaman berikut.

Tabel 11. Tanggapan Responden tentang Kemudahan mendapatkan pelayanan pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 Kota Bima .

No.	Kriteria Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
(1)	(2)	(3)	(4)
1	Sangat mudah	15	27,27
2	Mudah	38	69,09
3	Sulit	2	3,64
4	Tidak tahu	0	0
Jumlah		55	100

Sumber : Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 Kota Bima .

Berdasarkan pada tabel 11 tersebut, maka tampak bahwa keadaan tanggapan responden tentang Kemudahan mendapatkan pelayanan sebagai wujud kinerja pegawai negeri sipil pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 Kota Bima. mayoritas atau dominan responden menjawab *mudah* dengan jumlah responden yang memberikan tanggapan *mudah* sebanyak 38 orang dari total 55 orang responden atau mencapai 69,09%. Hal ini berarti bahwa Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan itulah salah satu bagian dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga masyarakat yang dilayani merasa puas atas kemudahan yang diberikan oleh para pegawai pada UPTD SMKN 1 Kota Bima.

Berarti dengan demikian, Kemudahan mendapatkan pelayanan dari salah satu ukuran kinerja Pegawai Negeri Sipil pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 Kota Bima. dinilai *mudah*.

Berdasarkan kelima sub variabel kaitan dengan kualitas layanan sebagai wujud kinerja pegawai pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 Kota Bima ., baik tentang Ketepatan waktu pelayanan (72,73%), Akurasi pelayanan (69,09%), Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan (74,55%), Tanggungjawab terhadap tugas yang diberikan (67,27%) dan Kemudahan mendapatkan pelayanan (69,09%), maka rata-rata nilainya *memuaskan* yakni 70,55 %. Bila angka-angka yang diperoleh dari sub-sub variabel kualitas layanan sebagai wujud kinerja pegawai pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 Kota Bima ., di atas dimasukkan ke dalam tabel rekapitulasi, secara jelas terlihat sebagaimana sajian tabel berikut.

Tabel 12 : Rekapitulasi Kualitas Layanan pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 Kota Bima.

No.	Tanggung Jawab Sebagai Wujud Kedisiplin Pegawai	Kriteria Tanggapan	Prosentase (%)
(1)	(2)	(3)	(4)
1	Ketepatan waktu pelayanan	Tepat	72,73
2	Akurasi pelayanan	Cepat	69,09
3	Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan	Sopan	74,55
4	Tanggungjawab Terhadap Tugas Yang diberikan	Betanggungjawab	67,27
5.	Kemudahan mendapatkan pelayanan	Mudah	69,09
Rata-rata			70,55

Sumber Data : Olahan dari Tabel 10.11, 12.13, dan Tabel 14, , 2010

KESIMPULAN DAN SARAN

1. Berdasarkan kelima sub variabel kaitan dengan Analisis produktivitas kerja pegawai pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 Kota Bima , baik tentang :Dapat menyelesaikan tugas tepat pada waktunya penilaian responden baik (63,64%), Ketrampilan melaksanakan tugas penilaian responden baik (67,27%),Bersungguh-sungguh dalam melaksanakan tugas penilaian responden baik (69,09%),Melaksanakan tugas secara berdaya guna dan berhasil guna penilaian responden baik (72,73%), dan Hasil kerja melebihi yang ditentukan penilaian responden baik (76,36%),maka rata-rata nilainya *Memuaskanyakni* 69,82%.
2. Berdasarkan kelima sub variabel kaitan dengan kualitas layanan sebagai wujud Anlisis kinerja pegawai pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 Kota Bima , baik tentang Ketepatan waktu pelayanan penilaian responen tepat (72,73%), Akurasi pelayanan penilaianresponen cepat (69,09%), Kesopanan dan keramahan dalammemberikan pelayanan penilaianresponden sopan

(74,55%), Tanggungjawab terhadap tugas yang diberikan penilaian responen bertanggungjawab (67,27%) dan Kemudahanmendapatkan pelayanan (69,09%) penilaian responen mudah, maka rata-ratanilainya *memuaskan* yakni 70,55 %.

