

SERVICE MANAGEMENT BASED ON PERFORMANCE EVALUATION AT LLDIKTI REGION IV JAWA BARAT DAN BANTEN

Repi Arti Afriani¹, Viery Fahrur Rozi², Tiris Sudrartono³

Politeknik Piksi Ganesha Bandung

repiartiafri09@gmail.com¹, vieryfahrur@gmail.com²,

tiris.sudrartono@gmail.com³

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja dari sebuah Lembaga menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode tersebut dipilih agar penulis dapat mendeskripsikan keadaan yang diamati secara tepat sesuai fakta yang ada dan relevan dengan permasalahan yang ada yaitu Manajemen Layanan Dan Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja. Pencapaian kinerja LLDIKTI 4 pada tahun 2022 dari 7 Indikator Kinerja Kegiatan yang ditetapkan sebanyak 57% atau 4 IKK telah mencapai bahkan melebihi target, sedangkan 43% atau sebanyak 3 IKK tidak dapat mencapai target. Sama seperti pada tahun 2021 yaitu sebanyak 57% target yang telah tercapai, namun secara spesifik ada peningkatan kualitas layanan yang sangat signifikan yang berarti mengindikasikan implementasi dari perencanaan program yang telah ditetapkan telah berjalan dengan baik adanya progres yang baik dari tahun ke tahun menandakan LLDIKTI Wilayah 4 sudah melaksanakan tugasnya dengan baik. Dan jika dilihat dari 5 dimensi kinerja yaitu produktivitas, responsivitas, tanggungjawab, akuntabilitas, dan kualitas layanan, dari ke 5 indikator tersebut sudah diterapkan dengan sangat baik sehingga layanan yang diberikan sudah optimal baik dari segi sarana maupun prasarana yang dapat menunjang aktivitas layanan.

Kata kunci: Evaluasi, Kinerja, Layanan, Manajemen Sumber Daya Manusia

ABSTRACT

This study aims to determine the performance of an institution using qualitative research methods with a descriptive approach. This method was chosen so that the writer can describe the conditions observed appropriately in accordance with the facts that exist and are relevant to the existing problems, namely Service Management and Human Resources on Performance. LLDIKTI 4 performance achievement in 2022 from the 7 Activity Performance Indicators set at 57% or 4 IKK have achieved or even exceeded the target, while 43% or as many as 3 IKK were unable to reach the target, there has been good progress from year to year indicating LLDIKTI Region 4 have done their job well. And when viewed from the 5 dimensions of performance, namely productivity, responsiveness, responsibility, accountability, and service quality, the 5 indicators have been implemented very well so that the services provided are optimal both in terms of facilities and infrastructure that can support service activities

Keywords: Evaluation, Performance, Service, Human Resource

PENDAHULUAN

Evaluasi kinerja (performance appraisal) adalah metode formal yang digunakan perusahaan untuk menilai kinerja karyawan secara rutin (Naslen Merry Kulaleen, 2010). mengacu pada metode formal dan terstruktur yang

digunakan untuk mengukur, mengevaluasi, dan memengaruhi faktor-faktor seperti tingkat ketidakhadiran yang terkait dengan tempat kerja. Untuk menilai hasil pekerjaan atau prestasi yang dibuat oleh organisasi, tim, dan individu, evaluasi kinerja dilakukan. (Veithzal Rival et al., 2005)

Menurut (Marnoto, 2022), Komponen penting dan titik fokus dari semua penelitian manajemen sumber daya manusia adalah pemeriksaan keberhasilan individu dalam suatu organisasi. Peran sumber daya manusia dalam suatu bisnis atau kelompok sangatlah penting. Karyawan berkinerja tinggi, dalam hal ini sumber daya manusia perusahaan, sangat penting untuk kelancaran operasi bisnis dan pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, untuk mengembangkan sumber daya manusia yang unggul dan kinerja yang unggul, perusahaan perlu menghargai semua aspek karyawan. (Bruce, 2008). Sumber daya manusia yang meliputi seluruh individu yang melakukan kegiatan merupakan salah satu sumber daya yang ada dalam organisasi menurut (Hamali, 2016). Sumber daya organisasi dapat dibagi menjadi dua kategori: sumber daya non-manusia dan sumber daya manusia. Kategori sumber daya non-manusia ini juga mencakup peralatan, material, teknologi, dan lain-lain. Secara teori, kemampuan perusahaan atau organisasi untuk mencapai tujuannya bergantung sepenuhnya pada sumber daya manusianya.

Peran manajemen sumber daya manusia terhadap kinerja diperlukan sebagai penghubung antar agar karyawan sehingga komunikasi dapat terjalin dengan baik, manajemen sumber daya manusia sebaiknya dilibatkan dalam penilaian dan evaluasi kepada kinerja karyawan, supaya dapat menjadi kontrol dan pedoman dalam pelaksanaan tugas dan diharapkan dapat meningkatkan kinerja karyawan ke arah yang lebih baik.

