

**KINERJA UNIT PELAKSANA TEKNIS DINAS (UPTD) PENGELOLAAN
GELANGGANG OLAHRAGA DALAM PEMELIHARAAN PUSAT
KEGIATAN OLAH RAGA (PKOR) WAY HALIM KOTA BANDAR
LAMPUNG**

(Skripsi)

Oleh

Prayoga Adi Putra



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2017**

ABSTRACT

THE PERFORMANCE OF TECHNICAL IMPLEMENTING UNIT AGENCY MANAGEMENT SPORT ARENA IN MAINTENANCE SPORTS ACTIVITY CENTER (PKOR) WAY HALIM BANDAR LAMPUNG CITY

Oleh

PRAYOGA ADI PUTRA

The The changing environment PKOR Way Halim as a sport that's comfortable being trade area would make people less enthusiastic in sports activities. Performance Technical Implementation Unit (UPTD) Management of Sports is questionable whether it is run properly or there are other factors that make the place it is now a trade area.

This study aimed to describe the performance of the Technical Implementation Unit Office of Sports Management in maintaining and providing services to the community in sports activities Data collection techniques used were observation, interviews, and documentation.

The results of this study indicate that the performance of the Technical Implementation Unit Office of Sports Management is still not good at doing maintenance and in service. It can be seen from the aspect of productivity, quality of service, responsiveness and accountability where the four aspects of this

indicator UPTD do not work optimally, including lack of discipline of employees and the type of services that is less than the maximum found on four of these indicators, while the indicator responsibility still be pursued in good by UPTD in responding to the community, despite the constraints in the provision and funding of course.

Keywords: Productivity, Quality of Service, Responsiveness, Responsibility, and Accountability

ABSTRAK

KINERJA UNIT PELAKSANA TEKNIS DINAS (UPTD) PENGELOLAAN GELANGGANG OLAHRAGA DALAM PEMELIHARAAN PUSAT KEGIATAN OLAH RAGA (PKOR) WAY HALIM KOTA BANDAR LAMPUNG

Oleh

PRAYOGA ADI PUTRA

Berubahnya lingkungan PKOR Way Halim sebagai tempat olahraga yang nyaman menjadi kawasan perdagangan tentu membuat masyarakat kurang antusias dalam melakukan kegiatan olahraga. Kinerja Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Pengelolaan Gelanggang Olahraga patut dipertanyakan apakah sudah dijalankan secara baik atau ada faktor lain yang membuat tempat itu kini menjadi kawasan perdagangan.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kinerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengelolaan Gelanggang Olahraga dalam memelihara dan memberikan pelayanan terhadap masyarakat dalam kegiatan olahraga Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengelolaan Gelanggang Olahraga masih belum baik dalam melakukan pemeliharaan maupun dalam pelayanan. Hal ini dapat dilihat dari aspek

produktifitas, kualitas pelayanan, responsivitas dan akuntabilitas dimana pada empat aspek indikator ini UPTD tidak bekerja secara maksimal termasuk kurang disiplinnya para pegawai dan bentuk pelayanan yang kurang maksimal ditemukan pada empat indikator ini, sedangkan indikator responsibilitas masih diupayakan secara baik oleh UPTD dalam merespon masyarakat, meski memiliki kendala dalam penyediaan dan pendanaan tentunya.

Kata Kunci : Produktifitas, Kualitas Pelayanan, Responsivitas, Responsibility, dan Akuntabilitas

**KINERJA UNIT PELAKSANA TEKNIS DINAS (UPTD) PENGELOLAAN
GELANGGANG OLAHRAGA DALAM PEMELIHARAAN PUSAT
KEGIATAN OLAH RAGA (PKOR) WAY HALIM KOTA BANDAR
LAMPUNG**

Oleh

Prayoga Adi Putra

Skripsi

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar
SARJANA ILMU PEMERINTAHAN

Pada

Jurusan Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



**UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2017**

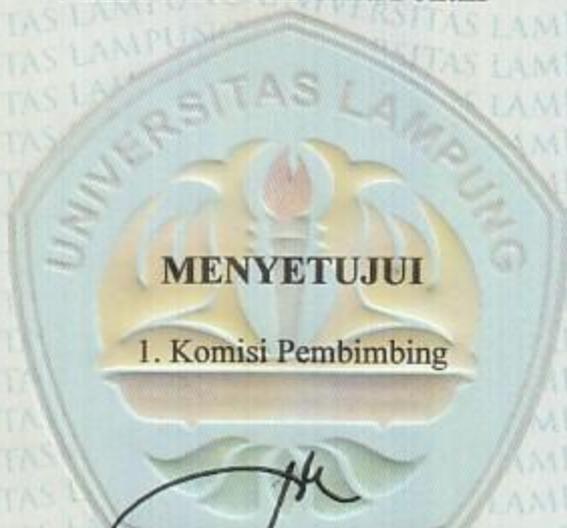
Judul Skripsi : **KINERJA UNIT PELAKSANA TEKNIS DINAS (UPTD)
PENGELOLAAN GELANGGANG OLAHRAGA DALAM
PEMELIHARAAN PUSAT KEGIATAN OLAH RAGA
(PKOR) WAY HALIM KOTA BANDAR LAMPUNG**

Nama Mahasiswa : **Prayoga Adi Putra**

No. Pokok Mahasiswa : **1116021083**

Jurusan : **Ilmu Pemerintahan**

Fakultas : **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



Drs. H. Agus Hadiawan, M.Si.
NIP. 19580109 198603 1 002

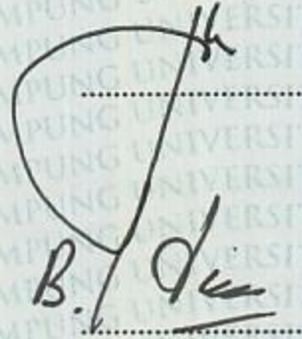
2. Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan

Drs. R. Sigit Krisbintoro, M.I.P.
NIP. 19611218 198902 1 001

MENGESAHKAN

I. Tim Penguji

Ketua : Drs. H. Agus Hadiawan, M.Si.



.....

Penguji : Budi Harjo, S.Sos., M.IP.

2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Syarif Makhya
NIP 19590803 198603 1 003

Tanggal Lulus Ujian : 13 Februari 2017

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana), baik di Universitas Lampung maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Tim Pembimbing dan Penguji.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai bahan acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah berlaku di Universitas Lampung.

Bandar Lampung, 13 Februari 2017
Yang Membuat Pernyataan,



Prayoga Adi Putra
NPM. 1116021083

RIWAYAT HIDUP



Penulis dilahirkan di Bandar Lampung, pada Tanggal 23 Desember 1992. Penulis merupakan anak ke 3 dari pasangan Bapak Sakri dan Ibu Sumiati serta memiliki 2 kakak perempuan. Masa pendidikan penulis dimulai dari tamatan Sekolah Dasar Negeri 2 Sukarame pada tahun 2005, lalu melanjutkan ke tingkat Sekolah Menengah Pertama Negeri 5 Bandar Lampung dan lulus pada tahun 2008, dan kemudian melanjutkan ke Sekolah Menengah Atas YP UNILA Bandar Lampung di selesaikan tahun 2011.

Kemudian, penulis melanjutkan pendidikan di Jurusan Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung. Pada tahun 2014 penulis mengikuti Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Dusun Tenabang Pekon Sedampah Indah, Kecamatan Balik Bukit, Kabupaten Lampung Barat.

MOTTO

“Jangan lihat masa lampau dengan penyesalan, jangan pula lihat masa depan dengan ketakutan, tapi lihatlah sekitar anda dengan kesadaran”.

- Mark Twain

“Semua yang ahli dalam sesuatu dulunya seorang pemula”

- Penulis

PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahiim

*Alhamduillahirabbil'alamiin, telah Engkau Ridhai Ya Allah langkah hambaMu,
Sehingga skripsi ini pada akhirnya dapat diselesaikan*

*Teriring Shalawat Serta Salam Kepada Nabi Muhammad S.A.W.
Semoga Kelak Skripsi ini dapat Memberikan Ilmu yang Bermanfaat
Sebagaimana Suri Tauladan yang diajarkan Kepada Kita*

dan

Ku Persembahkan Karya Sederhana Ini Kepada:

*Kedua orang tuaku, sebagai tanda bakti, hormat dan cintaku. Terimakasih atas
do'a dan restu yang telah diberikan. Semoga karya sederhana ini, dapat
membuat bangga dan memberikan kebahagiaan atas segala jerih dan payah yang
telah dikerjakan*

*Kakakku dan keluarga besarku yang selalu memberikan dukungan dan doa
kepadaku*

*Dan untuk semua teman-temanku yang telah memberikan dorongan, saran dan
masukan sehingga skripsi ini dapat terselsaikan, semoga kebaikan yang telah
dilakukan mendapat balasan Jannah dari Allah S.W.T.*

Almamater Tercinta Universitas Lampung

SANWACANA

Segala puji hanyalah bagi Allah SWT atas nikmat dan karunia-Nya, sehingga Penulis dapat menyusun skripsi yang berjudul “**Kinerja Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Pengelolaan Gelanggang Olahraga dalam Pemeliharaan Pusat Kegiatan Olah Raga (PKOR) Way Halim Kota Bandar Lampung**” sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna., sebagai akibat dari keterbatasan yang ada pada diri penulis.

Pada kesempatan ini, penulis sampaikan ucapan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah banyak membantu dalam penyusunan skripsi ini antara lain, yaitu:

1. Bapak Dr. Syarief Makhya, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
2. Bapak Drs. R. Sigit Krisbintoro, M.I.P selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
3. Bapak Drs. Agus Hadiawan, M.Si selaku Pembimbing Utama Skripsi, yang telah banyak memberikan masukan, kritik-saran dan memotivasi, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Budi Harjo, S.Sos, M.I.P selaku pembahas dan penguji yang telah memberikan kritik dan saran, serta memotivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.

5. Bapak Robi Robi Cahyadi. K, S.IP selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan arahan, nasehat, ilmu dan waktu selama proses menempuh pendidikan.
6. Seluruh Dosen Ilmu Pemerintahan FISIP Unila, terimakasih atas ilmu yang telah diberikan kepada Penulis selama menuntut ilmu di Jurusan Ilmu Pemerintahan.
7. Staf Akademik, Staf Kemahasiswaan yang telah membantu kelancaran administrasi, yang telah banyak sekali membantu dan mempermudah proses administrasi dari awal perkuliahan hingga akhir perkuliahan.
8. Kedua orang tuaku, Bapak Sakri dan Ibu Sumiati yang senantiasa berdoa dan berusaha keras dalam segala keterbatasan untuk menjadikan penulis sebagai seorang anak yang berpendidikan. Semoga ilmu yang didapatkan bisa menjadi bekal untuk membahagiakan kalian serta memberikan manfaat bagi banyak orang.
9. Kakakku Nani Yunia Resti. Terimakasih untuk doa dan bantuan ketika penulis sedang mengalami kesulitan dan kepenatan. Semoga kelak kesuksesan kita dapat membahagiakan kedua orang tua kita.
10. Terima kasih untuk seluruh keluarga besarku yang telah memberikan semangat, dorongan, dan doa sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
11. Seluruh pihak dan pegawai Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Pengelolaan Gelanggang Olahraga Provinsi Lampung yang telah memberikan izin penelitian dan memberikan informasi sehingga skripsi ini bisa terselsaikan.