3. Berdasarkan ketiga sub variabel kaitan dengan Rensponsivitas pegawai pada Unit Pelaksana Teknis Dinas pada Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 Kota Bima ., baik tentang Kemampuan pegawai dalam mengenali kebutuhan masyarakat penilaian responen mampu (69,09%), kemampuan pegawai dalam menyusun agenda dan prioritas pelayanan penilaian responenmampu (74,55%), dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat penilaian responen setuju (78,18%), maka rata-rata nilainya *memuaskan* yakni 73,94 %..
4. Berdasarkan kedua sub variable kaitan dengan rensponsibilitas pegawai pada Unit Pelaksana Teknis Dinas pada Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 Kota Bima ., baik tentang daya tanggap terhadap keinginan masyarakat penilaian responen tanggap (69,09%), dan kecepatan dalammemberikan pelayanan penilaianresponen cepat (72,73%), maka rata-rata nilainya *memuaskan* yakni70,91 %.
5. Berdasarkan kedua sub variable kaitan dengan Akuntabilitas pegawai pada Unit Pelaksana Teknis Dinas pada Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 KotaBima, baik tentang akurasi dan kelengkapan informasi yang berhubungan pelaksanaan program penilaian responen akurat(70,91%), dan Pertanggungjawaban pegawaiterhadap pekerjaan yangdilaksanakan penilaian responen sesuai (74,55%), maka rata-rata nilainya *memuaskan* yakni 72,73 %

DAFTAR PUSTAKA

- Admosudirjo, Prajudi,1982, *Administrasi dan Manajemen Umum*, Ghalia Indonesia, Jakarta
- Ali, Faried, 1997, *Metodologi Penelitian Sosial Dalam Bidang Ilmu Administrasi dan Pemeritahan*, RajaGrafindo Persada, Jakarta.
- Gaffar, A., 1992, *Dasar-dasar Administrasi dan Supervisi Pengajaran*, Angkasa Raya, Padang.
- Gunarya, Arlina, 1985, *Wawasan Dasar Metodologi Penelitian*, Pascasarjana Unhas, Ujung Pandang.

- Jalal, Fasli dan Dedi Supriadi, 2001, *Reformasi Pendidikan dalam Konteks Otonomi Daerah*, Adicita, Yogyakarta.
- Kismono. Gugup, 2000, *Peningkatan Kinerja Melalui Pengelola Perilaku Individu, Pelatihan Manajemen Terapan PERUM Pegadaian pada FE-UGM*.
- Moekijat, 1989, *Manajemen Kepegawaian*, Mandar Baru, Bandung Cetakan IV.
- Musanef, 1986, *Manajemen Kepegawaian di Indonesia*, Gunung Agung, Jakarta.
- Nurfarhati, 1999, *Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan (Suatu Kajian pada PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Kandatel Malang)* (Tesis), Program Pascasarjana Universitas Brawijaya, Malang.
- Nurfarhaty, Dkk., 2002, *Pedoman Penulisan Penelitian*, STISIP Mbojo Bima.
- Nurhadi, Mulyani A., 1985, *Administrasi Pendidikan : Dasar Teori untuk Praktek Profesional*, Angkasa, Bandung.
- Papayungan, M.M., Dkk., 1982, *Metode Penelitian Ilmu Sosial (Teori dan Praktek)*, Pusat Studi Unhas, Ujung Pandang.
- Sahertian, Piet A. dan Ida Aleida Sahertian, 1990, *Supervisi Pendidikan dalam Rangka Program Inservice Education*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi, 1995, *Metode Penelitian Survei*, LP3ES, Jakarta.
- Sudjana, Nana dan Ibrahim, 2001, *Penelitian dan Penilaian Pendidikan*, Sinar Baru Algensindo, Bandung.
- Sugiyono, 1997, *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta, Bandung.
- Surachmad, Winarno, 1966, *Pengantar Penelitian Ilmiah : Dasar, Metode Teknik*, Tarsito, Bandung.
- Taliziduhu Ndraha, 1997, *Budaya Organisasi*, PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Vredendregt, J., 1983, *Metode dan Teknik Penelitian Masyarakat*, Gramedia, Jakarta.
- Wijaya, C., Dkk., 1988, *Upaya Pembaharuan dalam Pendidikan dan Pengajaran*, Remadja Karya, Bandung.
- Zauhar, Soesilo, 1996, *Reformasi Administrasi : Konsep, Dimensi dan Strategi*, Jakarta : Bumi Aksara.