



UNIVERSITAS INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM SARJANA EKSTENSI

TUGAS KARYA AKHIR

FUNGSI PELAYANAN
BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA
MANUSIA HUKUM DAN HAM BAGI PESERTA
PELATIHAN TEKNIS KEIMIGRASIAN
PADA BIDANG PENYELENGGARA
PUSAT PENGEMBANGAN TEKNIS

OLEH :

DEDY GARNIDA
0606055250

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar
Sarjana Sosial dalam bidang Ilmu Administrasi

Depok, 2008



UNIVERSITAS INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM SARJANA EKSTENSI

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : DEDY GARNIDA

NPM : 0606055250

Program Studi : Administrasi Negara

Menyatakan bahwa Tugas Karya Akhir yang berjudul "FUNGSI PELAYANAN BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA HUKUM DAN HAM BAGI PESERTA PELATIHAN TEHNIK KEIMIGRASIAN PADA BIDANG PENYELENGGARA PUSAT PENGEMBANGAN TEKNIK" benar-benar merupakan hasil karya pribadi dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Depok, Juli 2008

DEDY GARNIDA
NPM. 0606055250



UNIVERSITAS INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM SARJANA EKSTENSI

LEMBAR PERSETUJUAN TKA

Nama : Dedy Garnida
NPM : 0606055250
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Judul Tugas Karya Akhir : FUNGSI PELAYANAN BPSDM HUKUM DAN
HAM BAGI PESERTA PELATIHAN TEKNIS
KEIMIGRASIAN PADA BIDANG
PENYELENGGARA PUSAT PENGEMBANGAN
TEKNIS

telah diperiksa oleh Ketua Program Sarjana dan Pembimbing serta dinyatakan layak untuk diajukan ke sidang Tugas Karya Akhir Program Sarjana Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia.

Disetujui oleh

Ketua Program Sarjana

Pembimbing

Drs. Asrori, MA, FLMI
NIP. : 130 702 932

Drs. Muh. Azis Muslim, M.Si
NIP. : 090 0500 025



UNIVERSITAS INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM SARJANA EKSTENSI

LEMBAR PENGESAHAN TKA

Nama : Dedy Garnida
NPM : 0606055250
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Judul Tugas Karya Akhir : Fungsi Pelayanan Badan Pengembangan
Sumber Daya Manusia Hukum dan HAM Bagi
Peserta Pelatihan Teknis Keimigrasian Pada Bidang Penyelenggara Pusat
Pengembangan Teknis, telah dipertahankan di hadapan sidang Penguji Tugas
Karya Akhir Program Sarjana Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial
dan Ilmu Politik Universitas Indonesia, pada Hari Jumat Tanggal 4 Juli 2008.

Penguji Tugas Karya Akhir

Ketua Sidang,

Pembimbing,

Drs. Asrofi, MA, FLMI
NIP. : 130 702 932

Drs. Muh. Azis Muslim, M.Si
NUP. : 090 0500 025

Penguji Ahli,

Sekretaris Sidang,

Dr. Djaka Permana, M.Si
NIP. : 130 319 673

Umanto Eko, S.Sos, M.Si



UNIVERSITY OF INDONESIA
FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES
DEPARTMENT OF ADMINISTRATIVE SCIENCE
UNDERGRADUATE PROGRAM

ABSTRACT

Dedy Garnida
0606055250

Service function of men power Development Committe on Law and Human Right for the participants of Imigration Tehnical Training on the field of Technical Development Center Operator.

x + 43 Pages + 16 Books + 1 Law Regulation+ 6 tables

MPDMC on Law and Human Right is an organization spear point of Law Department and Human Right related to the Law and Human Right appratur , so this organization ought to fulfil the requirments for development of knowledge skill and the attitude of all governmental employees so they could bring about teh governmental tasks and duties on Law and Human Right perfectly , and one of them is on Imigration Technical Training (ITT) where the imigration law suit here in would need every imigration officials who are able to fulfil tasks and responsibilities professionally as the gate guardians of the Republic of Indonesia.

The research question of this TKA are :

How is the service function in the field of this technical development center should be implemented so it could increase the intelligensia and skill of ITT (Imigration Technical Training) participants ?

How is the policy should be taken so it would increase the service quality of the imigration tecnical training participants as well on the field of the technical development center operator ?

Methode of research which has been used is a quantitative approach and it has been found that the existing service function in the field of the technical development center operator there in has been worked properly but the existing facility is not optimal yet to fulfil the study and teach process.

The researcherhere by concludt and suggest that the service function has been worked sufficiently and conforms with the rule but the employee should be added in cluding the unoptimal laptop, infocus, and the room should be optimized as well, there are also the needs to increase the number of the employee for operators and auxilliary facilities in the educational process here in.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan Tugas Karya Akhir ini. Walaupun berbagai kendala penulis alami dalam menyusun penulisan ini, namun pada akhirnya Tugas Karya Akhir yang berjudul "Fungsi Pelayanan Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Hukum dan HAM Bagi Peserta Pelatihan Teknis Keimigrasian Pada Bidang Penyelenggara Pusat Pengembangan Teknis" dapat selesai tepat pada waktunya. Tugas Karya Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu ilmu administrasi negara pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Program Sarjana Ekstensi Universitas Indonesia Jurusan Administrasi Negara.

Pada kesempatan yang baik ini penulis ingin menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang sedalam-dalamnya kepada :

1. Prof. Dr. Bambang Shergi Laksmono, M.Sc, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
2. Drs. Asrori, MA, FLMI selaku Ketua Program Sarjana ekstensi Ilmu Adminisrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia dan juga selaku ketua sidang dalam sidang Tugas Karya Akhir penulis.
3. Drs. Muh. Azis Muslim, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah sabar dan bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, pengarahan, petunjuk, dan dorongan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Karya Akhir ini.

4. Dr. Djaka Permana, M.Si, selaku penguji ahli dalam sidang Tugas Karya Akhir penulis.
5. Drs. Umanto, S.Sos, M.Si, selaku Sekretaris sidang.
6. Staf Sekretaris Akademik yang dengan tulus membantu memberikan informasi yang diperlukan dalam mengikuti seluruh program pendidikan.
7. Pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu disampaikan terima kasih.

Penulis menyadari bahwa tugas karya akhir ini masih belum sempurna, oleh karena itu penulis tetap menerima segala saran dan kritik yang membangun demi kesempurnaan Tugas Karya Akhir ini.

Depok, Juli 2008

Penulis,

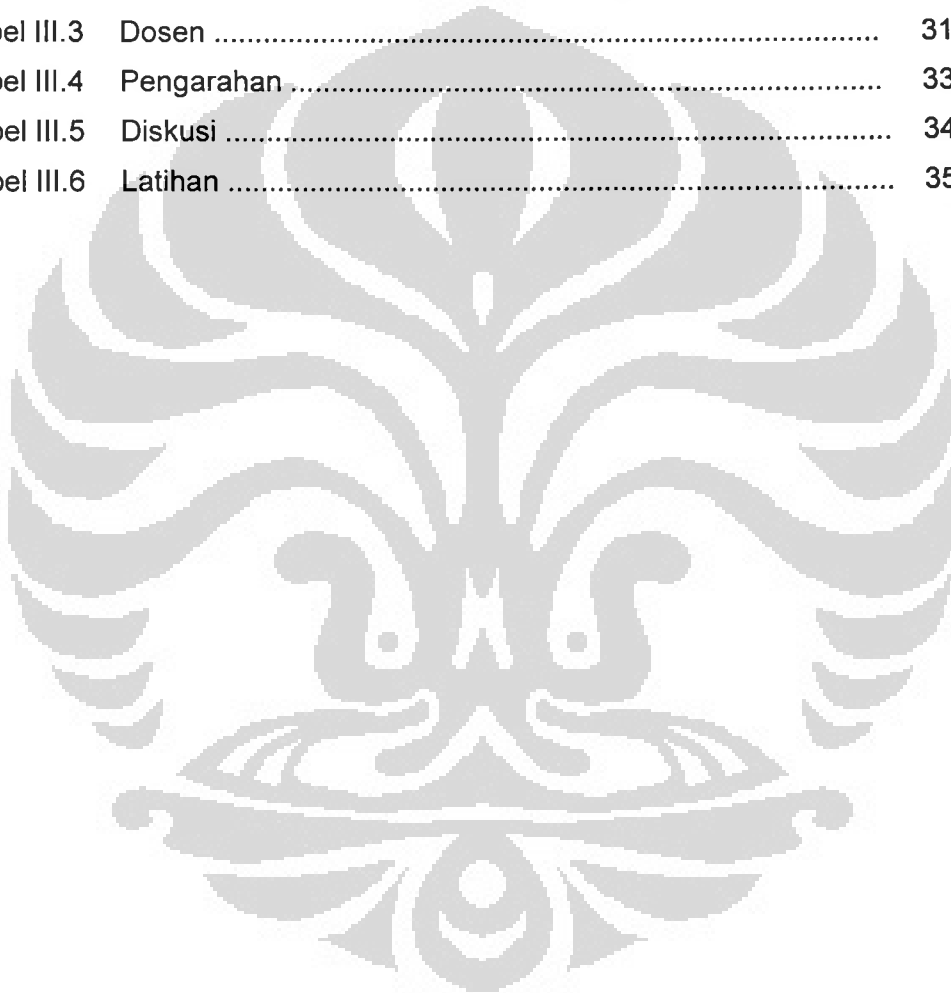
DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PESERTUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Pokok Permasalahan	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat atau Signifikansi Penelitian	8
E. Metode Penelitian	9
1. Pendekatan Penelitian	9
2. Jenis Penelitian	9
3. Teknik Pengumpulan Data	10
F. Sistematika Penulisan	11
 BAB II TINJAUAN TERHADAP TEORI	
A. Tinjauan Pustaka	12
B. Kerangka Teori	14
1. Pelayanan	14
2. Organisasi	17
3. Manajemen Kinerja	19
4. Pelatihan	20
 BAB III ANALISIS FUNGSI PELAYANAN BPSDM HUKUM DAN HAM BAGI PESERTA PELATIHAN TEKNIS KEIMIGRASIAN PADA BIDANG PENYELENGGARA PUSAT PENGEMBANGAN TEKNIS	
A. Gambaran Singkat BPSDM Hukum dan HAM	22
B. Analisis Fungsi Pelayanan yang dilaksanakan Bidang Penye- lenggara Pusat Pengembangan Teknis untuk Meningkatkan Kecerdasan dan keterampilan peserta PTK	25
C. Analisis Kebijakan yang diambil dalam meningkatkan kualitas Peserta Pelatihan Teknis Keimigrasian pada Bidang Penye- lenggara Pusat Pengembangan Teknis	36
 BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	
A. KESIMPULAN	39
B. SARANA	40
 DAFTAR PUSTAKA	42
LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

