

## Antisipasi kebijakan transformasi organisasi Balai Pendidikan dan Pelatihan Ekspor Indonesia

Utari Kurnianingsih, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=93349&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Awal abad dua puluh satu merupakan era menuju perbaikan kehidupan terutama bangkit dari krisis ekonomi. Organisasi pemerintah khususnya di bidang jasa pengembangan sumberdaya manusia menghadapi tantangan global yaitu perubahan lingkungan yang berorientasi pada perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi dan informasi serta pelayanan yang cepat. Organisasi pemerintah juga menghadapi masalah bagaimana mengembangkan kemampuannya agar pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat sehingga tercipta good governance. Permasalahan yang dihadapi Balai Pendidikan dan Pelatihan Ekspor Indonesia (BPPEI) adalah bagaimana mentransformasi organisasi agar mampu memberi pelayanan yang bermutu tinggi.

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui factor-faktor yang mempengaruhi kemampuan kinerja BPPEI yaitu pertama untuk mengetahui faktor-faktor yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, kedua mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi manajemen internal dan ketiga penerapan pembelajaran dan pengembangan organisasi. Kemampuan kinerja organisasi dapat diketahui dengan pendekatan model Balanced Scorecard yang dikembangkan oleh Kaplan dan Norton. Pendekatan Balanced Scorecard digunakan untuk menganalisis dan mengukur kinerja operasional organisasi antara lain kepuasan pelanggan/tingkat pelayanan, proses internal bisnis, dan penerapan pembelajaran dan pengembangan untuk perbaikan mutu dan nilai tambah organisasi (menurut Marquardt).

Hasil analisis persepsi kepuasan pelanggan dari 106 responden menyatakan baik untuk aspek responsiveness (pelayanan petugas yang cepat) 73%, empathy (administrasi dan manajemen) 69% dan aspek reliability (kesesuaian) dan assurance (materi dan pengajar) 68% sedang tangibility (sarana fisik dan perlengkapan) 60%. Perkembangan internal bisnis ditentukan oleh perbaikan kurikulum pelatihan, inovasi pelatihan baru masih terbatas dan pelayanan jasa purna jual meningkat secara bertahap. Manajemen internal bisnis dengan sistem dan panduan kerja membantu pelaksanaan sesuai dengan rencana. Penerapan pembelajaran dan pengembangan organisasi dalam taraf pengembangan dan belum diterapkan secara menyeluruh (total). Faktor yang paling menentukan adalah aspek transformasi /pembaruan yaitu 44% atau secara keseluruhan tingkat skor yang dapat dicapai 73.5%. Pembaruan organisasi mencakup misi yang jelas, strategi, struktur, dan budaya organisasi yang mengutamakan pembelajaran untuk perbaikan mutu.

Agar transformasi organisasi berhasil pelayanan harus sesuai dengan kebutuhan pelanggan, pemberdayaan sumberdaya manusia melalui peningkatan pendidikan dan pelatihan, manajemen dengan teknologi informasi serta kerjasama strategis untuk peningkatan mutu dan efisiensi.