



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 1 Tahun 2024 Page 6692-6706

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Pembinaan Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Kualitas Layanan di FTIK UIN Salatiga

Rina Wahyu Andari

Analisis Kepegawaian Ahli Muda FTIK UIN Salatiga

Email: rina_manna@yahoo.com ¹✉

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana pegawai di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan UIN Salatiga mengaktualisasikan pembinaan yang telah dilakukan selama ini dalam memberikan pelayanan kepada civitas akademika. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yang hasilnya diambil dari data wawancara, angket, observasi dan dokumentasi. Informan penelitian ini adalah pimpinan, dosen, pegawai, mahasiswa dan masyarakat penerima pelayanan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pimpinan telah melakukan berbagai upaya untuk membina kinerja pegawai, antara lain: pelatihan petugas kebersihan dan sumber daya manusia, workshop peningkatan kualitas layanan akademik, pelatihan perawatan dan budidaya tanaman, pelatihan desain grafis dan audio, peningkatan kapasitas, provinsi pelatihan, pembekalan pengembangan pegawai dengan sistem peningkatan karir dan prestasi kerja, serta studi banding atau benchmarking. Dimana dari pembinaan tersebut memberikan dampak positif bagi pegawai dalam memberikan pelayanan. Namun pembinaan tersebut juga terkendala oleh beberapa faktor yaitu infrastruktur yang buruk, latar belakang pendidikan pegawai sehingga memiliki daya tangkap yang berbeda-beda serta kesibukan pimpinan dan padatnya kegiatan dosen menjadi kendala dalam pelaksanaan pembinaan. Oleh karena itu, upaya untuk mengatasi kendala tersebut adalah: selalu melakukan koordinasi kegiatan dengan pihak terkait, meningkatkan kompetensi pegawai dengan kegiatan yang relevan, memberikan izin belajar lebih lanjut, memberikan kesempatan pengembangan karir dan melakukan pengukuran kinerja pegawai secara berkala.

Kata Kunci: *pembinaan pegawai, kinerja pegawai, kualitas pelayanan.*

Abstract

The aim of this research is to determine the extent to which employees at the Faculty of Teacher Training and Education, UIN Salatiga, actualize the training that has been carried out so far in providing services to the academic community. This research uses a qualitative descriptive approach whose results are taken from interview data, questionnaires, observations and documentation. The informants for this research are leaders, lecturers, staff, students and community recipients of services. The results of this research show that the leadership has made various efforts to develop employee performance, including: training for janitors and human resources, workshops to improve the quality of academic services, training in plant care and cultivation, graphic and audio design training, capacity building, provincial training, providing employee development with a system for career advancement and work performance, as well as comparative studies or benchmarking. Where this training has a positive impact on employees in providing services. However, this training is also influenced by several factors, namely poor infrastructure, the background of education employees so that they have different grasping abilities as well as the busyness of leaders and the busy activities of lecturers which become obstacles in implementing the training. Therefore, efforts to overcome these obstacles are: always coordinating activities with related parties, increasing employee competence with relevant activities, providing permission for further study, providing career development opportunities and measuring employee performance regularly.

Keywords : employees coaching, employees performance, service quality.

PENDAHULUAN

Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) merupakan bagian dari suatu unit pada institusi Institut Agama Islam Negeri (UIN) Salatiga. Sebagai salah satu fakultas tertua dari UIN Salatiga, maka FTIK mempunyai peranan penting dalam mewujudkan tujuan Institusi karena FTIK sebagai salah satu ujung tombak dalam menentukan keberhasilan tujuan institusi yang akan dicapai. Dikatakan sebagai ujung tombak karena fakultas berhadapan langsung dengan masyarakat (mahasiswa dan alumni) dalam memberikan pelayanan.

Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Salatiga adalah salah satu fakultas yang memiliki jumlah mahasiswa dan alumni yang banyak sehingga berdampak pada prosentase pelayanan yang meningkat pula. Untuk itu, FTIK UIN Salatiga harus memiliki pegawai yang mempunyai kinerja yang baik agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas.