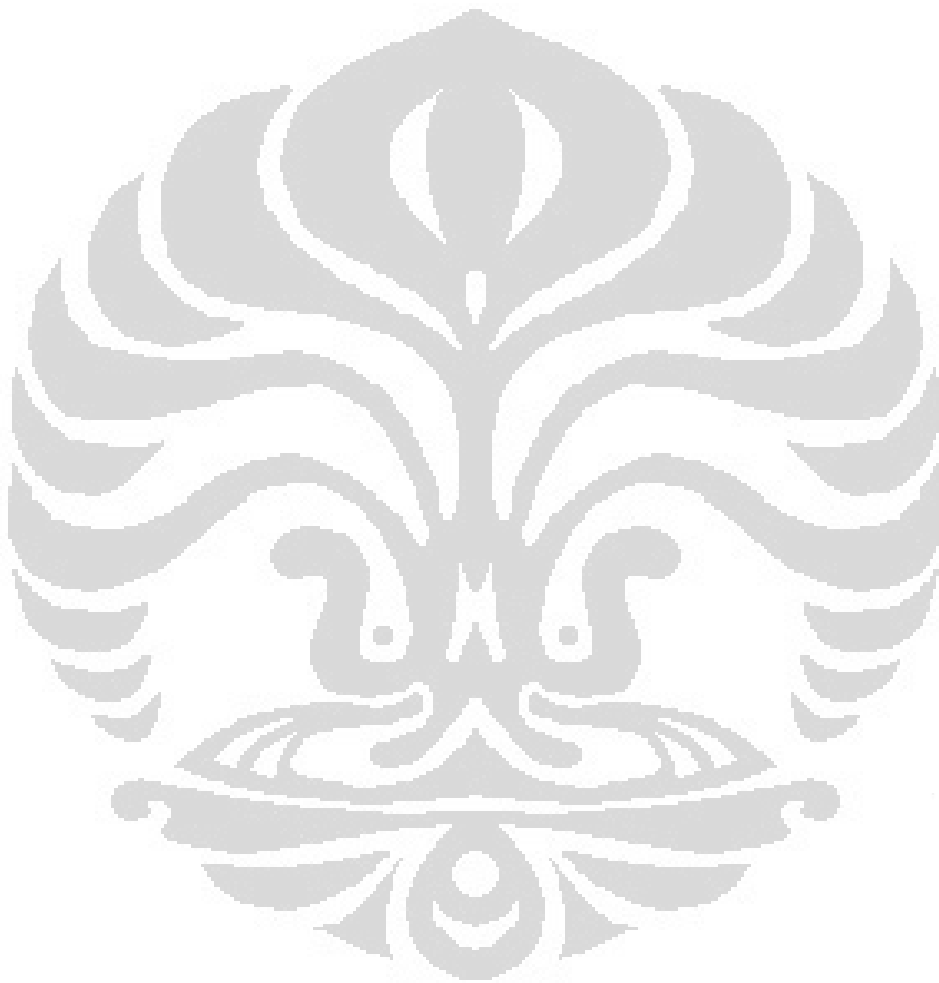
Halaman :

Tabel I.1.	Jumlah Pegawai Bidang Penyelenggara Pusat	
	Pengembangan Teknis.....	5
Tabel I.2.	Data Peserta Pelatihan Teknis Keimigrasian	7
Tabel III.1	Fasilitas	26
Tabel III.2	Tingkat Kedisiplin Pegawai Penyelenggara	27
Tabel III.3	Dosen	31
Tabel III.4	Pengarahan	33
Tabel III.5	Diskusi	34
Tabel III.6	Latihan	35



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	1	Pedoman Wawancara	ix
----------	---	-------------------------	----



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Departemen Hukum dan HAM merupakan departemen yang mempunyai tugas membantu Pemerintah dalam menyelenggarakan sebagian tugas pemerintahan di bidang hukum dan hak asasi manusia. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud maka Departemen Hukum dan HAM yang memiliki lingkup kerja yang sangat beragam, yaitu :

1. Sekretaris Jenderal
2. Direktorat Jenderal Perundang-undangan
3. Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum
4. Direktorat Jenderal Pemasyarakatan
5. Direktorat Jenderal Imigrasi
6. Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual
7. Direktorat Jenderal Hak Asasi Manusia
8. Inspektorat Jenderal
9. Badan Pembinaan Hukum Nasional
10. Badan Penelitian dan Pengembangan Hak Asasi Manusia
11. Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BPSDM).

Dengan kata lain di Departemen Hukum dan HAM ada 11 Unit Eselon I yang terdiri dari 1 (satu) Sekretaris Jenderal, 1 (satu) Inspektorat Jenderal, 6 (enam) Direktorat Jenderal, dan 3 (tiga) Badan.¹

BPSDM Hukum dan HAM, ditetapkan berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor : 91 Tahun 2006, tentang Unit Organisasi dan Tugas Eselon I Kementerian Negara RI, tanggal 2 Nopember 2006. Adanya peningkatan eselonering Pusdiklat Pegawai menjadi sebuah Badan Unit

¹ Departemen Hukum dan HAM, Tentang Organisasi dan Tatakerja, Nomor : M.09.PR.07-10 Tahun 2007

Eselon I, bukan hanya peningkatan status saja, tetapi transformasi organisasi ini diiringi dengan kompleksitas dan variasi kerja dalam pengembangan SDM aparatur Hukum dan HAM, untuk mewujudkan agenda pembangunan nasional bidang Hukum dan HAM .

BPSDM Hukum dan HAM merupakan ujung tombak organisasi Departemen Hukum dan HAM, dalam hal pengembangan Aparatur Hukum dan HAM, sehingga organisasi ini dituntut untuk dapat memenuhi berbagai kebutuhan pengembangan pengetahuan, keterampilan dan sikap PNS agar dapat melaksanakan tugas-tugas pemerintahan di bidang Hukum dan HAM sebaik-baiknya, dan perlu dilaksanakan secepatnya dalam pengembangan pengetahuan dan keterampilan tersebut. BPSDM Hukum dan HAM dalam pengembangan sumber daya manusianya mempunyai visi dan misi sebagai berikut ;

Visi : Menjadikan sumber daya manusia Hukum dan Hak Asasi Manusia berkualitas.

Misi : 1. Menyelenggarakan pengembangan di bidang Kepemimpinan dan Manajemen.
2. Menyelenggarakan pengembangan di bidang Teknis.
3. Menyelenggarakan pengembangan di bidang Fungsional dan Hak Asasi Manusia.
4. Menyelenggarakan kerjasama pengembangan sumber daya manusia Hukum dan HAM.
5. Memberikan dukungan penyelenggaraan sumber daya manusia Hukum dan HAM.

Sumber : Organisasi dan Tata Kerja Departemen Hukum dan HAM Tahun 2007.

Peneliti dalam membuat tugas karya akhir ini, mengambil lokasi penelitian di Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Hukum dan HAM pada Bidang Penyelenggara Pusat Pengembangan Teknis bagi peserta Pelatihan Teknis

Keimigrasian (PTK) dimana penegakan hukum dibidang keimigrasian memerlukan petugas imigrasi yang mampu melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya secara profesional sebagai penjaga pintu gerbang Negara Republik Indonesia, sebagai pintu gerbang negara, Imigrasi harus dapat memberikan pelayanan yang terbaik dalam mengatur arus lalu lintas orang asing. Untuk menunjang itu semua Direktur Jenderal Imigrasi selaku instansi yang menangani keimigrasian memperkuat diri dengan jalan mendidikan pegawai melalui pelatihan di Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Hukum dan HAM yang pada setiap tahunnya selalu menyelenggarakan beberapa jenis pelatihan keimigrasian. Perlu diketahui sebelumnya, bahwa Bidang Penyelenggara Pusat Pengembangan Teknis adalah salah satu bagian dari Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BPSDM) Hukum dan HAM dalam melaksanakan pengembangan sumber daya manusia.

Untuk lebih jelasnya Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BPSDM) Hukum dan HAM yang dipimpin oleh seorang pejabat Eselon I yang di sebut Kepala Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Hukum dan HAM, dimana BPSDM Hukum dan HAM mempunyai 3 (tiga) Pusat Pengembangan yaitu :

1. Pusat Pengembangan Kepemimpinan dan Manajemen ;
2. Pusat Pengembangan Fungsional ;
3. Pusat Pengembangan Teknis.

Dari ketiga Pusat Pengembangan tersebut masing-masing mempunyai Bidang Penyelenggara Pengembangan Sumber Daya Manusia. Dimana peneliti dalam

mengambil lokasi penelitian pada salah satu Bidang Penyelenggara yaitu Bidang Penyelenggara Pusat Pengembangan Teknis.

Keberhasilan peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia tentunya tidak terlepas dari terselenggaranya dengan baik proses pelatihan. Penyelenggaraan pelatihan yang baik salah satu ukurannya adalah tersedianya fasilitas sarana dan prasarana serta pelayanan yang memuaskan dari para penyelenggaraannya. Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Hukum dan Hak Asasi Manusia memandang bahwa pelayanan, sarana dan prasarana yang baik merupakan faktor penunjang yang akan sangat berpengaruh langsung terhadap peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia. Pelayanan yang buruk serta sarana dan prasarana yang tidak memadai akan menyebabkan kegiatan pelatihan berjalan tidak maksimal.

Peningkatan pelayanan pelatihan terus dilakukan Bidang Penyelenggara Pusat Pengembangan Teknis dalam rangka memenuhi semua kebutuhan para peserta didik untuk dapat menyerap ilmu lebih banyak lagi. Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Hukum dan Hak Asasi Manusia menyadari bahwa permasalahan pelatihan untuk meningkatkan kualitas aparatur Negara banyak terbentur pada sarana dan prasarana serta pelayanan yang kurang memadai. Hal ini sering tidak diperhatikan pada Departemen Pemerintah Negara, sehingga membuat terhambat dan lambannya peningkatan kualitas aparatur Negara. Bidang Penyelenggara Pusat Pengembangan Teknis sebagai penyelenggaraan pelatihan sangat menjunjung tinggi nilai pelayanan kepada para peserta pelatihan baik diluar Departemen Hukum dan Hak Asasi

Manusia maupun peserta dari intern Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia. Hal ini diharapkan kegiatan pelatihan akan menghasilkan aparatur Negara yang berkualitas sehingga dapat melaksanakan tugasnya dengan benar dan dapat melayani masyarakat dengan baik pula.

Adapun Bidang Penyelenggara Pusat Pengembangan Teknis mempunyai fungsi :

1. Menyiapkan penyelenggaraan dan penyusunan jadwal kegiatan Pendidikan dan Pelatihan.
2. Menyiapkan dan menghubungi tenaga pengajar bagi kegiatan diklat.
3. Melakukan koordinasi dengan instansi terkait (dalam hal ini Lembaga Administrasi Negara).
4. Menyiapkan kebutuhan Tenaga Pengajar untuk kegiatan administrasi diklat di daerah.
5. Melakukan kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan proses pembelajaran.

(Sumber : Organisasi dan Tata Kerja Departemen Hukum dan HAM Tahun 2007)

Dalam menyelenggarakan pelayanan pelatihan jumlah pegawai yang ada pada Bidang Penyelenggara Pusat Pengembangan Teknis sebanyak 9 orang (1 pejabat eselon III, 2 orang pejabat eselon IV dan 6 orang staf) dapat dirinci sebagai berikut :

Tabel I.1.