Sebuah lembaga khususnya dalam hal ini instansi pemerintahan memerlukan kinerja yang mampu meningkatkan kualitas lembaga pemerintahannya. Evaluasi diperlukan dalam menilai kinerja yang akan berjalan di sebuah lembaga pemerintahan. Tercapai atau tidaknya sasaran yang telah ditetapkan merupakan alat ukur untuk menentukan apakah kinerja tersebut sudah sesuai rencana atau tidak. Efektivitas sumber daya manusianya merupakan pilar yang kuat dalam pencapaian tujuan atau rencana tersebut. Kinerja lembaga diharapkan akan prima jika sumber daya manusia atau individu berkinerja baik. Namun demikian perlu manajemen kinerja yang efektif dan efisien untuk mendapatkan kinerja yang baik.

LLDIKTI Wilayah 4 Jawa Barat & Banten berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi. LLDIKTI bertugas membantu meningkatkan standar penyelenggaraan pendidikan tinggi baik di lembaga negeri maupun swasta. merupakan

perubahan dari Koordinasi Perguruan Tinggi Swasta (Kopertis) yang sebelumnya memusatkan perguruan tinggi swasta di wilayah kerja. Unit pelaksana teknis Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi yang bertugas dalam pembinaan, pengendalian, dan pengawasan (BINDALWAS) PTS sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2013 tentang Organisasi dan Tata Kerja Koordinasi Perguruan Tinggi Swasta, merupakan komponen struktural LLDIKTI Wilayah IV Jawa Barat dan Banten yang akan menjadi bahan penelitian. LLDIKTI bekerja untuk meningkatkan efektivitas pengelolaan pendidikan tinggi. Dalam pelaksanaannya sudah berbagai program dan layanan yang disediakan oleh LLDIKTI 4 guna menjalankan fungsinya sebagai Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi. Berikut adalah beberapa layanan yang ada di LLDIKTI yang sebagian besar berupa layanan online yang dapat diakses di website yang telah disediakan.

Jenis Layanan Online yang tersedia di LLDIKTI 4:

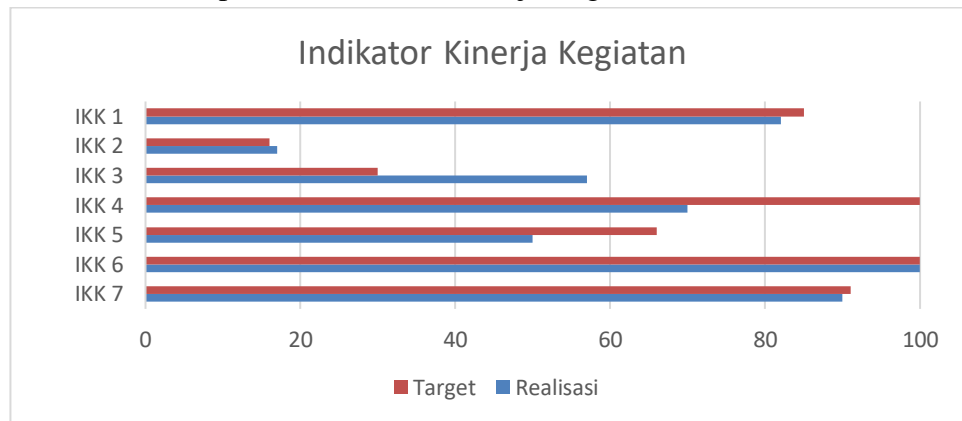
Tabel 1. Layanan Online LLDIKTI Wilayah 4

No	Jenis Layanan	Keterangan
1.	JAD Online	Layanan online untuk memfasilitasi dosen dalam mengajukan Jabatan Akademik Dosen (JAD)
2.	Jurnal LLDIKTI	Layanan publikasi karya ilmiah yang diperuntukkan untuk civitas akademika Dosen ataupun Mahasiswa
3.	Buletin LLDIKTI	Layanan publikasi berisi tentang informasi LLDIKTI Wilayah IV dan Perguruan Tinggi di lingkungan LLDIKTI Wilayah IV
4.	Simonev	Layanan yang berfungsi untuk melakukan evaluasi kinerja dan monitoring Perguruan Tinggi di Lingkungan LLDIKTI Wilayah IV
5.	Sisinfo	Layanan sistem pengelolaan akun perguruan tinggi swasta di Lingkungan Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah IV
6.	Simantu	Layanan online yang berisi Dokumen Sistem Penjaminan Mutu Internal Perguruan Tinggi
7.	BKD online	Layanan online untuk pengisian Beban Kinerja Dosen di masing-masing Perguruan Tinggi yang menjadi dasar untuk pembayaran tunjangan dosen
8.	Pindah homebase	Layanan online untuk memfasilitasi dosen yang akan melakukan pindah homebase dari Perguruan Tinggi asal ke Perguruan Tinggi yg baru
9.	Digilibrary	Layanan perpustakaan Online yang berisi bahan pustaka serta jurnal-jurnal Perguruan Tinggi di Lingkungan LLDIKTI Wilayah IV Aplikasi Empat (Elektronik Manajemen Pelayanan)
10.	Aplikasi	Layanan persuratan online yang memfasilitasi stakeholder