Pelayanan publik perlu memperhatikan kebutuhan pelanggan. Kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi jika pelayanan publik dapat memberikan pelayanan yang memenuhi enam dari sepuluh indikator pelayanan yang baik berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Gasperz dalam Azis Sanapiah (2000: 15) yaitu "kepastian waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan, tanggung jawab, kelengkapan, dan kemudahan

mendapatkan pelayanan". Jika pelayanan yang diberikan telah memenuhi kriteria tersebut, maka dapat dikatakan kebutuhan telah terpenuhi sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik, ternyata erat kaitannya dengan masalah-masalah moral dan etika birokrasi. Kumorotomo (1994 : 24) menyebutkan bahwa, "Para birokrat sangat memerlukan kepekaan etika, agar dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan demikian, jelaslah, bahwa pelaksanaan tugas pelayanan publik, hanya akan berjalan dengan baik, apabila didukung oleh moral dan etika, serta sikap dan tindakan aparatur yang professional, dalam pelaksanaan tugas". Hal ini, pada gilirannya, akan dapat meningkatkan efektivitas pelayanan publik, yang dilakukan oleh aparatur pemerintah. Semangat kerja birokrasi pemerintah yang berorientasi pada pelayanan publik, perlu menjadi pedoman. Untuk menciptakan kondisi demikian, maka upaya pemerintah sangat diperlukan.

Fenomena yang terjadi saat ini di FTIK, bahwa masih terdapat pelayanan yang belum memenuhi standar kualitas pelayanan, seperti dalam hal pelayanan surat menyurat maupun pelayanan umum. Pelayanan surat menyurat di FTIK sangatlah banyak mulai dari surat surat terkait dengan kegiatan akademik maupun surat surat umum. Masih terjadi pengecekan surat yang kurang teliti seperti penomoran dan tanggal salah sehingga akan terjadi proses mengulang dalam penandatanganan oleh pimpinan. Kurang adanya tanggung jawab dan disiplin pegawai dalam manajemen waktu dimana saat jam pertama perkuliahan belum ada pegawai yang hadir/ piket, disaat selesai istirahat belum ada pegawai yang stand by untuk melayani yang berakibat banyaknya antrean pelayanan, kurangnya kemampuan pegawai dalam bidang IT yang berakibat ketergantungan pada tenaga IT jika terjadi kerusakan ringan pada mesin printer/ printer ngadat, dalam pembuatan sertifikat atau mendisain judul mmt untuk kegiatan masih sangat bergantung kepada tenaga IT, pegawai juga kurang memiliki inisiatif dalam bekerja, masih menunggu perintah atasan, dan juga juga infrastruktur penunjang pembelajaran yang kurang memadai.

Kepuasan masyarakat akan pelayanan yang diterima menjadi salah satu ukuran kinerja yang dapat digunakan oleh fakultas dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya. Berbagai macam persepsi sivitas akademika akan muncul setelah mereka berinteraksi langsung dalam berbagai kepentingan yang terkait dengan pelayanan. Menghadapi hal tersebut, fakultas sebagai pelayan masyarakat tentunya berusaha keras agar persepsi yang muncul bersifat positif sehingga dapat memberikan kepuasan terhadap masyarakat. Pelayanan yang ada seyogyanya sesuai dengan beberapa prinsip pelayanan umum yaitu prosedur pelayanan yang mudah dipahami dan tidak berbelit belit, dan mudah dilaksanakan, ketepatan waktu

dalam memberikan pelayanan, dan akurasi yang tepat sesuai waktu pelayanan yang sudah ditentukan sebelumnya, (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia, 2003).

Dalam hal ini kualitas pelayanan yang diberikan berupa pemenuhan kebutuhan masyarakat yang optimal harus sesuai dengan standar dan prosedur yang ada yang diberikan fakultas dan tentunya bagi pegawai juga sebagai bagian dalam melaksanakan tugas yang pelaksanaan pekerjaannya berdasar pada peraturan dan kebijakan yang berlaku.

Peran pimpinan dalam hal ini sangatlah penting dalam hal pembinaan kinerja pegawai untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Selama ini pimpinan sudah melakukan berbagai hal dalam upaya pembinaan kinerja pegawai. Mulai dari mengadakan pembinaan dengan melakukan rapat rutin untuk mengetahui kendala dan hambatan apa saja selama pelayanan di masing masing bagian. Mengadakan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi pegawai seperti pelatihan protokoler, pelatihan terkait IT, pelatihan budidaya tanaman dan pembuatan kompos dan juga diberikan siraman rohani agar spiritualitas pegawai juga terjaga serta memberikan kesempatan pegawai untuk melakukan studi di jenjang yang lebih tinggi.

Dari beberapa masalah yang muncul, maka dipandang perlu untuk melakukan kajian yang lebih lanjut terhadap pembinaan kinerja pegawai dan pengaruhnya terhadap peningkatan kualitas layanan di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Salatiga.

METODE PENELITIAN

Lokasi dan Subyek Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Salatiga. Peneliti yang mengembang tugas sebagai Analis Kepegawaian Ahli Muda di FTIK mempunyai tanggung jawab dalam manajemen pegawai sehingga peneliti mengambil lokasi sesuai dengan tempat tugas dengan alasan melihat secara langsung proses pembinaan pegawai dalam meningkatkan kualitas layanan di FTIK UIN Salatiga. Adapun Subyek penelitian ini adalah Dekan, Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, Kepala Bagian Tata Usaha, Sub Koordinator Akademik, dan Staf atau pegawai yang menerima pembinaan dan secara langsung mengaplikasikannya dalam bentuk pelayanan kepada masyarakat umum.