JUMLAH PEGAWAI BIDANG PENYELENGGARA PUSAT PENGEMBANGAN TEKNIK BPSDM HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA

NO	BIDANG PENYELENGGARA PENGEMBANGAN TEKNIK	JUMLAH PEGAWAI	LATAR BELAKANG PENDIDIKAN					
			S2	S1	D3	SMA	SMP	SD
1.	Kepala Bidang	1 Orang	-	1	-	-	-	-
2.	Kepala Sub Bidang	2 Orang	-	2	-	-	-	-
3.	Staf	6 Orang	-	2	1	3	-	-
Jumlah		9 Orang	-	5	1	3	-	-

Sumber : Kasubag. Tata Usaha BPSDM Hukum dan HAM

Dilihat dari tabel 1.I tentang jumlah pegawai yang ada pada bidang penyelenggara pusat pengembangan teknis dalam melaksanakan fungsi pelayanan pada peserta pelatihan teknis keimigrasian apa mungkin dapat berjalan hanya dengan 9 (sembilan) orang, dari kenyataan dilapangan fungsi pelayanan yang dilaksanakan bidang penyelenggara pusat pengembangan teknis tetap berjalan meski dengan hanya 9 (sembilan) orang. Karena dari 9 (sembilan) orang pegawai tersebut 5 (lima) diantaranya telah mendapat pelatihan yaitu telah mengikuti TOT (*Training Officer Trainee*) penyelenggara diklat sebanyak 2 orang, TOC (*Training Officer Course*) 3 orang. Dan juga dalam pembagian tugasnya menggunakan pembagian tugas habis, yang artinya pelaksanaan tugasnya di dasarkan dengan tugas dan tanggung jawab dari para pegawai penyelenggara sesuai tupoksinya.

Untuk lebih jelasnya dapat penulis gambarkan mengenai Pelatihan Teknis Keimigrasian (PTK) :

- a. Tujuan dari diselenggarakannya pelatihan PTK bagi peserta adalah upaya perubahan sikap, sifat dan perilaku khususnya penguasaan dibidang teknis substantif dan fasilitas teknis keimigrasian melalui peningkatan kualitas pada aspek :
 1. Kognitif berupa pemahaman dasar-dasar Keimigrasian; Ruang lingkup tugas, peran strategi dan pengaruhnya dalam pembangunan nasional, regional dan internasional.
 2. Afektif berupa pengenalan dasar kecenderungan perilaku SDM aparatur Keimigrasian dalam pelayanan publik.
 3. Psikomotorik berupa pengenalan keterampilan fisik dan strategi dasar menghadapi ancaman, tantangan, hambatan dan gangguan pelaksanaan tugas keimigrasian di Unit Pelaksana Teknis di Indonesia dan Luar Negeri.
- (Sumber : Pedoman Pelaksanaan Pelatihan)

- b. Jumlah peserta Pelatihan Teknis Keimigrasian (PTK) selama tahun 2004 s.d 2008 berdasarkan jenis kelamin :

Tabel I.2
DATA PESERTA PELATIHAN TEKNIS KEIMIGRASIAN

NO	TAHUN	PESERTA PTK		JUMLAH
		P R I A	W A N I T A	
1.	2008	36	4	40
2.	2007	36	4	40
3.	2006	34	6	40
4.	2005	35	5	40
5	2004	34	6	40

Sumber : Kepala Sub Bidang Administrasi dan Peserta

Dari tabel I.2 diatas tentang data peserta pelatihan teknis keimigrasian terdapat adanya perbedaan dalam jumlah peserta pria dan wanita ini disebabkan karena :

1. Pegawai wanita yang berada di Unit Pelaksana Teknis tidak banyak.
2. Pelaksanaan penempatan tugasnya berada daerah-daerah yang terpencil di seluruh Indonesia kebanyakan wanita tidak berminat ditempatkan di daerah-daerah tersebut.

B. Pokok Permasalahan

Sejalan dengan latar belakang permasalahan di atas maka yang menjadi pokok permasalahan adalah :

- Bagaimanakah fungsi pelayanan yang dilaksanakan bidang penyelenggara pusat pengembangan teknis untuk meningkatkan kecerdasan dan keterampilan bagi peserta Pelatihan Teknis Keimigrasian (PTK)?

- Bagaimana Kebijakan yang diambil dalam meningkatkan kualitas pelayanan bagi peserta Pelatihan Teknis Keimigrasian (PTK) pada Bidang Penyelenggara Pusat Pengembangan Teknis?

C. Tujuan Penelitian

- Untuk mengetahui fungsi pelayanan yang dilaksanakan oleh Bidang Penyelenggara Pusat Pengembangan Teknis dalam meningkatkan kecerdasan dan keterampilan bagi peserta Pelatihan Teknis Keimigrasian (PTK).
- Untuk mengetahui kebijakan yang diambil dalam meningkatkan kualitas pelayanan peserta Pelatihan Teknis Keimigrasian (PTK) pada Bidang Penyelenggara Pusat Pengembangan Teknis.

D. Manfaat atau Signifikansi Penelitian

Signifikansi dalam penelitian ini adalah:

- Secara Akademis
Penelitian ini dapat memberikan masukan pengetahuan atau wawasan yang luas dalam upaya peningkatan kinerja pegawai di BPSDM Hukum dan HAM-RI.
- Secara Praktis
Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada bidang penyelenggara pusat pengembangan teknis dalam menjalankan pelaksanaan tugas pekerjaan dalam rangka pemberian pelayanan bagi peserta Pelatihan Teknis Keimigrasian.

E. Metode Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan kualitatif, dan menjadikan Bidang Penyelenggara Pusat Pengembangan Teknis BPSPDM Hukum dan HAM sebagai obyek penelitian. Menurut Moleong pendekatan kualitatif bermaksud untuk memahami apa yang dialami oleh subyek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik, dan dengan deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.²

2. Jenis Penelitian

1.1. Berdasarkan Tujuan

Dalam penelitian ini digunakan metode penelitian deskriptif, dengan maksud bahwa hasil dan penelitian ini akan memberikan gambaran tentang perilaku karyawan dalam rangka pemberian pelayanan kepada Pelatihan Teknis Keimigrasian.

1.2. Berdasarkan Manfaat

Penelitian ini adalah penelitian terapan, maka manfaat penelitian ini untuk peningkatan kualitas pelayanan bagi peserta PTK.

1.3. Berdasarkan Waktu

Dalam penelitian ini menggunakan penelitian cross sectional, karena dilakukan dalam satu waktu tertentu.

² Lexy J. Moleong, "*metodologi Penelitian Kualitatif*", dalam Sikoh Magfiroh, "*Skripsi*", 2006, hal 15

3. Teknik Pengumpulan Data

Dalam rangka pengumpulan data penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, yaitu :

1. Studi Lapangan.

Yaitu pengumpulan data primer dengan cara, penulis melakukan wawancara dengan informan langsung guna memperoleh informasi dari sumbernya, yaitu kepada :

- a. Kepala Bidang Penyelenggara Pusat Pengembangan Teknis.
- b. Kepala Sub Bidang Pengajar
- c. Kepala Sub Bidang Peserta dan Alumni
- d. Staf Bidang Penyelenggara Pusat Pengembangan Teknis

Dari ke empat informasi tersebut dalam melakukan wawancara bertujuan untuk mendapatkan informasi secara rinci tentang fungsi pelayanan yang dilaksanakan bidang penyelenggara pusat pengembangan teknis BPSDM Hukum dan HAM bagi peserta Pelatihan Teknis Keimigrasian (PTK).

2. Studi Pustaka

Dilakukan untuk memperoleh data dengan cara membaca dan mengumpulkan literatur-literatur serta Karya Tulis Ilmiah, Artikel, dan berbagai referensi berdasarkan laporan-laporan yang ada kaitannya dengan masalah penelitian. Dan juga dilakukan melalui pengamatan langsung dilapangan.

F. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika dalam penulisan tugas karya akhir ini disusun sebagai berikut :

Bab I : Pendahuluan, dalam bab ini memuat latar belakang masalah, Pokok Permasalahan, Tujuan Penelitian, Manfaat dan Signifikansi Penelitian, Metode Penelitian dan Sistimatikan dalam Penulisan Tugas Karya Akhir.

Bab II : TINJAUAN PUSTAKA
Dalam bab ini diuraikan tentang teori-teori maupun pendapat-pendapat yang relevan dengan permasalahan penulisan, yang disusun dalam landasan teori dan kerangka pemikiran.

Bab III : Analisis Fungsi Pelayanan BPSDM Hukum dan HAM Bagi Peserta Pelatihan Teknis Keimigrasian Pada Bidang Penyelenggara Pusat Pengembangan Teknis.

Bab IV : Simpulan dan Saran

BAB II

TINJAUAN TERHADAP TEORI

A. Tinjauan Pustaka

1. Dalam peninjauan pustaka peneliti mengambil 2 (dua) penelitian yang sebelumnya, adapun penelitian tersebut adalah penelitian yang dilakukan oleh Nurhayati judul *kualitas pelayanan pendidikan dan pelatihan prajabatan golongan III pada Pusat Pendidikan dan Pelatihan Pegawai Departemen Hukum dan HAM-RI*. Dengan kerangka pemikiran sebagai berikut :
 - a. Kebutuhan manusia suatu rasa yang timbul secara alami dari dalam diri manusia untuk memenuhi segala sesuatu yang diperlukan dalam kehidupannya. Kebutuhan-kebutuhan ini kemudian memunculkan keinginan (*human wants*) untuk memperoleh sesuatu yang dibutuhkan tersebut sebagai alat pemuas kebutuhannya.
 - b. Manusia dalam memenuhi kebutuhannya dapat diperoleh dari usahanya sendiri dan juga dapat diperoleh dengan bantuan orang lain. Karena manusia mempunyai keterbatasan pada realitanya, kebutuhan tersebut dapat diperoleh sebagian besar dengan bantuan orang lain.
 - c. Alat-alat kebutuhan yang berupa barang dan jasa tidak dapat disediakannya sendiri, diperlukan jasa orang/pihak lain yang mampu menyediakan alat-alat pemuas kebutuhan tersebut ini dapat terpenuhi atas jasa pihak lain dengan melalui proses dan prosedur tertentu sehingga kebutuhan tersebut dapat terpenuhi.
2. Penelitian kedua ditulis oleh Caturwati dengan judul “*Analisis Tingkat Pelayanan Administrasi Kepegawaian Pada Kantor Sekretariat Direktorat Jenderal Perlindungan Hak Asasi Manusia Departemen Hhukum Dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia*”

Hal tersebut merupakan tantangan bagi semua unsur pengelola sumber daya manusia pada Unit Direktorat Jenderal Perlindungan HAM, dimana harus mampu melaksanakan fungsi dan mengemban tanggung jawabnya sedemikian rupa sehingga organisasi perlu dukungan tenaga kerja atau pegawai yang memenuhi persyaratan kuantitatif maupun kualitatif dalam arti loyalitas, dedikasi, rasa pengabdian, sikap mental – yaitu sikap melayani - perilaku, pengetahuan, keterampilan dan kemampuan kerja.

Dalam kurun waktu 2 tahun terakhir ini terdapat fenomena yang cukup menonjol yaitu adanya kekosongan pejabat pada beberapa jabatan struktural eselon III dan eselon IV, padahal menurut pengamatan penulis, banyak pegawai yang berpotensi menduduki jabatan tersebut. Fenomena lain adalah terjadi tertundanya kenaikan pangkat seorang pegawai, yang disebabkan oleh keterlambatan Pegawai yang bersangkutan dalam mengirim berkas kenaikan pangkatnya.

Perbedaan dari kedua peneltian diatas penelitian pertama, pegawai dari dalam organisasi juga merupakan konsumen yang harus dilayani kebutuhannya oleh organisasi tersebut. Organisasi publik mempunyai tugas utama melayani masyarakat. Namun jangan dilupakan pula bahwa kebutuhan karyawan/ karyawati harus tetap diperhatikan oleh organisasi publik. Dan pelayanan pendidikan dan pelatihan merupakan salah satu bentuk organisasi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan internal maupun eksternal (luar departemen).