Empat LLDIKTI wilayah IV untuk mengajukan layanan (Elektronik Manajemen Pelayanan Aplikasi Terpadu dan Terintegrasi)

Untuk melihat perkembangan pencapaian kinerja saat ini, telah didapatkan data sekunder perihal pencapaian kinerja karyawan dan Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi (LLDIKTI) Wilayah 4 pada periode tahun 2021 terdapat 7 Indikator Kinerja Kegiatan (IKK) yang telah ditetapkan yang tersaji dalam grafik 1 berikut ini.

Gambar 1. Rekapitulasi Indikator Kinerja Kegiatan (IKK) 2021



Seperti tertera pada grafik 1 diatas dapat dilihat bahwa pencapaian kinerja LLDIKTI 4 pada tahun 2021 dari 7 Indikator Kinerja Kegiatan yang ditetapkan sebanyak 57% atau 4 IKK telah mencapai bahkan melebihi target, sedangkan 43% atau sebanyak 3 IKK tidak dapat mencapai target.

Tabel 2. Penjelasan Sasaran Kegiatan dan Indikator Kinerja 2021

No Sasaran Kinerja	Indikator Kinerja Kegiatan	Satuan	Target Kinerja	Realisasi Kinerja	
1	[S 1] Meningkatkan kualitas layanan Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi (LLDIKTI)	[IKK 1] Persentase layanan LLDIKTI yang tepat waktu.	%	85	82,14
		[IKK 2] Persentase PTS dengan peringkat takreditasi unggul, mempunyai lebih dari 3.000 (tiga ribu) mahasiswa yang terdaftar, atau meningkatkan mutu dengan cara konsolidasi dengan PTS lain.	%	16	17,4
2	[S 2] Meningkatkan efektivitas sosialisasi kebijakan pendidikan tinggi	[IKK 3] Persentase PTS yang memiliki lebih dari 30% (tiga puluh persen) mahasiswa S1 dan D4/D3/D2 yang menghabiskan paling sedikit 20 (dua puluh) sks berkegiatan di luar kampus; atau meraih prestasi paling rendah tingkat nasional.	%	30	57,7
		[IKU 4] Persentase PTS yang implementasi kebijakan anti intoleransi, anti kekerasan seksual, anti perundungan, dan anti korupsi.	%	100	70,3
3	[S 3] Meningkatkan inovasi perguruan tinggi dalam rangka meningkatkan mutu pendidikan	[IKU 5] Persentase PTS yang berhasil meningkatkan kinerja dengan meningkatkan jumlah dosen yang berkegiatan tridarma di luar kampus dan jumlah program studi yang bekerja sama dengan mitra.	%	50	66,3
4	[SK 4] Meningkatkan tata kelola LLDIKTI	[IKK 6] Predikat Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP)	Predikat	A	A
		[IKK 7] Nilai Kinerja Anggaran atas Pelaksanaan RKA-K/L	Nilai	91,25	90,96

Menurut data Indikator Kinerja Karyawan diatas terlihat masih ada capaian yang belum sesuai target yang di tetapkan yang disebabkan oleh berbagai faktor sehingga menyebabkan target tidak tercapai. Ada beberapa prasyarat Penilaian Kinerja di LLDIKTI Wilayah 4, antara lain adanya Tata Nilai LLDIKTI Wilayah 4 untuk membimbing pegawai dalam bertindak, yang biasa disebut dengan HARMONI, yaitu Humanis, Akuntabel, Religius, Manajerial, Optimal, Nasionalis dan Integritas. Evaluasi kinerja perlu dilakukan untuk mewujudkan cita-cita yang sesuai dengan visi, misi, nilai, dan moto lembaga. (LLDIKTI 4, n.d.-a)

Pada dasarnya sudah menjadi hal yang umum pendidikan tinggi dianggap sangat penting dalam perwujudan pendidikan yang semakin baik, *kerjasama antara semua pihak sangat diperlukan dalam mengupayakan fungsi pendidikan tinggi* sebagaimana disebutkan dalam anketentuan Pasal 4 UU Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi, yaitu: Dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, mengembangkan keterampilan dan membudayakan watak dan peradaban bangsa yang bermartabat. Melalui

penerapan tri dharma, menumbuhkan intelektual yang inventif, responsif, kreatif, terampil, kompetitif, dan kooperatif. Dan memajukan ilmu pengetahuan dan teknologi dengan mengamati dan menggunakan prinsip seni.

