

BAB V PENUTUP

5.1. SIMPULAN

Kinerja pelayanan publik di Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Hukum dan HAM dalam hal ini yang berkaitan dengan penyelenggaraan diklat secara umum masih perlu ditingkatkan baik dari sisi sarana prasarana diklat, sumber daya manusia yaitu petugas penyelenggara dan para pengajar atau widyaiswara, kurikulum diklat serta dari sisi metode pengajaran. Aspek-aspek tersebut merupakan komponen yang harus dirumuskan secara bijak dan tepat sasaran dan merupakan komponen yang menentukan keberhasilan suatu program pelatihan.

Berdasarkan penilaian yang dilakukan dengan menggunakan konsep *Service Quality* melalui 5 (lima) dimensinya yaitu *Tangibility*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty*, terhadap 60 orang responden, menunjukkan bahwa:

1. Secara keseluruhan kualitas penyelenggaraan diklat dinilai masih kurang dan sebagian besar reponden menyatakan belum puas dengan kualitas penyelenggaraan diklat yang ada. Ketidakpuasan dirasakan pada seluruh dimensi kualitas pelayanan di mana dimensi *Responsiveness* berada pada posisi tertinggi untuk kategori Belum Puas. Urutan berikutnya yaitu dimensi *Reliability*, dimensi *Assurance*, dimensi *Tangibility* dan terakhir dimensi *Emphaty*. Ketidakpuasan mengandung arti bahwa aspek-aspek dalam dimensi kualitas pelayanan yang dirasakan belum sesuai dengan harapan para peserta pendidikan dan pelatihan.
2. Untuk tingkat perbedaan persepsi peserta diklat terhadap penting atau tidaknya dimensi kualitas pelayanan, ternyata masih terdapat Gap atau kesenjangan antara harapan peserta diklat dengan layanan yang telah diberikan oleh Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Hukum dan HAM sebagai penyelenggara pendidikan dan pelatihan.

Tingkat perbedaan terbesar terletak pada dimensi *responsiveness*. Hal ini berkaitan dengan aspek sumber daya manusia terutama kurang tanggapnya petugas atau pihak penyelenggara diklat dalam memberikan pelayanan. Dimensi berikutnya yang memiliki tingkat perbedaan atau gap cukup besar yaitu dimensi *Reliability* yang berkaitan dengan keandalan penyelenggaraan diklat. Tingkat kesesuaian terendah dalam atribut-atribut pada dimensi *Reliability* ini berkaitan dengan cara atau teknik/ metode pengajar atau widyaiswara dalam menyampaikan bahan ajar diklat. Tingkat perbedaan atau gap dari dimensi *Assurance* juga cukup besar didukung dengan hasil penilaian tingkat kepentingan dan kinerja atribut-atribut dalam dimensi ini menunjukkan tingkat kesesuaian terendah yang berhubungan dengan penilaian peserta diklat terhadap kompetensi widyaiswara atau pengajar

3. Hasil pemetaan masing-masing atribut dari kelima dimensi kualitas pelayanan dapat disimpulkan bahwa peserta diklat menginginkan peningkatan di bidang sarana dan prasarana baik ruang kelas maupun asrama, peningkatan di bidang sumber daya manusia yaitu kompetensi para pengajar/widyaiswara dan petugas penyelenggara serta peningkatan dalam metode pengajaran dan kurikulum diklat.
4. Hasil pemetaan dengan menggunakan Diagram Kartesius menunjukkan hasil bahwa yang perlu menjadi prioritas utama dalam perbaikan dan peningkatan kualitas berkaitan dengan sumber daya manusia yang terdiri dari kualitas dan kompetensi pengajar serta sikap responsif petugas/pihak penyelenggara, kurikulum pendidikan dan pelatihan serta metode pengajaran serta sarana pendidikan dan pelatihan khususnya penerangan dan kamar mandi. Sedangkan seluruh atribut yang dalam pelaksanaannya dirasakan sangat memuaskan dan oleh peserta pendidikan dan pelatihan dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya adalah faktor-faktor yang bukan termasuk di dalam komponen-komponen penting di dalam suatu program pendidikan dan pelatihan. tetapi hanya merupakan aspek penunjang kegiatan pendidikan dan pelatihan.

Berdasarkan jawaban responden atas pertanyaan terbuka, dapat disimpulkan bahwa

1. Berkaitan dengan kurikulum diklat, responden menilai bahwa kurikulum yang ada perlu diperbaiki mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan, kurikulum dibuat secara singkat, padat dan *to the point*, perlu penyempurnaan kurikulum dan kurikulum selalu disesuaikan dengan jenis serta tujuan diklat yang diselenggarakan.
2. Berkaitan dengan kompetensi para pengajar/widyaiswara, responden mengemukakan bahwa banyak pengajar yang kurang kompeten memberikan materi, kurang berkualitas dan kurang menguasai materi disamping jumlah pengajar yang dirasakan masih kurang. Responden menginginkan kualitas tenaga pengajar/widyaiswara ditingkatkan dan dipilih pengajar yang kompeten dibidangnya., dilakukan seleksi tenaga pengajar yang berkualitas dan kompeten.

5.2. SARAN

Melihat hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dalam hal ini kualitas penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan di Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Hukum dan HAM masih membutuhkan peningkatan pada beberapa bidang baik sumber daya manusia, sarana prasarana, tenaga pengajar, metode pengajaran dan kurikulum pendidikan dan pelatihan, maka saran yang diajukan :

1. Membentuk sebuah tim untuk memperbaiki kurikulum, dan metode pengajaran yang melibatkan para akademisi, praktisi dan lain-lain, secara terus menerus atau berkelanjutan agar kurikulum dan metode pengajaran selalu mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan.
2. Suksesnya program pendidikan dan pelatihan salah satunya ditentukan oleh berkualitas atau tidaknya tenaga pengajar. Upaya yang dapat dilakukan adalah
 - a. Meningkatkan kompetensi widyaiswara sesuai dengan bidang dan perkembangan keilmuan saat ini dengan mengikutsertakan mereka

dalam pelatihan Widyaiswara dan pelatihan lainnya. Dengan demikian diharapkan Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Hukum dan HAM dapat memiliki widyaiswara yang lebih berkualitas dan kompeten dibidangnya.

- b. Melakukan seleksi tenaga pengajar yang berkualitas dan memiliki kompetensi sesuai dengan program pendidikan dan pelatihan yang ada di BPSDM Hukum dan HAM
2. Penting bagi Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Hukum dan HAM memiliki pimpinan dan pegawai yang memiliki minat, latar belakang dan kompetensi di bidang pengembangan sumber daya manusia.
3. Terus menerus meningkatkan dan memperbaiki sarana dan fasilitas pendidikan agar memberikan kenyamanan bagi para peserta diklat dan mendukung kelancaran penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan.