Penelitian kedua pada dasarnya pelayanan administrasi kepegawaian di lingkungan Direktorat Jenderal Perlindungan HAM belum dapat memenuhi kepuasan pada harapan dan keinginan Pegawai yang memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan yang memuaskan. Apabila fenomena tersebut tidak segera ditanggulangi dan di sikapi dengan profesional maka prinsip "*The right man on the right do*" belum berjalan dengan baik, dan hal ini berarti tugas yang diemban oleh Bagian Kepegawaian pada Setditjen. Perlindungan HAM belum optimal.

Dari tinjauan pustaka di atas penulis ingin mencari kesamaan dan perbedaan kualitas pelayanan yang berada di dua instansi tersebut dengan fungsi pelayanan yang diberikan di bidang penyelenggara pusat pengembangan teknis kepada peserta pelatihan teknis keimigrasian. Kesamaannya adalah ingin memberikan suatu pelayanan yang terbaik dalam suatu penyelenggara pelayanan, sedangkan perbedaannya adalah fungsi pelayanan yang diselenggarakan di bidang penyelenggara pusat pengembangan teknis BPSDM Hukum dan HAM bertujuan meningkatkan kecerdasan dan keterampilan peserta Pelatihan Teknis Keimigrasian (PTK).

B. Kerangka Teori

1. Pelayanan

Pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain⁴. Catherine DeVrye menyatakan bahwa pelayanan didalamnya terdapat unsur⁵.

⁴ 'Soetopo', *Pelayanan Prima*, (LAN, Jakarta, 1999), hal 4

S <i>Self-esteem</i>	--- Memberi nilai pada diri sendiri
E <i>Exceed expectations</i>	--- Melampaui apa yang diharapkan
R <i>Recover</i>	--- Rebut kembali
V <i>Vision</i>	--- Visi
I <i>Improve</i>	--- Peningkatan
C <i>Care</i>	--- Perhatian
E <i>Empower</i>	--- Pemberdayaan

Pelayanan adalah upaya untuk membantu menyiapkan, menyediakan, atau mengurus keperluan orang lain⁶. Menurut status keterlibatannya dengan lembaga yang dilayani dapat dibedakan adanya 2 golongan pelanggan⁷.

1. Pelanggan Eksternal : semua pelanggan yang berasal dari luar organisasi.
2. Pelanggan Internal : yaitu para karyawan atau unit-unit lain di dalam organisasi yang memperoleh pelayanan dan unit yang kita miliki.

Zeithaml, Parasuraman dan Berry mengemukakan mengenai mutu pelayanan *‘The service quality can be defined as the extent of discrepancy between customers expectations or desires and their perception’*¹⁵. Mutu pelayanan dibentuk oleh dua elemen yaitu: pelayanan yang diharapkan (*expected service*) dan pelayanan yang diterima (*perceived service*). Kedua elemen tersebut bila dibandingkan akan mengarah kepada penilaian mutu pelayanan yang diberikan. Sebagaimana penilaian Parasuraman, et,al bahwa:

“Jika kenyataan (*perceived*) lebih baik yang diharapkan (*expected*). Maka layanan dapat dikatakan bermutu sedangkan jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan tidak

⁵ DeVrye Catherine, *“Good Service is Good Business”*, 7 Strategi Sederhana Menuju Sukses, (PT. Gramedia, Jakarta, 2001), hal 6

⁶ Supriyanto Eko, *“Operasionalisasi Pelayanan Prima”*, (LAN, Jakarta, 2001), Hal.9

⁷ *Ibid* Hal. 11

bermutu. Dan apabila kenyataan sama dengan harapan, maka layanan disebut memuaskan”⁸.

Dari beberapa pengertian tersebut diatas dapat diambil kesimpulan tentang pengertian jasa atau pelayanan yaitu merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki serta pelanggan dapat lebih berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa atau pelayanan tersebut.

Dilihat dari keperluannya, menurut Fred Luthans (1992 : 21) menyatakan bahwa pada dasarnya manusia memerlukan dua jenis pelayanan, yaitu :

1. Layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia.
2. Layanan administratif yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi (organisasi massa) atau organisasi Negara.

Jenis pelayanan dalam kajian ini adalah layanan administratif yang diberikan kepada pelanggan internal yaitu seluruh pegawai di lingkungan Bidang Penyelenggara Pusat Pengembangan Teknis. Pelayanan kedalam dilakukan oleh organisasi staf (*servicing units*) sebagai pendukung terhadap unit organisasi ini agar pelaksanaan tugas pokoknya (operasionalnya) dapat berjalan dengan baik.

Betapa pentingnya pelayanan kepada pelanggan, sehingga ada ungkapan “*Customer is the king, Customer is key, Customer is number one, Customer is the person who signs our paychecks*”. Pernyataan ini

⁸ Rambat Lupiyadi, “*Manajemen Pemasaran Jasa*”,(Salemba Empat, Jakarta, 2001)., hal 148

mengandung pengertian bahwa bagaimanapun penampilan atau keadaan pelanggan yang datang ketempat pelayanan, sebagai petugas pelayanan hendaknya tetap memperhatikan kebutuhan pelanggannya, tanpa membedakan status, suku ataupun yang tampak secara fisik. Oleh karena itu pelayanan harus berfokus pada konsumen atau pelanggan dengan tujuan untuk menciptakan kepuasan pelanggan yang diterima.

Sikap positif petugas pelayanan akan membangun citra positif, sebagaimana yang dikemukakan oleh Mcaulay dan Cook (1997 : 13) menciptakan citra positif berarti :

- Membantu pelanggan melihat keistimewaan produk perusahaan melalui cara terbaik;
- Melakukan apa saja yang mungkin untuk menampilkan citra positif dari perusahaan dan layanan anda;
- Mengembangkan hubungan yang mampu membuat pelanggan merasa diistimewakan dan dihargai sebagai seorang pribadi.

Kemudian inti dari pelayanan ke dalam yang baik adalah belajar untuk berkomunikasi secara baik dengan setiap anggota organisasi.

2. Organisasi

Kata “Organisasi” mempunyai dua pengertian umum. Pengertian pertama menandakan suatu lembaga atau kelompok fungsional, seperti organisasi perusahaan, rumah sakit, perwakilan pemerintah atau suatu perkumpulan olahraga. Pengertian kedua berkenaan dengan proses pengorganisasian, sebagai suatu cara dalam mana kegiatan organisasi

dialokasikan dan ditugaskan diantara para anggotanya agar tujuan organisasi dapat tercapai⁹. Pengorganisasian merupakan suatu proses untuk merangsang struktur formal, mengelompokkan dan mengatur serta membagi tugas-tugas atau pekerjaan diantara para anggota organisasi, agar tujuan organisasi dapat dicapai dengan efisien¹⁰.

Shein memberikan definisi organisasi sebagai berikut :

"An organization is the plan coordination of the activities of a member of people for then achievement of some common explicit purpose or good, through division of labor and function and through hierarchy of authority and responsibility".¹¹

Definisi diatas mengandung sejumlah persyaratan atau gagasan yang diperlukan dalam organisasi, yaitu :

1. Bahwa organisasi menuntut pengembangan dan pemeliharaan koordinasi
2. Bahwa didalam organisasi terdapat tujuan bersama yang pencapaiannya harus diupayakan semaksimal mungkin
3. Didalam organisasi terdapat pembagian kerja (division of labor)
4. Seluruh kegiatan dalam organisasi harus menciptakan keterpaduan (*intergration*), menekankan bahwa objek koordinasi pada dasarnya bukan orang tetapi kegiatan atau pekerjaan.

⁹ T. Hani Handoko, " *Manajemen*", edisi 2,(Yogyakarta:BPFE-Yogyakarta, 200), hal 167.

¹⁰ *Ibid*, hal, 168

¹¹ Yayat Hayati Djatmiko, " *Perilaku Organisasi*", (Bandung; Alfabetta, 2002), hal 8.

Robbins memberikan batasan organisasi sebagai berikut:

“Organisasi adalah kesatuan (*entity*) sosial yang dikoordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang relatif dapat diidentifikasi, yang bekerja atas dasar yang relatif terus menerus untuk mencapai suatu tujuan bersama atau sekelompok tujuan”¹²

Seperti dikemukakan pengertian di atas, kesatuan sosial berarti unit itu terdiri dari orang atau kelompok orang yang berinteraksi satu sama lain atas dasar tujuan bersama. Setiap organisasi memiliki tujuan untuk memajukan usahanya dan memperoleh keuntungan. Tujuan suatu organisasi dapat tercapai apabila seluruh elemen yang terlibat didalamnya dapat berpartisipasi aktif dan saling bekerjasama.

3. Manajemen Kinerja

Menurut Nawawi, Manajemen kinerja adalah kegiatan evaluasi kinerja yang obyektif yang jujur untuk memperoleh data atau informasi mengenai kondisi tinggi rendahnya atau baik buruk kinerja setiap karyawan secara akurat.¹³

Menurut Safaruddin Alwi Manajemen Kinerja adalah proses melalui mana manajer berupaya agar kegiatan-kegiatan pegawai dan hasil yang diperolehnya sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai organisasi.¹⁴

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang ditunjukkan atau dibuktikan secara nyata oleh pegawai dalam melakukan tugas yang diberikan atau dibebankan kepadanya.

¹² Stephen P. Robbins, “*Teori Organisasi*”; Struktur, Desain & Aplikasi, Edisi 3, Alih Bahasa: Jusuf Udayana, (Jakarta: Arcan, 1994), hal, 4.

¹³ Nawawi Hadari, “*evaluasi dan Manajemen Kinerja Di Lingkungan Perusahaan dan Industri*”, (Yogyakarta, Gajah Mada University Press, 2006), hal 188

Kinerja seseorang dikatakan tinggi apabila seorang pegawai mampu menunjukkan atau membuktikan bahwa hasil pekerjaannya sesuai dengan standar atau tolak ukur yang telah ditentukan. Tingginya kinerja pegawai merupakan sumbangan yang sangat besar bagi organisasi dalam mencapai tujuannya.

4. Pelatihan

“Pelatihan merupakan sebuah proses yang terencana untuk memudahkan belajar sehingga orang bisa menjadi lebih efektif dalam melakukan berbagai aspek pekerjaannya”¹⁵.

1. Dasar Penyusunan Program Pelatihan

Program pelatihan merupakan suatu pengangan yang penting dalam rangka pelaksanaan suatu kegiatan pelatihan. Program tidak hanya memberikan acuan, melainkan juga menjadi patokan untuk mengukur keberhasilan kegiatan pelatihan. Itu sebabnya, desain dan perencanaan suatu program pelatihan sebaiknya dilakukan oleh ahli dalam bidangnya dan bertitik tolak dari kebijakan yang telah digariskan oleh pimpinan yang berwenang dalam bidang ketenagaan¹⁶.

2. Metode Penyusunan Program Pelatihan

Penyusunan suatu program pelatihan umumnya meminta aktivitas yang tinggi dari tim pengembangan program. Karena itu, dibentuk suatu kelompok kerja dari berbagai keahlian yang ditugaskan khusus mengembangkan program pelatihan dan bekerja sungguh-sungguh dalam melaksanakan tanggung jawabnya¹⁷.