Penelitian yang ditulis oleh (Hernita, 2022) yang berjudul “Pengaruh Quality Of Work Life & Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Pada BPR Majalengka Jabar” dengan hasil yaitu kinerja yang dapat dipengaruhi secara signifikan oleh berbagai faktor, baik itu pengaruh positif maupun negatif. Teori yang mendukung penelitian ini Menurut (Hani Handoko, 1991) dalam (Firdaus, 2010) Manajemen adalah kegiatan atau seni dalam mengelola (memimpin, mencapai, dan memerintah), membimbing, mengarahkan, dan mengendalikan. Istilah manage (maneggio, Italia) berarti mengendalikan, yang artinya manajemen adalah kegiatan atau seni manajemen.

Menurut (Handoko, 1993) Untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan, manajemen adalah proses mengatur, mengarahkan, dan mengawasi upaya anggota organisasi serta penggunaan sumber daya organisasi lainnya. Sedangkan manajemen sumber daya manusia didefinisikan oleh (Dessler, 2013) sebagai prosedur untuk merekrut, melatih, mengevaluasi, dan memberikan kompensasi kepada pekerja serta mengelola hubungan tenaga kerja, masalah kesehatan dan keselamatan, dan masalah hukum. Karyawan sebagai penggerak dalam sebuah organisasi berperan penting agar selalu memiliki kinerja yang baik, Kinerja adalah hasil evaluasi pekerjaan yang dilakukan dari hasil pekerjaan disesuaikan dengan standar yang ditetapkan (v. Wiratna Sujarweni, 2017)). Sedangkan pelayanan Tjiptono (Sunyoto, 2011) adalah penyajian barang atau jasa yang mematuhi peraturan setempat mengenai ukuran dan pengiriman serta memenuhi harapan konsumen. Setiap Lembaga yang khususnya bergerak dibidang layanan jasa perlu memperhatikan kualitas pelayanan yang disediakan guna dapat mewujudkan pelayanan yang prima, Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dalam penerapannya hampir semua sistem manajemen memiliki kelebihan dan kekurangan tersendiri maka perlu adanya evaluasi yang memudahkan untuk mengetahui kekurangan yang terjadi serta dapat menemukan solusi agar dapat memperbaiki hal tersebut. Konsep evaluasi (Sudijono, 2006) yang menyatakan bahwa analisis, khususnya interpretasi berdasarkan data kuantitatif, merupakan evaluasi. Data kuantitatif diperoleh dari hasil pengukuran.

METODE PENELITIAN

Menurut (Darmadi, 2014), Metode penelitian adalah metode yang digunakan dalam ilmu pengetahuan untuk mengumpulkan data untuk tujuan tertentu. Menurut metode ilmiah, upaya penelitian didasarkan pada aspek ilmu pengetahuan yang rasional, empiris, dan sistematis. Teknik penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif digunakan dalam penelitian ini. Metode ini digunakan agar penulis dapat mendeskripsikan keadaan yang diamati secara tepat sesuai fakta yang ada dan relevan dengan permasalahan yang ada yaitu manajemen layanan dan sumber daya manusia terhadap kinerja.

Menurut (Moleong L. J., 2017) Untuk memahami sepenuhnya fenomena tentang apa yang dialami subjek penelitian, seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain, penelitian kualitatif bertujuan untuk menggambarkan fenomena tersebut dalam kata-kata dan bahasa, dalam konteks alami tertentu, dengan menggunakan metode alami. Menurut (Hendryadi et al., 2019), penelitian kualitatif adalah proses penyelidikan naturalistik yang bertujuan untuk memperoleh pengetahuan menyeluruh tentang fenomena sosial yang alamiah. Penelitian yang mengukur nilai setiap variabel, baik satu atau lebih yang independen, untuk mendapatkan pemahaman tentang faktor-faktor tersebut, dikenal dengan penelitian deskriptif. (Rosliawati & Sudrartono, 2020). Sumber data primer penelitian ini adalah data yang diperoleh peneliti secara langsung atau observasi, dari objek penelitian yang berupa pengamatan langsung serta data yang didapatkan dari website resmi (LLDIKTI4, n.d.) mengenai pengaruh Manajemen Layanan Dan Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja LLDIKTI Wilayah 4

Fenomena penelitian meliputi produktivitas, daya tanggap, tugas, akuntabilitas, dan keunggulan layanan seperti yang didefinisikan oleh (Dwiyanto, 2006). Hasil wawancara menggunakan metode sampling dan pandangan penulis terkait layanan di LLDIKTI Wilayah 4. Terdapat tiga tahap teknik analisis data yaitu: pengumpulan data, penyajian data, verifikasi data, dan penarikan kesimpulan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan data yang telah diolah dan pengamatan atau observasi secara langsung didapatkan data yang akurat mengenai kinerja karyawan LLDIKTI Wilayah 4 yaitu sebagai berikut:

Target yang ditetapkan dan Realisasi pada tahun 2022 LLDIKTI Wilayah IV Jawa Barat & Banten tergambar dalam tabel berikut.