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dipakai dalam penelitian ini adalah metode analisa deskriptif kualitatif. Menurut Ruslan (2003: 212) bahwa analisa deskriptif kualitatif adalah jenis

penelitian yang berusaha memaparkan berdasarkan fakta yang ada serta menelusuri segala hal yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam melakukan penelitian memakai 4 teknik pengumpulan data yaitu (1) Pengamatan (observasi). Menurut Nasution (1988) dalam buku yang ditulis oleh Sugiyono (2010: 310) menyatakan bahwa observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Peneliti melakukan pengamatan langsung terhadap pelaksanaan pembinaan kinerja pegawai dan melihat secara langsung pelaksanaan pelayanan baik di lingkup program studi maupun di fakultas. (2) Wawancara (interview). Burhan Bungin (2003: 67) menyatakan bahwa dalam mencapai tingkat pemahaman akan suatu fenomena sosial sesuai dengan dunia pemahaman para pelakunya memerlukan cara penggalan data yang handal, disinilah letak relevansi metode atau teknik wawancara. Wawancara dilakukan baik dengan pimpinan, staf atau pegawai, dosen, mahasiswa dan masyarakat. (3) Dokumentasi. Menurut Suharsimi Arikunto (2006: 135), metode pencermatan dokumen merupakan suatu metode pencarian data mengenai hal-hal berupa catatan buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan, notulen rapat, catatan harian, foto-foto, dan sebagainya untuk menambah kelengkapan data.

Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi dengan mengorganisasikan data dalam katagori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan mana yang dipelajari, serta membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. (Sugiyono, 2012: 335). Beberapa langkah Analisa data yaitu: reduksi data, penyajian data dan kesimpulan.

Uji Keabsahan Data

Menurut Sugiyono (2012: 117) keabsahan data dalam penelitian, sering ditekankan pada uji validitas dan reliabilitas. Dalam penelitian kualitatif, temuan data dapat dikatakan valid apabila tidak ada perbedaan antara yang dilaporkan peneliti dengan apa yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti.

Menurut Sugiyono (2012: 117), teknik pengumpulan data triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan

data dan sumber data yang telah ada. Menurut Sugiyono ada tiga macam triangulasi yaitu: (1) Triangulasi Sumber. (2) Triangulasi Teknik. (3) Triangulasi Waktu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian dan pembahasan ini mengungkapkan tentang Pembinaan Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Kualitas Layanan di FTIK UIN Salatiga. Dalam penelitian ini difokuskan pada 1) bentuk-bentuk pembinaan kinerja pegawai; 2) hambatan dalam pembinaan kinerja ; 3) dan upaya untuk menghadapi hambatan.

Data tentang penelitian ini diperoleh dengan menggunakan instrumen observasi, dokumentasi, dan wawancara tidak terstruktur. Berikut ini merupakan penyajian data hasil analisis deskriptif yang diperoleh melalui wawancara tidak terstruktur kepada Dekan, Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, Kepala Bagian Tata Usaha dan Sub Koordinator Akademik, Kemahasiswaan dan Alumni serta para pegawai beserta pembahasannya.

1. Ketersediaan Fasilitas bagi pegawai untuk peningkatan kinerja di FTIK UIN Salatiga.

Pimpinan : Untuk menunjang pelaksanaan tugas dan fungsi dari pegawai maka diperlukan fasilitas yang memadai. Dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa Pimpinan berusaha memenuhi sarana prasarana bagi para pegawai dengan memberikan ruang kerja yang nyaman , tidak bising , cahaya dan ventilasi udara lancar, fasilitas kantor yang memadai dan selalu mengadakan pengecekan secara rutin. Sehingga pegawai dimudahkan dalam proses pelayanan dan pelayanan lebih cepat.

Pegawai : Upaya pimpinan sudah sangat baik dalam menyediakan sarana prasarana, kondisi ruang kerja sudah cukup lengkap untuk menunjang pekerjaan dengan baik. Jika ada keluhan dari pegawai terkait kendala sarana prasarana. Maka pimpinan dengan sigap meresponnya dan segera ambil tindakan. Sehingga dalam jangka waktu yang tidak lama permasalahan dapat teratasi.

Dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa sarana prasarana yang ada di FTIK UIN Salatiga sudah memadai sehingga tidak ada alasan bahwa dalam pelayanan terkendala dengan sarana prasarana.

