

# KINERJA DINAS PENDIDIKAN PEMUDA DAN OLAHRAGA DALAM PEMBERANTASAN BUTA AKSARA DI KABUPATEN MINAHASA SELATAN PROVINSI SULAWESI UTARA

Rivan Kasenda  
Jericho D. Pombengi  
V. Y. Londa

**Abstract:** *The purpose of this study was to determine the extent of Performance Department of Education Youth and Sports in the eradication of illiteracy in the South Minahasa district. In this study, the authors use the theory of the performance of public organizations of Agus Dwiyanto, where the indicator of productivity, quality of service, responsiveness, responsibility and accountability on the performance Dikpora in the eradication of illiteracy in the South Minahasa district. Productivity of employees in carrying out the task of public service within the meaning of serving the eradication of illiteracy are not yet optimal. Quality of service is not their complaint or a suggestion box facility if people are not satisfied with the services provided. Because customer satisfaction is the extent to which the notion of performance of products or services meet the expectations of society. Responsiveness is lacking so that the responsiveness Dikpora in accommodating and following up aspirations of the community, especially in combating illiteracy. Responsibility performance is no longer entering literacy programs into the annual performance plan Dikpora South Minahasa district, because the organization would achieve the stated goals when performance is in accordance with the predetermined plan that is from the beginning of the work. While the accountability of the Department of Education, Youth and Sports in the eradication of illiteracy is a form of accountability for service providers literacy to all parties who have the right and authority to hold accountable those either directly or indirectly.*

*This study uses qualitative research methods and retrieve information through interviews with eight informants and assisted with interview guides available. It was concluded that the South Minahasa District Dikpora performance in the eradication of illiteracy has not run optimally.*

*Keywords: organizational performance, the eradication of illiteracy*

## PENDAHULUAN

Bagi bangsa Indonesia sangat strategis untuk merumuskan kembali kebijakan negara terkait dengan kondisi buta aksara yang masih mendera rakyat Indonesia. Terlebih lagi dengan hadirnya pemimpin baru, di mana revolusi mental dihadirkan dengan meningkatkan kualitas pendidikan bangsa yang di antaranya

adalah dengan pemberantasan buta aksara. Karena buta aksara sangat berpengaruh atas indeks pembangunan manusia atau human development index (HDI).

Tinggi rendahnya buta aksara akan menjadi penentu utama tinggi-rendahnya kualitas pembangunan manusia Indonesia. Angka buta aksara menyumbang dua pertiga dalam penentuan HDI, sepertiga dalam

pendidikan, dan lainnya ekonomi serta kesehatan (Nuryanti dalam Hafidzoh, 2014). Sesuai dengan hasil dilapangan menunjukkan bahwa masih banyak masyarakat kabupaten Minahasa Selatan terlebih contoh di kecamatan Motoling Timur, kecamatan Motoling, kecamatan Motoling Barat, kecamatan Ranoyapo dan kecamatan Kumelembuai terlihat bahwa masih banyak masyarakat yang Buta Aksara, terindikasi mereka hanya putus sekolah “patah pensil” alias hanya lulusan Sekolah Dasar dan SMP. Hal ini menunjukkan bahwa pemerintah daerah belum serius memerangi masalah buta aksara, itu dikarenakan tingkat produktivitas pelayanan sangatlah kurang, kemudian kualitas layanan cenderung menjadi semakin penting dalam menentukan ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima belum optimal dan responsivitas, adalah kemampuan Dikpora kabupaten Minsel untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan public sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat masih sangat minim. Faktor lain juga seperti responsibilitas dari Dikpora kabupaten Minsel belum memperlihatkan dan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi. Permasalahan yang terakhir adalah akuntabilitas dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak, dan itu belum

maksimal didalam lingkungan Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Minahasa Selatan.

Adapun tujuannya untuk menjelaskan sejauhmana Kinerja Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga dalam Pemberantasan Buta Aksara di Kabupaten Minahasa Selatan.

Menurut Tika P, kinerja sebagai hasil-hasil fungsi pekerjaan/kegiatan seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu (Tika, 2006).

Mengacu pada pengertian diatas, bahwa unsur pembentuk kinerja organisasi adalah terdiri atas: efisiensi, efektivitas, kualitas dan keadilan, maka dapat didefinisikan bahwa kinerja organisasi adalah: ”hasil kerja yang secara akumulatif dicapai oleh organisasi berdasarkan sasaran yang ditetapkan untuk mencapai tujuan yang ditentukan sebelumnya”.

Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian urusan rumah tangga daerah dalam bidang pendidikan, pemuda dan olahraga, serta melaksanakan kewenangan desentralisasi dan tugas dekonsentrasi di bidang pendidikan, pemuda dan olahraga.

Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut, Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga mempunyai fungsi :

- a. Perumusan kebijakan teknis bidang pendidikan, pemuda dan olahraga;

- b. Pengelolaan sarana prasarana bidang pendidikan, pemuda dan olahraga;
- c. Pemberian rekomendasi dan pelaksanaan pelayanan umum sesuai bidang pendidikan, pemuda dan olahraga;
- d. Pembinaan pelaksanaan tugas sesuai dengan bidang pendidikan, pemuda dan olahraga;
- e. Pelaksanaan urusan Tata Usaha.

Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan dari Dinas Dikpora dalam memberantas buta aksara. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dengan output.

Isu mengenai kualitas layanan cenderung menjadi semakin penting dalam menjelaskan kinerja Dinas Dikpora Minsel dalam memberikan pelayanan public dalam memberantas buta aksara. Responsivitas, adalah kemampuan Dinas Dikpora Minsel untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan public sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsivitas disini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Responsibilitas, menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan Dinas Dikpora Minsel dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip

administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit. Oleh sebab itu responsibilitas bisa saja pada suatu ketika berbenturan dengan responsivitas.

Akuntabilitas publik menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan Dinas Dikpora Minsel tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Asumsinya adalah para pejabat politik tersebut karena dipilih oleh rakyat, dengan sendirinya akan selalu merepresentasikan kepentingan rakyat. Dalam konteks ini, konsep akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi public itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak. Kinerja Dinas Dikpora Minsel tidak hanya sekedar dilihat dari ukuran internal yang dikembangkan oleh organisasi public atau pemerintah, seperti pencapaian target. Kinerja sebaiknya harus dinilai dari ukuran eksternal, seperti nilai-nilai dan norma yang berlaku dalam masyarakat. Suatu kegiatan organisasi public memiliki akuntabilitas yang tinggi kalau kegiatan itu dianggap benar dan sesuai dengan nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

Pada prinsipnya akuntabilitas didefinisikan oleh Prof Miriam Budiardjo (dalam Krina P, 2003) sebagai pertanggungjawaban pihak yang diberi mandat untuk memerintah kepada mereka yang memberi mandat itu. Akuntabilitas bermakna pertanggungjawaban dengan menciptakan

pengawasan melalui distribusi pada berbagai lembaga pemerintah sehingga mengurangi penumpukkan kekuasaan sekaligus menciptakan kondisi saling mengawasi (*checks and balances system*). Guy Peter menyebutkan ada 3 tipe akuntabilitas yaitu: 1). Akuntabilitas keuangan, 2). Akuntabilitas administratif, 3). Akuntabilitas kebijakan publik.

Akuntabilitas publik adalah prinsip yang menjamin bahwa setiap kegiatan penyelenggaraan pemerintahan dapat dipertanggungjawabkan secara terbuka oleh pelaku kepada pihak-pihak yang terkena dampak penerapan kebijakan. Pengambilan keputusan didalam organisasi-organisasi publik melibatkan banyak pihak. Oleh sebab itu wajar apabila rumusan kebijakan merupakan hasil kesepakatan antara warga dan pemerintah.

## **METODE PENELITIAN**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode Penelitian Kualitatif. Penelitian Kualitatif atau penelitian naturalistik adalah suatu proses *inquiry* (penyelidikan) tentang pemahaman berdasarkan tradisi-tradisi metodologis, jelas pemeriksaan bahwa menjelajah suatu masalah sosial atau manusia (Boeng. 1992).

Unsur Manusia sebagai instrumen kunci yaitu peneliti yang terlibat langsung dalam observasi partisipasi, unsur informan dalam penelitian ini diambil 10 orang informan, 4 org pegawai Dikpora dan 6 org masyarakat *stakeholder*. Pada penelitian ini

memfokuskan pada produktivitas, kualitas layanan, responsivitas. Responsibilitas dan akuntabilitas yang berkaitan dengan Kinerja Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga dalam Pemberantasan Buta Aksara.

