

# EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TUGAS BELAJAR DAN IZIN BELAJAR OLEH BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH PROVINSI JAWA TENGAH

Gusnanda Bondan Febriansyah

NPP. 29.0802

*Asdaf Kota Semarang Provinsi Jawa Tengah  
Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah*

Email: bondanfebrians@gmail.com

## ABSTRACT

**Problem Statement/Background (GAP):** The author focuses on the implementation of civil service administration services regarding the submission of study assignments and study permits in the Central Java Provincial Government which is still considered not optimal. There are still civil servants who are not administratively orderly in submitting study assignments and study permits. **Purpose:** The purpose of this study was to determine, describe, and analyze the effectiveness, inhibiting factors, and efforts of the Regional Personnel Agency of Central Java Province in minimizing the inhibiting factors for the effectiveness of administrative services for study assignments and study permits. **Methods:** This study uses a descriptive qualitative method with an inductive approach and analysis of the theory of effectiveness according to policy implementation according to Gibson. Data collection techniques using in-depth interviews (14 informants), documentation and observation. **Results/Findings:** There are still civil servants who do not have an orderly administration in submitting study assignments and study permits. This is not in accordance with Central Java Governor Regulation Number 31 of 2013 concerning Study Permits and Central Java Governor Regulation Number 71 of 2015 concerning Study Tasks. **Conclusion:** the effectiveness of administrative services for study assignments and study permits is effective but not optimal. There are several obstacles in the effectiveness of the administration of study assignments and study permits, including the lack of awareness of civil servants in complying with the administration of study assignments and study permits, and the condition of the consultation room which is not good. The government's effort to overcome these problems is to socialize through *social media Instagram* obtain information about study assignments and study permits.

**Keywords:** Effectiveness, Study Tasks, Study Permits

## ABSTRAK

**Pemasalahan/Latar Belakang:** Penulis berfokus pada pelaksanaan pelayanan administrasi kepegawaian tentang pengajuan tugas belajar dan izin belajar di lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah dinilai masih belum maksimal. Masih terdapat PNS belum tertib administrasi dalam pengajuan

tugas belajar dan izin belajar. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisis efektivitas, faktor penghambat, dan upaya Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Tengah dalam meminimalisasi faktor penghambat efektivitas pelayanan administrasi tugas belajar dan izin belajar. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif dan analisis terhadap teori efektivitas menurut implementasi kebijakan menurut Gibson. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan wawancara mendalam (14 informan), dokumentasi dan observasi. **Hasil/Temuan:** Masih terdapat PNS belum tertib administrasi dalam pengajuan tugas belajar dan izin belajar. Hal ini tidak sesuai dengan Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 31 Tahun 2013 Tentang Izin Belajar dan Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 71 Tahun 2015 Tentang Tugas Belajar. **Kesimpulan:** efektivitas pelayanan administrasi tugas belajar dan izin belajar sudah efektif namun belum optimal. Terdapat beberapa hambatan dalam efektivitas pelayanan administrasi tugas belajar dan izin belajar ini, diantaranya adalah kurangnya kesadaran dari PNS dalam menaati administrasi tugas belajar dan izin belajar, dan kondisi ruangan konsultasi yang kurang baik. Upaya pemerintah dalam mengatasi permasalahan tersebut yaitu melakukan sosialisasi melalui *social media instagram* agar mudah diperoleh informasi tentang tugas belajar dan izin belajar.

**Kata Kunci:** Efektivitas, Tugas Belajar, Izin Belajar

## I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

UUD 1945 pasal 1 ayat (3) menjelaskan bahwa "Negara Indonesia merupakan negara yang berlandaskan hukum". Indonesia juga merupakan negara yang menganut sistem demokrasi. Demokrasi menurut Abraham Lincoln adalah "pemerintahan dari rakyat, oleh rakyat, dan untuk rakyat" (Hanafi 2013:235). Menurut UUD 1945 Pasal 1 Ayat 2 menjelaskan bahwa "kedaulatan berada di tangan rakyat".

Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 menjelaskan bahwa "Pemerintahan Daerah merupakan kegiatan pemerintahan yang dilakukan oleh pemerintah daerah sesuai dengan asas otonomi dan tugas pembantuan yang dipimpin oleh kepala daerah". Kepala daerah dibantu oleh perangkat daerah dalam melaksanakan pemerintahan daerah. Perangkat daerah yang dimaksud adalah Aparatur Sipil Negara (ASN). "ASN merupakan profesi pegawai negeri sipil (PNS) yang diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian dan mempunyai tugas dalam suatu jabatan pemerintahan atau tugas lainnya", hal ini ditegaskan pada pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014. Dalam menjalankan tugasnya, PNS mempunyai hak, salah satu hak PNS adalah memperoleh pengembangan kompetensi. "Pengembangan kompetensi bertujuan untuk pengembangan diri dan meningkatkan kemampuan PNS. Pengembangan kompetensi dilakukan melalui pendidikan formal berkelanjutan dalam bentuk tugas belajar dan izin belajar", hal ini dijelaskan pada Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2013.

Salah satu misi BKD Provinsi Jawa Tengah yaitu peningkatan tertib administrasi dan layanan prima kepegawaian. "Administrasi didefinisikan sebagai suatu pekerjaan tulis menulis atau ketatausahaan, seperti kegiatan mencatat, mengolah, menyimpan, dan mengirim" (Chrisyanti 2011:3). "Administrasi kepegawaian merupakan segala sesuatu yang berkaitan dengan pegawai dari awal perekrutan sampai

dengan pelepasan pegawai” (Mukhlis 2012:6). Dalam pelaksanaan pengembangan kompetensi pendidikan formal, PNS harus melalui Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditentukan. PNS yang akan mengembangkan kompetensinya melalui pendidikan formal tugas belajar dan izin belajar harus mematuhi persyaratan administrasi kepegawaian yang diatur dalam Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 31 Tahun 2013 dan Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 71 Tahun 2015. Pelaksanaan pelayanan administrasi kepegawaian tentang pengajuan tugas belajar dan izin belajar di lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah dinilai masih belum maksimal.

### **1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP)**

Permasalahan yang berkaitan dengan efektivitas pelayanan administrasi tugas belajar dan izin belajar oleh badan kepegawaian daerah Provinsi Jawa Tengah yaitu Pelaksanaan pelayanan administrasi kepegawaian tentang pengajuan tugas belajar dan izin belajar di lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah dinilai masih belum maksimal. Hal ini dibuktikan dengan wawancara yang dilakukan penulis kepada PNS yang bertugas di Sub Bidang Dokumentasi dan Data Kepegawaian menyatakan bahwa masih terdapat PNS belum tertib administrasi dalam pengajuan tugas belajar dan izin belajar. Hal ini tidak sesuai dengan Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 31 Tahun 2013 Tentang Izin Belajar dan Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 71 Tahun 2015 Tentang Tugas Belajar. Ditinjau dari data yang telah ditemukan penulis maka dapat disimpulkan bahwa dari tahun 2018 s/d 2020 terdapat 49 PNS yang tidak memenuhi syarat (TMS) dalam pengajuan izin belajar di Lingkungan Provinsi Jawa Tengah. Sedangkan terdapat 1231 PNS yang memenuhi syarat pengajuan izin belajar. Berdasarkan data yang ada maka dapat disimpulkan bahwa sejak tahun 2017 s/d 2021 terdapat 116 PNS yang tidak memenuhi syarat (TMS) dalam pengajuan tugas belajar di Lingkungan Provinsi Jawa Tengah. Sedangkan terdapat 290 PNS yang memenuhi syarat pengajuan izin belajar di tahun 2015-2021. Terkhusus data yang tidak memenuhi syarat pengajuan tugas belajar di tahun 2021, terdapat 40 PNS yang tidak memenuhi syarat, terjadi lonjakan yang signifikan dari tahun 2020 ke tahun 2021, hal ini menambah ketertarikan penulis untuk meneliti lebih lanjut.

