

MODEL PELATIHAN LANGSUNG PELAYANAN PUBLIK BAGI APARATUR PEMERINTAH

DISERTASI



Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam
mendapatkan gelar Doktor Ilmu Pendidikan

Oleh:

ICE ERYORA

NIM: 1104246

**PROGRAM STUDI DOKTOR ILMU PENDIDIKAN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2014**

ABSTRACT

Ice Eryora. 2014. An On the Job Training Model on Public Service of Government Apparatus. Dissertation. Graduate Program State University of Padang.

This research was based on preliminary studies on four public service offices located in the city of Padang. . It was found that the quality of public service provided by government apparatus were not satisfaction. This condition cannot be ignored because it affects the quality of government services. The purpose of this study was to develop a training model that can improve the quality of public service. Specifically, the study was aimed at disclosing (1) Identify cause of the low quality of apparatus services. (2) Develop an appropriate on the job training model, (3) determine the validity of the model, (4) determine the level of the practicalities of the model. And (5) determine the level of effectiveness of the model.

This research categorized as Research and Development (R and D). In the early stages research was done to identify the causes of low quality of apparatus services. Then, a training model was developed which appropriate to the needs by using the ADDIE model as described by Branch 2009; Morrison, Ross and Cam, 2010. An ADDIE Model development consists of five steps: (1) training needs analyze, (2) designing the model as needed, (3) develop a model and determine the validity, effectiveness and practicalities, (4) implementing a new model, and (5) evaluation the model.

The findings of this study were (1) main factors cause the low quality of personnel service due to lack of competence apparatus of public services, especially the direct servant apparatus (customer service). (2) On the job training model for public service which fit to the needs of the apparatus with three books that contain direct public service training guide for government officials. (3) Training model was considered valid based on expert judgment. (4) The model was expressed practically based assessment practitioners. And (5) was categorized effective model based on the large groups. Based on the findings, it can be concluded that the direct training of these models can be used to improve the quality of service of the government apparatus. This study shows that a series of activities and programs can be applied in research based training model. This study recommends to the government, training institutions, leaders in service unit and apparatus to be able to improve the quality of service by applying an on the job training model of public service.

ABSTRAK

Ice Eryora. 2014. Model Pelatihan Langsung Pelayanan Publik bagi Aparatur Pemerintah. Disertasi. Program Pascasarjana Universitas Negeri Padang.

Penelitian ini berdasarkan studi pendahuluan pada empat kantor pelayanan publik yang berada di Kota Padang. Temuan awal diperoleh data rendahnya kualitas pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintahan terhadap masyarakat. Kondisi ini tidak dapat diabaikan karena mempengaruhi kualitas pelayanan pemerintah. Penelitian ini bertujuan (1) menemukan penyebab rendahnya kualitas pelayanan aparatur. (2) proses pengembangan model pelatihan langsung pelayanan publik bagi aparatur pemerintah yang sesuai dengan kebutuhan aparatur. (3) mengetahui tingkat validitas model. (4) mengetahui tingkat praktikalitas model. (5) mengetahui tingkat efektivitas model.

Penelitian ini dikategorikan sebagai penelitian dan pengembangan (R&D). Pada tahap awal dilakukan pengumpulan data untuk mengetahui penyebab rendahnya kualitas pelayanan aparatur dan mengembangkan model pelatihan yang tepat sesuai dengan kebutuhan aparatur. Pengembangan menggunakan model ADDIE seperti yang dijelaskan oleh Branch 2009; Morrison, Ross dan Cam, 2010. Model ADDIE terdiri dari lima langkah pengembangan yaitu (1) menganalisis kebutuhan pelatihan, (2) merancang model sesuai kebutuhan, (3) mengembangkan model melalui uji validitas, efektifitas dan praktikalitas, (4) mengimplementasikan model baru, dan (5) melakukan evaluasi dalam setiap tahapan pengembangan model.

Temuan penelitian ini adalah (1) penyebab rendahnya kualitas pelayanan aparatur karena kurangnya kompetensi aparatur tentang pelayanan publik terutama aparatur pelayan langsung (*customer service*). (2) proses pengembangan model pelatihan langsung pelayanan publik telah berhasil dikembangkan sesuai dengan kebutuhan aparatur pemerintah. (3) model pelatihan dikategorikan valid berdasarkan penilaian ahli. (4) Model dinyatakan praktis berdasarkan penilaian praktisi, dan (5) Model dinyatakan efektif berdasarkan uji coba kelompok besar. Berdasarkan temuan, dapat disimpulkan bahwa model pelatihan langsung ini dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan aparatur pemerintah. Penelitian ini menunjukkan bahwa rangkaian kegiatan dan program dapat di aplikasikan pada penelitian berbasis model pelatihan. Disarankan kepada pemerintah, lembaga pelatihan, pimpinan unit pelayanan dan aparatur untuk menerapkan model pelatihan langsung guna meningkatkan kualitas pelayanan publik.

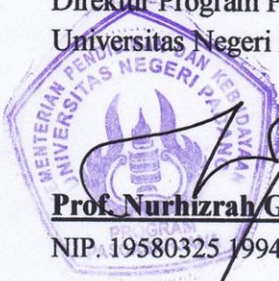
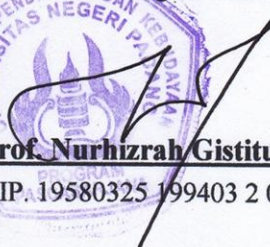
Lembar Pengesahan

Dengan persetujuan Komisi Promotor/Pembahas/Penguji telah disahkan
Disertasi atas nama :

Nama : *Ice Eryora*
NIM. : 1104246

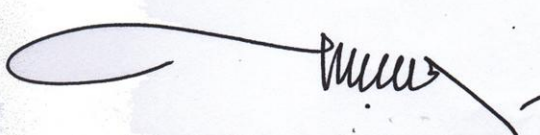
melalui ujian terbuka pada tanggal 18 Desember 2014

Direktur Program Pascasarjana
Universitas Negeri Padang



Prof. Nurhizrah Gistituati, M.Ed., Ed.D.
NIP. 19580325 199403 2 001

Ketua Program Studi/Konsentrasi



Prof. Dr. Z. Mawardi Effendi, M.Pd.
NIP. 19501104 197503 1 001

Persetujuan Komisi Promotor/Penguji

Nama : *Ice Eryora*
NIM. : 1104246

Komisi Promotor/Penguji

Prof. Drs. H. Nizwardi Jalinus, M.Ed., Ed.D.
(Ketua Promotor/Penguji)