12. Terima kasih untuk sahabat - sahabat KOPROK Ade Septia, Agus Sutiawan, Alm. Agung Annur, Dio Baleri, Ekoman Suryadi, Felix Genggam, Jeri Johan's, Kiki Syafdi, Kurnia Imam, Meta Arlando, Rendra Rinaldi, & Rio Anggar. Terima kasih untuk kebersamaan dan canda tawa yang pernah mengisi keseharian Penulis selama Penulis di Jurusan Ilmu Pemerintahan semoga sukses untuk semuanya.
13. Terima Kasih untuk sahabat- sahabat SMA Rio Ardi, Oki Jaya, Dika & Rizki dan Teman- teman yang tidak bisa saya sebutkan semuanya. Semoga semuanya menjadi orang yang sukses.
14. Teman-teman KKN Desa Tenabang Pekon Sedampah Indah, Kecamatan Balik Bukit, Kabupaten Lampung Barat (Haviv, Sammy, Bolang, Rizal, Jimmy, Mustakim, Dimas, Ucup, Tia, Intan, Ulil, Nova, Rizka, Novi, Yumna, Priskila, Funika, Umi), Keluarga Pak Suparman dan Keluarga Argi. Terimakasih untuk pengalaman 40 hari, penuh kebersamaan dan kenangan yang membuat penulis berusaha untuk menjadi pribadi yang lebih baik. Semoga silaturahmi tetap terjalin.
15. Seluruh teman-teman Jurusan Ilmu Pemerintahan terima kasih atas bantuan dan dukungan selama ini. Semoga silaturahmi tetap terjaga.
16. Terima kasih untuk warung umi yang menjadi rumah kedua KOPROK dan telah banyak memberikan inspirasi.
17. Terima kasih untuk Team Yare yang telah memberikan saran, kritik dan masukan sehingga skripsi ini bisa terselesaikan juga.
18. Semua pihak yang telah membantu demi terselesaikannya skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis berdoa agar Allah SWT dapat membalas semua kebaikan, bantuan dan doa yang telah diberikan. Penulis sadar bahwa skripsi jauh dari kesempurnaan dan penulis berharap skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi kita semua. Amin

Bandar Lampung, 13 Februari 2017

Penulis

Prayoga Adi Putra
NPM. 1116020183

DAFTAR ISI

Halaman

DAFTAR ISI.....	i
TABEL.....	iii
GAMBAR.....	iv

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Kegunaan Penelitian.....	7

II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan tentang Kinerja.....	8
1. Pengertian Kinerja.....	8
2. Tujuan Kinerja	10
3. Penilaian Kinerja.....	11
4. Indikator Kinerja.....	14
5. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai.....	21
B. Tinjauan Tentang UPTD Pengelolaan Gelanggang Olahraga	22
C. Tinjauan Tentang Pemeliharaan.....	23
1. Pemeliharaan	23
2. Tujuan Pemeliharaan.....	25
3. Prinsip – Prinsip dalam Pemeliharaan	26
D. Pengelolaan Prasarana.....	27
E. Kerangka Pikir	28

III. METODE PENELITIAN

A. Tipe dan Jenis Penelitian.....	31
B. Fokus Penelitian	32
C. Lokasi Penelitian.....	35
D. Informan.....	35
E. Teknik Pengumpulan Data.....	37
F. Teknik Pengolahan Data	39
G. Teknik Analisis Data.....	40

IV. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Gambaran Umum UPTD Pengelolaan Gelanggang Olahraga Provinsi Lampung	42
1. Tugas Pokok & Fungsi (TUPOKSI) UPTD Pengelolaan Gelanggang Olahraga.....	42
2. Struktur Organisasi UPTD Pengelolaan Gelanggang Olahraga....	44
3. Tenaga Personil UPTD Pengelolaan Gelanggang Olahraga	45
B. Gambaran Umum PKOR Way Halim.....	48
C. Kondisi PKOR Saat Ini	50

V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	52
1. Produktivitas	53
2. Kualitas Pelayanan	61
3. Responsivitas	67
4. Responsibility.....	71
5. Akuntabilitas	74
B. Pembahasan.....	79
1. Produktivitas	79
2. Kualitas Pelayanan	82
3. Responsivitas	84
4. Responsibility.....	85
5. Akuntabilitas	87

VI. SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan	92
B. Saran.....	93

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL**Halaman****Tabel**

1. Rencana Program & Kegiatan UPTD.....	55
2. Jam kerja UPTD Pengelolaan Gelanggang Olahraga.....	57
3. Tarif penggunaan sarana dan prasarana Stadion Way Halim & Gedung Sumpah Pemuda	63
4. Daftar Sarana dan Prasarana di Lingkungan PKOR Way Halim	64
5. Anggaran APBD Tahun 2016.....	74

GAMBAR**Halaman****Gambar**

Kerangka Pikir	30
Kerangka Penyusunan Standar Pelayanan	46
Struktur Organisasi	47
Peta PKOR Way Halim.....	49

I.PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di sejumlah kota di Indonesia, pemerintah telah membangun fasilitas – fasilitas olahraga seperti yang ada di kota Bandar Lampung misalnya, pemerintah daerah membangun sarana dan prasarana olahraga di kawasan Way Halim Bandar Lampung yang dikenal dengan nama Pusat Kegiatan Olah Raga (PKOR) Way Halim. Konsep pertama yang melatar belakangi perlunya dibangun PKOR Way Halim adalah tempat yang nantinya mampu mengembangkan pembinaan berbagai cabang olah raga khususnya yang berada di kota Bandar Lampung.

Namun kenyataannya lingkungan Pusat Kegiatan Olah Raga (PKOR) Way Halim dalam beberapa tahun terakhir kurang mendapat perhatian maupun pengembangan yang baik. Karena kondisi yang kurang terurus dengan baik ini pula akhirnya disalah gunakan oleh beberapa kalangan seperti dijadikan lokasi balap liar hingga menjadi kawasan perdagangan dengan menempatai lahan – lahan parkir yang tersedia. Sejak tahun itu pula, PKOR Way Halim dikenal oleh masyarakat tempat mangkalnya wanita malam. Sudah sejak lama, fasilitas itu terbengkalai dijadikan sebagai lumbung uang bagi oknum tidak bertanggung jawab. Ketika kondisinya sudah mulai tak terawat dan tidak nyaman akibat para pedagang, baru diambil tindakan.

Ironis memang tujuan masyarakat datang kesana justru bukan untuk melakukan aktivitas olahraga, melainkan datang karena adanya pedagang – pedagang yang menjajakan dagangan dan untuk mencari kebutuhan yang lain. Hingga malam pun lingkungan sekitaran PKOR Way Halim tersebut masih menjadi kawasan bisnis bagi berbagai pedagang tersebut.

Seperti dari observasi yang peneliti lakukan saat dilapangan kondisi PKOR sangat memprihatinkan. Hal ini pun didukung dari pemberitaan salah satu media jejamo.com berikut :

Sebagai sarana penunjang olahraga, stadion Pusat Kegiatan Olahraga (PKOR) Way Halim Bandar Lampung tidak nyaman dulu lagi. Hal ini terlihat dari kondisi PKOR saat ini yang jauh berbeda di bandingkan tahun-tahun lalu. Banyaknya pedagang, membuat wajah PKOR Way Halim seperti pasar, bukan lagi tempat olahraga yang nyaman.

(<http://www.jejamo.com/pkor-way-halim-bandar-lampung-pusat-kegiatan-olahraga-atau-pasar.html>)

Diakses pada tgl 3 april 2016 pukul 10.00 wib

Kegiatan para pedagang yang berjualan tidak pada tempatnya tersebut, dibiarkan terjadi bertahun-tahun akhirnya menimbulkan masalah baru. Selain harus repot menertibkan, pemprov juga harus ikut memikirkan nasib para pedagang usai direlokasi. Seharunya, pemprov bisa lebih memperhatikan persoalan seperti ini lebih dari awal dimana fungsinya sebagai tempat olahraga yang nyaman lebih di perhatikan maupun lebih dikembangkan, kini tak urung akhirnya pemerintah sendiri yang direpotkan.

Bahkan parahnya dari pengamatan peneliti saat melakukan observasi, ketika pagi banyak sampah berserakan di komplek maupun kawasan PKOR itu sendiri yang berasal dari para penjual maupun pedagang tersebut dan hal ini pun diperkuat dari pemberitaan di bawah ini:

Sabtu pagi, sampah yang berserakan berada di sepanjang pintu masuk PKOR. Sampah itu berserakan hampir di semua titik. PKOR Way Halim, Bandar Lampung kini beralih fungsi dan tidak sesuai peruntukannya lagi. Peralpnya, saat ini kondisinya lebih seperti tempat berjualannya para pedagang dan tempat nongkrong, bukan menjadi tempat kegiatan olah raga masyarakat.

[\(http://www.duajurai.com/2016/02/banyak-sampah-warga-nilai-pkor-way-halim-bandar-lampung-kurang-bersih/\)](http://www.duajurai.com/2016/02/banyak-sampah-warga-nilai-pkor-way-halim-bandar-lampung-kurang-bersih/)

Diakses pada tgl 3 april 2016 pukul 10.00 wib

Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) sebagai sub dinas dari Dinas Pemuda dan Olah Raga merupakan instansi yang turut memiliki peran untuk menjalankan pemeliharaan lingkungan PKOR Way Halim. Melihat keadaan dan kondisi PKOR Way Halim saat ini, perlu adanya kinerja yang baik dikalangan pegawai UPTD maupun juga Dinas Pemuda dan Olah Raga untuk mengembalikan fungsi PKOR Way Halim sebagaimana mestinya.

Persoalan PKOR tidak akan berhenti dengan hanya membangun tembok pembatas. UPTD harus benar-benar tegas dan tidak lagi bersikap lambat atas semua tindakan penyalahgunaan aset. Kita tidak ingin terjadi lagi ada aset-aset seperti ini justru tidak terkelola dan tidak terjaga, kemudian hingga kurang diminati masyarakat. Beratnya persoalan yang dihadapi UPTD untuk mengembalikan fungsi lingkungan PKOR kepada fungsi awalnya yang nyaman, maka disinilah kinerja pegawai memegang peranan penting, karena kinerja itu sendiri menurut pendapat Widodo dalam Pasolong (2008:175). Adalah melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakan sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan.

Kemudian dalam kinerja tersebut terkandung prinsip *Good Governance*, yang meliputi konsep produktifitas yaitu seberapa besar tugas dan tanggung jawab

pegawai UPTD dalam melakukan pekerjaannya pemeliharaan mampu memberikan hasil sesuai harapan masyarakat, kualitas pelayanan UPTD itu sendiri, responsivitas yaitu kemampuan pegawai UPTD untuk mengenali kebutuhan masyarakat lalu menyusun agenda dan prioritas pelayanan, tanggung jawab yaitu pelaksanaan berdasarkan prinsip-prinsip administrasi, serta akuntabilitas yaitu seberapa besar kebijakan UPTD tunduk pada pejabat publik yang dipilih oleh rakyat.

Sebagai wujud pelayanan publik, pemerintah memiliki fungsi pelayanan dan pemberdayaan kepada masyarakat yang ditunjukkan dalam bentuk kinerja. Prawirosentono mendefinisikan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika (Sinambela, 2012:5).

Dalam kinerja juga sangat dibutuhkan suatu pengelolaan atau yang biasa disebut dengan manajemen, hal tersebut nantinya akan berkaitan dengan tingkat keberhasilan dari suatu kinerja dalam mencapai suatu tujuan atau goal, kata pengelolaan sebenarnya dapat disamakan dengan manajemen, berarti pula pengaturan atau pengurusan (Suharsimi Arikunto, 1993: 31).

Mengacu pada prinsip – prinsip kinerja tersebut, maka untuk melakukan perawatan dan pemeliharaan lingkungan PKOR Way Halim kinerja UPTD memegang peranan penting, dengan segudang masalah yang ada di lapangan akan dapat diselesaikan dengan baik tanpa merugikan masyarakat banyak.

Berdasarkan kinerja yang baik semua masalah dapat diselesaikan berdasarkan skala prioritas atau dengan selalu mempertimbangkan resiko yang terjadi terutama perekonomian di lingkungan PKOR dengan ketentuan dan tata tertib yang baik.

Berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Lampung Nomor 13 Tahun 2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Provinsi Lampung, maka Dinas Pemuda Olahraga, Kebudayaan dan Pariwisata memiliki fungsi yaitu: (1) Perumusan kebijakan teknis operasional bidang kepemudaan dan keolahragaan, (2) Penyediaan bantuan atau dukungan pengadaan sarana dan prasarana kepemudaan dan keolahragaan, (3) Mendukung atau memfasilitasi organisasi kepemudaan dan keolahragaan, (4) Pembinaan, pengendalian, pengawasan dan koordinasi, dan (5) Pelayanan administratif.

Lalu dalam Undang-undang Nomor 3 Tahun 2005 Pasal 21 Tentang Sistem Keolahragaan Nasional, yang berisi pembinaan dan pengembangan olahraga, maka pemerintah daerah yang sudah mendapat wewenang wajib menyelenggarakan pembinaan dan pengembangan olahraga meliputi pengolahragaan, ketenagaan, pengorganisasian, pendanaan, metode, prasarana dan sarana, serta penghargaan keolahragaan.

Sesuai dengan penjelasan point-point diatas bahwa instansi terkait dalam hal ini Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Pengelolaan Gelanggang Olahraga yang berpusat pada Dinas Pemuda dan Olahraga Provinsi Lampung untuk menyediakan bantuan dan dukungan pengadaan sarana prasarana kepemudaan maupun keolahragaan. Juga melakukan pengendalian maupun pengawasan terhadap

prasarana dan sarana di wilayah tersebut, terhadap khalayak masyarakat agar menjadi tempat yang sangat berguna bagi kegiatan keolahragaan dan bukan untuk hal yang tidak semestinya. Namun pada kenyataan yang di dapat peneliti pada saat pra - riset menunjukkan bahwa fasilitas – fasilitas yang ada di PKOR Way Halim pun kurang terawat dan kurang di fungsikan dengan baik. Hingga akhirnya membuat masyarakat kurang minat dan antusias dalam melakukan kegiatan – kegiatan keolahragaan.

Jika UPTD tanpa kinerja yang baik maka masalah yang ada saat ini tidak akan dapat diselesaikan, bahkan tidak menutup kemungkinan PKOR Way Halim akan hilang sebagai tempat olahraga yang diminati masyarakat. Begitu pentingnya kinerja UPTD Pengelolaan Gelanggang Olahraga untuk bertanggung jawab terhadap pemeliharaan lingkungan Pusat Kegiatan Olah Raga (PKOR) Way Halim telah mendorong penulis untuk mengangkatnya ke dalam penelitian dengan judul: “Kinerja Unit Pelaksana Teknis (UPTD) Pengelolaan Gelanggang Olahraga dalam pemeliharaan Pusat Kegiatan Olah Raga (PKOR) Way Halim kota Bandar Lampung”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah penulis tuliskan di latar belakang masalah, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah : Bagaimana Kinerja Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Pengelolaan Gelanggang Olahraga dalam Pemeliharaan Pusat Kegiatan Olahraga (PKOR) Way Halim Kota Bandar Lampung.

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Pengelolaan Gelanggang Olahraga dalam pemeliharaan Pusat Kegiatan Olah Raga (PKOR) Way Halim kota Bandar Lampung.

D. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah:

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini sebagai salah satu kajian Ilmu Pemerintahan, yaitu salah satu kajian manajemen pemerintahan khususnya yang berkaitan dengan kinerja Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) dalam menerapkan teori – teori kinerja pegawai dalam melakukan tugas dan fungsinya.

2. Kegunaan Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai sumbang saran dan pemikiran bagi pemerintah khususnya bagi Kepala Dinas Pemuda dan Olahraga Provinsi Lampung dalam pemeliharaan prasarana dan sarana olahraga.

II.TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Tentang Kinerja

1. Pengertian Kinerja

Menurut Swanson (dalam Keban, 2004 : 193) Kinerja organisasi adalah mempertanyakan apakah tujuan atau misi suatu organisasi telah sesuai dengan kenyataan kondisi atau faktor ekonomi, politik, dan budaya yang ada apakah struktur dan kebijakannya mendukung kinerja yang diinginkan, apakah memiliki kepemimpinan, modal dan infrastuktur dalam mencapai misinya, apakah kebijakan, budaya dan sistem insentifnya mendukung pencapaian kinerja yang diinginkan, dan apakah organisasi tersebut menciptakan dan memelihara kebijakan-kebijakan seleksi dan pelatihan, dan sumber dayanya.

Secara etimologis, kinerja adalah sebuah kata yang dalam bahasa Indonesia berasal dari kata dasar “kerja” yang menerjemahkan kata dari bahasa asing prestasi, bisa pula berarti hasil kerja. Sehingga pengertian kinerja dalam organisasi merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. (www.wikipedia.com)

Sebagai wujud pelayanan publik, pemerintah memiliki fungsi pelayanan dan pemberdayaan kepada masyarakat yang ditunjukkan dalam bentuk kinerja.

Prawirosentono mendefinisikan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika. (Sinambela, 2012:5)

Dalam kinerja juga sangat dibutuhkan suatu pengelolaan atau yang biasa disebut dengan manajemen, hal tersebut nantinya akan berkaitan dengan tingkan keberhasilan dari suatu kinerja dalam mencapai suatu tujuan atau goal, kata pengelolaan sebenarnya dapat disamakan dengan manajemen, berarti pula pengaturan atau pengurusan. (Suharsini Arikunto, 1993: 31)

Lain halnya menurut Mangkunegara dalam bukunya yang berjudul *Manajemen Sumber Daya Manusia* yang dimaksud dengan kinerja adalah prestasi kerja atau hasil kerja baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai SDM per satuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. (Mangkunegara, 2000: 2)

Menurut Sulistio (2009: 43), kinerja organisasi didefinisikan sebagai tingkat pencapaian hasil. Kinerja organisasi dapat dipandang sebagai tingkat pencapaian tujuan organisasi. Kinerja organisasi akan merujuk pada efektivitas organisasi, dimana hal itu akan menyangkut pengharapan untuk mencapai hasil kerja yang baik sesuai dengan tujuan kebijakan.

Menurut Wibowo (2007:7) kinerja berasal dari pengertian penampilan (*performance*), ada pula yang memberikan pengertian *performance* sebagai hasil kerja atau prestasi kerja, namun kinerja memunyai makna yang lebih luas, bukan

hanya hasil kerja, tetapi termasuk bagaimana proses pekerjaan berlangsung. Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi pada ekonomi. Kemudian dengan demikian, kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut.

Menurut Mahsun (2006: 25) kinerja (*performance*) adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi yang tertuang dalam *strategic planning* (perencanaan strategi) suatu organisasi.

Widodo (dalam Pasolong 2008: 175), mengatakan bahwa Kinerja adalah melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakan sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan. Sedangkan LAN-RI merumuskan kinerja adalah gambaran mengenai tingkatan pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan, program, kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi. (Pasolong, 2014:175)

Berdasarkan beberapa pendapat ahli tentang kinerja diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja ialah bagaimana tingkat pencapaian dari suatu organisasi dalam mencapai tujuannya telah tercapai secara baik ataupun belum.

2. Tujuan Kinerja

Menurut Wibowo (2012: 41), kinerja merupakan kegiatan pengelolaan sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan organisasi. Tujuan adalah tentang arah secara umum, sifatnya luas, tanpa batasan waktu dan tidak berkaitan dengan

prestasi tertentu dalam jangka waktu tertentu. Tujuan merupakan aspirasi. Perencanaan kinerja dimulai dengan melakukan perumusan dan penglarifikasi tujuan yang hendak dicapai organisasi terlebih dahulu.

Berdasarkan pendapat beberapa ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa tujuan kinerja merupakan hal yang sangat penting, karena tujuan kinerja yaitu menyesuaikan harapan kinerja individual dengan tujuan organisasi. Kesesuaian antara upaya pencapaian tujuan individu dengan tujuan organisasi akan mampu mewujudkan kinerja yang baik.

3. Penilaian Kinerja

Dwiyanto mengatakan bahwa penilaian kinerja merupakan suatu kegiatan yang sangat penting sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai misinya. Untuk birokrasi publik, informasi mengenai kinerja tentu sangat berguna untuk menilai seberapa jauh pelayanan yang diberikan oleh birokrasi itu memenuhi harapan dan memuaskan masyarakat. (Pasolong, 2014:182)

Menurut (Prihadi, 2004:124) Penilaian kinerja adalah proses menilai hasil karya personel dalam suatu organisasi melalui instrumen penilaian kinerja. Penilaian kinerja merupakan proses yang berkelanjutan untuk menilai kualitas kerja personel dan usaha untuk mempertinggi kerja personel dalam organisasi. Penilaian kinerja adalah proses penelusuran kegiatan pada masa tertentu yang menilai hasil karya yang ditampilkan terhadap pencapaian sasaran sistem manajemen.

Penilaian kinerja (*performance appraisal*) adalah proses dimana organisasi mengevaluasi pelaksanaan kerja individu. Penilaian kinerja dinilai kontribusi pegawai kepada organisasi selama periode waktu tertentu. Umpan balik kinerja (*performance feedback*) memungkinkan pegawai mengetahui seberapa baik mereka bekerja jika dibandingkan dengan standar-standar organisasi. Apabila penilaian kinerja dilakukan secara benar, para pegawai akan lebih termotivasi untuk bekerja. (Sinambela, 2012:47)

Menurut pendapat Larry D. Stout dalam buku Hessel Nogi yang berjudul *Manajemen Publik* mengemukakan bahwa pengukuran atau penilaian kinerja organisasi merupakan proses mencatat dan mengukur pencapaian pelaksanaan kegiatan dalam arah pencapaian misi (*mission accomplishmen*) melalui hasil yang ditampilkan berupa produk, jasa ataupun suatu proses. (Larry D. Stout dalam Hessel Nogi, 2005 : 174)

Berbeda dengan pernyataan yang dikemukakan oleh Bastian dalam buku Hessel Nogi yang berjudul *Manajemen Publik* menyatakan bahwa pengukuran dan pemanfaatan penilaian kinerja akan mendorong pencapaian tujuan organisasi dan akan memberikan umpan balik untuk upaya perbaikan secara terus menerus. Secara rinci, Bastian mengemukakan peranan penilaian pengukuran kinerja organisasi sebagai berikut :

- a. Memastikan pemahaman para pelaksana dan ukuran yang digunakan untuk pencapaian prestasi.
- b. Memastikan tercapainya skema prestasi yang disepakati.

- c. Memonitor dan mengevaluasi kinerja dengan perbandingan antara skema kerja dan pelaksanaannya.
- d. Memberikan penghargaan maupun hukuman yang objektif atas prestasi pelaksanaan yang telah diukur, sesuai dengan sistem pengukuran yang telah disepakati.
- e. Menjadikannya sebagai alat komunikasi antara bawahan dan pimpinan dalam upaya memperbaiki kinerja organisasi.
- f. Mengidentifikasi apakah kepuasan pelanggan sudah terpenuhi.
- g. Memastikan bahwa pengambilan keputusan telah dilakukan secara objektif.
- h. Menunjukkan peningkatan yang perlu dilakukan.
- i. Mengungkapkan permasalahan yang terjadi.

(Bastian dalam Hessel Nogi, 2005 : 173)

Sedangkan Murphy and co menggambarkan tiga tujuan penilaian kinerja yang memengaruhi penilaian yaitu:

- a. Tujuan penilaian dapat langsung memengaruhi penilaian.
- b. Tujuan penilaian tidak langsung memengaruhi penilaian, melalui proses kognitif dasar, termasuk observasi, encoding dan pemanggilan.
- c. Tujuan penilaian dapat memengaruhi dimana penilai memasukkan informasi perilaku yang dinilai ketika membuat judgment (keputusan) tentang kinerjanya. (Sinambela, 2012:59)

Selanjutnya, L. L. Cummings dan Donald P. Schwab berpendapat bahwa terdapat dua tujuan dari penilaian kinerja yang dinyatakan secara luas adalah untuk mencapai suatu kesimpulan yang evaluatif atau yang memberikan pertimbangan

mengenai kinerja pegawai dan untuk pengembangan berbagai karya lewat program. (Sinambela, 2012:61)

Menurut Agus Dwiyanto dalam bukunya yang berjudul *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik* menyatakan bahwa penilaian kinerja birokrasi publik tidak cukup dilakukan dengan menggunakan indikator yang melekat pada birokrasi itu, seperti efisiensi dan efektivitas, tetapi juga harus dilihat dari indikator-indikator yang melekat pada pengguna jasa, seperti kepuasan pengguna jasa, akuntabilitas dan responsivitas. (Agus Dwiyanto, 2006 : 49)

Penilaian kerja dari pengguna jasa sangatlah penting karena seperti yang diungkapkan Agus Dwiyanto bahwa penilaian kerja juga melekat pada pengguna jasa seperti kepuasannya dalam memperoleh jasa tersebut.