### **1.3. Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini terinspirasi dari penelitian sebelumnya, yaitu terkait dengan efektivitas pelayanan administrasi tugas belajar dan izin belajar oleh badan kepegawaian daerah Provinsi Jawa Tengah. Penelitian Wahyu Rahmadhan dan Muhammad Aswin Hasibuan berjudul *Prosedur Penerbitan Surat Izin Belajar Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Pemerintahan Deli Serdang pada tahun 2014*, menemukan bahwasannya proses implementasi kebijakan tentang izin belajar dan tugas belajar PNS di Pemerintahan Kabupaten Deli Serdang tidak berjalan sesuai dengan peraturan yang berlaku, dan masih banyak PNS yang tidak memenuhi persyaratan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Penelitian berikutnya yaitu penelitian dari Aida Fitriani yang berjudul *Implementasi Kebijakan Ketentuan Pemberian Ijin Belajar Bagi Pegawai Negeri Sipil (PNS)*, penelitian ini menjelaskan bahwasannya Pembinaan terhadap PNS izin belajar belum optimal dilaksanakan. Masih adanya kelemahan pada proses evaluasi terhadap pelaksanaan program pengembangan melalui pendidikan umum / formal belum berjalan sesuai dengan apa yang seharusnya biasanya evaluasi yang kemudian diikuti dengan pemberian sanksi mungkin akan mengubah perilaku aparat untuk mematuhi aturan yang telah ditetapkan.

Penelitian berikutnya yaitu dari Marthin E, yang berjudul *Evaluasi Kebijakan Pemberian Tugas Belajar Dan Izin Belajar Bagi Pegawai Negeri Sipil Di Lingkungan Institut Agama Islam Negeri Pontianak* yang berkesimpulan bahwasannya pemberian tugas belajar yang dilaksanakan Institut Agama Islam Negeri Pontianak yang diberikan kepada dosen PNS sudah terlaksana sesuai harapan, hal ini dapat dibuktikan dengan peningkatan kualitas dosen, sosialisasi kebijakan tugas belajar melalui media visual telah terlaksana. Tetapi dalam proses pengawasan tugas belajar masih kurang efektif karena proses pelaporan akademik secara berkala bagi penerima tugas belajar belum dilaksanakan.

#### **1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana fokus penelitian yang dilakukan berbeda dari sebelumnya selain itu tempat lokasi penelitian pun dilakukan di Provinsi Jawa Tengah. Berbeda dari Wahyu Rahmadhan dan Muhammad Aswin Hasibuan, Aida Fitriani, Marthin E. Selain itu efektivitas pelayanan administrasi tugas belajar dan izin belajar oleh badan kepegawaian daerah Provinsi Jawa Tengah memiliki manfaat yaitu pengembangan kompetensi bertujuan untuk pengembangan diri dan meningkatkan kemampuan PNS. Pengembangan kompetensi dilakukan melalui pendidikan formal berkelanjutan dalam bentuk tugas belajar dan izin belajar. Selain itu PNS yang akan mengembangkan kompetensinya melalui pendidikan formal tugas belajar dan izin belajar harus mematuhi persyaratan administrasi kepegawaian yang diatur dalam Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 31 Tahun 2013 dan Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 71 Tahun 2015.

#### **1.5. Tujuan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisis efektivitas, faktor penghambat, dan upaya Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Tengah dalam meminimalisasi faktor penghambat efektivitas pelayanan administrasi tugas belajar dan izin belajar.

## **II. METODE**

Penelitian ini menggunakan metode deksriptif kualitatif dengan pendekatan induktif dikarenakan pendekatan kualitatif mampu mendeskripsikan fenomena sosial yang diharapkan dapat menjelaskan hal-hal yang berkaitan dengan efektivitas pelayanan administrasi tugas belajar dan izin belajar oleh badan kepegawaian daerah Provinsi Jawa Tengah ini.

Penulis mengumpulkan data melalui wawancara, dokumentasi dan observasi. Dalam melakukan pengumpulan data kualitatif, penulis melakukan wawancara secara mendalam terhadap 14 orang informan yang terdiri dari Kepala BKD Provinsi Jawa Tengah, Kepala Bidang Perencanaan Perencanaan dan Pengembangan, Analisis Pengembangan Sumber Daya Manusia, PNS Pengusul Tugas Belajar dan Izin Belajar, PNS Yang Tidak Memeuhi Syarat Administrasi Tugas Belajar dan izin Belajar.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis efektivitas pelayanan administrasi tugas belajar dan izin belajar oleh badan kepegawaian daerah Provinsi Jawa Tengah. menggunakan teori dari Gibson. Teori tersebut memiliki 5 indikator dalam mengukur efektivitas yaitu Produksi/Produktivitas, Mutu/Kualitas, Efisiensi, Fleksibilitas dan Kepuasan. Adapun pembahasannya dapat dilihat dalam sub bab berikut :