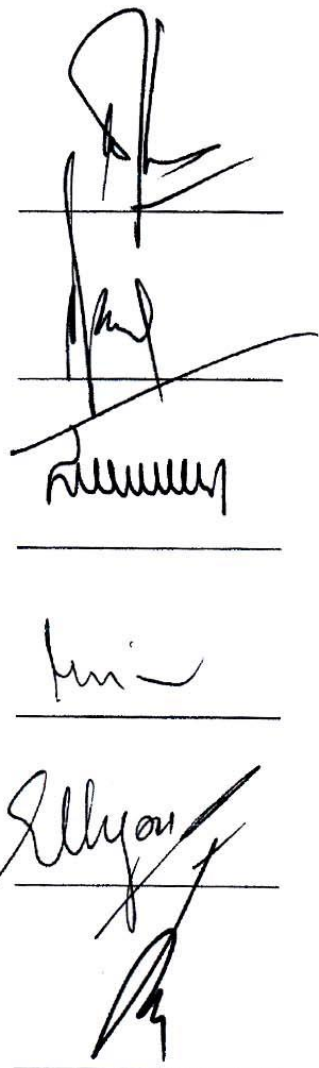
Prof. Drs. H. Jalius Jama, M.Ed., Ph.D.
(Promotor/Penguji)

Prof. Dr. Gusril, M.Pd.
(Promotor/Penguji)

Prof. Dr. H. Abizar
(Pembahas/Penguji)

Prof. Dr. Ellizar, M.Pd.
(Pembahas/Penguji)

Prof. Dr. Yuliandri, S.H., M.H.
(Penguji dari Luar)

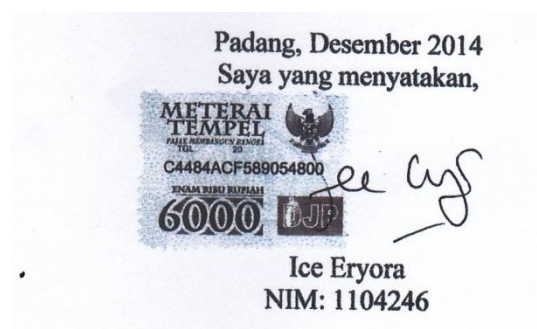


The image shows five handwritten signatures, each on a horizontal line. The signatures are: 1. A stylized signature for Prof. Drs. H. Nizwardi Jalinus. 2. A signature for Prof. Drs. H. Jalius Jama. 3. A signature for Prof. Dr. Gusril. 4. A signature for Prof. Dr. H. Abizar. 5. A signature for Prof. Dr. Ellizar. Below these is another signature for Prof. Dr. Yuliandri, which is more elaborate and includes a large flourish.

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis Saya dengan judul “Model Pelatihan Langsung Pelayanan Publik bagi Aparatur Pemerintah” adalah asli dan belum pernah di ajukan untuk mendapat gelar akademik baik di Universitas Negeri Padang maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, penilaian, dan rumusan saya sendiri, tanpa bantuan tidak sah dari pihak lain kecuali arahan Tim Promotor.
3. Di dalam karya tulis ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau di publikasikan orang lain, kecuali dikutip secara tertulis dengan jelas dan di cantumkan pada daftar rujukan.
4. Pernyataan ini saya buat sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran pernyataan ini, Saya bersedia menerima sangsi akademik berupa pencabutan gelar yang telah saya peroleh karena karya tulis ini, serta sangsi sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.



KATA PENGANTAR

Alhamdulillahhirabilalamin, segala puji dan syukur dipersembahkan hanya kepada Allah Tuhan semesta alam, yang telah memberikan kesempatan, kekuatan, pertolongan serta petunjuk kepada penulis, sehingga Disertasi yang berjudul “Model Pelatihan Langsung Pelayanan Publik bagi Aparatur Pemerintah” ini dapat diselesaikan. Salawat dan Salam tetap penulis kirimkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW yang telah membawa petunjuk Allah SWT untuk keseimbangan kehidupan di dunia dan akhirat. Pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Phil. Yanuar Kiram, selaku Rektor Universitas Negeri Padang yang telah memberi fasilitas perkuliahan di UNP.
2. Ibu Prof. Nurhizrah Gistituati, M.Ed., Ed.D, selaku Direktur Program Pascasarjana yang telah memberi kemudahan dalam menyelesaikan pendidikan pada program Doktor Ilmu Pendidikan.
3. Bapak Prof. Dr. Z. Mawardi Effendi, M.Pd selaku Ketua Program Doktor Ilmu Pendidikan Program Pascasarjana UNP.
4. Bapak Prof. Dr. Azwar Ananda, M.A, selaku Asisten I Direktur Pasacasarjana sekaligus Validator yang telah memberi masukan terhadap penelitian ini sehingga Disertasi ini menjadi lebih sempurna.
5. Bapak Prof. Drs. Nizwardi Jalinus., M.Ed., Ed.D., selaku Ketua Tim Promotor, dengan sabar, tulus dan ikhlas telah meluangkan waktu untuk membimbing penulis hingga dapat menyelesaikan Disertasi ini.
6. Bapak Prof. Drs. Jalius Jama., M.Ed., Ph.D., selaku Komisi Promotor II yang tidak hentinya memberi motivasi, masukan, dan pandangan untuk menyelesaikan Disertasi ini.
7. Bapak Prof. Dr. Gusril., M.Pd., selaku Komisi Promotor III yang selalu memberi masukan dan memeriksa dengan teliti untuk kesempurnaan penulisan Disertasi ini.
8. Bapak Prof. Dr. Abizar, selaku Komisi Pembahas dengan penuh perhatian dan sangat memahami masalah penelitian Disertasi ini yang selalu

meluangkan waktu untuk berkonsultasi dan memberi masukan yang bernas untuk kesempurnaan Disertasi ini.

9. Ibu Prof. Dr. Ellizar., M. Pd., selaku Komisi Pembahas yang sangat bijaksana dan sabar dalam membahas dan membimbing penulis menyelesaikan Disertasi ini.
10. Bapak Prof. Dr. Yuliandri., S.H., M.H., selaku Penguji dari luar Universitas Negeri Padang yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan masukan dan saran perbaikan sehingga Disertasi ini menjadi semakin baik.
11. Dosen-dosen dan rekan mahasiswa S3 khususnya angkatan 2011, tetaplah berjuang menyelesaikan Disertasinya.
12. Pemerintah Kota Padang yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan pendidikan pada Program Doktor Ilmu Pendidikan Pascasarjana UNP dan melakukan penelitian di lingkungan Pemerintah Kota Padang.
13. Teristimewa penulis mengucapkan terima kasih yang tiada henti kepada yang Mulia Papa Drs.H. Yohannes Dahlan., M.Si dan Ibu Hj. Ernawati yang setiap saat mendoakan kami anak-anak beliau.
14. Khusus penulis ucapkan terima kasih kepada Suami Hirwan Hasan.,S.E, anak tersayang Nabil Ahza, dan Zaky Ahza yang paling banyak berkorban selama penulis menyelesaikan pendidikan S3 ini.