4. Indikator Kinerja

Holloway (2004), menyebutkan bahwa indikator kinerja dapat berupa akuntabilitas, efisiensi, efektivitas, dan *equity* (keadilan). Dijelaskan lebih jauh bahwa ada juga indikator konvensional kinerja yang berupa tingkat profitabilitas, kepuasan *stakeholder*, dan kepuasan pelanggan. Wibawa (1992), menambahkan bahwa kinerja dapat dinilai dari volume pelayanan, kualitas pelayanan dan kemampuan memperoleh sumber daya bagi pelaksanaan program. (Pasolong, 2014:181)

Menurut (Mahmudi, 2005:147) indikator kinerja merupakan sarana atau alat untuk mengukur hasil suatu aktivitas, kegiatan, atau proses, dan bukan hasil atau tujuan

itu sendiri. Indikator berfungsi untuk mengukur kinerja organisasi yang akan digunakan oleh manajemen untuk mengambil tindakan tertentu. Indikator penyusun kinerja sangat bervariasi sesuai dengan fokus dan konteks penelitian yang dilakukan, seperti indikator yang diungkapkan oleh Lenvinne dalam (Ratminto dkk, 2005:174) :

- a. *Responsiveness* atau responsivitas ini mengukur daya tanggap providers terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan konsumen.
- b. *Responsibility* atau tanggung jawab adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan dengan tidak melanggar ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan.
- c. *Accountability* atau akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggara pelayanan dengan ukuran-ukuran eksternal yang ada di masyarakat dan dimiliki oleh *stakeholders*, seperti nilai dan norma yang berkembang di masyarakat.

Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam buku Ratminto dan Atik Septi Winarsih yang menjelaskan tentang indikator yang digunakan untuk menilai kinerja organisasi, yang terdiri atas beberapa faktor berikut :

- a. *Tangibles* atau ketampakan fisik, artinya ketampakan fisik dari gedung, peralatan, pegawai, dan fasilitas-fasilitas lain yang dimiliki oleh providers.
- b. *Reliability* atau keandalan adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.

- c. *Responsiveness* atau responsivitas adalah kerelaan untuk menolong customers dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.
- d. *Assurance* atau kepastian adalah pengetahuan dan kesopanan para pekerja dan kemampuan mereka dalam memberikan kepercayaan kepada customers.
- e. *Empathy* adalah perlakuan atau perhatian pribadi yang diberikan oleh providers kepada customers. (Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2005:175)

Agus Dwiyanto dalam bukunya yang berjudul *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik* menjelaskan bagaimana cara untuk mengukur kinerja birokrasi publik berdasar adanya indikator mengacu pada prinsip-prinsip *Good Governance* secara lebih lanjut dijelaskan sebagai berikut :

- a. Produktivitas

Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara *input* dengan *output*. Konsep produktivitas dirasa terlalu sempit dan kemudian *General Accounting Office* (GAO) mencoba mengembangkan satu ukuran produktivitas yang lebih luas dengan memasukkan seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan sebagai salah satu indikator kinerja yang penting.

b. Kualitas Pelayanan

Isu mengenai kualitas layanan cenderung semakin menjadi penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik.

c. Responsivitas

Responsivitas adalah 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.

d. Responsibilitas

Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu 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.

e. Akuntabilitas

Akuntabilitas menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat publik 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 publik memiliki akuntabilitas yang tinggi kalau kegiatan itu dianggap benar dan sesuai dengan nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

(Agus Dwiyanto 2006 : 50)

Dari berbagai macam indikator pengukuran kinerja yang diungkapkan oleh para pakar di atas, peneliti memilih untuk menggunakan indikator pengukuran kinerja yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto.

Penulis memilih menggunakan teori tentang pengukuran kinerja berdasarkan prinsip-prinsip *Good Governance* yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto

tersebut karena dipandang sesuai, lebih tepat dan lebih mampu mengukur kinerja Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Pengelolaan Gelanggang Olahraga dalam pemeliharaan Pusat Kegiatan Olah Raga (PKOR) Way Halim Bandar Lampung.

Indikator pengukuran kinerja yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto dalam bukunya yang berjudul *Good Governance Melalui Pelayanan Publik* meliputi lima indikator, yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas (Agus Dwiyanto, 2006 : 50). Dari kelima indikator diatas peneliti memilih untuk menggunakan lima indikator tersebut yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas. Indikator ini dipilih dengan alasan bahwa indikator-indikator ini dirasa telah mewakili dari beberapa indikator yang banyak digunakan untuk menilai kinerja suatu organisasi publik dari dalam dan luar organisasi.

Dwiyanto menjelaskan bahwa produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga mengukur efektivitas pelayanan. Oleh karena itu, produktivitas dapat digunakan untuk mengukur kinerja dari dalam organisasi (Pasolong, 2014:178). Selanjutnya, dalam hal ini pemeliharaan PKOR, produktivitas dari Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengelolaan Gelanggang Olahraga Lampung dapat dilihat dari target dan realisasi kegiatan tentang pemeliharaan PKOR Way Halim di Bandar Lampung.

Kualitas layanan, isu mengenai kualitas layanan cenderung semakin menjadi penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Terutama pandangan masyarakat terhadap hal ini apakah sudah diberikan secara baik atau belum oleh Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengelolaan Gelanggang Olahraga

Lampung dalam membrikan layanan di PKOR Way Halim Bandar Lampung sendiri.

Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi sehingga apa yang dilakukan Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengelolaan Gelanggang Olahraga Lampung dalam Pengelolaan sudah baik atau belum.

Responsivitas adalah kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan aspirasi masyarakat (Pasolong, 2014:178). Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengelolaan Gelanggang Olahraga mampu mendiagnosa apa saja yang dibutuhkan oleh masyarakat di Bandar Lampung dalam memenuhi kebutuhannya dalam kegiatan olahraga. Selanjutnya Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengelolaan Gelanggang Olahraga dapat menyusun agenda dan mengembangkan program-program yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Sedangkan konsep akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan birokrasi publik itu konsisten dengan kehendak publik. Kinerja birokrasi publik tidak hanya bisa dilihat dari ukuran internal yang dikembangkan oleh birokrasi publik atau pemerintah, seperti pencapaian target. Kinerja sebaiknya harus dilihat dari ukuran eksternal, seperti nilai-nilai dan norma-norma yang berlaku di masyarakat.

5. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai

Diskusi mengenai potret aparat pemerintah di Indonesia sering berkisar pada rendahnya profesionalisme, tingkat kesejahteraan yang belum memadai, distribusi dan komposisi yang belum ideal, penempatan dalam jabatan yang belum didasarkan pada kompetensi, penilaian kinerja yang belum objektif, kenaikan pangkat yang belum didasarkan pada prestasi kerja, budaya kerja dan etos kerja yang masih rendah dan penerapan peraturan disiplin yang tidak dilaksanakan secara konsisten. (Effendi, 2006)

Beberapa hal tersebut merupakan masalah yang cukup menarik dan penting, karena bermanfaat bagi kepentingan individu, masyarakat, bangsa dan negara. Kinerja aparat pemerintah bertujuan untuk memberikan pelayanan publik yang mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat pelayanan dan memberikan kepuasan kepada publik. (Rezsa, 2008)

Peningkatan kinerja karyawan di instansi pemerintah dapat ditempuh dengan beberapa cara, misalnya melalui pemberian kompensasi yang layak, pemberian motivasi, menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, serta pendidikan dan pelatihan. Oleh karena itu, karyawan diharapkan dapat memaksimalkan tanggung jawab mereka setelah dibekali dengan pendidikan dan pelatihan yang berkaitan dengan implementasi pekerjaan mereka. Selain itu, lingkungan kerja yang nyaman serta pemberian motivasi pada dasarnya merupakan hak para karyawan dan kewajiban dari pihak perusahaan untuk mendukung kontribusi para karyawannya dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditentukan. (Rezsa, 2008)

Kinerja aparat pemerintah pada dasarnya juga dipengaruhi oleh kondisi-kondisi tertentu, yaitu kondisi yang berasal dari dalam individu yang disebut dengan faktor individual dan kondisi yang berasal dari luar individu yang disebut dengan faktor situasional. Faktor individual meliputi jenis kelamin, kesehatan, pengalaman dan karakteristik psikologis yang terdiri dari motivasi, kepribadian, orientasi tujuan dan *locus of control*. Adapun faktor situasional meliputi kepemimpinan, prestasi kerja, kompleksitas tugas, hubungan sosial dan budaya organisasi.

B. Tinjauan Tentang UPTD Pengelolaan Gelanggang Olahraga

Sesuai dengan Peraturan Gubernur No : 2 Tahun 2014 sebagai perubahan dari peraturan Gubernur No : 27 Tahun 2010 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) pada Dinas Pemuda dan Olahraga Provinsi Lampung.

Maka tugas pokok dan fungsi yang disebutkan pada pasal 23 ayat 1 dan 2 bahwa UPTD pengelolaan gelanggang olahraga mempunyai tugas untuk merencanakan dan melaksanakan kegiatan teknis pengelolaan, pemanfaatan, pemeliharaan, pengendalian operasional gelanggang olahraga dan pelaksanaan administrasi / ketatausahaan UPTD.

Kemudian dalam pasal 2 UPTD pengelolaan gelanggang olahraga mempunyai fungsi :

- a. Penyusunan rencana program dan kegiatan sarana dan prasarana olahraga
- b. Pengelolaan sarana, prasarana olahraga
- c. Pemeliharaan sarana, prasarana olahraga

- d. Pengendalian, peningkatan pelayanan dan pemanfaatan sarana prasarana olahrag; dan
- e. Pelaksanaan pengelolaan urusan administrasi / ketatausahaan

Sesuai dengan penjelasan diatas tentang tugas dan fungsi UPTD pengelolaan gelanggang olahraga, disebutkan dalam pasal 2 salah satunya bahwa tugas dan fungsi UPTD tersebut ialah pemeliharaan sarana, prasarana olahraga maka apakah kinerja UPTD pengelolaan gelanggang olahraga tersebut sudah melakukan pemeliharaan secara benar ataupun belum berjalan secara baik dalam pelaksanaannya ataupun ada hambatan – hambatan atau faktor – faktor lain dalam proses pemeliharaan PKOR way halim itu sendiri, sehingga kondisi PKOR way halim sebagai penyedia kegiatan olahraga masyarakat di kota Bandar Lampung bisa benar- benar berguna sebagai penyedia kegiatan olahraga bukan sebagai tempat lainnya seperti yang selama ini terjadi.

C. Tinjauan Tentang Pemeliharaan

1. Pemeliharaan

Kata pemeliharaan diambil dari bahasa yunani *terein* artinya merawat, menjaga, dan memelihara. Pemeliharaan adalah suatu kobinasi dari berbagai tindakan yang dilakukan untuk menjaga suatu barang dalam, atau memperbaikinya sampai, suatu kondisi yang bisa diterima. (Corder, Antony, K. Hadi, 1992)

Definisi pemeliharaan menurut *The Committee on Building Maintenance* adalah : Pemeliharaan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan untuk menjaga, memperbaharui dan juga memperbaiki semua fasilitas yang ada sebagai bagian

dari suatu bangunan, baik fasilitas layanan maupun lingkungan sekitar bangunan agar tetap berada pada kondisi sesuai standar yang berlaku dan mempertahankan kegunaan serta nilai dari bangunan tersebut.