#### 3.1. Produksi/Produktivitas

Produktivitas menyangkut tentang bagaimana suatu organisasi menggunakan sumber daya yang diatur dan digunakan secara maksimal guna untuk mencapai tujuan organisasi. Produktivitas Badan Kepegawaian Daerah terkait dengan bagaimana Badan Kepegawaian Daerah menggunakan sumber daya secara maksimal untuk memaksimalkan pelayanan administrasi tugas belajar dan izin belajar di lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah. untuk memenuhi target tugas belajar dan izin belajar dilakukan melalui sosialisasi secara *continue*, surat pengumuman di internal OPD dan melalui nota dinas ke pada bidang bagian. Dalam memastikan PNS yang bertugas dalam pelayanan administrasi tugas belajar dan izin belajar bekerja dengan cermat, selalu diberikan motivasi agar PNS yang bertugas bekerja sesuai komitmen awal. Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Tengah telah memberikan kemudahan pelayanan kepada PNS yang mengajukan tugas belajar dan izin belajar. Konsultasi dapat dilakukan melalui *online*, PNS yang lokasi dinas nya jauh tidak diwajibkan untuk datang langsung ke kantor Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Tengah. Selain itu dokumen asli dapat dikirim melalui *online* dengan cara *scan* untuk mempermudah verifikasi agar tidak perlu membawa dokumen ke kantor Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Tengah.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disebutkan bahwa indikator produktivitas pada efektivitas pelayanan administrasi tugas belajar dan izin belajar sudah sesuai dengan teori efektivitas menurut Gibson yang menyebutkan bahwa indikator produktivitas berkaitan dengan bagaimana organisasi mengatur sumber daya dan digunakan secara maksimal untuk mencapai tujuan organisasi. Hal ini ditunjukkan dengan Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Tengah menggunakan *website*, *twitter*, dan *instagram* untuk membagikan persyaratan tugas belajar dan izin belajar. Kecermatan PNS yang bertugas juga sudah baik, hal ini dibuktikan dengan verifikasi yang dilakukan PNS yang bertugas mengenai dokumen pengajuan, meskipun masih ada PNS pemohon yang tidak memenuhi syarat, ternyata hal itu disebabkan oleh tidak cermatnya PNS pemohon terhadap persyaratan yang telah ditentukan.

#### 3.2 Mutu/Kualitas

“Kualitas merupakan kesesuaian kenyataan dengan standar yang telah ditentukan” (Siti 2016:7). Kualitas pelayanan administrasi sangat menentukan hasil dari tujuan organisasi, dalam hal ini adalah bagaimana Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Tengah memberikan kualitas pelayanan kepada PNS pemohon tugas belajar dan izin belajar. Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Tengah telah memanfaatkan sarana dan prasarana yang ada untuk menjaga kualitas pelayanan administrasi tugas belajar dan izin belajar. sarana prasarana yang ada sangat membantu Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Tengah, terlebih di tahun 2022 sarana prasarana ditambah dengan

komputer dan printer yang baru. Dokumen PNS pemohon masih banyak yang berupa dokumen fisik, tentunya pemanfaatan sarana prasarana seperti komputer, dan printer yang memadai jumlahnya sangat menentukan kualitas pelayanan dari Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Tengah.

Adanya aplikasi izin belajar sudah mulai digunakan sejak Desember 2021. Aplikasi ini sangat memudahkan PNS pemohon ataupun PNS yang bertugas di kepegawaian, karena sebelum adanya aplikasi izin belajar, berkas yang diajukan masih berkas fisik, verifikasi manual, PNS yang tidak memenuhi syarat harus dihubungi satu per satu untuk memberi informasi apakah mereka memenuhi syarat atau tidak memenuhi syarat. Berkas yang diajukan melalui aplikasi juga sudah berupa *e-file*, jadi sudah mengurangi berkas yang menumpuk di ruang kepegawaian, mengurangi kemungkinan berkas hilang dan membantu jika ingin mencari berkas tertentu. Berdasarkan penjelasan tersebut dapat dinyatakan bahwa indikator kualitas pada efektivitas pelayanan administrasi tugas belajar dan izin belajar sudah sesuai dengan teori efektivitas menurut Gibson yang menyebutkan bahwa kualitas merupakan “kesesuaian kenyataan dengan standar yang telah ditentukan” (Siti 2016:7). Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Tengah sudah berjalan baik.