## **HASIL**

Wawancara mengenai kualitas layanan bahwa untuk mendapatkan Informasi mengenai prosedur pelayanan begitu mudah di dapatkan, akan tetapi prosedur alur pelayanan masih sulit untuk dipahami. Dalam memberikan pelayanan sangatlah disiplin dan cukup bertanggung jawab dan melayani masyarakat secara adil dan sesuai dengan nomor antrian yang ada. Mutu dari layanan dilihat dari terlihat dari sikap ramah dan sopan santun serta pelayanan yang sesuai dengan target waktu yang ditentukan. Adapun sarana dan prasarana yang disediakan tidak memudahkan proses pelayanan.

Indikator responsivitas terlihat dari dinas Dikpora belum mampu mengenali kebutuhan dan permintaan masyarakat sehubungan dengan permasalahan buta aksara, dalam menjalankan pekerjaannya, serta belum sesuai menjalankan misi dan tujuannya.

Indikator responsibilitas dari hasil wawancara memperlihatkan bahwa pelaksanaan kegiatan dinas Dikpora belum sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau

sesuai dengan kebijakan dinas Dikpora baik eksplisit maupun implisit.

Indikator akuntabilitas dilihat dari jawabannya bahwa dalam hal pembuatan keputusan yang belum memenuhi standar etika dan nilai-nilai yang benar maupun nilai-nilai yang berlaku di masyarakat, belum juga terlihat kejelasan dari sasaran kebijakan yang diambil dan belum sesuai dengan visi dan misi dari dinas Dikpora itu sendiri, tidak konsisten maupun kelayakan dari target operasional yang telah ditetapkan maupun prioritas dalam mencapai target tersebut, serta tidak mampu mempublikasikan informasi mengenai suatu keputusan melalui media massa baik cetak maupun elektronik yang ada, serta tidak adanya akses masyarakat pada informasi atas suatu keputusan setelah keputusan dibuat dan belum nampak adanya mekanisme pengaduan masyarakat, sehingga ketersediaan sistem informasi manajemen dan monitoring hasil yang telah dicapai oleh pemerintah belum terlihat.

## **PEMBAHASAN**

Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dengan output. Dan oleh karena itu Efektivitas adalah pencapaian tujuan secara tepat atau memilih tujuan-tujuan yang tepat dari serangkaian alternatif atau pilihan cara dan menentukan

pilihan dari beberapa pilihan lainnya, Efektifitas bisa juga diartikan sebagai pengukuran keberhasilan dalam pencapaian tujuan-tujuan yang telah ditentukan.

Sedangkan efisiensi adalah penggunaan sumber daya secara minimum guna pencapaian hasil yang optimum. Efisiensi menganggap bahwa tujuan-tujuan yang benar telah ditentukan dan berusaha untuk mencari cara-cara yang paling baik untuk mencapai tujuan-tujuan tersebut. Efisiensi hanya dapat dievaluasi dengan penilaian-penilaian relatif, membandingkan antara masukan dan keluaran yang diterima. Efektifitas adalah melakukan tugas yang benar sedangkan efisiensi adalah melakukan tugas dengan benar. Penyelesaian yang efektif belum tentu efisien begitu juga sebaliknya. Yang efektif bisa saja membutuhkan sumber daya yang sangat besar sedangkan yang efisien barangkali memakan waktu yang lama. Sehingga sebisa mungkin efektivitas dan efisiensi bisa mencapai tingkat optimum untuk kedua-duanya.

Berdasarkan hasil penelitian kepada seluruh informan yang ada maka kinerja dari indikator produktivitas seperti kehadiran ASN dilingkungan Dikpora Minsel memperlihatkan bervariasi ada yang hadir tapi ada juga yang tidak, begitu juga dengan kehadiran pada jam kerja tidak optimal, namun memperlihatkan pegawai selalu pulang tepat waktu di akhir jam kerja, hal-hal seperti itu menunjukkan bahwa produktivitas pegawai dalam melaksanakan tugas pelayanan kepada masyarakat dalam arti

kata melayani pemberantasan buta aksara yang ada belumlah optimal ini disebabkan oleh pegawai tidak melakukan tugas yang benar dan tidak melakukan tugas dengan benar.

Isu mengenai kualitas layanan cenderung menjadi semakin penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan public. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi public. Dengan demikian kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan indikator kinerja organisasi publik.