Akhirnya semoga bantuan, perhatian, kemudahan dan pengorbanan yang diberikan dalam penyelesaian pendidikan S3 ini menjadi pahala di sisi Allah SWT. Besar harapan penulis hasil penelitian ini bermanfaat bagi ilmu pengetahuan terutama peningkatan kualitas SDM aparatur dalam pelayanan publik. Amin ya Rabbal alamin

Padang, Desember 2014

penulis

DAFTAR ISI

ABSTRACT	I
ABSTRAK	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERSETUJUAN KOMISI PROMOTOR / PENGUJI	iv
SURAT PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR GRAFIK	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
 BAB. I. PENDAHULUAN	 1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Fokus Masalah	10
C. Rumusan Masalah	10
D. Tujuan Pengembangan	11
E. Spesifik Produk	12
F. Pentingnya Pengembangan.....	13
G. Manfaat Penelitian	15
H. Penjelasan Istilah	16
 BAB. II. KAJIAN PUSTAKA	 17
A. Landasan Teori.....	17
1. Profesionalisme Aparatur Pemerintah.....	17
2. Pendidikan	22
3. Pelatihan langsung (<i>On The Job Training</i>).....	28
4. Model Pembelajaran untuk Pelatihan.....	30
a. Model Andragogi.....	31

b. Model Afeksi.....	38
c. Model Pendidikan Karakter.....	46
d. Model Belajar Sosial.....	56
e. Model Pembelajaran Berbasis Masalah.....	59
5. Pelayanan Publik.....	65
a. Komponen penyedia pelayanan.....	68
b. Komponen Penerima pelayanan.....	73
c. Komponen Kualitas Pelayanan.....	77
d. Komponen Kepuasan Pelanggan.....	79
B. Penelitian yang Relevan.....	82
C. Kerangka Konseptual.....	88
BAB. III. METODOLOGI PENELITIAN.....	91
A. Penelitian dan Pengembangan.....	91
B. Prosedur Penelitian	93
C. Prosedur Pengembangan.....	93
D. Subjek Uji Coba	98
E. Uji Coba Produk.....	98
F. Jenis Data	100
G. Instrumen Pengumpul Data.....	100
H. Teknik Analisis Data.....	103
I. Pemeriksaan Keabsahan Data.....	105
BAB. IV. HASIL PENGEMBANGAN DAN PEMBAHASAN.....	108
A. Penyajian Data Uji Coba	109
a. Analisis Kota Padang.....	111
b. Analisis Pada Kantor Kecamatan Nanggalo.....	114
a. Studi literatur.....	115
b. Observasi.....	118
c. Wawancara.....	120
c. Analisis Pada Kantor Kesbangpol.....	125

a. Studi literatur.....	126
b. Observasi.....	128
c. Wawancara.....	129
B. Pengembangan Model Pelatihan Langsung Pelayanan Publik bagi Aparatur Pemerintah.....	136
1. Analisis Kebutuhan Pelatihan.....	139
a. <i>Focus Group Discussion</i> (FGD).....	139
b. Angket Analisis Kebutuhan Pelatihan	146
2. Disain Model Pelatihan Langsung Pelayanan Publik bagi Aparatur Pemerintah.....	156
a. Konstruksi Model.....	158
b. Buku Pendukung Model.....	167
3. Mengembangkan Model Pelatihan Langsung Pelayanan Publik bagi Aparatur Pemerintah.....	170
a. Validitas Model Pelatihan Langsung Pelayanan Publik bagi Aparatur Pemerintah.....	170
b. Efektivitas Model Pelatihan Langsung Pelayanan Publik bagi Aparatur Pemerintah	180
c. Praktikalitas Model Pelatihan Langsung Pelayanan Publik bagi Aparatur Pemerintah	188
d. Revisi Model Pelatihan Langsung Pelayanan Publik bagi Aparatur Pemerintah untuk uji coba kelompok besar.....	190
4. Implementasi Model pada Kelompok Besar.....	194
5. Evaluasi model Pelatihan Langsung Pelayanan Publik bagi Aparatur Pemerintah.....	217
C. Pembahasan.....	218
D. Keterbatasan Penelitian.....	232
BAB. V. KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN.....	234
A. Kesimpulan	234
B. Implikasi	237

C. Saran	239
DAFTAR RUJUKAN	241
LAMPIRAN	250

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1. Konsep dasar andragogi dan pedagogi.....	34
2.2. Definisi domain afeksi.....	42
2.3. Model konseptual pengembangan afeksi.....	43
2.4. Teori perkembangan afeksi Erikson.....	45
4.1. Sebaran penduduk Kota Padang Tahun 2012.....	112
4.2. Kisi-kisi pertanyaan angket model pelatihan.....	147
4.3. Kisi-kisi pertanyaan instruktur.....	147
4.4. Kisi-kisi pertanyaan materi pelatihan.....	148
4.5. Sebaran angket Analisis kebutuhan pelatihan.....	149
4.6. Hasil Analisis kebutuhan model pelatihan.....	151
4.7. Hasil Analisis kebutuhan instruktur.....	154
4.8. Hasil Analisis kebutuhan materi pokok.....	155
4.9. Buku panduan model.....	167
4.10. Buku Panduan Instruktur.....	169
4.11. Buku materi pelatihan.....	169
4.12. Penilaian validator terhadap buku I.....	171
4.13. Penilaian validator terhadap buku II.....	173
4.14. Penilaian validator terhadap buku III.....	174
4.15. Hasil penilaian Validator berdasarkan ICC.....	177
4.16. Saran tertulis validator.....	178
4.17. Perbaikan buku I.....	179
4.18. Perbaikan buku II.....	179
4.19. Perbaikan buku III.....	180
4.20. Kisi-kisi butir soal kelompok kecil.....	185
4.21. Skor hasil tes kelompok kecil	186
4.22. Kisi-kisi soal materi pelayanan publik	191
4.23. Kisi-kisi soal materi Undang-undang pelayanan publik.....	192

4.24.	Kisi-kisi soal materi Undang-undang Aparatur Sipil Negara	192
4.25.	Kisi-kisi soal materi sistem pelayanan dan pelayanan prima.....	192
4.26.	Skor hasil tes materi pelayanan publik	199
4.27.	Skor hasil tes materi Undang-undang Pelayanan Publik.....	202
4.28.	Skor hasil tes materi Undang-undang Aparatur sipil Negara.....	204
4.29.	Skor hasil tes materi sistim pelayanan dan pelayanan prima.....	207
4.30.	Hasil tes berdasarkan materi	211
4.31.	Observasi Pelatihan Langsung Pelayanan Publik.....	214

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1. Domain afeksi	41
2.2. Teori Maslow.....	72
2.3. Kerangka konseptual penelitian.....	90
4.1. Gambar alur penelitian.....	109
4.2. Alur Pengumpulan data penelitian.....	110
4.3. Alur Model ADDIE.....	137
4.4. Model Pelatihan yang dikembangkan.....	138
4.5. Alur kegiatan FGD.....	139
4.6. Konstruksi model pelatihan	159
4.7. Sintak Pelatihan Langsung.....	163
4.8. Peran kognitif dalam pembentukan afeksi.....	222
4.9 Hubungan pengawasan dengan pembentuk karakter pelayanan... ..	224