¹⁴ Safaruddin Alwi, “*Manajemen Sumber Daya Manusia : Strategi Keunggulan Kompetitif*”, (Yogyakarta, 2001), hal 179

¹⁵ Suryana Agus, “*Evaluasi Pelatihan*”, (Jakarta ; Progres, 2004) hal 8

¹⁶ Hamalik Oemar, “*Manajemen Pelatihan Ketenagakerjaan Pendekatan Terpadu*”, PT. Bumi Aksara, 2007, hal 32

¹⁷ *Ibid* hal. 37

BAB III

ANALISIS FUNGSI PELAYANAN BPSDM HUKUM DAN HAM BAGI PESERTA PELATIHAN TEKNIS KEIMIGRASIAN PADA BIDANG PENYELENGGARA PUSAT PENGEMBANGAN TEKNIS

A. Gambaran Singkat Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BPSDM) Hukum dan HAM

BPSDM sebagai sebuah lembaga pelatihan pegawai Departemen Hukum dan HAM mempunyai 3 pusat pengembangan yaitu Pusat Pengembangan Kepemimpinan dan Manajemen, Pusat Pengembangan Fungsional dan Pusat Pengembangan Teknis. Pada Pusat pengembangan Teknis terdiri dari beberapa bidang diantara:

1. Bidang Program ;
2. Bidang Penyelenggara ;
3. Bidang Evaluasi dan Laporan

Pada Bidang Penyelenggara Pusat Pengembangan Teknis dipimpin oleh seorang Kepala Bidang (Eselon III) dan dibantu oleh 2 (dua) orang Kepala Sub Bidang yaitu Kepala Sub Bidang Pengajaran dan Kepala Sub Bidang Administrasi Peserta Diklat. Masing-masing Kepala Sub Bidang dibantu oleh 3 (tiga) orang staf.

Pada Sub Bidang Pengajaran mempunyai tugas pokok dan fungsi adalah melakukan penyiapan bahan penyusunan pedoman dan petunjuk teknis, kurikulum dan silabus, penjadualan, penggandaan, pemanggilan tenaga pengajar, penyediaan sarana dan prasarana kegiatan pelatihan sesuai dengan tujuan, jumlah dan jenis peserta sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Sedangkan Sub Bidang Administrasi Peserta Pendidikan dan Pelatihan tugas pokok dan fungsinya melakukan penyiapan bahan dan pelayanan administrasi, dan pemberian sertifikasi kepada peserta pendidikan dan pelatihan.

Adapun diklat yang diselenggarakan Bidang Penyelenggara Pusat Pengembangan Teknis adalah Diklat Teknis yaitu diklat yang memberikan materi mengenai keahlian khusus. Pada tahun 2008 di pusat pengembangan teknis menyelenggarakan 10 diklat teknis diantara adalah :

1. Pelatihan Dasar Keimigrasian ;
2. Pelatihan Dasar Pemasarakatan ;
3. Pelatihan Teknis Keimigrasian ;
4. Pelatihan Instruktur Lapas Anak dan Wanita ;
5. Pelatihan Pembimbing Pemasarakatan Balai Pemasarakatan ;
6. Pelatihan Polisi Khusus Pemasarakatan ;
7. Pelatihan Usaha Kesehatan Pemasarakatan ;
8. Pelatihan Tenaga Desain Informasi ;
9. Pelatihan Pemeriksaan Dokumen ;
10. Pelatihan WEB Desain.

Dalam mengadakan kegiatan pelatihan tersebut Bidang Penyelenggara Pusat Pengembangan Teknis didukung fasilitas antara lain :

- Auditorium
- Ruang Kelas Pelatihan
- Asrama Latihan
- Gedung Kantor
- Masjid
- Guest House
- Asrama Pendidikan
- Taman

- Perpustakaan
- Laboratorium Komputer
- Kantin
- Sarana Olah Raga
- Laboratorium Bahasa
- Guest House

Sebagai suatu lembaga pelatihan Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia (BPSDM Hukum dan HAM) banyak melakukan kegiatan pelatihan pegawai khususnya bagi aparatur dilingkungan Departemen Hukum dan HAM. BPSDM Hukum dan HAM, selain menyelenggarakan pelatihan-pelatihan juga menyelenggarakan pendidikan kedinasan, yaitu Akademi Ilmu Pemasyarakatan dan Akademi Imigrasi .

Akademi Ilmu Pemasyarakatan adalah akademi kedinasan setingkat diploma 3 (D3) yang berkualifikasi Ahli Madya di bidang ilmu pemasyarakatan. Akademi Imigrasi pun sama tingkatannya adalah D3 tapi ditujukan kepada keahlian khusus di bidang keimigrasian.

Dalam hubungan dengan penyelenggaraan pelatihan (AKIP dan AIM) yang selama ini menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari BPASDM Hukum dan HAM. Dalam penyelenggaraannya dilaksanakan oleh Unit Pelaksana Teknis Pusat.

Sesuai dengan kebijakan pimpinan Departemen Hukum dan HAM pelaksanaan pendidikan formal bagi pegawai untuk meningkatkan pengembangan sumber daya manusia khususnya Departemen Hukum dan HAM, juga melakukan bentuk kerjasama dengan Universitas Indonesia, Universitas Pajajaran, dan Universitas Hasanuddin serta bantuan biaya

pendidikan bagi para pegawai yang mengikuti pendidikan Pasca sarjana di masing-masing Kantor Wilayah.

Dari sisi ketersediaan widyaiswara, secara kualitas widyaiswara BPASDM Hukum dan HAM telah mempunyai pengalaman-pengalaman empirik yang panjang sepanjang kariernya sebagai aparatur di lingkungan Departemen Hukum dan HAM. Sejauh ini dengan memperhatikan dinamisnya dunia pendidikan dan pelatihan, upaya pemberdayaan widyaiswara sudah berjalan meskipun masih belum maksimal. Sedangkan secara kuantitas seiring dengan berjalannya waktu, banyak diantaranya telah mencapai batas purna bakti.

B. Analisis Fungsi Pelayanan yang dilaksanakan Bidang Penyelenggara Pusat Pengembangan Teknis untuk Meningkatkan Kecerdasan dan Keterampilan peserta Pelatihan Teknis Keimigrasian (PTK).

Fungsi Pelayanan yang ada di Badan Pengembangan Sumber daya Manusia Bidang Penyelenggara Pusat Pengembangan Teknis bagi Peserta Pelatihan Teknis Keimigrasian sudah berjalan dengan baik sesuai dengan prosedur yang telah ada dan aturan yang telah ditetapkan. Namun dalam sarana dan prasarana (fasilitas) yang ada harus didukung dengan fasilitas yang memadai seperti yang peneliti dapat dari informan dan data lapangan.

Dalam penelitian ini, peneliti mencoba memaparkan tentang hasil penelitian lapangan yang dilakukan di Bidang Penyelenggara Pusat Pengembangan Teknis Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Hukum dan HAM dalam meningkatkan kualitas kecerdasan dan keterampilan peserta

Pelatihan Teknis Keimigrasian (PTK). Dari hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan Kepala Sub Bidang Pengajaran, peneliti mendapatkan penjelasan yaitu dalam penyelenggaraan pelatihan harus didukung dengan fasilitas yang memadai sesuai dengan kebutuhan, serta meningkatkan disiplin pegawai penyelenggara dan dosen yang ada harus sesuai pula dengan kebutuhan. Peneliti menanyakan fasilitas-fasilitas apa saja dalam meningkatkan kecerdasan dan keterampilan peserta Pelatihan Teknis Keimigrasian (PTK) dan berapa jumlahnya baik fasilitas dan dosen yang diperlukan dalam meningkatkan kecerdasan dan keterampilan serta disiplin pegawai yang bagaimana yang diinginkan. Peneliti akan mencoba memberikan analisa yang dilakukan sesuai dengan teori-teori yang relevan yaitu teori pelayanan dibentuk oleh 2 (dua) elemen yaitu pelayanan yang diharapkan (*expected service*) dan pelayanan yang diterima (*perceived service*) yang ada pada bidang penyelenggara adalah sebagai berikut :

1. Fasilitas

Tabel III.1 FASILITAS

No.	Fasilitas	Yang Diharapkan	Yang Diterima
1.	Laptop	5	3
2.	Infocus	5	3
3.	Ruangan	4	3

Sumber : Kepala Sub. Bidang Pengajaran

Dari hasil wawancara peneliti dengan Kepala Sub Bidang Pengajaran tersebut, bahwa fasilitas yang diharapkan oleh Bidang Penyelenggara, fasilitas-fasilitasnya adalah seperti Laptop yang diharapkan ada 5 dan yang

ada sekarang ini 3, Infocus yang diharapkan ada 5 yang ada sekarang 3, Ruang yang diharapkan ada 4 yang ada sekarang 3. Dan kenyataan yang peneliti lihat di lapangan memang hanya ada 3 (tiga), dan apabila terjadi kerusakan akan mendatangkan hambatan, maksud dari hambatan bila terjadi kerusakan 1 dari fasilitas yang ada maka akan menghambat dalam pencarian penggantian karena membutuhkan waktu. Perlu juga peneliti jelaskan bahwa ruangan yang dimaksudkan adalah ruangan kelas dalam pemberian pembelajaran.

2. Disiplin

Tabel III.2
TINGKAT KEDISIPLINAN PEGAWAI PENYELENGGARA

No.	Kategori	SB	B	S	K	KB
1.	Yang Diharapkan	5	4	-	-	-
2.	Yang diterima	4	3	2	-	-

Sumber : Kepala Sub. Bidang Pengajaran

Keterangan :

SB : Sangat Baik

B : Baik

S : Sedang

K : Kurang

KB : Kurang Baik

Dari hasil wawancara peneliti dengan Kepala Sub Bidang Pengajaran tersebut, peneliti menyimpulkan bahwa tingkat kedisiplinan pegawai masih dalam kategori belum sesuai yang diharapkan. Dari 9 (sembilan) orang pegawai Bidang Penyelenggara Pusat Pengembangan Teknis terdapat 2 (dua) orang dalam kategori disiplin yang sedang,

sedangkan yang diharapkan tidak ada pegawai yang mempunyai tingkat disiplin sedang. Tingkat disiplin baik atau sangat baik merupakan kategori yang diharapkan oleh Kepala Sub Bidang Pengajaran, dimana disiplin yang baik lebih diharapkan dibandingkan sangat baik.

Kenyataan yang peneliti dapatkan dilapangan masih ada pegawai yang datang terlambat, dengan kata lain dosen sudah datang pegawai baru datang. Demikian juga dalam proses pembelajaran bagi peserta Pelatihan Teknis Keimigrasian pegawai diharapkan siap sedia di tempat yang telah ditentukan maksudnya apabila dosen membutuhkan sesuatu maka akan lebih mudah bila pegawai ada pada tempatnya. Sedangkan dalam pengertian sedang disini adalah dosen membutuhkan sesuatu pegawai tidak ada ditempat.