Hampir sebagian masyarakat tidak mengetahui informasi mengenai prosedur/ tahapan alur pelayanan yang diberikan kepada masyarakat terlebih dalam hal program pemberantasan buta aksara, dan ini terlihat bahwa petugas kurang terlihat di loket pelayanan, kurang cepat dalam memberikan pelayanan sesuai dengan berkas layanan yang diajukan, pelayanan bersikap kurang ramah dan sopan saat memberikan pelayanan, jangka waktu pelayanan tidak sesuai dengan target waktu pelayanan yang telah ditentukan, begitu pula terlihat dalam penataan ruang pelayanan di Kantor Dikpora tidak bersih dan rapih, serta sarana dan prasarana yang disediakan tidak memudahkan proses pelayanan,

Dalam hal kualitas pelayanan tidak adanya fasilitas pengaduan atau kotak saran jika masyarakat merasa tidak puas terhadap

pelayanan yang diberikan. Karena menurut Kotler (2006) mengenai kepuasan pelanggan bahwa: Kepuasan konsumen adalah sejauh mana anggapan kinerja produk atau jasa memenuhi harapan pembeli (masyarakat). Bila kinerja produk lebih rendah daripada harapan pelanggan, maka pelanggan tidak puas, bila prestasi sesuai atau melebihi harapan pelanggan, maka pelanggan merasa puas. Memang informasi yang didapat bahwa program pemberantasan buta aksara sudah dilaksanakan sejak tahun 2007 dan sampai pada sarana prasarana tersedia berupa gedung. Namun sangatlah disayangkan karena proses pemberantasan buta aksara belumlah mencapai pada hasil yang maksimal dan belum tuntas atau dengan kata lain masih banyak juga masyarakat buta aksara, hal demikian membuat masyarakat tidak puas karena program tersebut hanya samapi pada tahun tersebut dan tidak *sustainable/* tidak berkelanjutan sampai sekarang ini. Beberapa informasi yang berasumsi bahwa proyeknya sudah tidak ada alias tidak ada lanjutannya.

*Responsiveness* atau responsivitas ini mengukur daya tanggap *provider* atau pemerintah dalam hal ini Dikpora kabupaten Minsel terhadap harapan, keinginan, aspirasi serta tuntutan *customers/* masyarakat. (Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2005).

Indikator responsivitas terlihat dari kinerja Dikpora dalam memberantas masyarakat buta aksara bisa dikatakan belum mampunya

pemerintah/ Dikpora untuk dapat mengenali kebutuhan dan permintaan masyarakat dalam menjalankan pekerjaannya. Sehingga Ratminto dan Winarsih (2005) mengatakan bahwa tidak ada kerelaan untuk menolong *customers*/masyarakat dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas. Pada sisi lain Dikpora dalam pelaksanaan pekerjaannya melayani masyarakat belum menjalankan misi dan tujuannya. Padahal kita ketahui bersama bahwa setiap organisasi dalam menjalankan tugasnya selalu berpatokan pada visi, misi dan tujuan organisasi sehingga proses pencapaian tujuan dari organisasi tersebut dapat tercapai dengan baik sesuai dengan harapan kita bersama.

Bahwasannya kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsivitas disini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas dimasukkan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas yang rendah ditunjukkan dengan ketidakselarasan antara pelayanan dengan kebutuhan masyarakat. Hal tersebut jelas menunjukkan kegagalan organisasi dalam

mewujudkan misi dan tujuan organisasi publik. Organisasi yang memiliki responsivitas rendah dengan sendirinya memiliki kinerja yang jelek pula. Adanya informasi bahwa pada tahun 2007 proyek pemberantasan buta aksara berjalan dengan lancar, selanjutnya menjadi pertanyaan kenapa sekarang tidak ada lagi program kerja demikian, jawabannya sebenarnya sederhana dimana organisasi harus mampu mengenali dan merasakan harapan dan keinginan kebutuhan dari masyarakat khususnya dalam hal memberantas buta aksara.

Responsivitas penyelenggaraan pemerintahan dapat direfleksikan sebagai bentuk kemampuan para penyelenggara pemerintahan dalam mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda kegiatan berdasarkan aspirasi masyarakat, memprioritaskan kegiatan pembangunan untuk masyarakat dan menjalankan program-program pembangunan atas dasar kebutuhan dan keinginan masyarakat. Dalam penelitian ini adalah bagaimana daya tanggap Dikpora dalam menampung dan menindaklanjuti aspirasi masyarakat terutama dalam memberantas buta aksara.