Tabel 3 Kinerja Tahun 2022 LLDIKTI Wilayah

<i>Sasaran Kinerja</i>	<i>Indikator Kegiatan</i>	<i>Kinerja</i>	<i>Target Kinerja</i>	<i>Realisasi Kinerja</i>
<i>SK 1</i>	<i>IKK 1</i>		90	96,4
	<i>IKK 2</i>		20	28,9
<i>SK 2</i>	<i>IKK 3</i>		58	70,2
	<i>IKK 4</i>		100	78,2
<i>SK 3</i>	<i>IKK 5</i>		67	53,7
<i>SK 4</i>	<i>IKK 6</i>		A	A
	<i>IKK 7</i>		91.50	96,34

Terlihat ada peningkatan Target Kinerja pada IKK 1 sebesar 5,5%, IKK 2 sebesar 25%, IKK 3 sebesar 93%, IKK 4 tidak ada peningkatan, IKK 5 sebesar 34%, IKK 6 mempertahankan kinerja sebelumnya dan IKK 7 sebesar 0,25%. Dalam upaya meningkatkan kualitas layanan sebuah lembaga, peningkatan Target Kinerja adalah hal yang perlu dilakukan sebagai indikator proses dalam mengimplementasikan perencanaan program yang sebelumnya sudah ditetapkan. Dalam hal ini LLDIKTI Wilayah IV telah menjalankan berbagai program yang terbilang berhasil meningkatkan kualitas layanan diwilayah hal ini adalah layanan online yang disediakan untuk memudahkan pengguna dalam memenuhi kebutuhannya.

Pencapaian kinerja LLDIKTI 4 pada tahun 2022 dari 7 Indikator Kinerja Kegiatan yang ditetapkan sebanyak 57% atau 4 IKK telah mencapai bahkan melebihi target, sedangkan 43% atau sebanyak 3 IKK tidak dapat mencapai target. Sama seperti pada tahun 2021 yaitu sebanyak 57% target yang telah tercapai, namun secara spesifik ada peningkatan kualitas layanan yang sangat signifikan yang berarti mengindikasikan implementasi dari perencanaan program yang telah ditetapkan telah berjalan dengan baik.

Produktivitas

Berdasarkan data yang diperoleh, menunjukkan bahwa produktivitas dapat dilihat dari beberapa peningkatan sasaran kinerja dan Indikator kinerja, terlihat dari keberhasilan beberapa rencana program LLDIKTI Wilayah 4 dalam usaha mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya. LLDIKTI Wilayah 4 terus berupaya dalam mencapai tujuan dan sasarannya yang telah menunjukkan peningkatan yang cukup signifikan setiap tahunnya, terlebih pada tahun 2022 dimana beberapa dimensi kinerja telah melampaui target, walaupun belum optimal namun LLDIKTI Wilayah 4 telah

menerapkan dimensi produktivitas dengan sangat baik sesuai dengan fungsinya, dapat disimpulkan bahwa produktivitas kinerja LLDIKTI Wilayah 4 sudah baik.

Responsivitas

Dalam pelaksanaannya LLDIKTI Wilayah 4 telah mengupayakan layanan yang cepat dan memudahkan pengguna dalam mengakses layanan yang tersedia, hal dibuktikan dengan adanya layanan online yang terus dikembangkan supaya dapat membantu dalam hal pelayanan. Pengguna dapat mengakses berbagai macam layanan yang sesuai dengan kebutuhan di layanan online yang telah disediakan. Unit Layanan Terpadu tersedia sebagai fasilitas pelayanan yang memang diharuskan untuk membantu pengguna dalam mengurus kebutuhan yang belum tersedia dalam layanan online, hal tersebut mengindikasikan bahwa LLDIKTI Wilayah 4 sudah memenuhi kriteria responsivitas yang cukup baik.