### **3.3 Efisiensi**

Efisiensi menurut Admosudiharjo merupakan “bagaimana suatu organisasi menggunakan sumber daya secara maksimal untuk mencapai tujuan” (Irhas 2013:46). Penggunaan sumber daya secara maksimal yang dilakukan oleh Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Tengah sudah dilakukan dengan baik. Salah satu indikatornya adalah ketepatan waktu yang diberikan oleh PNS yang bertugas untuk memberikan pelayanan secepat mungkin. Pelayanan yang cepat akan membantu Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Tengah mencapai tujuan organisasi. Tetapi masih terdapat hambatan dalam proses pelayanan jika harus menunggu pimpinan untuk melakukan persetujuan. Pelaksanaan pelayanan tugas belajar dan izin belajar diperlukan tujuan yang jelas dalam pelaksanaannya. BKD Provinsi Jawa Tengah telah berupaya dalam mewujudkan Visi BKD Provinsi Jawa Tengah yaitu “Menjadi pengelola manajemen kepegawaian yang profesional dan unggul”. Dapat disimpulkan bahwa pelayanan administrasi tugas belajar dan izin belajar yang dilakukan oleh Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Tengah telah sesuai dengan prosedur yang berlaku. Proses pelayanan dari awal pengajuan sampai dengan penerbitan surat izin belajar ataupun hasil seleksi tugas belajar telah sesuai dengan prosedur yang berlaku.

### **3.4 Fleksibilitas**

Fleksibilitas merupakan “bagaimana organisasi merespon perubahan lingkungan yang ada di sekitar” (Wibowo 2006:75). Fleksibilitas organisasi juga merupakan “hasil dari interaksi antara organisasi dan lingkungan” (Hiariey 2018:112). Kemampuan PNS yang bertugas menghadapi permasalahan yang dihadapi karena pelayanan administrasi tugas belajar dan izin belajar dengan PNS pemohon tugas belajar dan izin belajar sudah berjalan dengan baik. Fleksibilitas pegawai menghadapi permasalahan yang terjadi sudah berjalan dengan baik. Permasalahan yang dimiliki PNS pemohon tugas belajar dan izin belajar, PNS yang bertugas memberikan solusi untuk PNS pemohon atas permasalahan yang dihadapi. PNS yang bertugas di bidang kepegawaian sudah mempunyai komitmen bahwa pelayanan

kepada PNS pemohon tugas belajar dan izin belajar merupakan salah satu tugas penting mereka demi tercapainya tujuan dari organisasi.

Bahwa dapat diartikan pelayanan administrasi tugas belajar dan izin belajar sudah sesuai dengan teori efektivitas menurut Gibson, yaitu pada indikator fleksibilitas. Fleksibilitas PNS yang bertugas melayani tugas belajar dan izin belajar sudah berjalan dengan baik, hal itu dibuktikan dengan respon PNS yang bertugas terhadap permasalahan yang ada, PNS yang bertugas selalu menawarkan solusi kepada PNS pemohon, karena mereka sudah berkomitmen bahwa tugas belajar dan izin belajar mempunyai tujuan untuk meningkatkan organisasi mereka. Pelayanan yang cepat dan tidak memandang siapa yang mereka layani juga sudah diterapkan oleh PNS yang bertugas melayani tugas belajar dan izin belajar, mereka menerapkannya sama rata, sama cepatnya, baik itu hanya staff biasa ataupun pejabat.

