

## **Pembuatan Key Performance Indicator (KPI) Standar Jaminan Mutu Internal (SJMI) di Lingkungan UPTD Balai Latihan Kerja (BLK) Disnakertrans Kabupaten Tulungagung**

**BAYU CAHYOADI<sup>1</sup>, DEDDY EKA PURNAMA<sup>2</sup>, MUHAMMAD YUSUF ZAMZAMI<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>STKIP PGRI Tulungagung, <sup>2</sup>UPTD BLK Disnakertrans Tulungagung, <sup>3</sup>Mahasiswa STKIP PGRI Tulungagung

<sup>1</sup>cahyoadi.bayu@stkipgritulungagung.ac.id, <sup>2</sup>dekafullmoon@gmail.com, <sup>3</sup>yusufzamami45@gmail.com

### **ABSTRAK**

Unit Pelaksana Teknis Daerah Balai Latihan Kerja (UPTD BLK) Disnakertrans Kabupaten Tulungagung adalah sebuah organisasi sektor publik yang relatif baru di wilayah Kabupaten Tulungagung. Sebagai organisasi sektor public yang mengarah kepada arah pendidikan pelatihan; selayaknya organisasi ini memiliki sistem jaminan standar mutu untuk sebagai dasar audit internal; sehingga keterjaminan mutu ke depannya dapat terus dimonitor perkembangannya. Program pengabdian masyarakat ini menitik beratkan pada penciptaan *Key Performance Indicator* (KPI) standar mutu internal dengan dimensi kurikulum pelatihan; proses pelatihan; kompetensi lulusan; instruktur dan tenaga pendukung pelatihan; ketersediaan sarana dan prasarana pendukung pelatihan; pengelolaan UPTD BLK Disnakertrans; pembiayaan; serta penilaian. Buku Sistem Jaminan Mutu dengan berbagai KPI yang disusun, dapat dimodifikasi sedemikian rupa oleh pihak UPTD BLK menyesuaikan dengan perkembangan kondisi manajemen dan isu strategis yang mungkin akan dihadapi di kemudian hari; sehingga diperlukan revisi antar pihak internal UPTD BLK Disnakertrans untuk menyempurnakan Sistem Jaminan Mutu yang telah dibuat sedemikian rupa. Adapun kesimpulan yang dapat dibuat dari pelaksanaan pengabdian masyarakat ini meliputi pembuatan sistem jaminan mutu diharapkan dapat mempermudah manajemen UPTD BLK Disnakertrans Kabupaten Tulungagung dalam mengawasi mutu pengelolaan manajemen di dalam instansinya; laporan jaminan mutu tahunan tersebut sekaligus dapat menjadi acuan bagi pihak auditor eksternal dalam menggali informasi tentang mutu kinerja pada UPTD BLK Disnakertrans Kabupaten Tulungagung.

**Kata Kunci:** *Key Performance Indicator*, Standar Jaminan Mutu, Pelatihan, UPTD BLK Disnakertrans

## PENDAHULUAN

UPTD BLK Disnakertrans Kabupaten Tulungagung merupakan organisasi publik yang baru saja didirikan. Sudah jelas seharusnya memiliki jaminan mutu lembaga harus selalu dievaluasi dengan instrumen yang layak oleh pihak internal. Sistem Jaminan Mutu Internal (SJMI) adalah suatu sistem kebijakan yang menjamin ketatalaksanaan antara mutu kinerja input dan proses relevan *output* yang diharapkan, dengan harapan akan memberikan mutu yang terjamin demi terciptanya kepuasan kepada para peserta training, lulusan, resapan kerja dan *stakeholders*. Instrumen penilaian oleh pihak internal tersebut dimaksudkan agar UPTD BLK Disnakertrans Kabupaten Tulungagung dapat melakukan evaluasi diri secara teratur dalam periode tertentu.

Alokasi keberhasilan utama penyelenggaraan evaluasi jaminan mutu yang akan dilaksanakan di lingkungan UPTD BLK Disnakertrans Kabupaten Tulungagung bertumpu kepada tiga hal yaitu:

- a. Adanya peningkatan mutu kinerja input, yang dapat meliputi mutu kebijakan, pedoman, peraturan, dan panduan yang telah ditetapkan; dalam menjalankan proses manajemen.
- b. Adanya peningkatan mutu kinerja proses, yang meliputi berbagai proses kegiatan training dan non-training pada yang terjadi di lingkungan UPTD BLK Disnakertrans Kabupaten Tulungagung; yang meliputi hasil pemberian informasi yang akurat, proses belajar mengajar yang lancar dan program seminar yang bermutu tinggi.

Adanya peningkatan mutu kinerja output, merupakan perpaduan hasil dari kinerja input dan proses yang dapat meliputi nilai pengakuan citra UPTD BLK Disnakertrans Kabupaten Tulungagung yang meningkat, lulusan yang berkompentensi tinggi, kepercayaan dari luar institusi yang tinggi, adanya pengakuan yang tinggi dari masyarakat dan para *stake holder*, hasil resapan lulusan yang banyak digunakan oleh

pihak luar institusi.

Model SJMI yang akan dibuat, disusun secara sederhana dengan menggunakan dimensi dan indikator yang relevan dengan standar mutu yang diambil dari berbagai peraturan perundangan yang dihimpun mengenai tata laksana manajemen pendidikan latihan kerja yang ada di Indonesia. Pembuatan indikator ini dilakukan berdasarkan acuan teori *Key performance Indicator* (KPI). Faktor kunci keberhasilan dan indikator kinerja utama (KPI) yang terkait dengan empat bidang keuangan, pelanggan, proses internal, serta produktif dan berkembang diidentifikasi menurut ketersediaan peta strategis dan rantai nilai (Ahmadi et al. 2012).

Harapan tertinggi dari kegiatan ini adalah adanya kualitas mutu kinerja input, proses, dan output yang meningkat; sebagai akibat hasil evaluasi mutu yang dilakukan secara berkala.

Program ini akan memberikan wawasan pentingnya evaluasi mutu untuk perusahaan sektor publik; untuk dapat digunakan sebagai dasar salah satu perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian program kerja yang lebih baik. Program ini merupakan salah satu awal dari rangkaian kegiatan pengabdian masyarakat dalam mewujudkan penataan manajemen bermutu tinggi pada sektor publik yang berbasis manajemen strategik.

## ANALISIS SITUASI

UPTD Balai Latihan Kerja mempunyai tugas melaksanakan sebagian kegiatan teknis penunjang dinas dalam pelatihan tenaga kerja meliputi keterampilan, pengetahuan, ketatausahaan, serta pelayanan masyarakat (Bupati Tulungagung 2016).

UPTD Balai Latihan Kerja mempunyai fungsi :

- a. Penyiapan bahan perumusan program dan petunjuk teknis yang berkaitan dengan penyelenggaraan Balai Latihan Kerja;
- b. Pelaksanaan kegiatan pelatihan terhadap berbagai jenis keterampilan;

- c. Pelaksanaan kegiatan uji keterampilan, kompetensi, dan sertifikasi peserta pelatihan;
- d. Penghimpunan data dan informasi tentang penyelenggaraan Balai Latihan Kerja;
- e. Pendayagunaan dan pemberian informasi pelatihan bagi calon tenaga kerja;
- f. Pelaksanaan tata usaha dan pelaporan dalam rangka penyelenggaraan latihan kerja; dan
- g. Pelaksanaan tugas dinas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Tata kelola dalam UPTD BLK Kabupaten Tulungagung dapat dijabarkan beserta susunan organisasi sebagai berikut:

- a. Susunan Organisasi UPTD Balai Latihan Kerja terdiri atas:
  - 1. Kepala UPTD.
  - 2. Kepala Sub Bagian Tata Usaha.
  - 3. Koordinator Pelatihan dan Sertifikasi.
  - 4. Koordinator Pengembangan dan Pemasaran.
- b. Kepala Sub Bagian Tata Usaha mempunyai tugas sebagai berikut:
  - 1. Melaksanakan pengelolaan administrasi keuangan;
  - 2. Melaksanakan pengelolaan administrasi perbekalan;
  - 3. Melaksanakan pelayanan masyarakat;
  - 4. Melaksanakan pengelolaan urusan rumah tangga, kebersihan, keamanan surat menyurat, kehumasan dan kearsipan;
  - 5. Melaksanakan administrasi evaluasi pelatihan;
  - 6. Membuat laporan hasil pelaksanaan kegiatan pelatihan secara berkala; dan
  - 7. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala UPTD.
- c. Koordinator Pelatihan dan Sertifikasi mempunyai tugas sebagai berikut:
  - 1. Menyusun rencana dan melaksanakan program pelatihan dan uji keterampilan;
  - 2. Menyusun perencanaan kebutuhan perangkat keras dan lunak untuk program pelatihan dan uji keterampilan;

- 3. Menyiapkan bahan pelajaran, alat bantu pelatihan dan tenaga pengajar/instruktur pelatihan;
  - 4. Melaksanakan administrasi pelatihan, yang berhubungan dengan persiapan penyelenggaraan pelatihan uji keterampilan;
  - 5. Melaksanakan pelatihan dan uji keterampilan;
  - 6. Melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap pelaksanaan kegiatan pelatihan dan uji keterampilan;
  - 7. Membuat laporan hasil pelaksanaan kegiatan pelatihan dan uji keterampilan secara berkala; dan
  - 8. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala UPT.
- d. Koordinator Pengembangan dan Pemasaran mempunyai tugas sebagai berikut:
    - 1. Menyusun rencana pengembangan dan pemasaran bidang pelatihan
    - 2. Menyusun pengembangan program, sistem, metode, program, dan kebutuhan sarana dan prasarana sebagai penunjang pengembangan program kegiatan dan uji keterampilan;
    - 3. Menyusun usulan rencana kebutuhan dan kualifikasi tenaga pengajar/instruktur pelatihan dalam rangka pengembangan program pelatihan;
    - 4. Menjalin kerjasama dengan instansi terkait dan mempromosikan program pelatihan;
    - 5. Mengidentifikasi rencana penempatan lulusan;
    - 6. Menempatkan lulusan sesuai dengan rencana dan kebutuhan;
    - 7. Memberikan layanan informasi dan konsultasi pelatihan serta layanan konsultasi uji keterampilan; dan melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh

Berdasarkan rincian tata kelola tersebut, didapatkan fenomena dan permasalahan tata kelola yang terjadi pada UPTD BLK Kabupaten Tulungagung sebagai berikut:

- a. Masih belum adanya standar mutu pelatihan, pengembangan program dan uji keterampilan.
- b. Masih belum adanya standar mutu pengembangan sarana dan prasarana.
- c. Masih belum adanya standar instruktur dan sumberdaya manusia penunjang kegiatan program pelatihan.
- d. Masih belum adanya standar mutu kerjasama
- e. Masih belum adanya standar mutu pengelolaan strategi
- f. Masih belum adanya standar kebijakan tata kelola

Dari fenomena permasalahan yang terjadi tersebut, maka UPTD BLK Disnakertrans layak untuk diberikan materi dan pelatihan pembuatan SJMI beserta indikator mutu yang ada di dalamnya. Upaya pengabdian masyarakat pada kali ini merupakan partisipasi aktif STKIP PGRI Tulungagung dalam rangka menjalin kerjasama bidang pengelolaan manajemen pendidikan; dimana UPTD BLK Disnakertrans merupakan UPTD yang bergerak dalam bidang pendidikan dan pelatihan; yang sedikit-banyak mempunyai model manajemen yang relevan institusi pendidikan lain seperti perguruan tinggi.

## **TUJUAN DAN MANFAAT**

Adapun tujuan dari pelaksanaan Abdimas ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk dijadikan salah satu bukti kerjasama yang baik pihak institusi STKIP PGRI Tulungagung dengan pihak Pemkab Kabupaten Tulungagung khususnya pada UPTD BLK Disnakertrans.
2. Untuk menyumbangkan khasanah pengetahuan dosen kepada masyarakat.

Untuk meningkatkan mutu pengelolaan manajemen pemerintahan/ sektor publik di wilayah Kabupaten Tulungagung.

Sedangkan manfaat yang dihasilkan dari program ini adalah sebagai berikut:

1. Terciptanya kerjasama yang baik antar institusi perguruan tinggi dan pemerintah.
2. Terciptanya pengelolaan manajemen yang mengacu pada teori ilmiah yang relevan.

3. Terciptanya standar pengelolaan mutu manajemen yang tinggi pada institusi pemerintah khususnya UPTD BLK Disnakertrans Kabupaten Tulungagung.

## **TARGET PELAKSANAAN PROGRAM**

Adapun target pelaksanaan program ini adalah kepada para pengelola berikut elemen yang terbentuk pada tata kelola yang disebutkan di atas; untuk kemudian dapat dikembangkan aturan dan kebijakan baru mengenai jaminan standar mutu; demi keberhasilan pengelolaan manajemen yang bermutu tinggi.

## **METODE PELAKSANAAN PROGRAM**

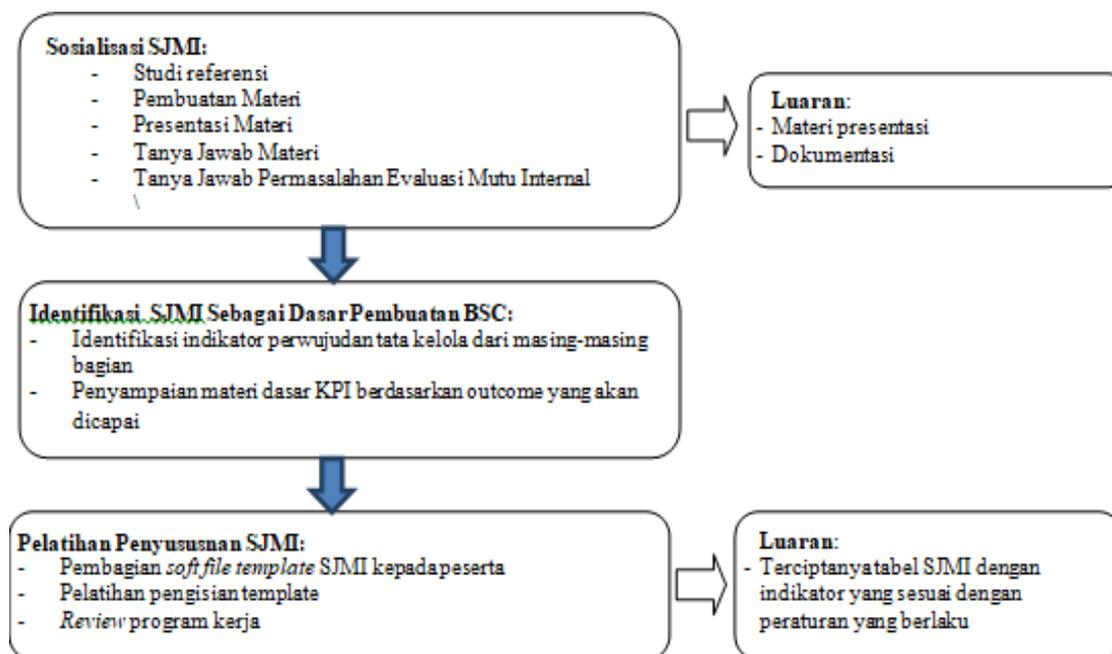
### **1. Sosialisasi SJMI**

Sosialisasi SJMI dilakukan dengan pertemuan dan presentasi untuk kemudian dilakukan tanya jawab tentang berbagai permasalahan standar mutu di UPTD BLK Disnakertrans Kabupaten Tulungagung.

### **2. Identifikasi Tata Kelola Sebagai Dasar Pembuatan SJMI**

SJMI dilakukan dengan memberikan *template* tabel menggunakan *file Ms-word* dengan indikator yang telah dibuat; dan kemudian direview bersama-sama tingkat kesesuaian indikator yang dibuat dengan budaya organisasi yang dimiliki UPTD BLK Disnakertrans Kabupaten Tulungagung.

Secara terperinci alur metode pelaksanaan program ini dijelaskan pada Gambar 1 sebagai berikut:



**Gambar 1:** Alur Metode Pelaksanaan Program

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Adapun hasil pembuatan KPI pada Sistem Jaminan Mutu disusun secara sistematis pada buku Evaluasi Mutu Internal yang terlampir pada lampiran 1 Laporan Pengabdian Masyarakat yang disusun.

Sistem Jaminan Mutu Internal yang telah disusun merupakan serangkaian upaya pihak UPTD Balai Latihan Kerja dalam mengevaluasi mutu kinerja berbasis evaluasi diri (penilaian internal). KPI dalam sistem jaminan mutu internal dibuat sedemikian rupa untuk menilai sejauh mana tingkat kemajuan tahunan yang dapat dicapai berdasarkan garis-garis poin penilaian, sehingga hasil laporan tersebut sekaligus dapat menjadi acuan bagi pihak auditor eksternal dalam menggali informasi tentang mutu kinerja pada UPTD BLK Disnakertrans Kabupaten Tulungagung.

KPI Sistem Jaminan Mutu Internal yang dibuat UPTD BLK Disnakertrans sebagai UPTD yang relatif baru menggunakan indikator-indikator yang disusun dari dimensi kurikulum pelatihan; proses pelatihan; kompetensi lulusan;

instruktur dan tenaga pendukung pelatihan; ketersediaan sarana dan prasarana pendukung pelatihan; pengelolaan UPTD BLK Disnakertrans; pembiayaan; serta penilaian. Semua hasil penjabaran jaminan mutu internal tersebut terlampir pada laporan ini.

Buku Sistem Jaminan Mutu dengan berbagai KPI yang disusun, dapat dimodifikasi sedemikian rupa oleh pihak UPTD BLK menyesuaikan dengan perkembangan kondisi manajemen dan isu strategis yang mungkin akan dihadapi di kemudian hari; sehingga diperlukan revisi antar pihak internal UPTD BLK Disnakertrans untuk menyempurnakan Sistem Jaminan Mutu yang telah dibuat sedemikian rupa.

## RENCANA TINDAK LANJUT

Adapun rencana tindak lanjut yang akan dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Melakukan revisi bersama dan berkelanjutan tentang sistem jaminan mutu yang telah dibuat.
2. Mengadakan sosialisasi sistem jaminan mutu yang telah dibuat dilingkungan UPTD lain di

wilayah Disnakertrans Kabupaten Tulungagung.

3. Mengadakan pelatihan pembuatan Rencana Strategis (Resntra) UPTD BLK Disnakertrans untuk peningkatan mutu pengelolaan perencanaan di masa yang akan datang.

## **SIMPULAN dan SARAN**

### **Simpulan**

Adapun kesimpulan yang dapat dibuat dari pelaksanaan pengabdian masyarakat ini adalah sebagai berikut:

1. Pembuatan sistem jaminan mutu diharapkan dapat mempermudah manajemen UPTD BLK Disnakertrans Kabupaten Tulungagung dalam mengawasi mutu pengelolaan manajemen di dalam instansinya.
2. Laporan jaminan mutu tahunan tersebut sekaligus dapat menjadi acuan bagi pihak auditor eksternal dalam menggali informasi tentang mutu kinerja pada UPTD BLK Disnakertrans Kabupaten Tulungagung.
3. Indikator-indikator yang digunakan untuk menyusun standar jaminan mutu didapatkan dari dimensi kurikulum pelatihan; proses pelatihan; kompetensi lulusan; instruktur dan tenaga pendukung pelatihan; ketersediaan sarana dan prasarana pendukung pelatihan; pengelolaan UPTD BLK Disnakertrans; pembiayaan; serta penilaian

### **Saran**

Sedangkan saran untuk UPTD BLK Disnakertrans Kabupaten Tulungagung terkait dengan pelaksanaan program meliputi berbagai hal sebagai berikut:

1. Secara berkesinambungan menaikkan mutu pengelolaan manajemen berdasarkan acuan

yang dibuat, sehingga kedepannya tercipta mutu pengelolaan UPTD BLK Disnakertrans Kabupaten Tulungagung yang bermutu tinggi.

2. Menyelenggarakan sistem audit internal secara berkala
3. Membuat perencanaan kerja terpadu yang tertuang secara sistematis ke dalam Rencana Strategis (Renstra) jangka panjang untuk mencapai tujuan yang diharapkan

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Ahmadi, Parviz, Soheila Khoddami, Bahereh Osanlou, and Hamid Moradi. 2012. "Using the Balanced Score Card to Design Organizational Comprehensive Performance Evaluation Model." *African Journal of Business Management* 6(6): 2267–77. [http://www.academicjournals.org/ajbm/abstracts/abstracts/abstracts2012/15Feb/Ahmadi et al.htm](http://www.academicjournals.org/ajbm/abstracts/abstracts/abstracts2012/15Feb/Ahmadi%20et%20al.htm).
- Bupati Tulungagung. 2016. "Peraturan Bupati Tulungagung Nomor 78 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Dinas Dan Badan Di Lingkup Pemerintah Kabupaten Tulungagung." : 1–31.