Kondisi riil pada saat ini, pegawai pada umumnya masih mempunyai tingkat kedisiplinan yang rendah sehingga kualitas pelayanan masih belum mencapai kepuasan maksimal seperti kondisi yang dialami peserta dalam Pelatihan Teknis Keimigrasian. Pelanggaran disiplin yang dilakukan para pegawai diantaranya seperti sering terlambat, membolos atau meninggalkan tugas. Adapun hari Sabtu diberlakukan hari kerja bagi para pegawai bidang penyelenggara tidak dilaksanakan dengan baik. Hal ini dikarenakan juga tidak adanya peraturan dan sanksi yang tegas dalam membenahi tingkat kedisiplinan para pegawai. Tugas pegawai bidang penyelenggara jika mempunyai tingkat disiplin kurang atau kurang baik akan mempunyai tingkat kinerja yang buruk karena dalam menangani

perkuliahan Pelatihan dalam kasus ini Pelatihan Teknis Keimigrasian dituntut dapat kesiapan dan kesigapan dalam manajemen waktu. Seperti halnya dalam membenahi kelas sebelum perkuliahan dimulai, para pegawai yang bertugas dituntut untuk masuk kerja setengah jam sebelum pukul 08:00 WIB. Dan para pegawai juga harus siap *stand by* dalam membenahi kelas pada saat istirahat siang dan perkuliahan berakhir pada pukul 17.00 WIB. Para pegawai juga harus memperhatikan jadwal, dosen, materi, fasilitas, pola asuh peserta selama pelatihan serta sampai bagian surat menyurat/ administrasi untuk semua kelancaran Pelatihan. Untuk itulah kesiapan dan kesigapan, dalam hal ini kedisiplinan pegawai mempunyai peranan yang penting.

Terjadinya penurunan pegawai seperti yang dialami di Bidang Penyelenggara Pusat Pengembangan Teknis disebabkan oleh faktor-faktor diantaranya:

1. Imbalan yang diterima ;

Adanya waktu kerja yang melebihi jam kerja tidak diiringi dengan uang lembur sehingga hal ini menjadi salah satu pendorong untuk melakukan pelanggaran disiplin, termasuk lembur di hari libur untuk kepentingan Pelatihan.

2. Pengawasan yang dilakukan oleh atasan;

Pengawasan yang dilakukan oleh atasan tidak didukung dengan kinerja yang maksimal, sehingga cenderung segala keputusan

diserahkan oleh staf yang bukan menjadi tugas pokok dan fungsinya.

3. Pekerjaan itu sendiri;

Ketidakcocokan karakter pegawai dengan pekerjaan itu sendiri mempengaruhi kinerja pegawai untuk mencapai kepuasan dalam bekerja sehingga mendorong pegawai untuk bertugas seandainya.

4. Hubungan antara rekan sekerja;

Hubungan antara rekan sekerja yang kurang harmonis akan memperburuk dalam kerja tim untuk kelancaran Pelatihan sehingga sasaran perkuliahan tidak berjalan dengan maksimal.

5. Kenyamanan dan keamanan dalam bekerja;

Kenyamanan dan keamanan yang dibutuhkan oleh pegawai untuk melakukan tugasnya dengan baik. Seperti halnya dalam peninjauan lokasi Praktek Kerja Lapangan pegawai cenderung memakai dan memutuskan sendiri fasilitas yang dipakai, yaitu fasilitas pribadi.

6. Kesempatan untuk memperoleh perubahan status.

Kurangnya perhatian pegawai untuk memperoleh perubahan status yang sudah semestinya didapatkan salah satu terjadinya pelanggaran disiplin.

Apabila kebutuhan tersebut tidak terpenuhi, para pegawai tidak akan mencapai kepuasan dalam bekerja, sehingga mereka menjadi kurang

tenang dalam melaksanakan tugas-tugasnya yang akhirnya terjadinya pelanggaran-pelanggaran disiplin.

3. Dosen

Tabel III.3
JUMLAH DOSEN PELATIHAN TEKNIS KEIMIGRASIAN

No.	Kategori	Jumlah (Orang)
1.	Yang Diharapkan	34
2.	Yang diterima	28

Sumber : Kepala Sub. Bidang Pengajaran

Seperti yang dikemukakan dalam Tabel III.3 diatas bahwa jumlah dosen pada saat ini belum mencapai jumlah yang diharapkan yaitu 34 (tiga puluh empat orang) orang, sedangkan jumlah yang ada pada saat ini yaitu 28 (dua puluh delapan) orang. Jumlah dosen yang diharapkan sejumlah 34 orang atau bahkan lebih agar dapat mengisi dan memenuhi semua mata perkuliahan yang akan diberikan kepada peserta. Diharapkan lebih agar dapat menggantikan dosen yang berhalangan untuk mengajar.

Pada saat ini jumlah dosen yang ada masih kurang dengan penguasaan materi perkuliahan yang pas-pasan sedangkan hasil output yang didapat dari Pelatihan sebagian besar dipengaruhi oleh dosen. Adanya motivasi belajar dari peserta dalam mempelajari dan menguasai suatu materi juga tergantung apa yang disampaikan oleh dosen, disamping pembelajaran dari literatur-literatur lain tentunya. Jika hal ini tidak disampaikan dengan baik maka tentunya para peserta Pelatihan hanya menginginkan kebutuhan akan aktualisasi diri yaitu kebutuhan akan

penghargaan yaitu sertifikat atau pernyataan kelulusan sebagai syarat untuk menjadi Pejabat Imigrasi, bukan untuk penguasaan ilmu yang menjadi sasaran pengembangan sumber daya manusia.

Dosen merupakan fasilitator dalam proses transformasi ilmu kepada peserta juga merupakan tenaga profesional yang bertugas merencanakan dan melaksanakan proses pembelajaran, menilai hasil pembelajaran dan melakukan bimbingan dan latihan. Wawasan dosen terhadap kedalaman materi kuliah, penguasaan materi kuliah dan metode mengajar yang diterapkan terhadap pengetahuan mengajar dosen; pengaruh kemampuan menyampaikan materi, kemampuan menjelaskan materi dan kemampuan mengimplementasikan materi terhadap keterampilan mengajar dosen; dan pengaruh kognitif, efektif dan konatif dosen terhadap sikap dosen atas profesinya sebagai tenaga pendidik sangat diperlukan untuk proses belajar mengajar. Hal ini dikemukakan oleh Kepala Sub Bidang Pengajaran:

”Bahwa semua kegiatan tanpa ditunjang dengan sarana dan prasarana (fasilitas yang memadai), maka tidak mustahil kegiatan dalam proses mengajar akan terganggu apabila sarana dan prasarana (fasilitasnya) tidak memadai, sehingga ilmu yang didapat oleh peserta akan berkurang, mengenai disiplin pegawai sangat perlu ditingkatkan untuk menunjang suatu pelayanan sedangkan dosen perlu ada penambahan agar apabila ada dosen yang berhalangan dapat digantikan”.

Selanjutnya dari hasil wawancara peneliti dengan Kepala Sub Bidang Administrasi Peserta Diklat, dengan pertanyaan yang sama kepada Kepala Sub Bidang Pengajaran, dalam wawancara Kepala Sub Bidang Administrasi

dan Peserta mengatakan dalam meningkatkan kecerdasan dan keterampilan bagi peserta Pelatihan Teknis Keimigrasian (PTK), harus diberikan pengarahan, diskusi dan latihan. Peneliti menggambar/mengasumsikan pemberian yang diharapkan Kepala Sub Bidang administrasi dan Peserta Diklat sebagai berikut :

4. Pengarahan

Dalam menunjang fungsi pelayanan untuk meningkatkan kecerdasan dan keterampilan peserta Pelatihan Teknis Keimigrasian perlu adanya pengarahan-pengarahan yang bersifat mendidik karena pelatihan ini dilaksanakan selama 9 bulan lamanya. Pengarahan yang ada selama ini diberikan oleh bidang penyelenggara masih dirasakan kurang yaitu 4 kali pengarahan, ini dapat dilihat dalam tabel III.4

Tabel III.4
PENGARAHAN PADA PELATIHAN TEKNIS KEIMIGRASIAN

No.	Kategori	Banyaknya
1.	Yang Diharapkan	9
2.	Yang diterima	4

Sumber : Kepala Sub. Bidang Administrasi dan Peserta

Paling tidak pengarahan yang diberikan bidang penyelenggara sebanyak 9 kali pengarahan dengan kata lain dilakukan paling tidak 1 bulan sekali ada pengarahan. Hal ini dilakukan sebulan sekali agar tidak terkesan di dikte atau diceramahi dalam memberikan pengarahan kepada peserta Pelatihan Teknis Keimigrasian. Isi dari pengarahan itu adalah sifatnya mendidik seperti memberikan arahan tentang tata tertib dalam kelas, sikap dan

tingkah laku. Hasil penelitian dilapangan ini berakibat bagi peserta menjadi jenuh/bosan dan malas melakukan aktifitasnya

5. Diskusi

Diskusi yang dimaksud adalah tugas mandiri seperti diskusi mengenai bedah buku dan bedah kasus, Dalam meningkatkan kecerdasan dan keterampilan peserta Pelatihan Teknis Keimigrasian, pelaksanaan diskusi diadakan 1 hari sekali jadi kegiatan diskusi dalam seminggu hanya ada 7 kali diskusi ini dirasakan sangat kurang, hal ini mengakibatkan banyak peserta Pelatihan Teknis Keimigrasian (PTK) yang kurang interaktif dalam berdiskusi. Oleh karena itu dapat dilihat dari gambaran kegiatan diskusi seperti yang tertera pada Tabel di bawah ini.

Tabel III.5
DISKUSI PADA PELATIHAN TEKNIS KEIMIGRASIAN

No.	Kategori	Banyaknya
1.	Yang Diharapkan	14
2.	Yang diterima	7

Sumber : Kepala Sub. Bidang Administrasi dan Peserta

Hasil diskusi yang didapat dilapangan sebanyak 7 kali tidak mendekati kategori yang diharapkan sehingga pada peserta Pelatihan Teknis Keimigrasian (PTK) akan mengakibatkan kelambatan menguasai materi dan proses pembelajaran. Bila sesuai dengan yang diharapkan maka peserta PTK akan lebih cepat menguasai.

6. Latihan

Latihan yang dimaksud adalah pemberian tentang tes materi, untuk meningkatkan kecerdasan dan keterampilan peserta Pelatihan Teknis Keimigrasian (PTK). Pemberian latihan yang diberikan pada peserta Pelatihan Teknis Keimigrasian dapat dilihat pada tabel III.6 sebagai berikut yang peneliti dapat :

Tabel III. 6
LATIHAN PADA PELATIHAN TEKNIS KEIMIGRASIAN

No.	Kategori	Banyaknya
1.	Yang Diharapkan	10
2.	Yang diterima	5

Sumber : Kepala Sub. Bidang Administrasi dan Peserta

Tugas Latihan adalah sebagai alat ukur yang dipergunakan untuk mengukur hasil belajar peserta dan cara melaksanakan pengukuran tersebut. Alat tersebut dapat berbentuk tes esai untuk tujuan instruksional yang mengandung kawasan kognitif, tes kinerja, dan kawasan psikomotor. Hal ini dikemukakan oleh Kepala Sub Bidang Administrasi peserta diklat :

"Dalam meningkatkan pelayanan kepada peserta PTK untuk meningkatkan kecerdasan dan keterampilan perlu diberikan pengarahan, diskusi dan latihan, agar peserta dapat merasa kerasan/nyaman dalam mengikuti pelatihan dan jangan beranggapan sebaliknya dan juga dapat cepat menguasai pembelajaran yang diberikan".

C. Analisis Kebijakan yang diambil dalam meningkatkan kualitas pelayanan peserta Pelatihan Teknis Keimigrasian (PTK) pada Bidang Penyelenggara Pusat Pengembangan Teknis

Dalam hal kebijakan terhadap peserta Pelatihan Teknis Keimigrasian, peneliti melakukan wawancara kepada Kepala Bidang Penyelenggara, mengenai kebijakan yang ada pada bidang penyelenggara dalam meningkatkan kualitas peserta Pelatihan Teknis Keimigrasian (PTK) adalah sebagai berikut :

1. Kebijakan Kegiatan Perkuliahan

Selalu mengedepankan kepentingan peserta dalam rangka peningkatan hasil/output lulusan, dengan penyusunan jadwal yang dirancang sedemikian rupa yang tidak membuat peserta menjadi jenuh dalam mengikuti pelatihan dan mendatangkan para pengajar berkualitas dalam mentransfer ilmu kepada peserta.