### **3.5 Kepuasan**

Menurut Kotler dan Keller (Lumban 2016:126) kepuasan merupakan perasaan gembira ataupun kecewa yang ditunjukkan oleh seseorang yang muncul karena telah membandingkan antara harapan dan kenyataan terhadap kinerja suatu pelayanan. Dalam indikator kepuasan dalam pelayanan administrasi tugas belajar dan izin belajar di dalam teori efektivitas menurut Gibson, penulis menggambarkan bagaimana PNS yang bertugas memberikan kesan yang baik kepada PNS yang mengajukan tugas belajar dan izin. Pemberian solusi merupakan hal penting yang harus dilaksanakan oleh pelayan kepegawaian. PNS yang mempunyai masalah akan memberikan kesan dan tanggapan yang baik kepada PNS yang bertugas saat masalah mereka terdapat solusi, begitu juga sebaliknya, jika PNS yang mempunyai masalah merasa masalah mereka tidak terselesaikan maka akan menimbulkan kesan yang buruk terhadap PNS pelayan kepegawaian.

Pelayanan yang sesuai dengan prosedur yang berlaku juga berpengaruh pada kesan yang ditinggalkan PNS yang mengajukan tugas belajar dan izin belajar. Prosedur yang telah ditentukan di awal akan mempermudah PNS yang mengajukan tugas belajar dan izin belajar dalam mengajukan, berbeda jika prosedur yang berlaku tidak sesuai dengan kenyataan, seperti halnya pelayanan yang dipersulit, menunggu terlalu lama, hal itu tentunya akan meninggalkan kesan yang buruk bagi PNS yang mengajukan tugas belajar dan izin belajar. Kemudahan informasi yang diberikan PNS yang bertugas juga berpengaruh dalam meninggalkan kesan dan tanggapan yang baik kepada PNS pemohon tugas belajar dan izin belajar. Pemberian informasi yang terlalu sedikit, tidak ada PNS yang bisa dihubungi, sulitnya mengetahui informasi akan berpengaruh pada kesan dan tanggapan PNS yang mengajukan tugas belajar dan izin belajar.

Menurut penjelasan di atas, PNS yang bertugas melaksanakan pelayanan tugas belajar dan izin belajar sudah memberikan pelayanan yang baik untuk meninggalkan tanggapan dan kesan yang baik kepada PNS yang mengajukan tugas belajar dan izin belajar. Seperti selalu menerapkan senyum, salam dan sapa dalam kondisi apapun, pemberian solusi terhadap permasalahan yang mereka alami, memberikan kemudahan mendapatkan informasi, dan melakukan pelayanan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Langkah-langkah di atas telah dilakukan oleh PNS yang bertugas melayani tugas belajar dan izin belajar.

### **3.6 Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Pelaksanaan efektivitas pelayanan administrasi tugas belajar dan izin belajar oleh Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Tengah dapat dinilai dari lima dimensi yang telah dipaparkan, dengan hasil penelitian terungkap pelayanan yang diberikan oleh BKD Provinsi Jawa Tengah menunjukkan sikap pelayanan yang baik kepada PNS pemohon tugas belajar dan izin belajar dan respon yang baik dari PNS pemohon tugas belajar dan izin belajar terhadap pelayanan yang diberikan, namun dalam fasilitas ruangan pelayanan belum sepenuhnya maksimal karena dipengaruhi oleh beberapa faktor penghambat sehingga pelayanan yang diberikan belum efektif sepenuhnya.

Program ini sudah berjalan cukup efektif seperti temuan Wahyu Rahmadhan dan Muhammad Aswin Hasibuan (Wahyu Rahmadhan dan Muhammad Aswin Hasibuan, 2014), namun program ini juga masih mempunyai kekurangan yaitu sarana dan prasarana penunjang dalam pelaksanaan pelayanan, dalam hal ini adalah kondisi ruangan konsultasi yang masih perlu diperbaiki, kersipan masih perlu diperbaiki dengan cara penambahan lemari arsip ataupun melakukan arsip secara *online*.

Selain itu, penelitian ini berbeda dari penelitian Aida Fitriani (Aida Fitriani, 2017) dimana penelitian ini melakukan sosialisasi melalui *social media instagram* agar mudah diperoleh informasi tentang tugas belajar dan izin belajar, pelayanan dengan tegas agar tidak ada upaya meremehkan pelaksanaan tugas belajar dan agar PNS benar-benar mempunyai niat untuk mengembangkan kompetensi, tidak hanya mengambil keuntungan dalam tugas belajar dan izin belajar.