2. Peningkatan kebutuhan rohani dan jasmani pegawai di FTIK UIN Salatiga.

Pimpinan : untuk melaksanakan tugas dengan baik tidak hanya dibutuhkan otak yang encer atau pintar, akan tetapi juga harus ditunjang dari sisi jasmani dan rohani para pegawai. Upaya yang dilakukan pimpinan dalam menjaga Kesehatan jasmani dan rohani seluruh pegawai adalah dengan melakukan apel pagi. Dengan mengikuti apel pagi. Disitulah diselipkan sedikit motivasi diri untuk melaksanakan tugas di pagi itu, selalu

diingatkan akan semangat kerja, loyalitas dan integritas para pegawai. Selain apel pagi ada jum'at sehat dan jum'at berbagi. Fasilitas olah raga sudah disiapkan Lembaga dalam meningkatkan Kesehatan jasmaninya. Kemudian ditambah anjuran sholat berjamaah di masjid serta mendengarkan kultum dan khutbah di hari jum'at, dan juga ada kegiatan kultum di bulan Ramadhan. Semua itu dilakukan dalam rangka menunjang Kesehatan jasmani dan rohani dari para pegawai.

Pegawai : Fasilitas olah raga sangat mendukung untuk kegiatan jasmani. Begitu pula dengan kebutuhan rohani dari pegawai didapatkan dari kajian Ramadhan, ada khataman Al Qur'an. Dan juga disaat apel pagi dilaksanakan, pimpinan menyisipkan motivasi motivasi kerja dengan memberikan contoh riil diantara pegawai yang berprestasi. Dengan begitu para pegawai dapat memacu dirinya untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pengguna layanan.

Wawancara menunjukkan bahwa pimpinan selalu support kepada para pegawainya baik dalam bentuk sarana prasarana maupun dari sisi jasmani dan rohani. Itu terbukti dengan tersedianya fasilitas untuk olah raga dan juga pelaksanaan siraman rohani yang senantiasa dilakukan oleh Lembaga.

3. Upaya yang dilakukan Pimpinan dengan adanya perkembangan teknologi saat ini.

Pimpinan : Memberikan fasilitas yang dibutuhkan oleh seluruh pegawai terkait dengan perkembangan teknologi dan menanyakan kepada staf IT apa saja kendala yang sering muncul serta mencari solusinya. Seperti contoh kebutuhan akan kegiatan zoom, maka membelikan perlengkapan yang menunjang kegiatan tersebut. Memberikan Pelatihan mengelola Zoom, pelatihan design grafis untuk menunjang pembuatan flyer kegiatan. Dengan begitu pegawai tidak merasa ketinggalan akan perkembangan teknologi sekarang ini.

Pegawai : Pimpinan memberikan fasilitas terkait dengan pelayanan online (surat2 online) yang didukung dengan jaringan internet yang memadai. Para pegawai diberikan pelatihan tentang perangkat terkait dengan Zoom dan juga cara membuat flyer untuk kegiatan2 prodi.

Hasil tersebut membuktikan bahwa pimpinan sangat peduli akan kebutuhan perkembangan teknologi. Dengan memberikan fasilitas yang memadai dan juga pelatihan terkait kegiatan IT.

4. Kesesuaian kompetensi pegawai yang diterima dengan persyaratan yang dibutuhkan.

Pimpinan : Mayoritas telah memiliki kompetensi, namun masih ada yang perlu perhatian khusus dalam peningkatan kompetensi Profesional, social dan kepribadian dalam memberikan pelayanan.

Pegawai : Sudah memiliki kompetensi, akan tetapi dengan perkembangan jaman maka kompetensi harus terus digali oleh karena itu masih perlu dilakukan pelatihan/workshop/ studi banding agar kompetensi yang dimiliki bisa menyesuaikan dengan perkembangan jaman.

Melihat hasil wawancara dan data yang ada, meski para pegawai saat ini sudah memiliki kompetensi diri masing masing, akan tetapi mereka masih butuh penyegaran dan penguatan kompetensi yang lain. Karena ketika ada tugas diluar bidangnya mereka mampu untuk menyesuaikan diri dengan bekal kompetensi yang didapat dari workshop/pelatihan/studi banding.

5. Proses pelaksanaan kegiatan.

Pimpinan : Secara riil dalam melaksanakan program telah menggunakan petunjuk teknis, berdasarkan pada Indikator Kinerja (IK) fakultas, walaupun masih ada yang perlu dilakukan perencanaan secara detail. Dalam kegiatan ada SOPnya, pegawai yang bekerja dengan SOP maka pekerjaannya bisa terselesaikan dengan tepat, cepat, efektif, efisien dan terhindar dari kesalahan, tetapi ada juga pegawai yang bekerja belum berpedoman pada SOP sehingga terjadi kesalahan dalam menjalankan tugasnya.