Responsibilitas

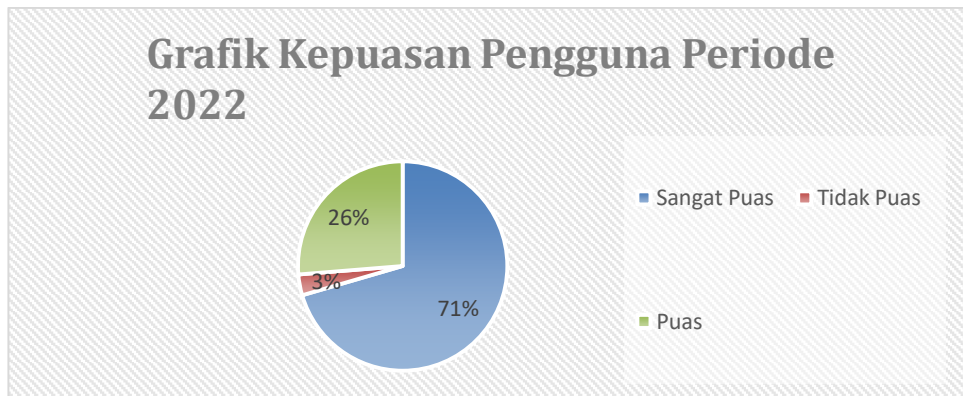
Mengacu pada Pemenristekdikti No. 15 tahun 2018, LLDIKTI Wilayah 4 bertanggung jawab dalam menjalankan fungsinya sebagai mutu penyelenggaraan pendidikan tinggi. Kinerja LLDIKTI Wilayah 4 berpengaruh secara langsung terhadap kualitas pendidikan tinggi serta sudah sesuai dengan tugas dan fungsinya. Dalam pelaksanaannya LLDIKTI Wilayah 4 sudah melakukan banyak rencana kegiatan meliputi target dan realisasi kinerja yang diharapkan mampu mewujudkan tujuan sebagai lembaga layanan pendidikan tinggi.

Akuntabilitas

LLDIKTI Wilayah 4 sudah memiliki pertanggungjawaban yang baik dengan adanya LAKIN (Laporan Kinerja) sebagai keterbukaan meliputi: hasil kinerja dan penggunaan anggaran terhadap publik, hal tersebut membuktikan bahwa LLDIKTI Wilayah 4 selalu berupaya dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan prosedur dan rencana kegiatan yang ditetapkan, meskipun dalam kinerjanya masih terdapat beberapa hambatan yang membuat hasil kinerjanya menjadi tidak optimal, hal tersebut perlu menjadi perhatian khusus guna mencapai target indikator kinerja dan sasaran kinerja yang ditetapkan.

Kualitas Layanan

Gambar 2. Kepuasan Pengguna Periode 2022



Berdasarkan data pada Diagram 1 diatas, dengan hanya 3% dari total pengguna layanan disepanjang tahun 2022 yang merasa tidak puas dengan pelayanan LLDIKTI Wilayah 4 mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan yang disediakan oleh LLDIKTI Wilayah 4 sudah berjalan dengan baik dan harapan kedepannya dapat meningkatkan kualitas layanan agar kepuasan pelanggan bisa sampai dengan 100% pengguna dengan penilaian yang sangat puas.

Verifikasi Data

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Hevy Pratiwi, S.I.Kom., M.M yang menjabat sebagai Koofungsi Humas dan Tata Usaha LLDIKTI Wilayah 4 menyatakan bahwa seluruh jajaran pegawai di LLDIKTI Wilayah 4 ikut andil dalam melayani layanan yang tersedia sesuai dengan standar pelayanan publik ada 31 jenis layanan segala kebutuhan pengguna baik melayani secara langsung di Unit Layanan Terpadu (ULT) dan di Ruang Konsultasi maupun secara tidak langsung yaitu melalui Layanan Online yang telah disediakan dan senantiasa akan terus meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pengguna sesuai dengan prosedur. Beberapa keluhan yang sering terjadi sebagaimana hasil dari kepuasan masyarakat bahwa kecepatan waktu dalam memberikan layanan mendapatkan nilai yang paling rendah diantara indikator lainnya.

Begitu juga dengan hasil pengamatan penulis bahwa LLDIKTI Wilayah 4 telah menerapkan program sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan dan berorientasi pada kepuasan pengguna demi meningkatnya kualitas layanan sehingga dapat mewujudkan visi dan misi LLDIKTI Wilayah 4, meskipun dalam pelaksanaannya terdapat beberapa hambatan yang dapat mengganggu kinerja. Berbagai upaya telah dilakukan dalam memperbaiki kekurangan yang seringkali mengganggu jalannya pelayanan yang disediakan seperti rutin melakukan sosialisasi mengenai layanan online seperti aplikasi Empat, Sister, Seruni dan sebagainya. Tim pengembangan terus berusaha

untuk memperbaiki bug atau error yang seringkali terjadi pada layanan online LLDIKTI Wilayah 4. Sehingga dapat disimpulkan bahwa benar LLDIKTI Wilayah 4 telah melakukan Pelayanan dengan baik dan terus berupaya dalam meningkatkan kualitas layanan demi terciptanya kualitas layanan yang efektif dan efisien agar dapat menjalankan fungsinya sebagai Lembaga layanan Pendidikan tinggi yang LLDIKTI Wilayah 4 memiliki tugas melaksanakan fasilitasi peningkatan mutu penyelenggaraan pendidikan tinggi di provinsi Jawa Barat.

KESIMPULAN

Kinerja karyawan sangat berpengaruh bagi kinerja sebuah lembaga khususnya Lembaga yang berada di bidang pelayanan publik, hal tersebut yang menjadi dasar perlu adanya sebuah evaluasi dalam setiap keputusan yang diambil guna mencapai tujuan. Menurut data yang telah diolah dan pengamatan atau observasi secara langsung didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

Kinerja LLDIKTI Wilayah 4

Kinerja LLDIKTI Wilayah 4 sebagai Lembaga yang berfungsi meningkatkan mutu penyelenggaraan Pendidikan Tinggi sudah baik meskipun pada tahun 2022 terdapat 43% indikator kinerja yang tidak mencapai target bila melihat sejumlah data dan statistik pada tahun sebelumnya, bila dilihat dari pencapaian indikator kinerja yang setiap tahun selalu ada peningkatan, adanya progres yang baik dari tahun ke tahun menandakan LLDIKTI Wilayah 4 sudah melaksanakan tugasnya dengan baik. Selain itu, 5 dimensi kinerja ini produktivitas, daya tanggap, tanggung jawab, akuntabilitas, dan kualitas layanan telah diterapkan secara efektif ketika diperiksa dari 5 dimensi kinerja studi. sehingga layanan yang diberikan sudah optimal baik dari segi sarana maupun prasarana yang dapat menunjang pelayanan tersebut.

Faktor Pendukung Kinerja LLDIKTI Wilayah 4

Terdapat banyak faktor pendukung kinerja LLDIKTI Wilayah 4 dalam menjalankan tugasnya, diantaranya sarana dan prasarana yang mendukung, lingkungan kerja yang aman dan nyaman, penempatan sumberdaya manusia yang sesuai dengan bidangnya, visi dan misi lembaga yang jelas yang dapat menjadi pedoman bagi karyawannya, budaya organisasi yang baik dan dari segi manajemen yang sudah diterapkan dengan sangat baik sehingga mampu menopang kinerja LLDIKTI Wilayah 4 dengan sangat baik dan optimal

Faktor Penghambat Kinerja LLDIKTI Wilayah 4

Faktor penghambat kinerja LLDIKTI Wilayah 4 terbagi menjadi 2 berdasarkan sumbernya yaitu faktor internal dan faktor eksternal.

Faktor Penghambat Internal: (1) Tidak adanya back up Ketika internet sedang terganggu, karena sudah hampir seluruh layanan di LLDIKTI Wilayah 4 sudah berbasis online, akan sangat menghambat apabila internet tiba-tiba tidak dapat di akses dan layanan terpaksa berhenti; (2) Gangguan host server layanan yang mengakibatkan hilangnya data atau data yang tidak dapat diproses; (3) Seringnya terjadi pemeliharaan sistem PDDIKTI yang dapat menghambat aktivitas layanan online; (4) Seringkali terjadi error atau bug di sistem layanan online LLDIKTI Wilayah 4

Faktor Penghambat Eksternal: (1) Pihak PTS/PTN yang kurang paham terhadap mekanisme layanan LLDIKTI Wilayah 4; (2) Wilayah naungan yang terbilang sangat luas yang dapat menghambat sosialisasi mengenai layanan LLDIKTI Wilayah 4; (3) Tidak semua PTS/PTN memiliki fasilitas yang mencukupi dalam mengikuti program yang dibuat LLDIKTI Wilayah 4; (4) Ada beberapa operator PTS/PTN yang abai terhadap mekanisme layanan LLDIKTI Wilayah 4; (5) Ada beberapa PTS/PTN yang seringkali tidak menghadiri acara sosialisasi yang diselenggarakan LLDIKTI Wilayah 4 sehingga tidak tersampaikan dengan baik

Saran yang dapat diberikan atas permasalahan kinerja LLDIKTI Wilayah 4 adalah sebagai berikut: (1) Menyiapkan cadangan internet (modem, data, dll) dan listrik (genset) yang dapat digunakan dimana saja dan kapan saja sehingga tidak menghambat aktivitas layanan dan dapat terus dijalankan secara optimal; (2) Memperbaiki masalah yang sering terjadi pada layanan online dengan terus melakukan pengembangan layanan online dengan meminimalisir terjadinya kesalahan *bug* atau *error*; (3) Menyiapkan layanan cadangan atau sementara bila suatu waktu Layanan utama tidak dapat di akses sehingga layanan dapat terus berjalan, Contohnya membuat rancangan input data secara manual ketika layanan online sedang mengalami masalah; (4) Melakukan sosialisasi terkait layanan dengan baik dan diharapkan seluruh perguruan tinggi yang di undang dapat hadir sehingga mekanisme layanan dapat tersampaikan dengan baik; (5) Menyiapkan sumber daya manusia tambahan agar ketika ada yang tidak dapat hadir (absen), dapat membantu atau melanjutkan tugasnya sehingga tidak menghambat kinerja keseluruhan; (6) Menyegerakan pendidikan dan pelatihan bagi karyawan baru yang belum mengikuti sehingga dapat meningkatkan kinerjanya.