*Responsibility* atau tanggungjawab adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik dilakukan dengan tidak melanggar ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan. Pemerintah yang baik adalah pemerintahan yang bertanggung jawab terhadap penyelenggaraan pemerintahan/Dikpora yang sesuai dengan

ketentuan, norma, dan aturan yang telah ditetapkan pemerintah di atasnya (pemerintah kabupaten Minsel). Indikator responsibilitas terhadap kinerja dinas Dikpora dalam pelaksanaan kegiatan organisasi publik dilakukan tidak sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit. Menurut Dimock bahwa prinsip-prinsip administrasi yaitu *planning, organizing, staffing, directing, coordinating, reporting, budgeting* (POSDCoRB). Dalam suatu organisasi langkah pertama yang harus diambil adalah tahapan perencanaan, karena setiap organisasi harus bekerja sesuai rencana kerja yang sudah ada sebelumnya, penelitian yang sudah dilakukan menunjukkan bahwa kinerja Dikpora tidak lagi memasukan program pemberantasan buta aksara kedalam rencana kinerja tahunan Dikpora kabupaten Minsel, karena organisasi itu akan mencapai pada tujuan yang sudah ditentukan bilamana kinerjanya sesuai dengan rencana yang sudah ditetapkan sebelumnya yaitu dari awal kerja.

Akuntabilitas Publik menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat public yang dipilih oleh rakyat. Asumsinya adalah bahwa para pejabat politik tersebut karena dipilih oleh rakyat, dengan sendirinya akan selalu merepresentasikan kepentingan rakyat. Dalam konteks ini, konsep dasar akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu

konsisten dengan kehendak masyarakat banyak. Kinerja organisasi publik tidak hanya bisa dilihat dari ukuran internal yang dikembangkan oleh organisasi publik atau pemerintah, seperti pencapaian target. Kinerja sebaiknya harus dinilai dari ukuran eksternal, seperti nilai-nilai dan norma yang berlaku dalam masyarakat. Suatu kegiatan organisasi public memiliki akuntabilitas yang tinggi kalau kegiatan itu dianggap benar dan sesuai dengan nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

Menurut Dwiyanto (2006) mengemukakan bahwa akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran nilai-nilai dan norma eksternal yang ada di masyarakat atau yang dimiliki oleh para *stakeholders*/pemangku kepentingan. Acuan pelayanan yang digunakan oleh organisasi publik juga dapat menunjukkan tingkat akuntabilitas pemberian pelayanan publik. Acuan pelayanan yang dianggap paling penting oleh suatu organisasi publik adalah dapat merefleksikan pola pelayanan yang dipergunakan yaitu pola pelayanan yang akuntabel yang mengacu pada kepuasan masyarakat sebagai pengguna jasa. Dengan demikian, akuntabilitas Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga dalam pemberantasan buta aksara merupakan bentuk pertanggungjawaban Dikpora kabupaten Minahasa Selatan atas penyelenggara pelayanan pemberantasan buta aksara kepada seluruh pihak

yang memiliki hak dan kewenangan untuk meminta pertanggungjawaban tersebut baik secara langsung maupun tidak langsung. Karena itu tertuang didalam konstitusi negara Indonesia yaitu dalam UUD 1945 yang mengatakan bahwa kedaulatan ada ditangan rakyat, artinya rakyat nyata-nyata memiliki hak dan kewenangan untuk meminta pertanggungjawaban kepada pemerintah dalam hal ini memberantas masyarakat yang masih mengalami buta aksara.

## **KESIMPULAN**

Setelah melalui pembahasan dapatlah penulis menarik kesimpulan dari penelitian ini dengan bertitik tolak pada indikator-indikator Kinerja Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga adalah sebagai berikut:

1. Produktivitas, Aparatur Sipil Negara bahwa tidaklah mencerminkan pada pegawai yang sesungguhnya sehingga terlihat dari tingkat keberhasilan belum sepenuhnya membaik dalam pencapaian tujuan-tujuan yang telah ditentukan, sedangkan efisiensi membandingkan antara apa yang sudah dikerjakan pegawai dan keluaran yang diterima oleh masyarakat. Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Minahasa Selatan bekerja belum sesuai dengan standar operasional prosedur yang ada sehingga produktivitas terhadap kinerja dalam pemberantasan buta aksara belumlah optimal.
2. Kualitas Layanan, belumlah sepenuhnya baik pada pelayanan yang diberikan kepada masyarakat baik itu informasi-informasi untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat, persyaratan-persyaratan dalam pelayanan serta bagaimana masyarakat harus mengadu ketika kebutuhan mereka tidak bisa terpenuhi oleh pemerintah, dalam hal ini masyarakat buta aksara yang ada.
3. Responsivitas, memperlihatkan bahwa daya tanggap dinas Dikpora kabupaten Minsel belum sepenuhnya baik terhadap harapan, keinginan dan aspirasi masyarakat, karena kerinduan serta keinginan masyarakat buta aksara untuk dapat diikutsertakan dalam program pemerintah tidak terlaksana.
4. Responsibilitas, terkadang harapan tidak sesuai dengan kenyataan atau *da' sein and da' sollen*. Dinas Dikpora dalam menjalankan tugas dan pekerjaannya belum sesuai dengan misi dan tujuannya, dan hal demikian dapat dikatakan bahwa kegiatan yang dilaksanakan belum maksimal maka responsibilitas terhadap kinerja dinas Dikpora Kabupaten Minsel dalam pemberantasan buta aksara belum maksimal memenuhi kebutuhan masyarakat.
5. Akuntabilitas, akurasi dan kelengkapan informasi yang berhubungan dengan cara-cara mencapai sasaran suatu program tidak lengkap, tidak ada akses masyarakat pada informasi atas suatu keputusan setelah keputusan dibuat dan mekanisme pengaduan masyarakat, tidak tersedianya

sistem informasi manajemen dan monitoring hasil yang telah dicapai oleh pemerintah.

## Saran

Berdasarkan penarikan kesimpulan maka dapatlah dibuat suatu rekomendasi atau saran-saran antara lain:

1. Seyogyanya lebih ditingkatkan lagi produktivitas dinas Dikpora dalam hal memperhatikan disiplin kerja dari Aparatur Sipil Negara sehingga mendapatkan suatu organisasi yang efektif dan efisien.
2. Perlunya peningkatan layanan dari Dikpora dalam hal untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, agar supaya kualitas layanan dapat maksimal menurut standar operasional prosedur yang ada.
3. Dinas Dikpora lebih memperkuat daya tanggap untuk merespon keinginan dan kebutuhan masyarakat dalam hal ini untuk pemberantasan buta aksara.
4. Dinas Dikpora sudah harus lebih jeli lagi melihat program kerja yang menjadi skala prioritas yaitu kebutuhan dan tuntutan masyarakat selama ini, dan setiap kebijakan yang dikeluarkan seharusnya dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang ada.
5. Dinas Dikpora perlu lagi meningkatkan pelayanan kepada masyarakat bahwa setiap informasi yang ada harus disebarluaskan kepada masyarakat baik pamphlet atau

lewat media cetak dan media elektronik sehingga masyarakat dapat mengetahui perkembangan pembangunan yang ada.

## DAFTAR PUSTAKA

Siti Muyassarotul Hafidzoh, 2014. Pemberantasan Buta Aksara. Litbang PW Fatayat NU DIY. [www.republika.co.id](http://www.republika.co.id)

Dwiyanto Agus, dkk. 2002. Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia. Pusat Studi dan Kependudukan dan Kebijakan Universitas Gadjah Mada. Yogyakarta.

Muhadjir Boeng. 1992. Metodologi Penelitian Kualitatif. Rake Sarasin P.O Box 83. Yogyakarta.

Tika, P. 2006. Budaya Organisasi Dan Peningkatan Kinerja Perusahaan. PT Bumi Aksara. Jakarta.

P. Krina Lalolo Loina, 2003. Indikator dan Alat Ukur Prinsip Akuntabilitas, Transparansi dan Partisipasi. Jakarta, Sekretariat *Good Public Governance* Badan Perencanaan Pembangunan Nasional.

Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. Manajemen Pelayanan, Pengembangan Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal. Penerbit Pustaka Pelajar. Yogyakarta.

Biro Pusat Statistik. 2012. Penduduk Indonesia  
Tuna Aksara.

Biro Pusat Statistik Sulawesi Utara. 2010. Data  
Tuna Aksara

Sumber-sumber lain:

Undang-undang nomor 20 tahun 2003 tentang  
Sistem Pendidikan Nasional

([http://www.definisi-  
pengertian.com/2015/06/definisi-pengertian-  
kinerja-organisasi.html](http://www.definisi-pengertian.com/2015/06/definisi-pengertian-kinerja-organisasi.html))