Pegawai : menggunakan disposisi, melihat SOP dan sesuai arahan dari pimpinan
Hal ini menunjukkan bahwa kegiatan yang berjalan saat ini didasarkan pada SOP yang ada, jika pun ada kesalahan dalam pelaksanaannya berarti tidak berpedoman pada SOP yang ada.

6. Penempatan pegawai.

Pimpinan : Penempatan pegawai di FTIK belum sepenuhnya berdasarkan kemampuan yang dibutuhkan, sehingga diperlukan analisis secara detail lagi.

Pegawai : sudah sesuai dengan saat penerimaan pegawai.

Melihat data data dan hasil wawancara menunjukkan bahwa proses penerimaan pegawai di UIN Salatiga dilakukan oleh pihak kepegawaian di rektorat. Selanjutnya penempatannya disesuaikan dengan kebutuhan dari masing-masing fakultas. Seiring dengan berkembangnya waktu, ada yang namanya rooling pegawai dengan tujuan untuk memberikan wawasan kepada para pegawai agar mampu bekerja di berbagai unsur. Untuk menunjang kemampuan para pegawai itulah maka perlu adanya pendampingan dan juga pelatihan pelatihan untuk membekali para pegawai dalam melaksanakan tugas tugasnya dan siap ditempatkan dimana saja.

7. Proses pemberian arahan dan delegasi wewenang.

Pimpinan : Proses pemberian arahan dan delegasi wewenang melalui disposisi dan arahan secara pribadi dengan dipanggil secara langsung atau melalui telp dan wa

Pegawai : Melalui Disposisi dari atasan sesuai dengan kegiatan dan apa yang perlu disiapkan, melalui perintah langsung dapat berupa perintah dari pesan singkat maupun dipanggil secara langsung.

Dari hasil wawancara antara pimpinan dan staf secara terpisah, dapat ditarik kesimpulan bahwa ada kesesuaian jawaban antara keduanya. Bahwa pemberian arahan dan delegasi secara prosedur adalah lewat disposisi meski perintah kadang bisa secara langsung maupun lewat pesan singkat/ whastapp

8. Cara Mengukur prestasi/kinerja pegawai

Pimpinan : Melihat Kesesuaian hasil kerja apakah sesuai petunjuk atau tidak, sesuai target atau tidak, ketepatan dalam melaksanakan tugas / dilihat dari absensi/ dilihat dari kedisiplinan waktu/ sering ijin apa tidak

Pegawai : Secara kekeluargaan pimpinan menanyakan kabar pegawai yang tidak hadir, apakah sesama staf saling mengetahui atau tidak dan ada ijin apa tidak, jika hasil kerja tidak sesuai dengan yang diharapkan maka akan ada bimbingan secara langsung, jika tidak diindahkan maka akan ditegur secara lisan baru kemudian tertulis. Ketika pegawai memberikan hasil kerja yang lebih dari yang diharapkan, maka pimpinan akan memberikan reward dengan mengikutkan kedalam beberapa kegiatan.

Hasil tersebut membuktikan bahwa penilaian secara berkala sangat diperlukan dalam rangka pembinaan kinerja pegawai. Dan Tindakan reward dan punishment juga dilakukan dalam upaya memberikan keadilan bagi pegawai.

9. Usaha Pembinaan kinerja pegawai yang sudah dilakukan.

Pimpinan : FTIK sebagai Fakultas tertua dan juga terbanyak mahasiswa senantiasa berusaha untuk selalu meningkatkan diri terutama dibidang layanan. Dengan layanan yang baik maka image masyarakat terhadap FTIK juga akan baik. Oleh karena itu mulai tahun 2019 berbagai usaha dalam peningkatan kualitas salah satunya adalah pembinaan pegawai. Adapun pembinaan pegawai yang sudah dilakukan antara lain: Training Cleaning Service dan Sumber Daya Manusia (Tahun 2019), Workshop Peningkatan Mutu Layanan Akademik (Tahun 2019)Pelatihan , Perawatan Dan Budidaya Tanaman Serta Pelatihan Design Grafis Dan Audio Visual (Tahun 2020), Capacity Building Peningkatan Kinerja Bagi Tenaga Kependidikan (Tahun 2021), siraman rohani/ pembinaan kinerja pegawai dan juga mengadakan studi banding.

Pegawai : Alhamdulillah para pegawai di FTIK sudah mengikuti berbagai macam kegiatan peningkatan kinerja dalam upaya meningkatkan kualitas layanan. Dengan ilmu yang diperoleh dapat membekali diri sehingga bisa memberikan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat.