DAFTAR GARAFIK

Grafik	Halaman
4.1. Sebaran angket Analisis kebutuhan pelatihan.....	150
4.2. Hasil Analisis kebutuhan model pelatihan.....	152
4.3. Hasil Analisis kebutuhan Instruktur.....	155
4.4. Analisis kebutuhan materi pelatihan.....	156
4.5. Hasil penilaian validator.....	181
4.6. Hasil tes kelompok kecil.....	187
4.7. Hasil tes materi pelayanan publik.....	200
4.8. Hasil tes materi UU No 25 Tahun 2009.....	203
4.9. Hasil tes materi UU No 5 Tahun 2014.....	205
4.10. Hasil tes materi sistem pelayanan dan pelayanan prima.....	208
4.11. Perbandingan materi yang diberikan.....	212

DAFTAR LAMPIRAN

1.	Data Penelitian Pendahuluan.....	251
2.	Data penelitian Kota Padang.....	260
3.	Data penelitian Kantor Camat Nanggalo.....	264
4.	Data penelitian Kantor Kesbangpol.....	274
5.	Data FGD Need Assessment.....	280
6.	Data Angket need Assessment.....	291
7.	Data Validasi Produk.....	298
8.	Data Praktikalitas Produk.....	331
9.	Data Uji Efektifitas kelompok kecil.....	336
10.	Data Uji Efektifitas kelompok besar.....	340
11.	Observasi Pasca Pelatihan.....	353
12.	Foto Kegiatan Penelitian.....	356
13.	Surat penunjukan Validator.....	361
14.	Surat Keterangan Penelitian dari Bagian Hukum Sekretariat Daerah Kota Padang.....	362
15.	Surat Keterangan Selesai Penelitian dari Kantor Kesbangpol Kota Padang.....	363
16.	Surat Keterangan Selesai Penelitian dari Kecamatan Nanggalo Kota Padang.....	364
17.	Perpanjangan Rekomendasi Penelitian dari Pemerintahan Kota Padang.....	365
18.	Rekomendasi Penelitian dari Pemerintah Kota Padang.....	366
19.	Surat Izin Penelitian dari Pasca Sarjana.....	467
20.	Surat Persetujuan Penelitian dari Promotor.....	368

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Tata kelola pemerintahan yang baik atau lebih dikenal dengan *good governance* digulirkan oleh pemerintah sejalan dengan pelaksanaan reformasi di Indonesia. *Good Governance* bertujuan mewujudkan perbaikan menyeluruh pada semua unsur kelembagaan negara yang meliputi: pemerintah sebagai representasi negara, pelaku bisnis, dan masyarakat. Pelaksanaan *good governance* tersebut bertujuan mewujudkan kesejahteraan masyarakat.

Pelaksanaan *good governance* telah menunjukkan banyak kemajuan, tetapi masih menyisakan banyak agenda yang harus diselesaikan. Kondisi ini disebabkan karena implementasi *good governance* memiliki kompleksitas yang tinggi sehingga memerlukan langkah strategis untuk melaksanakannya. Salah satu langkah strategis dalam mewujudkan *good governance* adalah reformasi pelayanan publik.

Pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan peraturan perundang-undangan diatas, maka pelayanan publik diklasifikasikan sebagai berikut: (1) kelompok pelayanan administratif; (2) kelompok pelayanan barang; (3) Kelompok pelayanan jasa.

Sebelum disahkannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pemerintah sudah memberlakukan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Kedua Kepmen tersebut menjelaskan bahwa aparatur pemerintah bertugas menjalankan fungsi pelayanan pada unit pelayanan pemerintah. Pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah tersebut sebagai upaya pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat serta menjalankan ketentuan perundang-undangan.

Selama kurun waktu lima Tahun terakhir, telah banyak upaya yang dilakukan pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di antaranya:

1. Perbaikan berupa penyempurnaan kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan disahkannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Mewujudkan pelayanan publik melalui otonomi daerah yang bertujuan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat serta memberikan kewenangan yang lebih luas pada pemerintah daerah untuk mengelola rumah tangga sendiri dengan disahnya Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999, Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 dan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah.

3. Pelaksanaan pelayanan satu atap berupa pelayanan terpadu pada suatu tempat oleh beberapa instansi unit pelayanan sesuai dengan kewenangan masing-masing yang bertujuan meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan sehingga meminimalkan jarak geografis antar berbagai unit pelayanan dan memperpendek waktu yang diperlukan untuk proses pelayanan. Merujuk kepada Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal.
4. Pemerintah juga melakukan perbaikan pelayanan dengan memanfaatkan teknologi informasi melalui penerapan *E-Government* dengan tujuan menciptakan kemudahan informasi, keadilan, efisiensi, efektivitas dalam melayani masyarakat.
5. Upaya perbaikan juga dilakukan melalui reformasi birokrasi dengan mensosialisasikan berbagai pendekatan manajemen yang diadopsi untuk kantor unit pelayanan. Sosialisasi model-model pelayanan yang diadopsi dari berbagai model manajemen untuk mengelola pelayanan. Model pelayanan tersebut seperti TQM, ISO, *Malcolm Baldrige*, *Six Sikma*, *Kaizen*, Standar Pelayanan, dan *Service Charter* (Lembaga Administrasi Negara, 2006:23-33).

Meskipun telah dilakukan berbagai upaya peningkatan kualitas pelayanan di atas, namun masih ditemukan rendahnya kualitas pelayanan publik. Rendahnya kualitas pelayanan publik hampir dirasakan oleh setiap masyarakat, terutama pelayanan publik yang dikelola oleh pemerintah.

Kualitas pelayanan yang masih rendah juga diketahui dari hasil penelitian disertasi Febrianda (2009) yang menemukan bahwa kualitas pelayanan publik pada Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang masih belum sesuai standar hukum pelayanan publik. Sejalan dengan pendapat sebelumnya Ketua Ombudsmen Republik Indonesia (lembaga Negara yang bertugas mengawasi pelayan publik) menyatakan bahwa “rendahnya kualitas pelayanan publik dipengaruhi rendahnya kualitas kebijakan dan (SDM) sumber daya manusia”. (Girindrawardana. 2012).

Rendahnya kualitas pelayanan publik khususnya pelayanan pemerintah juga dibuktikan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Lembaga INCIS (*Indonesia Institute for Civil Society*) dalam buku Defisit Pelayanan Publik (Burhanuddin:2005). INCIS menemukan pelaksanaan pelayanan publik pemerintah masih rendah diantaranya:

- (1) Aparatur masih melayani masyarakat berdasarkan kebutuhan masyarakat bukan berdasarkan kewajiban aparatur sebagai pelayan masyarakat;
- (2) aparatur sebagai pelayan masih mengutamakan kepatuhan masyarakat terhadap peraturan yang telah dibuat, bukan memandang dari segi kebutuhan dan keinginan masyarakat.
- (3) dalam proses pelayanan sering tidak terdapat efisiensi, transparansi, efektivitas dan keadilan sehingga timbul anggapan adanya tebang pilih dalam pelayanan.