Sedangkan menurut Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor : 24/PRT/M/2008, Pemeliharaan bangunan gedung adalah kegiatan menjaga keandalan bangunan gedung beserta prasarana dan sarananya agar bangunan gedung selalu layak fungsi (*preventive maintenance*).

Menurut M.S Sehwarat dan J.S Narang, (2001) dalam bukunya *Production Management* pemeliharaan (*maintenance*) adalah sebuah pekerjaan yang dilakukan secara berurutan untuk menjaga atau memperbaiki fasilitas yang ada sehingga sesuai dengan standar (sesuai dengan standar fungsional dan kualitas).

Pemeliharaan bangunan adalah usaha mempertahankan kondisi bangunan agar tetap berfungsi sebagaimana mestinya atau dalam usaha meningkatkan wujud bsaengunan, serta menjaga terhadap pengaruh yang merusak. Pemeliharaan bangunan merupakan upaya untuk menghindari kerusakan komponen / elemen bangunan akibat keusangan/kelusuhan sebelum umurnya berakhir (Keputusan Menteri Permukiman dan Prasarana Wilayah Nomor 332/KPTS/M/2002).

Dari beberapa definisi pemeliharaan di atas, dapat disimpulkan bahwa pemeliharaan bangunan beserta elemen didalamnya sangat penting dan perlu dilakukan setelah bangunan tersebut dibangun dan dipergunakan untuk kegiatan yang menunjang bagi masyarakat. Sehingga bangunan dapat memberikan kepuasan dan kenyamanan bagi penggunanya.

2. Tujuan Pemeliharaan

Tujuan pemeliharaan dalam kegiatan olahraga adalah untuk menentukan dan meyakinkan bahwa alat-alat dalam keadaan aman dan memuaskan untuk digunakan dalam kegiatan-kegiatan tersebut. (Abror Hisyam, 1991: 31)

Menurut Jay Heizer dan Barry Render, (2001) dalam bukunya *Operations Management* preventive maintenance adalah *A plan that involves routine inspections, servicing, and keeping facilities in good repair to prevent failure.* Artinya *preventive maintenance* adalah sebuah perencanaan yang memerlukan inspeksi rutin, pemeliharaan dan menjaga agar fasilitas dalam keadaan baik sehingga tidak terjadi kerusakan di masa yang akan datang.

Tujuan dari sebuah program pemeliharaan yang baik adalah menjaga fasilitas dan perlengkapan dalam pemeliharaan yang baik dan pada kondisi operasional yang semestinya. Menurut Corder (1996) kerja pemeliharaan dapat dibagi menjadi dua bagian yaitu :

- a. Pemeliharaan Terencana adalah pemeliharaan yang diorganisasi dan dilakukan dengan pemikiran ke masa depan. Pemeliharaan terencana terdiri dari :
 1. Pemeliharaan pencegahan (*preventif*)/pemeliharaan rutin yang bertujuan untuk mempertahankan keutuhan fisik bangunan dan mengurangi biaya pemeliharaan korektif.
 2. Pemeliharaan korektif/pemeliharaan berkala, yaitu pemeliharaan yang dilakukan untuk memperbaiki suatu bagian yang tidak berfungsi untuk memenuhi suatu kondisi yang bisa diterima.

- b. Pemeliharaan tak terencana/pemeliharaan darurat adalah pemeliharaan yang perlu segera dilaksanakan tindakan untuk mencegah akibat yang serius agar sebuah sistem dapat berfungsi sebagaimana semestinya.

3. Prinsip - prinsip dalam pemeliharaan

Prinsip – prinsip dalam suatu pemeliharaan meliputi beberapa berikut :

- a. Kebijakan dan tata cara memelihara sarana olahraga harus direncanakan untuk memperpanjang umur peralatan sedemikian rupa sehingga mungkin akan menghasilkan modal kembali yang maksimal.
- b. Pemeliharaan hendaknya direncanakan untuk menjamin keselamatan bagi semua orang yang menggunakan alat-alat. Penggunaan alat-alat yang sudah usang, tidak aman dan berbahaya tidak dibenarkan.
- c. Hanya orang-orang yang berhak (*qualified*) hendaknya diberi kedudukan sebagai pemimpin, kepala tata usaha.
- d. Alat-alat hendaknya diawasi secara periodic untuk memperoleh dan mencapai keselamatan dan kondisi alat-alat, karena dapat diperbaiki dengan cepat.
- e. Perbaikan dan pemulihan kembali kondisi peralatan dibenarkan apabila alat atau bahan yang diperbaiki atau dibangun dengan biaya yang murah.
- f. Menutupi dan melindungi peralatan yang layak akan menolong dan menjamin pemeliharaan secara ekonomis dan aman. (Abror Hisyam, 1991: 32)

D. Pengelolaan Prasarana

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, Kata Pengelolaan, mempunyai pengertian, yaitu :

- a. Pengelolaan adalah proses, cara, perbuatan mengelola
- b. Pengelolaan adalah proses melakukan kegiatan tertentu dengan menggerakkan tenaga orang lain
- c. Pengelolaan adalah proses yang membantu mermuskan kebijaksanaan dan tujuan organisasi

Pengelolaan berasal dari kata manajemen atau administrasi. Hal tersebut seperti yang dikemukakan oleh Husaini Usman (2004:3): *Management* diterjemahkan dalam bahasa Indonesia menjadi manajemen atau pengelolaan. Dalam beberapa konteks keduanya mempunyai persamaan arti, dengan kandungan makna *to control* yang artinya mengatur dan mengurus.

Pengelolaan pada dasarnya adalah pengendalian dan pemanfaatan semua sumber daya yang menurut suatu perencanaan diperlukan untuk atau penyelesaian suatu tujuan kerja tertentu. Irawan (1997: 5) mendefenisikan bahwa pengelolaan sama dengan manajemen yaitu penggerakan, pengorganisasian dan pengarahan usaha manusia untuk memanfaatkan secara efektif material dan fasilitas untuk mencapai suatu tujuan.

Pengelolaan adalah proses yang memberikan pengawasan pada semua hal yang terlibat dalam pelaksanaan kebijaksanaan dan pencapaian tujuan. Pengelola

prasarana olahraga harus memiliki suatu proses sebagaimana terdapat dalam manajemen pada umumnya, yaitu :

- a. Mulai dari perencanaan
- b. Pengorganisasian
- c. Penggerakan
- d. Pemeliharaan
- e. Pengawasan

Tujuan manajemen pengelolaan sarana dan prasarana olahraga adalah untuk memberikan layanan secara profesionalitas agar rutinitas dalam menjalankan aktifitas keolahragaan berjalan secara efektif dan efisien.

E. Kerangka Pikir

Pemeliharaan lingkungan seperti sarana dan prasarana olahraga sangatlah penting karena tempat – tempat seperti ini banyak dibutuhkan oleh masyarakat pada umumnya demi menunjang berbagai aktivitas jasmani masyarakat itu sendiri. Karenanya sarana olahraga yang turut menunjang kegiatan - kegiatan tersebut haruslah memadai agar dapat dinikmati masyarakat secara baik.

Di kota Bandar Lampung sendiri tempat tersedianya sarana olahraga tidaklah terlalu banyak, salah satunya PKOR Way Halim tempat ini menjadi sarana yang digunakan oleh masyarakat sekitar. PKOR Way Halim sebagai sarana olahraga kini memprihatinkan tidak terurus dengan semestinya mulai dari lingkungan yang

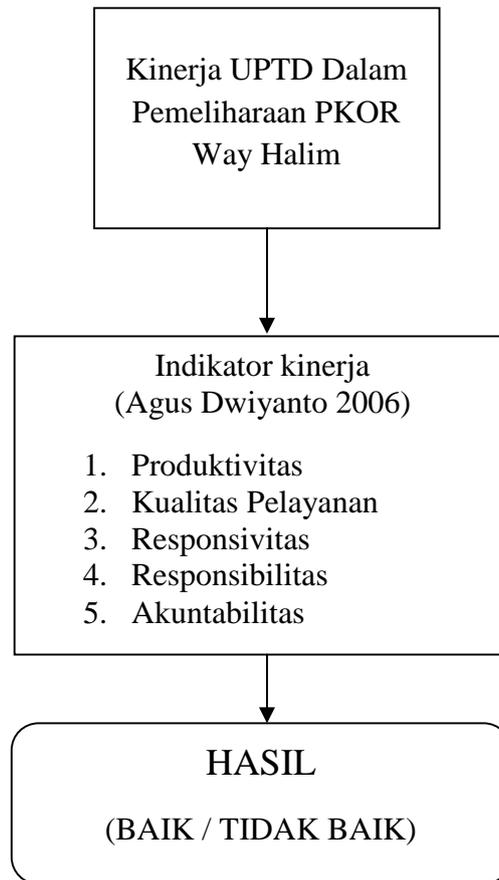
tidak terawat, kondisi sekitar yang tidak bersih dan yang lebih mencoloknya bahwa lingkungan PKOR tersebut kini tercemar menjadi kawasan perdagangan.

Selain permasalahan para pedagang, fasilitas – fasilitas yang tersedia di PKOR Way Halim pun kini kurang mendapat perhatian maupun pengembangan yang baik, imbasnya pun masyarakat kurang antusias untuk berkegiatan olahraga di lingkungan PKOR Way Halim itu sendiri.

Masalah masalah yang timbul ini sejatinya perlu diperhatikan oleh instansi terkait agar tidak menjadi permasalahan yang berkepanjangan. Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengelolaan Gelanggang Olahraga memiliki peran serta dalam memelihara kawasan lingkungan maupun kompleks PKOR itu sendiri. Untuk melihat sejauh mana kinerja ini Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengelolaan Gelanggang Olahraga tersebut, penulis memilih lima indikator yaitu produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas, tanggungjawab dan akuntabilitas yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto.

Indikator-indikator tersebut dipilih karena penulis menilai bahwa indikator-indikator tersebut paling sesuai dan dapat berfungsi sebagai tolak ukur untuk menilai kinerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengelolaan Gelanggang Olahraga dalam pemeliharaan Pusat Kegiatan Olah Raga Way Halim kota Bandar Lampung. Melalui pengukuran kinerja dengan menggunakan indikator tersebut dapat mengetahui kinerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengelolaan Gelanggang Olahraga apakah sudah baik atau belum.

Kemudian untuk memudahkan penulis dalam melakukan penelitian, maka selanjutnya penulis menggambarkannya dalam kerangka pikir sebagai berikut:



Gambar 1. Bagan Kerangka Pikir

III. METODE PENELITIAN

A. Tipe dan Jenis Penelitian

Seperti yang dijelaskan dalam latar belakang, bahwa penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan bagaimana Kinerja Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Pengelolaan Gelanggang Olahraga dalam Pemeliharaan Pusat Kegiatan Olah Raga Way Halim Kota Bandar Lampung. Oleh karena itu penelitian ini menggunakan tipe deskriptif dengan jenis penelitian kualitatif.

Moleong menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain sebagainya. Secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan manfaat berbagai metode alamiah. (Herdiansyah, 2012:8)

Sedangkan Creswell mengatakan bahwa penelitian kualitatif adalah suatu proses penelitian ilmiah yang lebih dimaksudkan untuk memahami masalah-masalah manusia dalam konteks sosial dengan menciptakan gambaran menyeluruh dan kompleks yang disajikan, melaporkan pandangan terperinci dari para sumber

informasi, serta dilakukan dalam setting yang alamiah tanpa adanya intervensi apapun dari peneliti. (Herdiansyah, 2012:8)

Juliansyah Noor menjelaskan bahwa, penelitian deskriptif adalah penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, kejadian yang terjadi saat sekarang. Penelitian deskriptif memusatkan perhatian pada masalah aktual sebagaimana adanya pada saat penelitian berlangsung. Melalui penelitian deskriptif, peneliti berusaha mendeskripsikan peristiwa dan kejadian yang menjadi pusat perhatian tanpa memberikan perlakuan khusus terhadap peristiwa tersebut. (Noor, 2011:34)

Berkaitan dengan penelitian ini, penulis mencoba untuk menggambarkan bagaimana Kinerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengelolaan Gelanggang Olahraga dalam Pemeliharaan Pusat Kegiatan Olah Raga Way Halim Kota Bandar Lampung.

B. Fokus Penelitian

Moleong dalam bukunya menjelaskan bahwa fokus penelitian dimaksudkan untuk membatasi studi penelitian kualitatif, sekaligus membatasi penelitian guna memilih data yang relevan sehingga tidak perlu dimasukkan dalam penelitian (Moleong, 2005:24). Fokus penelitian memberikan batasan dalam studi dan batasan dalam pengumpulan data sehingga dalam pembatasan ini penelitian akan fokus memahami masalah-masalah yang menjadi tujuan penelitian merujuk pada pendapat di atas.

Fokus penelitian ini sesuai dengan masalah dan tujuan penelitian yaitu menjawab pertanyaan “Bagaimana Pegawai Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengelolaan Gelanggang Olahraga dalam Pemeliharaan Pusat Kegiatan Olah Raga Way Halim Kota Bandar Lampung ? ”

Maka dapat disimpulkan bahwa fokus penelitian ini adalah meneliti Kinerja Unit Pelaksana Teknis Daerah Pengelolaan Gelanggang Olahraga dalam Pemeliharaan Pusat Kegiatan Olah Raga Way Halim Kota Bandar Lampung, yang diukur atau dilihat berdasarkan lima indikator kinerja menurut Agus Dwiyanto :

1. Produktivitas

Dwiyanto menjelaskan bahwa produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga mengukur efektivitas pelayanan. Oleh karena itu, produktivitas dapat digunakan untuk mengukur kinerja dari dalam organisasi (Pasolong, 2014:178). Selanjutnya, dalam hal ini pemeliharaan PKOR, produktivitas dari Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengelolaan Gelanggang Olahraga Lampung dapat dilihat dari target dan realisasi kegiatan tentang pemeliharaan PKOR Way Halim di Bandar Lampung.

2. Kualitas layanan

Isu mengenai kualitas layanan cenderung semakin menjadi penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Terutama pandangan masyarakat terhadap hal ini apakah sudah diberikan secara baik atau belum oleh Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengelolaan Gelanggang Olahraga Lampung dalam membrikan layanan di PKOR Way Halim Bandar Lampung sendiri.

3. *Responsibilitas*

Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi sehingga apa yang dilakukan Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengelolaan Gelanggang Olahraga Lampung dalam Pengelolaan sudah baik atau belum.

4. *Responsivitas*

Responsivitas adalah kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan aspirasi masyarakat (Pasolong, 2014:178). Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengelolaan Gelanggang Olahraga mampu mendiagnosa apa saja yang dibutuhkan oleh masyarakat di Bandar Lampung dalam memenuhi kebutuhannya dalam kegiatan olahraga. Selanjutnya Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengelolaan Gelanggang Olahraga dapat menyusun agenda dan mengembangkan program-program yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

5. *Akuntabilitas*

Sedangkan konsep akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan birokrasi publik itu konsisten dengan kehendak publik. Kinerja birokrasi publik tidak hanya bisa dilihat dari ukuran internal yang dikembangkan oleh birokrasi publik atau pemerintah,

seperti pencapaian target. Kinerja sebaiknya harus dilihat dari ukuran eksternal, seperti nilai-nilai dan norma-norma yang berlaku di masyarakat.

C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini menyesuaikan dengan lokasi yang dapat membantu dan mempermudah peneliti dalam melakukan penelitian. Penelitian ini dilakukan di Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengelolaan Gelanggang Olahraga Provinsi Lampung yang berada di Jalan Sumpah Pemuda Kecamatan Way Halim Kota Bandar Lampung dan pada Pusat Kegiatan Olahraga Rakyat Way Halim Bandar Lampung itu sendiri.

D. Informan

Menurut Suyanto dan Sutinah (2011:171) yang dimaksud dengan informan adalah orang yang memberikan informasi yang diperlukan selama proses penelitian. Pelaksanaannya penelitian ini menggunakan teknik sampel purposive (purposive sampling) yaitu pemilihan informan berdasarkan pada karakteristik tertentu dianggap mempunyai kepentingan, dengan karakteristik populasi yang sudah ditentukan. Berdasarkan penjelasan tersebut maka yang akan menjadi informan, dipilih berdasarkan pada pemahaman dan pengetahuan mengenai kinerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengelolaan Gelanggang Olahraga Provinsi Lampung. Informan dalam penelitian ini adalah orang-orang yang berwenang dalam pelaksanaan kinerja di Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengelolaan Gelanggang Olahraga.

Adapun informan tersebut antara lain :

1. Kepala Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengelolaan Gelanggang Olahraga Provinsi Lampung (Gunawan, S.E., MM)
2. Kepala Seksi Pelayanan Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengelolaan Gelanggang Olahraga Provinsi Lampung (Hendra. S.Sos)
3. Kepala Subbagian Tata Usaha Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengelolaan Gelanggang Olahraga Provinsi Lampung (Triasiana, S.Sos)
4. Pengatur Muda Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengelolaan Gelanggang Olahraga Provinsi Lampung (Agung Lasno)
5. Masyarakat pengguna sarana dan prasarana Pusat Kegiatan Olahraga Rakyat Way Halim Bandar Lampung diantaranya :
 1. Doni
 2. Rendi
 3. Taufik
6. Pedagang di sekitaran komplek wilayah Pusat Kegiatan Olahraga Rakyat Way Halim Bandar Lampung diantaranya :
 1. Pedagang Pakaian (Saripah)
 2. Pedagang Makanan (Robi)

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Di dalam penelitian ini, penulis melakukan observasi terhadap bentuk kinerja maupun bentuk pelayanan yang dilakukan pegawai dalam pemeliharaan Pusat Kegiatan Olah Raga Way Halim Bandar Lampung pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengelolaan Gelanggang Olahraga Provinsi Lampung juga melakukan observasi di lingkungan PKOR Way Halim terhadap kegiatan – kegiatan yang terjadi di tempat tersebut.

2. Wawancara

Wawancara ialah tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih secara langsung. Kegunaan wawancara kegunaan wawancara adalah untuk mendapatkan data dari tangan pertama, pelengkap teknik pengumpulan lainnya, menguji hasil pengumpulan data lainnya. Wawancara dalam penelitian ini dilakukan dengan beberapa informan diantaranya kepada:

1. Kepala Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengelolaan Gelanggang Olahraga Provinsi Lampung yang dilakukan pada tanggal 10 Oktober 2016 di Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Provinsi Lampung.
2. Kepala Seksi Pelayanan Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengelolaan Gelanggang Olahraga Provinsi Lampung yang dilakukan pada tanggal 10 Oktober 2016 di Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Provinsi Lampung.

3. Kepala Subbagian Tata Usaha Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengelolaan Gelanggang Olahraga Provinsi Lampung yang dilakukan pada tanggal 10 Oktober 2016 di Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas Provinsi Lampung.
4. Pengatur Muda Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengelolaan Gelanggang Olahraga Provinsi Lampung yang dilakukan pada tanggal 10 Oktober 2016 di Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas Provinsi Lampung.
5. Warga pengguna (3 informan) sarana dan prasarana Pusat Kegiatan Olahraga Rakyat Way Halim Bandar yang dilakukan pada tanggal 10 Oktober 2016 di wilayah Pusat Kegiatan Olah Raga Way Halim Bandar Lampung.
6. Pedagang (2 informan) di sekitaran komplek wilayah Pusat Kegiatan Olahraga Rakyat Way Halim Bandar Lampung yang dilakukan pada tanggal 10 Oktober 2016 di wilayah Pusat Kegiatan Olah Raga (PKOR) Way Halim Bandar Lampung.

3. Dokumentasi

Selain wawancara, penulis juga menggunakan teknik pengumpulan data dengan metode dokumentasi untuk mengumpulkan data melalui bermacam-macam sumber tertulis atau dokumen yang ada pada informan. Dokumentasi pada penelitian ini seperti Surat Peraturan Gubernur No : 2 Tahun 2014 sebagai perubahan dari peraturan Gubernur No : 27 Tahun 2010 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) dan Peraturan Daerah Provinsi Lampung Nomor 13 Tahun 2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Provinsi Lampung.

F. Teknik Pengolahan Data

1. Menyeleksi Data

Menyeleksi data dilakukan dan disesuaikan dengan permasalahan yang diteliti. Pada tahapan ini, penulis memilih data yang diperoleh melalui kegiatan wawancara agar sesuai dengan fokus penelitian yang telah penulis jelaskan sebelumnya. Proses penyeleksian data ini dimaksudkan agar data yang diperoleh sesuai dengan masalah penelitian, sehingga hasil dan pembahasannya dapat menjawab masalah penelitian.

2. Mengklarifikasi data

Klarifikasi data dilakukan setelah data diseleksi. Hasil dari wawancara yang dilakukan dengan informan kemudian dikelompokkan sesuai dengan indikator yang penulis gunakan dalam penelitian ini. Sebelumnya penulis telah membuat panduan wawancara yang setiap pertanyaannya dikelompokkan sesuai dengan indikator-indikator kinerja menurut teori Agus Dwiyanto yang meliputi Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsibilitas, Responsivitas, dan Akuntabilitas

3. Menyusun data

Menyusun data yaitu memosisikan data yang telah diproses melalui tahapan sebelumnya pada posisi pokok bahasan secara sistematis. Pada tahapan ini, penulis menyusun data yang didapat tersebut untuk kemudian dipaparkan dalam pada bab atau bagian hasil dan pembahasan sehingga pemilihan data tersebut dapat mendeskripsikan hasil penelitian di lapangan.

G. Teknik Analisis Data

Menurut Widi (2010: 254) teknik analisis data terdiri dari tiga alur kegiatan yang dilakukan secara bersamaan, ketiga alur tersebut yaitu sebagai berikut:

- a. Reduksi data dapat diartikan sebagai suatu proses pemilihan data, pemusatan perhatian pada penyederhanaan data, pengabstrakkan data, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Dalam kegiatan reduksi data dilakukan pemilahan - pemilahan tentang: bagian data yang perlu diberi kode, bagian data yang harus dibuang, dan pola yang harus dilakukan peringkasan. Jadi dalam kegiatan reduksi data dilakukan: penajaman data, penggolongan data, pengarahannya data, pembuangan data yang tidak perlu, pengorganisasian data untuk bahan menarik kesimpulan. Reduksi dalam penelitian ini dilakukan dengan cara menelaah data hasil wawancara.

- b. Penyajian data yaitu: sebagai sekumpulan informasi yang tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Setelah melalui tahap reduksi data, selanjutnya penulis menyajikan data yang telah tersusun secara sistematis. Di dalam penelitian ini, peneliti menyajikan data dengan deskriptif, yaitu mendeskripsikan kinerja Pegawai Unit Pelaksana Teknis Daerah Pengelolaan Gelanggang Olahraga dalam Pemeliharaan Pusat Kegiatan Olahraga Way Halim Kota Bandar Lampung.

- c. Penarikan kesimpulan yaitu: penarikan kesimpulan merupakan tahap akhir dalam teknik analisis data. Penarikan kesimpulan dilakukan dengan mengacu pada hasil penelitian. Dalam penelitian ini peneliti menyimpulkan bagaimana

kinerja Pegawai Unit Pelaksana Teknis Daerah Pengelolaan Gelanggang Olahraga dalam Pemeliharaan Pusat Kegiatan Olahraga Way Halim Kota Bandar Lampung. Di dalam penelitian ini, peneliti menarik kesimpulan dengan berdasar kepada hasil penelitian.

IV. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Gambaran Umum UPTD Pengelolaan Gelanggang Olahraga Provinsi Lampung

Gedung kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Pengelolaan Gelanggang Olahraga Provinsi Lampung berlokasi di Jalan Sumpah Pemuda PKOR Way Halim Bandar Lampung. Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengelolaan Gelanggang Olahraga Provinsi Lampung adalah sub unit satuan kerja dari Dinas Pemuda dan Olahraga Provinsi Lampung yang dibentuk berdasarkan Peraturan Gubernur NO. 2 Tahun 2014 sebagai perubahan dari peraturan Gubernur Lampung No. 27 Tahun 2010 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas pada Dinas Pemuda dan Olahraga Provinsi Lampung.

1. Tugas Pokok & Fungsi (TUPOKSI) UPTD Pengelolaan Gelanggang Olahraga

Sesuai dengan Peraturan Gubernur No. 2 Tahun 2014 sebagai perubahan dari peraturan Gubernur Lampung No. 27 Tahun 2010 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas pada Dinas Pemuda dan Olahraga Provinsi Lampung, adapun tugas dan fungsinya adalah sebagai berikut.

Tugas :

Untuk merencanakan dan melaksanakan kegiatan teknis pengelolaan, pemanfaatan, pemeliharaan, pengendalian operasioanal gelangaang olahraga dan pelaksanaan administrasi / ketatausahaan UPTD.

Sedangkan Fungsi dari UPTD, antara lain :

- a. Penyusunan rencana program dan kegiatan sarana dan prasarana olahraga
- b. Pengelolaan sarana, prasarana olahraga
- c. Pemeliharaan sarana, prasarana olahraga
- d. Pengendalian, peningkatan pelayanan dan pemanfaatan sarana prasarana olahraga; dan
- e. Pelaksanaan pengelolaan urusan administrasi / ketatausahaan

Adapun visinya sebagai berikut:

- a. Meningkatkan kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana olahraga
- b. Meningkatkan kegemaran dan kesadaran masyarakat untuk berolahraga sebagai suatu kebiasaan hidup sehat dan nilai masyarakat lampung
- c. Meningkatkan potensi dan partisipasi insan olahraga lampung dalam rangka pembibitan dan pembinaan atlit berprestasi mulai dari tingkat pedesaan dan kelurahan serta lembaga pendidikan

2. Struktur Organisasi UPTD Pengelolaan Gelanggang Olahraga

1. Susunan Organisasi UPTD Pengelolaan Gelanggang Olahraga terdiri dari
 - a. Kepala
 - b. Sub Bagian Tata Usaha
 - c. Seksi Pelayanan
 - d. Seksi Teknis
 - e. Kelompok Jabatan Fungsional

2. Kepala UPTD Pengelolaan Gelanggang Olahraga mempunyai tugas memimpin, mengendalikan dan mengkoordinasikan, menyusun program sesuai kebijakan yang ditetapkan oleh Kepala Dinas Pemuda dan Olahraga Provinsi Lampung serta ketentuan peraturan perundang – undangan yang berlaku.

3. Sub Bagian Tata Usaha mempunyai tugas melaksanakan dan menyiapkan bahan perencanaan, kepegawaian, keuangan, perlengkapan, surat menyurat dan rumah tangga UPTD.

4. Seksi Pelayanan mempunyai tugas
 - a. Melaksanakan dan menyiapkan bahan kegiatan pelayanan, pemanfaatan dan pengendalian gelanggang olahraga dan areal olahraga.
 - b. Melaksanakan koordinasi, pendokumentasi serta penyebaran luasan informasi atau publikasi pengelolaan gelanggang olahraga.
 - c. Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan.

5. Seksi Teknis mempunyai tugas
 - a. Melaksanakan penghimpunan data dan informasi serta perencanaan mengenai gelanggang olahraga.
 - b. Melaksanakan dan menyiapkan bahan dan koordinasi pengelolaan, pemeliharaan gelanggang olahraga.
 - c. Melaksanakan pendokumentasian hasil pengelolaan dan pemeliharaan gelanggang olahraga.
 - d. Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan.

3. Tenaga Personil UPTD Pengelolaan Gelanggang Olahraga

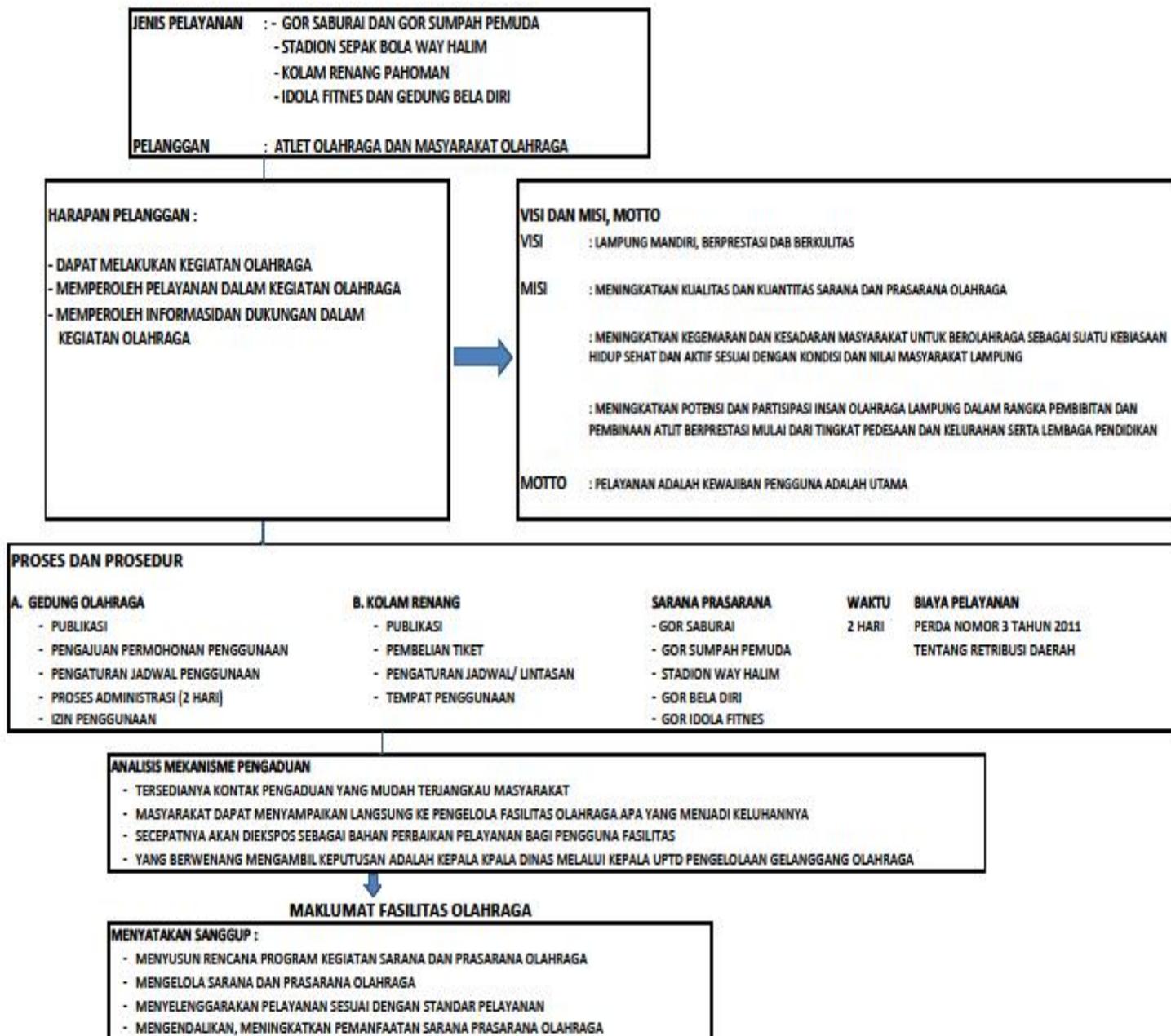
Tenaga Personil yang berada di lingkungan kerja UPTD ada yang berasal dari pegawai negeri sipil juga ada yang sebagai tenaga kontrak.

Jumlah Pegawai :

Pegawai Negeri Sipil (PNS) : 21 Orang

Tenaga Kontrak : 35 Orang

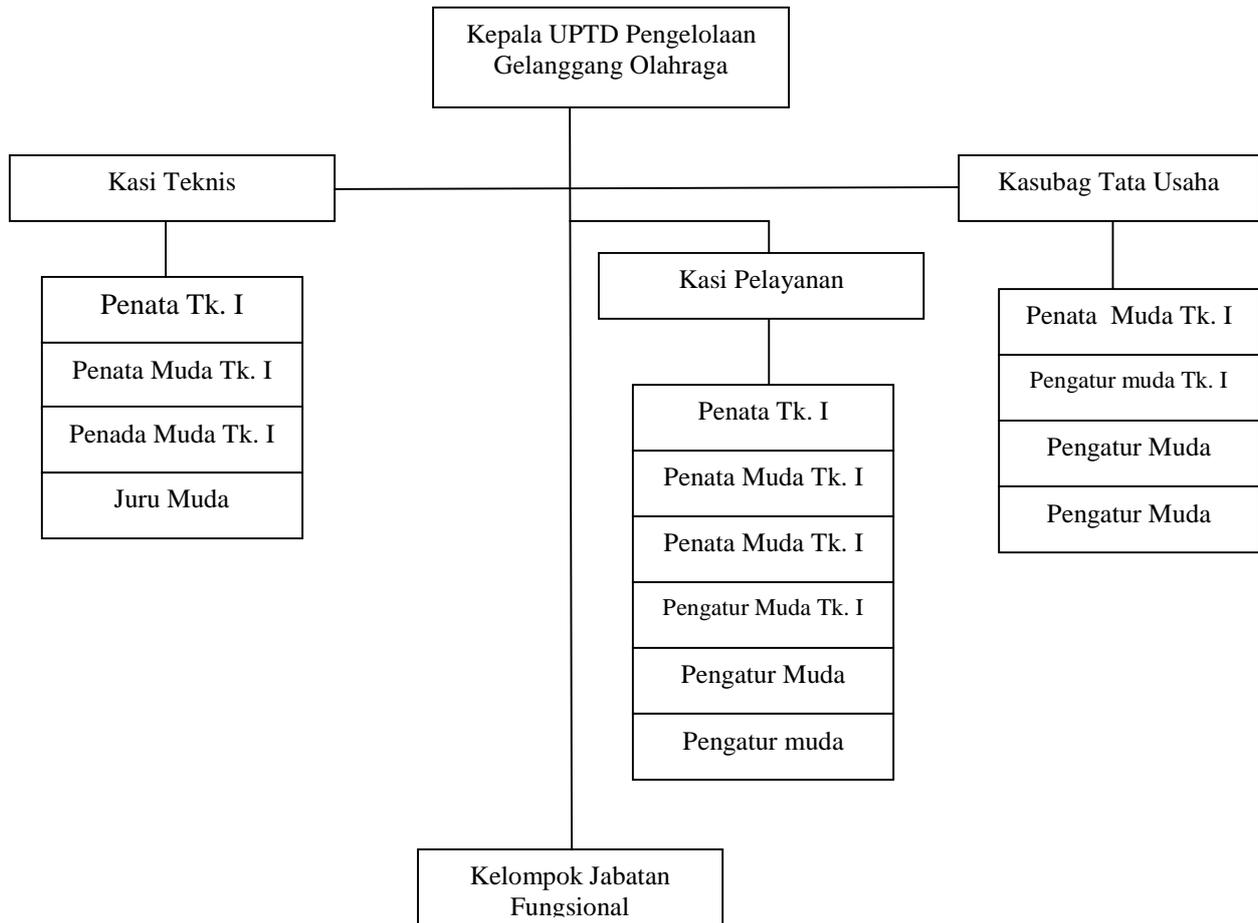
KERANGKA PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN



Sumber : UPTD Pengelolaan Gelanggang Olahraga Provinsi Lampung

Gambar 2. Kerangka Penyusunan Standar Pelayanan UPTD Pengelolaan Gelanggang Olahraga

STRUKTUR ORGANISASI UPTD PENGELOLAAN GELANGGANG
OLAHRAGA PROVINSI LAMPUNG



Sumber : UPTD Pengelolaan Gelaanggang Olahraga Provinsi Lampung

Gambar 3. Struktur Organisasi UPTD Pengelolaan Gelanggang Olahraga

B. Gambaran Umum PKOR Way Halim

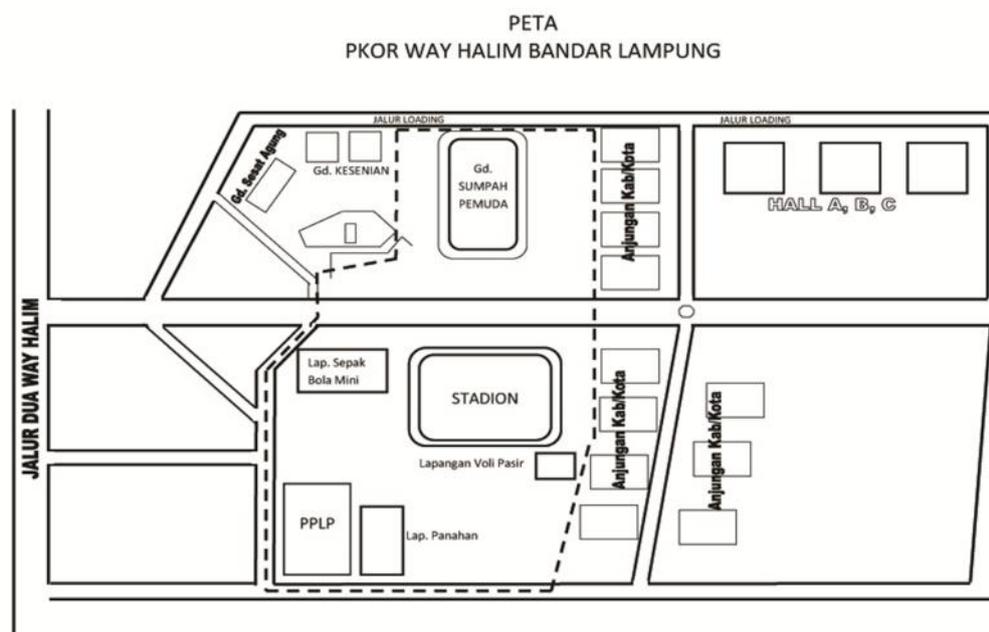
PKOR atau Pusat Kegiatan Olah Raga bertempat di Jalan Sumpah Pemuda Way Halim. PKOR sendiri merupakan pusat berbagai aktifitas olah raga masyarakat di kota Bandar Lampung, areal ini termasuk ke dalam kawasan Gelanggang Sumpah Pemuda, Luas PKOR Way Halim sendiri adalah 32,427 ha, yang di dalamnya terdapat berbagai sarana prasarana kegiatan olah raga, seni budaya Lampung dan Taman Hutan Kota Way Halim.

Secara administratif PKOR Way Halim berada di Kelurahan Way Halim, Kecamatan Kedaton, Kota Bandar Lampung. Posisi sebelah utara berbatasan dengan Perumnas Way Halim, sebelah selatan berbatasan dengan Jl. Sultan Agung, lahan PT. Way Halim dan Perumahan Way halim Permai. Sebelah barat berbatasan dengan kompleks Perumahan Way Halim Permai dan Perumnas Way Halim. Sebelah timur berbatasan dengan Jl. Soekarno Hatta (By Pass) dan jalur Taman Hutan Kota Way Halim.

Adapun Sarana dan Prasarana Olahraga yang terdapat di wilayah PKOR Way Halim sendiri yaitu:

1. Stadion Way Halim
2. Gedung Asrama Putra dan Putri (PPLP)
3. Gedung Sumpah Pemuda
4. Lapangan Panahan
5. Lapangan Voli Pasir
6. Lapangan Sepak Bola mini
7. Lapangan Perak (Softball)

Selain fasilitas – fasilitas Olahraga yang terdapat di PKOR itu sendiri juga terdapat berbagai bangunan kesenian dan kebudayaan dari berbagai daerah di Provinsi Lampung yang berada di bagian selatan PKOR. Berikut Peta PKOR Way Halim :



Sumber: UPTD Pengelolaan Gelanggang Olahraga Provinsi Lampung

Gambar 4. Peta PKOR Way Halim Bandar Lampung

C. Kondisi PKOR Saat Ini

Adanya aktifitas bisnis di lingkungan Pusat Kegiatan Olah Raga Way Halim membawa dampak langsung terhadap kenyamanan di lingkungan PKOR Way Halim itu sendiri. Sebagai pusat pembinaan berbagai cabang olah raga di kota Bandar Lampung di awal berdirinya, PKOR Way Halim merupakan salah satu tempat berbagai kompetisi olahraga dan juga sebagai tempat diadakannya event lokal maupun event – event nasional.

Namun kondisi saat ini, di lingkungan sekitar Pusat Kegiatan Olah Raga Way Halim menjadi tidak nyaman karena menjadi tempat transaksi para pedagang dengan pembeli. Kondisi Pusat Kegiatan Olahraga Way Halim kini terlihat lebih seperti pasar. Dengan berdirinya sejumlah tempat berdagang ini telah mengakibatkan penyempitan lahan – lahan PKOR itu sendiri. Selain masalah pedagang, fasilitas fasilitas yang disana juga tidak terkelola dengan baik, akibat dari kondisi ini para masyarakat pengguna maupun atlet – atlet yang menggunakan merasa terganggu juga kurang antusias, akhirnya lambat laun Pusat Kegiatan Olahraga Raga (PKOR) Way Halim menjadi kurang diminati dari kegiatan olahraga dan masyarakat kini lebih memilih tempat lain yang didirikan oleh swasta.

VI. SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan uraian pada pembahasan maka dapat disimpulkan, bahwa kinerja Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Pengelolaan Gelanggang Olahraga dalam pemeliharaan Pusat Kegiatan Olah Raga (PKOR) Way Halim Kota Bandar Lampung adalah tidak efektif ataupun tidak baik dimana masih belum tercapainya kinerja yang cukup memuaskan dari UPTD itu sendiri, sehingga bisa dilihat dari kondisi PKOR Way Halim yang terjadi saat ini.

Hal ini berdasarkan fakta yang peneliti temukan dilapangan, yaitu pertama dalam indikator produktivitas dimana UPTD beranggapan sudah berupaya dalam pemeliharaan PKOR Way Halim namun pada kenyataannya masih banyak fasilitas – fasilitas yang kurang terawat secara baik ditambah kurang disiplinnya pegawai ditemukan dalam indikator ini. Lalu pada Indikator kualitas pelayanan juga demikian dimana standar pelayanan yang sudah di tetapkan oleh UPTD belum menunjukkan kualitas yang baik dan hanya sekedar formalitas saja. Sedangkan indikator responsivitas masih sama pada kualitas pelayanan dimana dalam menanggapi respon masih kurang terlaksana secara baik, dan juga memiliki kendala dalam sumber pendanaan.

Selanjutnya dalam indikator keempat atau responsibilitas dalam menindak lanjuti akan permintaan maupun respon dari masyarakat tadi mereka tidak bisa upayakan secara penuh dimana masalah dana anggaran yang terbatas tadi menjadi alasan respon tidak bisa di tanggap dengan baik. Pada indikator terakhir yaitu akuntabilitas pun masih belum bisa terealisasi secara optimal dalam penerapannya, dimana pihak UPTD kurang sigap dan tegas dalam pengelolaan maupun pemeliharaan lingkungan PKOR Way Halim.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka penulis akan memberikan saran sebagai berikut :

1. Untuk menciptakan produktifitas maupun kualitas pelayanan yang baik maka pihak UPTD harus berupaya membina pegawai yang tidak disiplin tadi, dengan memberikan pembinaan yang tegas terhadap pegawai yang melakukan hal – hal seperti itu agar lingkungan kerja menjadi lebih baik lagi, dan tentunya agar kinerjanya lebih efektif dan efisien.
2. Pada pengelolaan sarana dan prasarana pun harus lebih diperhatikan kembali kedepannya agar dalam menanggapi respon dari masyarakat lebih bisa terealisasi secara baik, kemudian masalah anggaran pun juga harus diperhatikan dan diperinci lagi agar lingkungan PKOR Way Halim bisa dikembangkan lebih baik lagi dari kondisi sekarang.

3. Di harapkan pihak UPTD Pengelolaan Gelanggang Olahraga lebih berkoordinasi dengan pusat dan juga berbagai pihak agar masalah beralih fungsinya lingkungan PKOR Way Halim bisa diatasi dengan lebih baik dan tentunya lebih terealisasikan.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku:

- AA. Anwar Prabu Mangkunegara, 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya
- Abror Hisyam. 1991. *Fisiologi Pembelajaran dan Masa Depan Pendidikan Jasmani*. Bandung: Yayasan Nuansa Cendekia
- Corder, Anthony, 1992, *Teknik Manajemen Pemeliharaan*, ter, K. Hadi. Erlangga, Jakarta
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Gadjah Mada University Press.
- Heizer, Jay dan Barry Render. 2001. *Prinsip-prinsip Manajemen Operasi*. Edisi 1. Jakarta : Salemba Empat
- Herdiansyah, Haris. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif unuk Ilmu – Ilmu Sosial*. Jakarta. Salemba Humanika
- Husaini Usman. 2004. *Manajemen Pendidikan*, Yogyakarta, UNY
- Irawan, Prasetya, 1997, *Analisis Kinerja : Panduan Praktis Untuk Menganalisis Kinerja Organisasi, Kinerja Proses dan Kinerja Pegawai, Lembaga Administrasi Negara*, Jakarta
- Keban, Yeremias. T. 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori, dan Isu*. Yogyakarta. Gava Media.
- Mahmudi, 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta :UPP STIM YKPN
- Mahsun, M. 2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta :BPFE
- Moleong, Lexy J. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*. Remaja dkk. Bandung
- Noor, Juliansyah. 2011. *Metodologi Penelitian (Skripsi, Tesis, Disertasi & Karya Ilmiah)*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group

- Pasolong, Harbani. 2014. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta. Bandung
- Prihadi, S. 2004. *Kinerja, Aspek Pengukuran*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta
- Rezsa Primanda. 2008. *Pengaruh Budaya Organisasi, Locus of Control dan Penerapan Sistem Informasi terhadap Kinerja Aparatur Unit Unit Pelayanan Publik*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Sarwono, Jontahan. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif*. Yogyakarta. Graha Ilmu
- Sehrawat, M.S and J.S Narang, 2001, *Production Management*, Nai sarak, Dhanpapat RAI Co.
- Sinambela, Poltak. Lijan. 2012. *Kinerja Pegawai Teori Pengukuran dan implikasi*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Sulistio, Eko Budi dan Budi, Waspa Kusuma. 2009. *Birokrasi Publik*. Bandar lampung: Badrayana
- Suyanto Bagong, Sutinah. 2011. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta. PT Raja Grafindo Persada
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*. PT. Grasindo. Jakarta.
- Wibowo. 2008. *Manajemen Kinerja*. Jakarta : PT. Raja Grafindo
- Widi, Restu Kartiko. 2010. *Asas Metodologi Penelitian*. Yogyakarta : Graha Ilmu

Sumber Media:

www.jejamo.com edisi 3 Januari 2016 yang diakses pada Minggu 3 April 2016

www.dujurai.com edisi 6 Februari 2016 diakses pada Minggu 3 April 2016

www.wikipedia.com diakses pada Minggu 3 April 2016

Sumber Dokumen:

Peraturan Gubernur No : 2 Tahun 2014 sebagai perubahan dari peraturan Gubernur No : 27 Tahun 2010 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD)

Peraturan Daerah Provinsi Lampung Nomor 13 Tahun 2009 tentang Organisasi
dan Tata Kerja Dinas Daerah Provinsi Lampung