DAFTAR PUSTAKA

Hernita, N. (2022). Pengaruh Quality Of Work Lifedan Kecerdasan Emosionalterhadap Kinerja Karyawanpt.Bpr Majalengka Jabar. Nita

- Hernita 2020. *Jurnal EKBIS (Ekonomi & Bisnis) Politeknik Piksi Ganesha*, 10(2), 17–19.
<https://journal.piksi.ac.id/index.php/EKBIS/article/view/853/549>
- Naslen Merry Kulaleen. (2010). Evaluasi Kinerja Aparatur Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Provinsi Jawa Barat Dalam Pelayanan Publik Melalui Sistem Informasi Burasa Kerja Online (BKOL). *Digital Library - Perpustakaan Pusat Unikom - Knowledge Center*, 41–41.
<https://elib.unikom.ac.id/gdl.php?mod=browse&op=read&id=jbptunikompp-gdl-naslenmerr-22693>
- Marnoto. (2022). Pengaruh Kompensasi Terhadap Komitmen Organisasi. *Jurnal Ekbis (Ekonomi & Bisnis) Politeknik Piksi Ganesha*, 9(2), 1–2. <https://journal.piksi.ac.id/index.php/EKBIS/article/view/427>
- Rosliawati, & Sudrartono, T. (2020). Pengaruh pinjaman anggota terhadap Sisa Hasil Usaha (SHU) pada Primer Koperasi Kartika Viyata Virajati Seskoad Bandung. *Jurnal EKBIS (Ekonomi & Binis) Politeknik Piksi Ganesha*, 8(2), 12–13.
<https://journal.piksi.ac.id/index.php/EKBIS/article/view/393>
- Bruce, A. (2008). *Rahasia tempat kerja penuh semangat & menyenangkan* / Anne Bruce; penerjemah, Fernando. SERAMBI ILMU SEMESTA.
- Darmadi, H. (2014). *Metode penelitian pendidikan dan sosial: Teori konsep dasar dan implementasi (Baru, Vol. 1)*. Alfabeta.
- Dessler, G. (2013). *Human resource management*. Prentice Hall.
- Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. UGM Press.
- Hamali, A. Y. (2016). *Pemahaman manajemen sumber daya manusia (Bala Seda, Ed.; Cet. 1)*. CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Handoko, T. H. (1993). *Manajemen personalia dan sumberdaya manusia: Vol. jil (BPFE, Ed.; Edisi 2)*. 1993.
- Hani Handoko, T. (1991). *Manajemen personalia dan sumberdaya manusia (Edisi Pertama)*. BPFE.
- Hendryadi, Tricahyadinata, I., & Zannati, R. (2019). *METODE PENELITIAN: Pedoman Penelitian Bisnis Dan Akademik (Tim LPMP Imperium, Ed.; Cetakan Pertama)*. LPMP Imperium.
- Moleong L. J. (2017). *Metodologi penelitian kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya.
- v. Wiratna Sujarweni. (2017). *Analisis laporan keuangan: teori, aplikasi, & hasil penelitian*. Pustaka Baru Press.
- Sudijono, A. (2006). *Pengantar Evaluasi Pendidikan (Hak cipta 1996)*. Raja Grafindo Persada.

- Sunyoto, D. (2011). Metodologi penelitian untuk Ekonomi : alat statistik dan analisis output komputer. CAPS.
- Tjiptono, F. (2004). Manajemen Jasa (Edisi 3, Cetakan 1). Andi.
- Veithzal Rival, Ahmad Fawzi Mohd, & Basri. (2005). Performance appraisal: sistem yang tepat untuk menilai kinerja karyawan dan meningkatkan daya saing perusahaan (RajaGrafindo Persada, Ed.; First Edition).
- LLDIKTI 4. (n.d.-a). *Lakin 2021 LLDIKTI Wilayah 4*. Retrieved January 25, 2023, from <https://www.lldikti4.id/download/lakin-2021/>
- LLDIKTI 4. (n.d.-b). *Profil LLDIKTI Wilayah 4*. Retrieved January 25, 2023, from <https://lldikti4.kemdikbud.go.id/profil-lldikti-wilayah-4/>
- LLDIKTI4. (n.d.). *Layanan Online LLDIKTI Wilayah 4*. Retrieved January 24, 2023, from <https://www.lldikti4.id/layanan-online/>