Efektivitas pelayanan administrasi tugas belajar dan izin belajar oleh Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Tengah juga mempunyai kekurangan lain dibandingkan dengan penelitian sebelumnya yaitu kesadaran dari PNS pemohon tugas belajar dan izin belajar yang masih rendah dalam mentaati persyaratan administrasi tugas belajar dan izin belajar dan belum ada niat untuk benar-benar mengembangkan kompetensi sebagai PNS seperti temuan Marthin E (Marthin E, 2017).

### **3.7 Diskusi Temuan Menarik Lainnya**

Penulis menemukan hambatan dalam efektivitas pelayanan administrasi tugas belajar dan izin belajar oleh Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Tengah ini yaitu Kurangnya kesadaran tersebut dapat dilihat pada masih adanya masyarakat yang masih tidak lengkap dalam pengumpulan berkas pengajuan tugas belajar dan izin belajar, pengumpulan berkas yang terlambat, pengajuan jurusan yang diinginkan tidak sesuai dengan tugas fungsi di dinas mereka bekerja, dan *mindset* yang salah dari PNS pemohon tugas belajar dan izin belajar karena hanya mencari keuntungan dari pelaksanaan tugas belajar dan izin belajar bukan karena ingin melaksanakan pengembangan kompetensinya sebagai PNS. Selain itu kondisi ruangan pelayanan tugas belajar dan izin belajar BKD Provinsi Jawa Tengah masih harus diperbaiki karena masih banyak dokumen yang menumpuk di ruangan, selain itu juga harus diberikan ruangan khusus untuk melaksanakan konsultasi, agar PNS pemohon tugas belajar dan izin belajar fleksibel untuk bertanya dan tidak terganggu oleh PNS lain.

## **IV. KESIMPULAN**

Penulis menyimpulkan bahwa efektivitas pelayanan administrasi tugas belajar dan izin belajar sudah efektif namun belum optimal. Terdapat beberapa hambatan dalam efektivitas pelayanan administrasi tugas belajar dan izin belajar ini, diantaranya adalah kurangnya kesadaran dari PNS dalam mentaati administrasi tugas belajar dan izin belajar, dan kondisi ruangan konsultasi yang kurang baik. Upaya

pemerintah dalam mengatasi permasalahan tersebut yaitu melakukan sosialisasi melalui *social media instagram* agar mudah diperoleh informasi tentang tugas belajar dan izin belajar.

**Keterbatasan Penelitian:** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Tengah sebagai model studi kasus yang dipilih berdasarkan pendapat Gibson.

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*):** Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan efektivitas pelayanan administrasi tugas belajar dan izin belajar untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Tengah beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- Abdurachman, Arifin. 1960. *Kerangka Pokok-Pokok Manajemen Umum*. Jakarta: PT. Ichtiar Baru Van Hoeve.
- Alma, Buchari. 2007. *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Amitai & Etzioni. 1964. *Social Change, Sources, Patterns and Consequences*. New York: Basic Books Inc Publishers.
- Berg, Bruce L. 2011. *Use of Triangulation Research Methodology*. Chrisyanti, Irra. 2011. *Pengantar Ilmu Administrasi*. Jakarta: PT Prestasi Pustakarya.
- Cooper, Donald R. 2017. *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: McGraw-Hill.
- Cresswell, J. 2018. *Research and Design Qualitative, Quantitative and Mixed Methods Approaches*. USA: Thousand Oaks California.
- Direktorat SDM Universitas Indonesia. 2016. *Seri Panduan SDM Tugas Belajar Dan Izin Belajar Untuk Pegawai Tetap*.
- Flippo, Edwin. 1987. *Manajemen Personalia*. Jakarta: Erlangga.
- Gibson, LJ dkk. 2001. *Organisasi, Terjemahan Agus Dharma*. Jakarta: Erlangga.
- Hanafi, M. 2013. "Kedudukan Musyawarah Dan Demokrasi Di Indonesia." *Jurnal Cita Hukum* 1(2):235.
- Handoko, T. Hani. 2000. *Manajemen Personalia Dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE