

**ANALISIS KINERJA BPMP PROVINSI JAMBI DALAM
MEMBERIKAN PELAYANAN**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Syarat Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Administrasi

Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2023

ABSTRAK

Bella Sabrina Indrayati Pakpahan, 1610843005, Analisis Kinerja Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Jambi dalam Memberikan Pelayanan, Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Andalas, Padang, 2023. Dibimbing oleh: Dr. Roni Ekha Putera, S. IP, M. PA. Skripsi ini terdiri dari 117 halaman dengan referensi 15 buku teori, 8 skripsi, 6 jurnal, 7 dokumen, dan 1 sumber internet.

Skripsi ini merupakan penelitian yang bertujuan mendeskripsikan kinerja Balai Penjaminan Mutu Pendidikan di Provinsi Jambi. Dimana, penelitian ini dilatarbelakangi oleh predikat yang diberikan oleh Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan pada Tahun 2020 kepada BPMP Provinsi Jambi dengan nilai C untuk pelayanannya. Dimana, predikat ini jauh lebih kecil dibandingkan dengan BPMP pada provinsi lainnya. Setelah dilakukan observasi awal, peneliti menemukan bahwa pelayanan yang diberikan oleh BPMP tidak sesuai harapan.

Penelitian ini mengacu pada teori yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto yaitu: Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, Responsibilitas dan Akuntabilitas. Dengan metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data yang diperoleh dilakukan dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara dan dokumentasi. Sedangkan teknik pemilihan informan dilakukan dengan cara *purposive sampling*. Sementara itu, untuk pemeriksaan keabsahan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik triangulasi sumber

Dari hasil penelitian ini diperoleh kesimpulan bahwa kinerja Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Jambi dalam memberikan pelayanan secara umum dapat dikatakan masih belum maksimal. Hal ini ditandai dengan masih adanya beberapa indikator dari teori yang digunakan belum mencapai hasil yang diharapkan, seperti masih ditemukannya sarana dan prasarana pendukung jalannya kinerja organisasi yang bermasalah, kurangnya jumlah sumber daya manusia, serta belum maksimalnya pengelolaan keluhan yang ada di BPMP Provinsi Jambi.

Kata Kunci: Kinerja, BPMP Provinsi Jambi, Pelayanan.

ABSTRACT

Bella Sabrina Indrayati Pakpahan, 1610843005, Department Performance in Balai Penjaminan Mutu Pendidikan in Jambi Province, Department of Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Andalas University, Padang, 2023. Guided by Dr. Roni Ekha Putera, S.IP, M.PA. This thesis consist of 117 pages with references to 15 theory books, 8 thesis, 6 journals, 7 documents, and 1 internet website.

This thesis is a study that aims to describe the performance of Balai Penjaminan Mutu Pendidikan in Jambi Province. Where, this research was motivated by the title given by Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan in 2020 to BPMP Jambi Province with a value of C for its services. Where, this predicate is much smaller than the BPMP in other provinces. After conducting initial observations, the researchers found that the services provided by the BPMP were not as expected.

This study refers to the theory put forward by Agus Dwiyanto namely: Productivity, Service Quality, Responsiveness, Responsibility and Accountability. The method used in this research is a qualitative research method with a descriptive approach. The data obtained was carried out using data collection techniques in the form of interviews and documentation. While the informant selection technique was carried out by means of purposive sampling. Meanwhile, to check the validity of the data in this study was carried out using the source triangulation technique

From the results of this study it was concluded that the performance of BPMP Jambi Province in providing services in general can be said to be still not optimal. This is indicated by the presence of several indicators from the theory used that have not achieved the expected results, such as the discovery of facilities and infrastructure to support problematic organizational performance, a lack of human resources, and complaints management that has not been maximized at the BPMP Jambi Province.

Keyword: Performance, BPMP Jambi Province, Services.