Dari data-data tersebut dapat diasumsikan bahwa memang masih rendah kualitas sumber daya manusia yang mengelola pelayanan publik. Berdasarkan data tersebut dilakukan observasi dan wawancara pada unit-unit pelayanan publik untuk mengetahui kondisi pelayanan unit pelayanan publik. Kantor yang dijadikan lokasi penelitian adalah Kantor Kecamatan

Nanggalo, Kantor Kesbangpol Kota Padang, Kantor Catatan Sipil Kota Padang, dan Kantor Telkomsel Padang.

Penelitian pertama dilakukan pada tanggal 8 Oktober 2012 di Kantor Kecamatan Nanggalo. Kecamatan Nanggalo merupakan Kantor pelayanan publik pemerintah. Kecamatan menjadi wilayah kerja Camat untuk menjalankan tugas pemerintahan di lingkup yang lebih kecil yaitu Kecamatan. Dari penelusuran di lapangan ditemukan antara lain sebagai berikut:

1. Kondisi Kantor unit pelayanan kekurangan aparatur pelayanan disebabkan aparatur yang ditempatkan pada unit pelayanan sangat terbatas.
2. Kondisi Kantor jauh dari kata layak, sempit dan kurang nyaman untuk sebuah unit pelayanan karena kantor dipindahkan sementara pasca gempa Tahun 2009.
3. Aparatur kurang memahami bidang pekerjaan sebagai pelayanan masyarakat.
4. Pelatihan yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik belum pernah dilakukan . Berdasarkan hasil wawancara dengan aparatur di lapangan diperoleh informasi selama ini pelatihan yang dilakukan hanya dengan mengirim aparatur tertentu untuk pergi pelatihan sehingga setelah selesai pelatihan aparatur kembali ke kantor unit pelayanan dengan pengetahuan baru namun lingkungan tidak mendukung perubahan karena tidak memiliki kesamaan pengetahuan,

hal ini berakibat hasil pelatihan tidak dapat diterapkan di unit pelayanan.

5. Belum tertatanya sistem pelayanan seperti sistem antrian, informasi layanan yang disediakan, waktu pelayanan dan prosedur pelayanan yang sesuai standar pelayanan publik pada UU nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Hal ini disebabkan aparatur tidak memahami UU tersebut.
6. Pimpinan unit pelayanan pada umumnya tidak memiliki latar belakang ilmu untuk membelajarkan staf sehingga kurang inisiatif dalam membelajarkan staf, namun mereka telah memiliki kompetensi di bidang pelayanan publik.
7. Minimnya anggaran untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta tidak tersedianya anggaran di Kecamatan untuk pelatihan aparatur.

Penelitian kedua dilakukan di Kantor Kesbangpol Kota Padang pada tanggal 10 Oktober 2012. Kantor Pelayanan ini memberikan 3 jenis pelayanan kepada masyarakat, yaitu pelayanan publik untuk rekomendasi izin penelitian di Kota Padang, rekomendasai izin acara di Kota Padang dan surat rekomendasi pendaftaran Ormas, LSM, dan yayasan. Dari hasil observasi dan wawancara dapat disimpulkan:

1. Kurangnya informasi yang tersedia tentang jenis pelayanan yang diberikan.

2. Masyarakat kesulitan mencari Kantor karena tidak adanya petunjuk (papan plang kantor) sehingga masyarakat harus bertanya-tanya untuk mencari Kantor Kesbangpol.
3. Kekurangan staf yang bertugas di bagian pelayanan sehingga pelayanan terganggu, padahal masyarakat yang harus dilayani berjumlah banyak.
4. Adanya tumpang tindih pekerjaan sehingga aparatur bidang pelayanan juga harus mengerjakan pekerjaan selain bidang pelayanan.
5. Tidak adanya ketentuan jam pelayanan dalam melayani masyarakat sehingga berakibat kurang persiapan sebelum dan sesudah pelayanan.
6. Belum diterapkannya Standar Pelayanan berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik karena secara mekanisme belum dipahami isinya oleh aparatur.

Penelitian yang ketiga dilakukan di Kantor Catatan Sipil Kota Padang pada tanggal 27 November 2012. Kantor catatan Sipil merupakan Kantor yang bertugas mencatat peristiwa penting yang dialami setiap penduduk di Kota Padang (Perda Kota Padang Nomor 3 Tahun 2010). Dari hasil observasi di lapangan ditemukan berbagai persoalan pelayanan antara lain:

1. Masyarakat mengeluhkan pelayan aparatur yang kurang memiliki kesadaran terhadap tugasnya sebagai pelayan masyarakat.
2. Pelayanan yang diberikan belum maksimal, terkesan lambat dan berbelit-belit.

3. Belum adanya standar pelayanan yang jelas (SOP) dalam kegiatan pelayanan publik.
4. Aparatur belum memberikan pelayanan dengan sopan, komunikasi yang ramah, dan raut wajah yang bersahabat.
5. Belum tertatanya sistem pelayanan dengan baik sehingga masyarakat masih merasa kesulitan dalam memperoleh informasi untuk memenuhi kebutuhan administrasi kependudukan.

Sebagai perbandingan pelayanan yang dilakukan aparatur pemerintah dengan pegawai swasta atau BUMN peneliti melakukan observasi dan wawancara di Kantor Telkomsel Padang tertanggal 28 April 2013. Dari hasil observasi dan wawancara di lapangan disimpulkan bahwa:

1. Pegawai Telkomsel memberi pelayanan pada masyarakat terlihat ramah, sehingga masyarakat yang dilayani merasa puas dengan sikap pegawai yang melayani.
2. Masyarakat dipermudah dengan sistem yang sudah tertata dengan baik, jelas prosedur yang harus dilakukan.
3. Pelayanan prima sudah diterapkan karena pegawai telah dilatih sebelum ditempatkan.
4. Kegiatan pelayanan sudah memenuhi standar UU pelayanan publik.
5. Menurut pimpinan Telkomsel dari proses perekrutan karyawan telah dilakukan seleksi berdasarkan analisis kebutuhan dan setelah pegawai diterima langsung dilakukan pelatihan sesuai dengan bidang pekerjaan mereka masing-masing.

6. Adanya pelatihan secara berkesinambungan untuk meningkatkan kualitas SDM.
7. Dilakukan evaluasi secara berkala untuk perbaikan sistem pelayanan.

Berdasarkan hasil temuan awal di lapangan terlihat perbedaan kualitas pelayanan publik yang dikelola pemerintah dengan pelayanan publik yang dikelola swasta. Semenjak diberlakukannya Undang-Undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik seharusnya seluruh lembaga publik telah melakukan perbaikan kualitas pelayanan publik, namun aparatur pemerintah sebagian besar belum menerapkan pelayanan berdasarkan Undang-Undang tersebut sehingga terlihat perbedaan kualitas pelayanan publik pemerintah dan swasta.

Mengamati fenomena di atas terlihat bahwa kualitas SDM aparatur pemerintah dan pegawai swasta berbeda. Untuk itu dilakukan observasi dan wawancara dengan Badan Kepegawaian Daerah Kota Padang guna mengetahui upaya peningkatan kualitas SDM aparatur yang telah dilakukan selama ini. Wawancara secara terbuka dilakukan dengan Kepala Sub bidang Diklat & BinteK (pendidikan, pelatihan dan bimbingan teknis) di Badan Kepegawaian Daerah Kota Padang. Hasil wawancara diperoleh informasi pengembangan SDM aparatur untuk pelayanan publik dalam bentuk pelatihan belum pernah dilakukan oleh BKD. Pengembangan SDM di pemerintah Kota Padang dilakukan melalui pendidikan, diklat, dan sosialisasi. Pendidikan dilakukan dengan memberi tugas belajar dan izin belajar kepada aparatur yang ingin melanjutkan pendidikan ke jenjang yang

lebih tinggi seperti S2 dan S3. Diklat dilakukan berupa diklat penjenjangan dan diklat teknis fungsional. Sedangkan sosialisasi dilakukan bila ada kebijakan baru yang berkaitan dengan pemerintahan.

B. Fokus Masalah

Merujuk kepada hasil penelitian awal dapat diketahui bahwa unit pelayanan pemerintah masih dihadapkan pada masalah rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah dibanding pelayanan karyawan swasta sehingga penting dilakukan upaya peningkatan kualitas SDM aparatur. Disisi lain semakin berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi informasi berdampak semakin mudahnya informasi diperoleh masyarakat sehingga membandingkan pelayanan sektor swasta dengan pemerintah. Hal ini juga menimbulkan tuntutan kepada pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Aparatur sebagai pengelola unit pelayanan seharusnya profesional dalam pelayanan publik. Salah satu upaya strategis untuk meningkatkan profesionalisme aparatur adalah pelatihan. Pelatihan yang dilakukan mengacu kepada, situasi, kondisi, dan kebutuhan aparatur dilapangan. Berdasarkan hal tersebut penting dikembangkan pelatihan tentang pelayanan publik bagi aparatur pemerintah.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan fokus masalah, maka dapat dirumuskan masalah penelitian ini berupa pengembangan Model Pelatihan

Langsung Pelayanan Publik bagi Aparatur Pemerintah. Secara khusus masalah penelitian ini dirinci sebagai berikut:

1. Apakah yang menjadi penyebab rendahnya kualitas pelayanan aparatur pemerintah selama ini?
2. Bagaimanakah pengembangan model pelatihan langsung pelayanan publik bagi aparatur pemerintah?
3. Apakah model pelatihan langsung pelayanan publik bagi aparatur pemerintah yang dikembangkan valid?
4. Apakah model pelatihan langsung pelayanan publik bagi aparatur pemerintah yang dikembangkan efektif?
5. Apakah model pelatihan langsung pelayanan publik bagi aparatur pemerintah yang dikembangkan praktis?

D. Tujuan Pengembangan

Tujuan penelitian untuk mengembangkan model pelatihan langsung pelayanan publik bagi aparatur pemerintah. Secara khusus penelitian ini bertujuan:

1. Menemukan penyebab rendahnya kualitas pelayanan aparatur pemerintah selama ini.
2. Pengembangan model pelatihan langsung pelayanan publik bagi aparatur pemerintah.
3. Menentukan validitas Model pelatihan langsung pelayanan publik bagi aparatur pemerintah.

4. Menentukan praktikalitas model pelatihan langsung pelayanan publik bagi aparatur pemerintah.
5. Menentukan efektivitas model pelatihan langsung pelayanan publik bagi aparatur pemerintah dengan uji coba lapangan terbatas.

E. Spesifikasi Produk

Produk yang dihasilkan dari penelitian ini berupa model pelatihan langsung pelayanan publik bagi aparatur pemerintah. Model ini merupakan sebuah inovasi dengan mengembangkan pelatihan menjadi lebih efektif dan praktis. Model dirancang untuk dapat meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap aparatur melalui pelatihan. Untuk memahami produk dirinci sebagai berikut:

1. Model yang dikembangkan mengacu kepada situasi, kondisi dan kebutuhan aparatur di lapangan.
2. Dikembangkan buku pendukung model yang digunakan untuk uji coba model yang terdiri dari buku panduan model, panduan instruktur dan materi pelatihan.
3. Pelatihan yang dirancang dalam model ini merupakan pelatihan langsung (*on the job training*) yaitu program pelatihan yang langsung diadakan dalam organisasi di tempat kerja yaitu kantor unit pelayanan publik dan pada saat pekerjaan berlangsung (*learning by doing*).
4. Model pelatihan langsung ini bertujuan mempermudah organisasi dalam mengelola pelatihan secara mandiri yaitu dengan membantu penyelesaian persoalan kekurangan anggaran pengembangan SDM

aparatur di Kantor Unit Pelayanan, namun tetap dapat meningkatkan pengetahuan dan keterampilan aparatur sebagai pelayan masyarakat.

F. Pentingnya Pengembangan

Pengembangan model pelatihan langsung pelayanan publik bagi aparatur pemerintah ini penting karena masih ditemukan keluhan dari masyarakat tentang rendahnya kualitas pelayanan aparatur pemerintah. Hal ini terlihat dari hasil penelitian pendahuluan yang dilakukan dengan membandingkan pelayanan pemerintah dan pelayanan sektor swasta. Asumsi awal berdasarkan data yang diperoleh bahwa penyebab rendahnya kualitas SDM aparatur disebabkan kurangnya pengetahuan, sikap dan keterampilan aparatur dalam pelayanan publik, secara rinci penelitian ini penting karena:

1. Permasalahan pelayanan aparatur menjadi persoalan yang hampir dirasakan setiap masyarakat. Masyarakat pada umumnya merasakan perbedaan pelayanan yang dikelola oleh sektor swasta dengan sektor pemerintah. Pelayanan pada sektor swasta terkesan lebih *simple* dan ramah sehingga timbul tuntutan dari masyarakat kepada pemerintah untuk memperbaiki kualitas pelayanan agar dapat melayani masyarakat dengan pelayanan prima.
2. Pentingnya dilakukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui masalah penyebab rendahnya kualitas pelayanan aparatur.

3. Perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi, dan tuntutan dari masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik yang prima sehingga penting memperbarui ilmu secara berkesinambungan.
4. Pelatihan yang ada selama ini masih kurang efektif untuk meningkatkan SDM aparatur dalam pelayanan publik sehingga dibutuhkan inovasi berupa pengembangan model pelatihan yang tepat untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan sikap aparatur dalam pelayanan publik.
5. Model pelatihan langsung pelayanan publik bagi aparatur pemerintah ini dirancang untuk dilakukan dalam organisasi pelayanan publik dengan melibatkan seluruh aparatur pelayan langsung pada unit pelayanan publik. Diharapkan dengan pelatihan aparatur memiliki kesamaan pemikiran tentang pelayanan yang diberikan pada masyarakat. Pelatihan langsung melibatkan keseluruhan aparatur pelayan langsung pada unit pelayanan bertujuan menyamakan persepsi serta meningkatkan pengetahuan dan keterampilan dalam melakukan kegiatan pelayanan.
6. Pentingnya meningkatkan kompetensi aparatur yang dilakukan oleh unit pelayanan secara mandiri dan berkesinambungan melalui pelatihan langsung (*on the job training*) yaitu program pelatihan yang langsung diadakan dalam organisasi di tempat kerja dan pada saat pekerjaan berlangsung (*learning by doing*).

G. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat secara teoritis berupa :

1. Sumbangsih kepada perkembangan ilmu pengetahuan terutama pendidikan dan pelatihan aparatur.
2. Pengembangan teori untuk meningkatkan kualitas pelayanan aparatur pemerintah.

Secara praktis penelitian dapat dimanfaatkan sebagai berikut:

1. Bagi pemerintah, dapat mengadopsi model pelatihan langsung pelayanan publik untuk meningkatkan SDM aparatur.
2. Bagi organisasi pelayanan, dapat menggunakan model ini untuk melakukan pelatihan.
3. Bagi pimpinan unit pelayanan, dapat mengetahui pendekatan pembelajaran yang dapat digunakan untuk membelajarkan aparatur secara mandiri.
4. Bagi aparatur, untuk memahami materi pelayanan publik sehingga dapat meningkatkan potensi diri dan kualitas pelayanan pada masyarakat.
5. Bagi masyarakat, untuk mengetahui standar pelayanan yang seharusnya mereka peroleh.
6. Bagi lembaga pendidikan dan pelatihan, dapat menginformasikan dan membandingkan model ini dengan model lain guna meningkatkan kualitas pelayanan aparatur.

H. Penjelasan Istilah

1. Model merupakan suatu proses analisis, desain, pengembangan, implementasi, dan evaluasi yang dilakukan untuk menemukan solusi permasalahan dilapangan. Merancang sebuah model didukung oleh fakta dilapangan dan merujuk kepada teori yang tepat. Pengembangan melalui penelitian secara sistematis dengan tujuan untuk melahirkan sebuah inovasi untuk memecahkan masalah yang ditemukan dilapangan.
2. Pelatihan langsung merupakan pelatihan yang dilakukan langsung dalam organisasi (*on the job training*) pada saat pekerjaan berlangsung (*learning by doing*).
3. Pelayanan publik merupakan wujud pelayanan yang diberikan oleh aparatur pelayanan langsung terhadap masyarakat berupa pelayanan administrasi yang dibutuhkan masyarakat.
4. Aparatur pemerintah dalam penelitian ini adalah pegawai pemerintah yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat (*customer service*).

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN

Berdasarkan temuan dan pembahasan yang telah dikemukakan pada Bab sebelumnya, maka berikut disajikan kesimpulan, implikasi dan saran-saran yang relevan dengan temuan penelitian.

A. Kesimpulan

Pada bagian ini disimpulkan hasil bahasan pada Bab sebelumnya mengenai penelitian model pelatihan langsung pelayanan publik bagi aparatur pemerintah.

1. Penyebab rendahnya Kualitas Pelayanan Aparatur.

Berdasarkan hasil penelitian dan kajian yang telah dilakukan dapat disimpulkan penyebab rendahnya kualitas pelayanan aparatur karena kurangnya kompetensi berupa pengetahuan, sikap dan keterampilan yang dimiliki oleh aparatur tentang pelayanan publik sehingga penting dikembangkan pelatihan yang sesuai dengan kondisi aparatur di lapangan.

2. Proses Pengembangan Model Pelatihan langsung pelayanan Publik Bagi Aparatur pemerintah

- a. Analisis kebutuhan pelatihan langsung pelayanan publik bagi aparatur pemerintah dilakukan dengan mengumpulkan data melalui FGD dan angket *need assessment*. Data yang diperoleh dianalisis guna mengetahui kebutuhan pelatihan. Hasil analisis menunjukkan bahwa aparatur membutuhkan pelatihan langsung

untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan dalam pelayanan publik yang dapat dilakukan dalam organisasi pelayanan publik. Materi pelatihan yang diberikan mengacu kepada hasil analisis yang telah dilakukan berdasarkan kebutuhan aparatur di lapangan.

- b. Perancangan model pelatihan mengacu kepada hasil analisis kebutuhan. Pada tahap ini dirancang konstruksi model berupa unsur dasar dalam membangun sebuah model yang terdiri dari sintak, sistem sosial, prinsip reaksi, sistem pendukung, dampak langsung dan dampak tidak langsung. Tahap ini juga dirancang tiga buku pendukung yang terdiri dari buku model, buku buku instruktur, dan buku materi pokok pelatihan.
- c. Pengembangan model pelatihan langsung pelayanan publik bagi aparatur pemerintah dilakukan dengan melibatkan uji validitas, praktikalitas dan efektifitas. Uji validitas dilakukan dengan melibatkan ahli, produk dinyatakan valid oleh ahli. Pengembangan juga dilakukan dengan uji praktikalitas dengan melibatkan praktisi pelayan publik dengan hasil penilaian model ini praktis. Uji efektifitas dilakukan dengan uji coba kelompok kecil untuk selanjutnya dilakukan perbaikan produk sebelum diimplementasikan pada kelompok besar.
- d. Implementasi model pelatihan langsung pelayanan publik bagi aparatur pemerintah dilakukan pada kelompok besar. Dari

hasil imlementasi pada kelompok besar diketahui bahwa model ini efektif dan terjadi perubahan pengetahuan dan keterampilan aparatur dalam kegiatan pelayanan publik.

- e. Evaluasi model pelatihan langsung pelayanan publik bagi aparatur pemerintah terbagi menjadi dua yakni evaluasi formatif dan sumatif. Evaluasi formatif dilakukan dengan perbaikan secara terus menerus pada setiap tahap pengembangan model. Evaluasi sumatif dilakukan pada tahap implementasi dengan membandingkan hasil *pre-test* dan *post-test* serta melakukan penilaian secara kualitatif pasca pelatihan.

Model pelatihan langsung pelayanan publik bagi aparatur pemerintah dilakukan dengan tahapan analisis, rancang, pengembangan, implementasi, dan evaluasi sesuai dengan Model ADDIE telah berhasil dikembangkan dengan baik.

3. Validitas Model Pelatihan Langsung Pelayanan Publik bagi Aparatur Pemerintah.

Validitas Model ini telah di uji oleh ahli bidang pendidikan, ahli media dan ahli pemerintahan. Berdasarkan hasil penilain bahwa model ini valid dengan beberapa saran perbaikan yang telah dilakukan.