Pembahasan dari hasil wawancara tersebut membuktikan bahwa pegawai sangat membutuhkan pembinaan kinerja dalam upaya peningkatan kualitas layanan. Karena dengan berbagai macam ilmu yang didapat dari kegiatan pembinaan sangat bermanfaat dan mendukung proses pelayanan yang lebih baik lagi. Dan tidak merasa puas dengan apa yang ada sekarang, akan tetapi masih perlu ilmu ilmu yang lain seiring dengan kemajuan jaman saat ini.

10. Kesempatan apa saja yang diberikan kepada pegawai untuk meningkatkan kemampuannya.

Pimpinan : Bagi pegawai yang akan melanjutkan Studi Lanjut ke jenjang yang lebih tinggi sangatlah didukung selama studi tersebut sesuai dengan aturan yang berlaku di kepegawaian, bagi JFT juga kita dukung untuk pengembangan diri dengan melakukan penelitian selama tidak mengganggu kegiatan regular.

Pegawai : Pimpinan sangat mensupport pegawai yang akan melanjutkan studi ke jenjang yang lebih tinggi, Hal ini dibuktikan dengan diberikannya pengantar untuk melakukan studi lanjut. Karena tanpa adanya surat pengantar dari pimpinan, maka tidak akan dikeluarkan surat ijin belajar yang akhirnya Ijazah tidak akan diakui.

Bukti bahwa Pimpinan sangat peduli dengan Pembinaan kinerja pegawai adalah dengan mensupport dan memberikan pengantar ijin belajar selama studi tersebut sesuai dengan aturan kepegawaian dan tidak mengganggu aktivitas pelayanan.

Adapun Angket yang kita bagikan sejumlah 30 angket yang terdiri dari Alumni (3 orang), Masyarakat (2 orang), Dosen (5 orang) dan Mahasiswa (20 orang). Dari hasil angket yang kita sampaikan berikut pembahasan dari hasil angket dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Petugas mampu menjelaskan Prosedur Pelayanan di FTIK UIN Salatiga dengan jelas .
Pembahasan : Dengan hasil angket yang kita sebar membuktikan bahwa petugas sudah mampu untuk menjelaskan prosedur pelayanan yang ada di FTIK dengan jelas.
2. Petugas FTIK UIN Salatiga memberikan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan yang diminta.
Pembahasan: Pelayanan yang diberikan oleh petugas sudah sesuai dengan apa yang diminta oleh public.
3. Persyaratan pelayanan di FTIK UIN Salatiga sesuai dengan jenis pelayanan
Pembahasan : persyaratannya pun juga sesuai dengan jenis pelayanannya.
4. Petugas di FTIK UIN Salatiga dapat memberikan informasi dengan jelas dan mudah diterima.

Pembahasan : Informasi yang diberikan oleh petugas sudah bisa dimengerti dan diterima dengan jelas oleh publik

5. Petugas di FTIK UIN Salatiga berada pada pos pelayanan sesuai dengan jam kerja
Pembahasan : dari 30 angket yang dibagikan ada 3 orang yang menjawab bahwa masih ada petugas yang tidak standby pada jam kerja. Itu berarti dari segi disiplin pegawai masih perlu ditingkatkan lagi.
6. Petugas di FTIK UIN Salatiga memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat
Pembahasan: ada 2 orang dari 30 orang yang menjawab kurang setuju tentang kecepatan dan ketepatan pelayanan. Melihat persentasenya, bisa jadi hal ini terkait dengan surat-surat atau legalisir yang harus ditandatangani asli. Jika pimpinan yang paraf dan berhak untuk menandatangani surat baru ada dinas luar, secara otomatis pelayanan juga akan mengalami keterlambatan.
7. Petugas di FTIK UIN Salatiga memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan.
Pembahasan: sudah sangat jelas membuktikan bahwa etika para pegawai sudah bagus.
8. Petugas di FTIK UIN Salatiga memberikan pelayanan dengan adil.
Pembahasan: ada 1 orang yang mengalami pelayanan tidak adil. Hal ini akan dilakukan evaluasi lagi.
9. Infrastruktur penunjang pelayanan di FTIK UIN Salatiga memadai.
Pembahasan: ada 4 orang yang menyatakan kurang memadai. Infrastruktur meliputi banyak hal dan untuk wilayah infrastruktur yang ada di fakultas masih belum sepenuhnya menjadi tanggung jawab fakultas. Masih ada beberapa yang masuk kewilayah rektorat. Tindak lanjutnya akan dikomunikasikan dengan rektorat.
10. Tempat pelayanan di FTIK UIN Salatiga aman dan nyaman
Pembahasan : Sudah sangat jelas bahwa tempat pelayanan sangat aman dan nyaman.

Selain dari hasil wawancara dan angket tersebut di atas, peneliti juga mencari data-data dan dokumen serta observasi secara langsung terkait pembinaan kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas layanan di FTIK UIN Salatiga.

SIMPULAN

Hasil penelitian dan pembahasan mengungkapkan tentang pembinaan kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas layanan di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Salatiga. Dalam penelitian ini difokuskan pada :

1. Bentuk pembinaan kinerja pegawai yang telah dilakukan oleh pimpinan dalam rangka meningkatkan kualitas layanan di FTIK antara lain:
 - a. Training Cleaning Service dan Sumber Daya Manusia (Tahun 2019);
 - b. Workshop Peningkatan Mutu Layanan Akademik (Tahun 2019), Pelatihan Perawatan Dan Budidaya Tanaman Serta Pelatihan Design Grafis Dan Audio Visual (Tahun 2020);
 - c. Capacity Building Peningkatan Kinerja Bagi Tenaga Kependidikan (Tahun 2021);
 - d. Pelatihan Keprotokoleran, Pembawa Acara, Public Speaking bagi SDM di FTIK (2022);
 - e. Pembinaan pegawai/ siraman rohani baik di tingkat fakultas maupun tingkat Institut;
 - f. Pemberian Ijin Studi Lanjut dan Ijin Penelitian;
 - g. Pengiriman delegasi untuk melakukan studi banding ke Intansi lain.
2. Hambatan dalam pembinaan kinerja pegawai yaitu:
 - a. Perbedaan latar belakang pendidikan menjadi salah satu factor yang mengakibatkan kemampuan pegawai dalam mengaplikasikan bentuk bentuk pembinaan bisa berbeda-beda sehingga belum bisa memberikan pelayanan yang cepat dan tepat;
 - b. pembinaan kedisiplinan pegawai yang seharusnya bisa dilakukan saat apel pagi kadang terhambat dikarenakan agenda kesibukan kedinasan dari pimpinan maupun padatnya kegiatan baik dari fakultas maupun dari program studi;
 - c. Penambahan infrastruktur dengan tujuan mengoptimalkan kinerja pegawai dihadapkan dengan pengadaan yang masih bergantung pada anggaran rektorat sehingga harus melewati prosedur pengusulan barang dan menunggu keputusan dari rektorat.
3. Upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan antara lain :
 - a. Pimpinan melakukan koordinasi dengan rektorat terkait infrastuktur penunjang pelayanan umum, dengan cara permohonan pengajuan infrastruktur yang dilengkapi dengan pengajuan proposal berikut RAB nya;
 - b. Meningkatkan kompetensi pegawai dengan mengadakan kegiatan yang menunjang hal tersebut seperti mengikuti pelatihan/workshop/seminar/studi banding/bimtek/diklat yang relevan dengan disertai proposal dan RAB nya;
 - c. Memberikan dukungan para pegawainya untuk studi lanjut ke jenjang yang lebih tinggi;
 - d. Memberikan kesempatan kepada Jabatan Fungsional Tertentu untuk melaukan penelitian sesuai dengan bidangnya untuk pengembangan karier;
 - e. Mengadakan pengukuran kinerja pegawai secara berkala dengan disertai reward dan punishment.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggakara Herpradipta, 2010. Analisis Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Motivasi, dan Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Karyawan pada PT Karyadeka Alam Lestari Semarang. Skripsi Universitas Diponegoro Semarang.
- Armstrong dan Baron, 1998. Behavior in Organization, Prentice Hall, New York Wexley, K.N, and Yukl, L.A. 1998. Organizational Behavior and Personnel Psychology. Boston: Richard D. Irwin, Inc.
- A.W. Widjaja, Adminidtrasi Kepegawaian, (Jakarta: Rajawali, 1986), Hal. 15.
- Burhan Bungin, Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial lainnya, (Jakarta: Putra Grafika, 2007), 68
- Brahmasari Ida Ayu dan Agus Suprayetno. (2008). "Pengaruh Motivasi Kerja, Kepemimpinan dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan serta Dampaknya pada Kinerja Perusahaan (Studi kasus pada PT. Pei Hai International Wiratama Indonesia)". Jurnal Pasca Sarjana Manajemen dan Kewirausahaan. Vol.10, No. 2. Universitas 17 Agustus Surabaya.
- Cuk Budihardjo, 2008. Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja, Kepemimpinan dan Komitmen Organisasional Terhadap Semangat Kerja Karyawan (Studi kasus BLK dan Industri Semarang). Skripsi Universitas Diponegoro Semarang.
- Dessler, G. (1997) Manajemen Personalialia. Edisi 3. Terjemahan Agus Dharma. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Fred Luthans, 2006. Perilaku Organisasi. Yogyakarta: Andi.
- Indra Marjaya and Fajar Pasaribu, " Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi, Dan Pelatihan Terhadap Kinerja Pegawai," *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen 2*, no. 1 (2019): 129–147.)
- Kristi Poerwandari, *Pendekatan Kualitatif Untuk Penelitian Perilaku Manusia* (LPSP3 Fakultas Psikologi Universitas Indonesia, 2007), 191.
- Kumorotomo, Wahyudi. 1998. Etika Administrasi Negara. Cetakan II. Jakarta ; PT. Raja Grafindo Persada.
- Lexy, Moleong. 2002. Metode Penelitian Kualitatif, Bandung: CV. Remaja
- Malayu S.P. Hasibuan, Manajemen Sumber Daya Manuisa, (Jakarta: Bumi Aksara, 2014),Hal. 75.
- Marjaya, Indra, and Fajar Pasaribu. "Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi, Dan Pelatihan Terhadap Kinerja Pegawai." *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen 2*, no. 1 (2019): 129–147.

- Maolani, Ilam. "PEMBINAAN MORAL REMAJA SEBAGAI SUMBER DAYA MANUSIA DILINGKUNGAN MASYARAKAT: Studi Deskriptif-Analitik Tentang Pelaksanaan Program Pembinaan Dan Pengembangan Remaja Dalam Peningkatan Sikap Moral Di Lima Dewan Keluarga Masjid Desa Lingawangi Kecamatan Leuwisari Kabupaten Tasikmalaya." PhD Thesis, Universitas Pendidikan Indonesia, 2003.
- Mohammad Noer, " Artikel Metode Pembinaan atau Pengembangan SDM " , <https://presenta.co.id/artikel/metode-pengembangan-sdm/>. 2020.
- Moleong, Lexy J. 1990. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung. Rosda Karya.
- Mulyani, Sri. " PEMBINAAN PEGAWAI DALAM RANGKA MENINGKATKAN KINERJA PELAYANAN PUBLIK DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PURI HUSADA KABUPATEN INDRAGIRI HILIR." *MAP (Jurnal Manajemen dan Administrasi Publik)* 3, no. 4 (2020): 467–482.
- Nainggolan. 1997. Pembinaan Pegawai Negri Sipil. Jakarta: Gunung Agung.
- Novianti, L D. " Analisis ' Two Way Communication ' Pimpinan Dalam Meningkatkan Pembinaan Kedisiplinan Pegawai Pada Kantor Satuan Polisi Pamong" *Jurnal Mutakallimin: Jurnal Ilmu Komunikasi* 1, no. 1 (2019).
- Purba, Fahrunnisa Nurriszky. "Pengaruh Pembinaan Pegawai Terhadap Etika Pelayanan Di Kantor Kecamatan Medan Barat." *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ilmu Sosial dan Politik [JIMSIPOL]* 2, no. 1 (2022).
- Robbins, Stephen P, .2006. Perilaku Organisasi, Edisi Kesepuluh, Alih Bahasa Drs. Benjamin Molan. Jakarta: PT Indeks.
- Rosady Ruslan, Metode Penelitian, Public Relations dan Komunikasi, (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2003), 212.
- Saehu, Aep Ahmad. "PENGARUH PEMBINAAN DAN PENGEMBANGAN KARIR TERHADAP KINERJA PEGAWAI." *Journal of Management Review* 2, no. 3 (2018).
- Sanapiah Azis. 2000. Pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan masyarakat jurnal Administrasi Negara Vol 6 Nomor 1.
- Saputro, Lukman Khamdani. "Model Pembinaan Pegawai Untuk Meningkatkan Kinerja Di Ub Guest House." *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik* 7, no. 3 (2021).
- Sedarmayanti, 2009. Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja. Bandung: Mandar Maju.
- Setiadi, Asep. " Pengaruh Kepemimpinan Dan Kompetensi Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan Publik." *Journal of Management Review* 2, no. 2 (2018): 209–218.
- Siagian Sondang P, (2002) Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja, Cetakan Pertama. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

- Sudjana, N., & Ibrahim. (2014). Penelitian dan penilaian pendidikan. Bandung: Sinar Baru Algensindo.
- Sugiyono. 2009. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, Dr. Memahami penelitian kualitatif (Bandung: Alfabeta, 2010)
- Sugiyono. (2012). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Suharsimi, Arikunto. "Manajemen penelitian." *Jakarta: Rineka Cipta* (2005).
- Soegeng Prijodarminto, Pegawai Negeri Sipil, Posisi, Pengelolaan dan Pembinaan, (Jakarta: Pradnya Paramita, 1993), Hal. 52-54
- Toha Miftah, 1999. Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya. Jakarta: PT Grafindo Persada.