2. Kebijakan Diskusi dan Seminar

Kebebasan diberikan kepada seluruh peserta untuk menuangkan pengetahuan dalam bentuk tulisan/Kertas Kerja Kelompok. Pada kegiatan seminar peserta diberikan kesempatan untuk bertindak sebagai moderator, hal ini dimaksudkan untuk melatih peserta mengembangkan keterampilan dalam memimpin seminar.

3. Kebijakan Keleluasaan

Para peserta diberikan keleluasaan untuk mengatur organisasi peserta yang dipimpin oleh ketua senat.

4. Kebijakan Didalam dan Luar Kelas

Maksudnya untuk melatih kedisiplinan yang dimulai sejak bangun tidur, waktu makan, masuk kelas, sampai menjelang tidur dengan kegiatan apel siaga peserta.

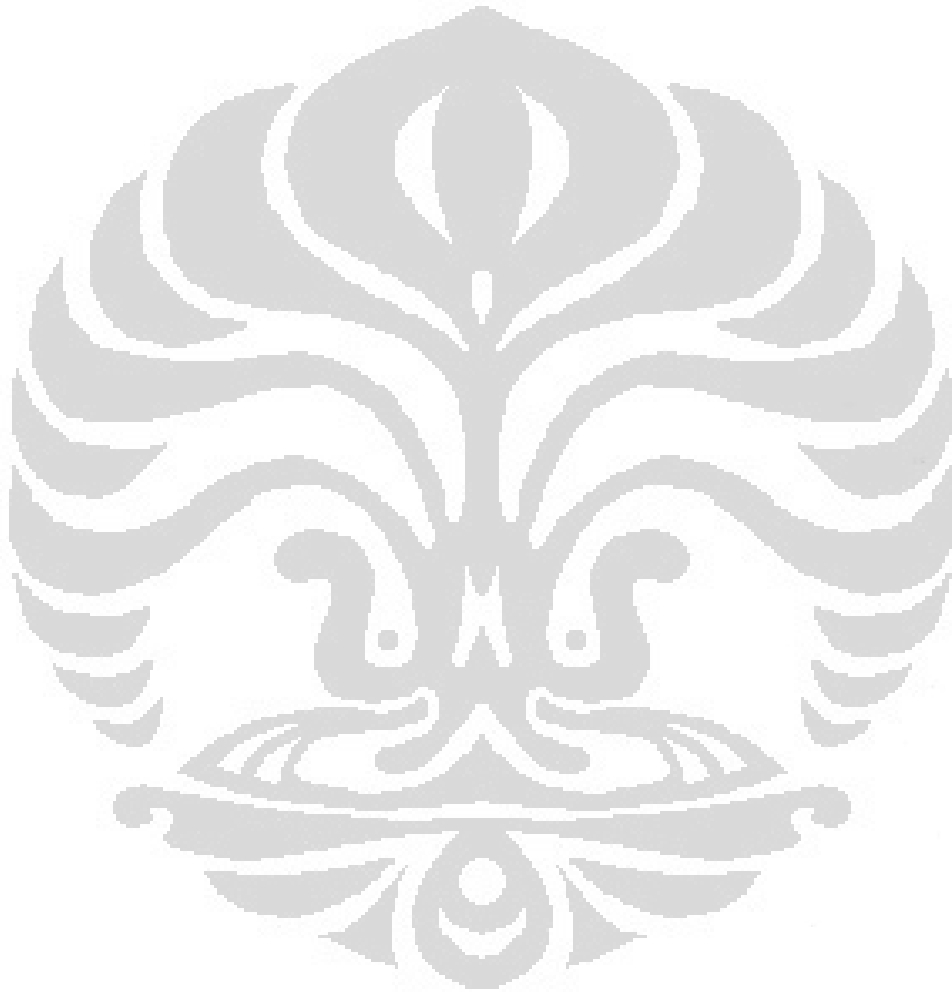
Kebijakan-kebijakan ini diambil untuk mendapatkan hasil yang optimal dalam meningkatkan kualitas mencerdaskan bagi peserta Pelatihan Teknis Keimigrasian dalam menjalani pelatihan. Adapun kebijakan menurut Kepala Bidang Penyelenggara adalah;

”Kebijakan-kebijakan itu dalam rangka meningkatkan hasil/output lulusan dan juga tidak membuat peserta menjadi jenuh dalam mengikuti pelatihan serta mendatangkan pengajar yang berkualitas, serta dapat menuangkan pengetahuan dalam menyusun suatu Kertas Kerja Kelompok, adanya keleluasan bagi peserta dalam mengatur peserta itu sendiri yaitu pengurus kelas, juga dapat melatih kedisiplinan bagi diri peserta pelatihan itu sendiri”.

Dari pemberian kebijakan yang diberikan oleh Kepala Bidang Penyelenggara mengharapkan agar peserta pelatihan teknis keimigrasian dapat berprestasi dalam melaksanakan tugas pekerjaan baik di unitnya masing-masing ataupun diluar unitnya. Dan juga mereka dapat memberikan masukan bagi angkatan-angkatan yang akan datang, kadang-kadang juga mereka ditunjuk untuk memberikan pengetahuannya atau mengajar untuk angkatan berikutnya, sedangkan dalam melaksanakan pembuatan kertas kerja kelompok mereka dapat bekerjasama dalam penyusunan kertas kerja tersebut.

Sedangkan ketua senat dapat melaksanakan jadwal yang dibuatnya sesuai dengan ketentuan yang ada dalam mengatur kebutuhan peserta itu

sendiri seperti pembentukan jadwal piket kelas dan juga mengatur jadwal menjadi pemimpin apel secara bergantian. Serta menjadi penghubung antara pihak penyelenggara dan peserta pelatihan dalam kegiatan pelatihan.



BAB IV

Kesimpulan dan Saran

A. Kesimpulan

1. Fungsi Pelayanan yang ada di Bidang Penyelenggara Pusat Pengembangan Teknis sudah berjalan dengan baik sesuai dengan prosedur yang telah ada dan aturan yang telah ditetapkan, akan tetapi dalam penyediaan sarana/fasilitas sebagai faktor pendukung masih belum memadai yang dimaksud dalam faktor pendukung dalam meningkatkan kecerdasan dan keterampilan peserta Pelatihan Teknis Keimigrasian (PTK), seperti laptop, infocus dan ruangan
2. Kebijakan yang dilaksanakan oleh Kepala Bidang Penyelenggara adalah berbentuk antara lain :
 1. Kebijakan Kegiatan Perkuliahan
 2. Kebijakan Diskusi dan Seminar
 3. Kebijakan Keleluasaan
 4. Kebijakan di Dalam dan Luar Kelas

Dari ke 4 (empat) kebijakan yang diberikan Kepala Bidang Penyelenggara tersebut, mengharapkan peserta pelatihan dapat meningkatkan dan menghasilkan output lulusan yang terbaik, dan mengharapkan peserta pelatihan tidak merasakan kejenuhan dalam mengikuti pelatihan dan tak lupa mendatangkan pengajar yang berkualitas dan juga dapat menuangkan

pengetahuannya dalam membuat suatu kertas kerja kelompok. Dan dapat juga mengatur keperluan pengurus kelas sendiri tidak ada pengaruh dari luar maksud dapat menjadi penghubung antara pihak penyelenggara dengan peserta pelatihan dan mendisiplinkan diri sendiri.

B. Saran

Berdasarkan pada kesimpulan tersebut diatas, maka dikemukakan saran-saran bagi bidang penyelenggara pusat pengembangan teknis dalam melaksanakan fungsi pelayanan sebagai berikut :

1. Dalam melaksanakan fungsi pelayanan bagi peserta Pelatihan Teknis Keimigrasian (PTK) diharapkan dapat menambah jumlah pegawai yang ada pada bidang penyelenggara pusat pengembangan teknis dan juga dapat menambah sarana/fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan, agar apa yang diharapkan dapat berjalan dengan baik dalam memberikan pelayanannya.
2. Dosen dalam memberikan ilmu kepada peserta pelatihan agar selalu termotivasi karena pengetahuan berkaitan dengan materi yang menjadi tugas dan tanggung jawab sebagai.
3. Dalam penanganan pelatihan diharapkan bertindak tegas dan mengerti akan tugas dan tanggung jawabnya sebagai pemberi pelayanan kepada peserta pelatihan teknis keimigrasian..

4. Memberikan penanganan yang tepat sasaran dalam pemberian kebijakan, demi tercapainya peningkatan kualitas bagi peserta pelatihan dan juga dapat dilaksanakan sesuai jadwal yang telah ditentukan.
5. Jalin kerjasama yang baik dengan unit-unit terkait dalam memberikan suatu bentuk pelayanan.



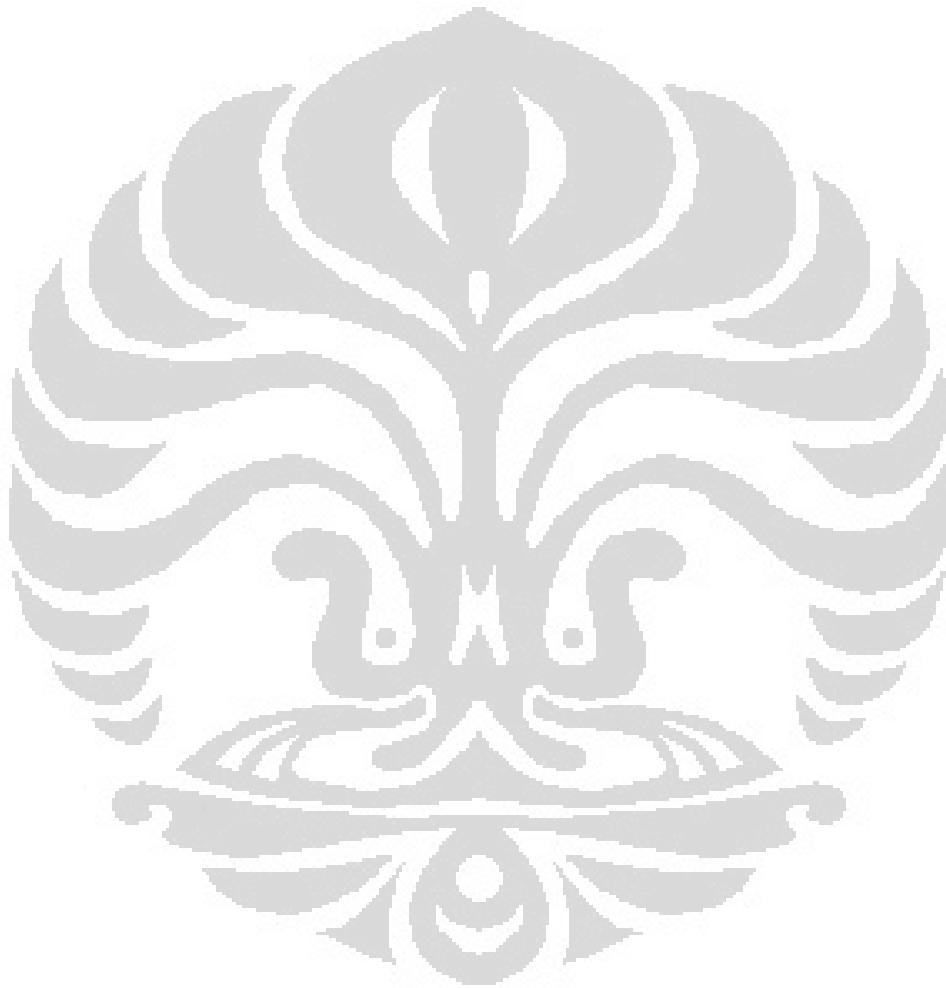
DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Alwi, Safaruddin, *Manajemen Sumber Daya Manusia : Strategi Keunggulan Kompetitif*, Yogyakarta, 2001.
- Catherine, DeVrye, *Good Service is Good Business, 7 Strategi Sederhana Menuju Sukses*, PT. Gramedia, Jakarta, 2001.
- Djarmiko, Yayat Hayati, *Perilaku Organisasi*, Bandung;Alfabetta, 2002.
- Hadari, Nawawi, *evaluasi dan Manajemen Kinerja Di Lingkungan Perusahaan dan Industri*, Yogyakarta, Gajah Mada University Press, 2006.
- Handoko T. Hani, *Manajemen, Edisi 2*, Yogyakarta:BPFE-Yogyakarta, 2001.
- J. Mo Leong Lexy, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Edisi, Revisi, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2004.
- Lupiyadi, Rambat, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat, Jakarta, 2001.
- Oemar, Hamalik, *Manajemen Pelatihan Ketenagakerjaan Pendekatan Terpadu*, PT. Bumi Aksara, 2007.
- Prasetyo, Bambang & Lina Miftahul Janah, *Metode Penelitian Kuantitatif*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2005.
- Robbins, Stephen P., *Teori Organisasi; Struktur, Desain & Aplikasi, Edisi 3*, Alih Bahasa: Jusuf Udayana, Jakarta: Arcan, 1994.
- Soetopo, *Pelayanan Prima*, LAN. Jakarta. 1999.
- Suryana, Agus, *Evaluasi Pelatihan*, Jakarta ; Progres, 2004.
- Supriyanto, Eko, *Operasionalisasi Pelayanan Prima*, LAN, Jakarta, 2001.
- Zeithmal, Parasuraman, dan Berry, *Delivering Quality Service, The Free Press Adivision Of Macighan*, 1990