4. Efektivitas Model Pelatihan Langsung Pelayanan Publik bagi Aparatur Pemerintah

Berdasarkan hasil uji efektifitas dengan melaksanakan pelatihan langsung pelayanan publik bagi aparatur pemerintah terbukti dari hasil

pre-test dan *post-test* menunjukkan bertambahnya pengetahuan dan keterampilan aparatur dalam pelayanan publik. Observasi juga dilakukan untuk menilai efektifitas model dengan membandingkan pelayanan aparatur sebelum dan sesudah pelatihan, diperoleh data terjadi perubahan pengetahuan dan keterampilan aparatur dalam pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian maka model ini dinyatakan efektif.

5. Praktikalitas Penerapan Pelatihan Langsung Pelayanan Publik bagi Aparatur Pemerintah

Praktikalitas model di uji dengan melibatkan praktisi pelayanan publik. Uji praktikalitas dilakukan melalui FGD. Berdasarkan hasil diskusi FGD bersama praktisi disepakati model pelatihan langsung pelayanan publik bagi aparatur pemerintah ini praktis karena dapat menjawab persoalan yang dihadapi di lapangan.

B. Implikasi

Berdasarkan hasil penelitian dan pengembangan Model Pelatihan Langsung Pelayanan Publik bagi Aparatur Pemerintah yang telah dilaksanakan dapat diketahui dengan keterbatasan sumber daya, unit pelayanan telah mampu melakukan peningkatan kualitas SDM aparatur melalui pelatihan secara mandiri. Pelatihan dapat dilakukan secara mandiri, dengan melibatkan seluruh staf pelayan langsung diunit pelayanan, melibatkan pimpinan sebagai instruktur pelatihan, menciptakan kesamaan persepsi

terhadap pelayan publik sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan aparatur.

Pelaksanaan pelatihan langsung menerapkan prinsip-prinsip belajar andragogi, pendidikan karakter, belajar sosial dan pembelajaran berbasis masalah terlaksana dengan baik karena peserta pelatihan merupakan orang dewasa yang dilibatkan secara langsung dalam analisa kebutuhan pelatihan, materi pelatihan sesuai dengan kebutuhan belajar aparatur. pelaksanaan kegiatan pelatihan dilakukan dengan lebih banyak berdiskusi antara peserta pelatihan dengan berbagi pengalaman sehingga aparatur merasa memiliki harga diri karena keterlibatannya dalam mengemukakan pendapat. Lingkungan belajar sesuai dengan situasi alami ditempat kerja secara langsung. Aparatur dihadapkan pada berbagai fenomena dilapangan dan diminta memecahkan masalah yang dihadapi dengan pengetahuan yang dimiliki.

Masyarakat sebagai pengguna telah dapat mengetahui jenis layanan, standar pelayanan, maklumat pelayanan dan alur pelayanan yang disusun oleh unit pelayanan sebagai implementasi pengetahuan tentang pelayanan publik. Bertambahnya pengetahuan, keterampilan dan berubahnya sikap aparatur dalam pelayanan dapat meningkatkan kualitas pelayanan sehingga meningkat kepuasan masyarakat.

C. Saran

Sehubungan dengan hasil penelitian yang telah dikemukakan diatas, maka untuk bisa memanfaatkan atau menggunakan model pelatihan langsung

pelayanan publik bagi aparatur pemerintah secara lebih luas, perlu disarankan beberapa hal sebagai berikut:

1. DPRD sebagai pengambil kebijakan di Daerah dapat mempertimbangkan untuk menerbitkan Peraturan Daerah (PERDA) yang dijadikan dasar hukum untuk pelaksanaan model ini sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik secara mandiri oleh seluruh unit pelayanan.
2. Pemerintah dapat mengusulkan kepada DPRD untuk menerbitkan PERDA tentang pelaksanaan model ini sehingga bermanfaat untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan aparatur melalui pelatihan, karena bertambahnya pengetahuan, keterampilan dapat mempengaruhi sikap aparatur dalam pelayanan.
3. Organisasi pelayanan publik sebagai pelaksana pelayanan dapat mengadopsi model ini guna meningkatkan kualitas ADM aparatur.
4. Pimpinan unit pelayanan dapat melaksanakan pelatihan secara mandiri dengan menggunakan sumber daya yang tersedia di unit pelayanan untuk membelajarkan aparatur di lingkungannya sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada masyarakat.
5. Peneliti selanjutnya diharapkan untuk dapat menindaklanjuti penelitian ini dengan melakukan penelitian lanjutan dalam bentuk inovasi guna meningkatkan kualitas pelayanan aparatur pemerintah dari berbagai sudut pandang, dasar keilmuan dan dapat menjadi pengetahuan baru yang bermanfaat bagi pelayanan publik.

6. Program Doktor ilmu pendidikan (S3) Universitas Negeri Padang untuk dapat lebih mengembangkan kemampuan mahasiswa sebagai calon ahli dibidang ilmu pendidikan dengan mengembangkan berbagai penelitian yang bermanfaat dan aplikatif sehingga menjawab permasalahan yang ditemui dilapangan dan menemukan inovasi dalam memecahkan masalah kehidupan.

DAFTAR RUJUKAN

- Adcroft. Andy dan Robert Willis Anglia. 2011. *The (UN) Intended Outcome Of Public Sector Performance Measurement*. Published in 'International Journal of Public Sector Management, volume 18, issue 5, pp 368-400.
- Al-Quran dan Terjemahan*. 2011. Bandung: Sinar Baru Algensido.
- Al- Ghazali. 2008. *Mutiara Ihya Ulumuddin*. Bandung: PT Mizan pustaka.
- Alanezi. Mohammed Ateeq, Ahmed Kamil, Shuib Basri. 2010. *A proposed instrument dimensions for measuring e-government service quality. International Journal of u- and e- Service, Science and Technology Vol. 3, No. 4, December, 2010.*
http://www.sersc.org/journals/IJUNESST/vol3_no4/1.pdf
- Allen, Micheal W. 2012. *Leaving ADDIE for SAM: An Angile model for Develloping the Best Learning Experiences*. USA: ASTD Press.
- Bahadori, Mohammad Karim. 2012. *The Effect of Emotional Intelligence on Entrepreneurial Behavior: A Case Study in a Medical Science University*. Asian Journal of Business Management 4(1): 81-85, 2012.<http://maxwellsci.com/print/ajbm/v4-81-85.pdf>
- Bandura, Alber. 1977. *Social Learning Theory*. New York: General Learning Press.
- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima: Persiapan Membangun Budaya Pelayanan Prima untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Bastian, Indra. 2006. *Akutansi Sektor Publik Suatu Pengantar*. Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama.
- Beevers, R. 2010. *Customer Service Excellence in the Public Sector*http://www.customerplus.co.uk/downloads/service_excellence.pdf