Peraturan Undang-undangan :

Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia, Keputusan Menteri no. M.09.PR.07-10 Tahun 2006, Tentang *Organisasi dan Tata Kerja*, Jakarta; 2 Nopember 2006.



Lampiran : 1

Pedoman Wawancara

Pedoman wawancara dengan pihak Bidang Penyelenggara Pusat Pengembangan Teknis BPSDM Hukum dan HAM :

1. Bagaimana fungsi pelayanan BPSDM Pada Bidang Penyelenggara Pusat Pengembangan Teknis bagi, dan fasilitas-fasilitas apa saja yang pada bidang penyelenggara diperlukan dalam meningkatkan kecerdasan dan keterampilan peserta Pelatihan Teknis Keimigrasian (PTK) ?
2. Fasilitas-fasilitas apa saja ?
3. Kebijakan-kebijakan apa yang di ambil dalam meningkatkan kualitas peserta pelatihan teknis keimigrasian ?

WAWANCARA I

Wawancara I dilakukan kepada Kepala Sub Bidang Pengajaran Pengembangan Teknis BPSDM Hukum dan HAM-RI.

1. Tanya :

Bagaimana fungsi pelayanan BPSDM Pada Bidang Penyelenggara Pusat Pengembangan Teknis bagi, pada bidang penyelenggara dalam meningkatkan kecerdasan dan keterampilan peserta Pelatihan Teknis Keimigrasian (PTK) ?

Jawab :

Fungsi Pelayanan yang ada dibidang penyelenggara, saat ini masih perlu adanya pembenahan, penambahan pegawai maupun dosen serta harus tersedia ada sarana dan prasarana (fasilitas-fasilitas) yang memadai.

2. Tanya :

Apa saja fasilitas yang dibutuhkan ?

Jawab :

- Ya, fasilitas seperti Laptop, Infocus, Ruangan.
- Perlu juga ditingkatkan disiplin pegawainya karena itu merupakan faktor yang sangat penting dalam pemberian layanan serta dibutuhkan adanya penambahan dosen.

WAWANCARA II

Wawancara II dilakukan kepada Kepala Sub Bidang Administrasi Peserta Diklat Bidang Penyelenggaraan Pengembangan Teknis BPSDM Hukum dan HAM-RI.

1. Tanya :

Bagaimana fungsi pelayanan BPSDM Pada Bidang Penyelenggara Pusat Pengembangan Teknis bagi, pada bidang penyelenggara dalam meningkatkan kecerdasan dan keterampilan peserta Pelatihan Teknis Keimigrasian (PTK) ?

Jawab :

Fungsi Pelayanan yang ada sudah cukup, dalam meningkatkan kecerdasan dan keterampilan peserta Pelatihan Teknis Keimigrasian perlu adanya atau diberikan pengarahan, diskusi dan juga latihan.

2. Tanya :

Maksud Pengarahan, pengarahan yang bagaimana Pak ?

Jawab :

Pengarahan yang sifatnya mendidikan agar peserta merasa dalam mengikuti pelatihan ini benar-benar pelatihan.

3. Tanya :

Diskusi dan Latihan Pak ?

Jawab :

Diharapkan peserta jangan beranggapan merasa percuma dalam mengikuti pelatihan ini.

WAWANCARA III

Wawancara III dilakukan kepada Kepala Kepala Bidang Penyelenggara Pengembangan Teknis BPSDM Hukum dan HAM-RI.

1. Tanya :

Kebijakan-kebijakan apa yang diambil dalam meningkatkan kualitas peserta Pelatihan Teknis Keimigrasian ?

Jawab :

Dalam pengambilan kebijakan, banyak hal yang dapat di diambil seperti ;

1. Kebijakan Kegiatan Perkuliahan
2. Kebijakan Kegiatan Diskusi dan Seminar
3. Kebijakan Bagi Peserta
4. Kebijakan Kegiatan Dalam dan Luar Kelas

2. Dari Kebijakan-kebijakan yang semua itu dapatkah Bapak menjelaskannya kepada saya maksud kebijakan tersebut?

Jawab :

Bisa saja, tadi kebijakan pertama apa ?

Kebijakan Kegiatan Perkuliahan :

Selalu mengedepankan kepentingan peserta dalam rangka peningkatan hasil/output lulusan, dengan penyusunan jadwal yang dirancang sedemikian rupa yang tidak membuat peserta menjadi jenuh dalam mengikuti pelatihan dan mendatangkan para pengajar berkualitas dalam mentransfer ilmu kepada peserta.

Kebijakan Diskusi dan Seminar :

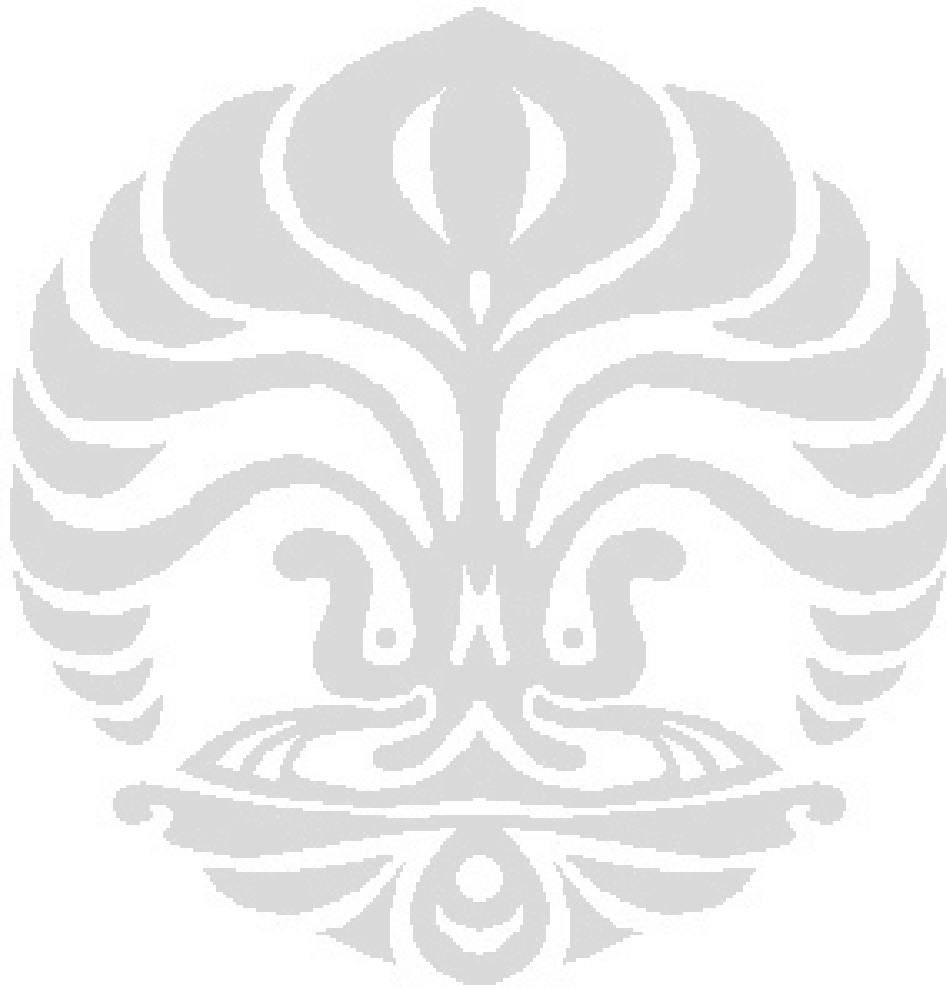
Kebebasan diberikan kepada seluruh peserta untuk menuangkan pengetahuan dalam bentuk tulisan/Kertas Kerja Kelompok. Pada kegiatan seminar peserta diberikan kesempatan untuk bertindak sebagai moderator, hal ini dimaksudkan untuk melatih peserta mengembangkan keterampilannya dalam memimpin seminar.

Kebijakan Keleluasaan :

Para peserta diberikan keleluasaan untuk mengatur organisasi peserta yang dipimpin oleh ketua senat.

Kebijakan Kegiatan dalam dan luar Kelas :

Maksudnya untuk melatih kedisiplinan yang dimulai sejak bangun tidur, waktu makan, masuk kelas, sampai menjelang tidur dengan kegiatan apel siaga peserta



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Dedy Garnida
Tempat Tanggal Lahir : Jakarta, 23 Februari 1961
Alamat : Jl. Sarikaya Raya No. 202 Depok
Nomor telepon, surat elektronik : (021) 7775135
Nama orang tua : Ayah : H. Oding Arifin (Almarhum)
Ibu : Hj. Emma Hernima (Almarhumah)
Suami/Isteri : Dwiarti Arbaningsih

Riwayat pendidikan formal

SD : Negeri 2 Jakarta Selatan Lulus Tahun 1973
SMP : Negeri 3 Jakarta Selatan Lulus Tahun 1976
SMA : Negeri 26 Jakarta Selatan Lulus Tahun 1980\81
D3 : Universitas Indonesia Lulus Tahun 2005

Prestasi:

1. Tahun, dalam bidang
2. Tahun, dalam bidang
3. dan seterusnya