

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KENAIKAN PANGKAT GURU SEKOLAH DASAR DI KOTA PALU

Hasbullah^{1*}, Burhanuddin Idris¹

Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Tadulako, Kota Palu, Sulawesi Tengah

*Email: hasbullah@untad.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Kenaikan Pangkat Guru Sekolah Dasar di Kota Palu, khususnya Pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Daerah Kecamatan Mantikulore . Jenis penelitian adalah kualitatif, Teori yang digunakan adalah Parasuraman dan Berry, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy. Informan penelitian ini adalah Kepala UPTD dan Staf serta Guru Sekolah Dasar.. Tahnik pengumpulan data dilakukan melaalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data meliputi *data collection*, *data condezation*, *data display* dan *conclusions drawing*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan UPTD dalam proses kenaikan pangkat PNS guru menunjukkan bahwa tiga dimensi kualitas pelayanan yang mendapat kategori baik, yaitu *Reliability*, *Responsivenss* dan *Assurance* disebabkan oleh pelayanan yang diberikan UPTD Pendidikan Kecamatan Mantikulore telah memenuhi syarat atau telah sesuai dengan standar pelayanan yang memiliki arti bahwa meskipun terjadi beberapa masalah dalam proses pemberian pelayanan tersebut, sedikitpun tidak memberikan arti yang besar dalam kualitas pelayanan yang diberikan. Namun, lain halnya dengan dua dimensi kualitas pelayanan yang mendapatkan kategori kurang baik yaitu Tangibles dan Empathy disebabkan oleh tingkat kualitas pelayanan yang kurang memuaskan atau dianggap kurang layak

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan; Reliability; Guru

Submisi: 14 Oktober 2020

Pendahuluan

Menurut Denhard dan Denhardt (2013) pelayanan yang baik adalah bagaimana melaksanakan undang-undang seefisien mungkin, ilmiah, dan netral secara politik. Dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dijelaskan pada pasal 1 ayat 1 pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sebutan penyelenggara pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor

63/KEP/M.PAN/7/2003 adalah Instansi Pemerintah. Unit penyelenggara pelayanan publik adalah unit kerja pada Instansi Pemerintah yang secara langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan publik. Pemberi pelayanan adalah Pejabat/pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara dijelaskan pada pasal 2 bahwa penyelenggaraan kebijakan ASN berdasarkan pada asas kepastian hukum, profesionalitas, proporsionalitas, keterpaduan, delegasi, netralitas, akuntabilitas, efektif dan efisien, keterbukaan, nondikriminatif, persatuan

dan kesatuan, keadilan dan kesetaraan, dan kesejahteraan. Berkaitan dengan hal tersebut, Denhard dan Denhard (2013) menyatakan bahwa para pelayan publik, mempunyai suatu kewajiban etis untuk memperluas batas-batas partisipasi publik dalam proses-proses politik dengan cara apa pun yang bisa mereka lakukan. Oleh karena itu instansi pemerintah mulai dari pusat sampai ke daerah baik itu provinsi maupun daerah kabupaten perlu menetapkan standar layanan yang diharapkan pengguna layaanan.

Standar pelayanan yang harus diterima oleh publik dari aparat telah ditetapkan oleh Pemerintah melalui kebijakan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 yaitu prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas pemberi pelayanan. Selain itu, penelitian ini menggunakan hasil studi Parasuraman yang menyimpulkan terdapat 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan (Parasuraman dan Berry, 1999) yang secara efektif didayagunakan untuk melayani kepentingan pengguna jasa., yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*,

Pelayanan Publik

Pemerintah yang melaksanakan peran negara sebagai penyedia layanan publik kembali dirasakan perannya ketika gerakan liberalisasi dan pasar bebas yang terlalu berlebihan terbukti gagal mewujudkan impian banyak orang bahwa urusan pelayanan publik akan jauh lebih efektif, efisien, responsive, dan akuntabilitas apabila disediakan oleh pihak swasta. Fakta ini menunjukkan bahwa peran pemerintah semakin dibutuhkan dalam kerangka pelayanan publik yang semakin berkualitas.

Selain peran penyedia layanan, “Pemerintah juga mempunyai kewajiban moral untuk menjamin agar setiap solusi yang dihasilkan melalui proses tersebut sepenuhnya konsisten dengan norma keadilan dan kejujuran, dan dicapai

melalui proses yang sepenuhnya konsisten dengan norma dan etika demokrasi. Pemerintah akan bertindak untuk memfasilitasi solusi-solusi atas masalah-masalah publik, tetapi ia juga akan bertanggung jawab untuk memastikan agar solusi-solusi itu konsisten dengan kepentingan publik-baik dalam substansi maupun dalam proses. (Denhardt dan Denhardt, 2009; Purwanto, 2009).

Berkaitan dengan uraian tersebut di atas, ada tiga ciri yang menandai pelayanan publik, yaitu *pertama* ada perbedaan kualitatif antara kegiatan yang diakui sebagai pelayanan publik dan kegiatan yang datang dari inisiatif dan tujuan pribadi atau swasta; *kedua*, perbedaan pelayanan publik ini berarti lebih penting dibanding dengan kegiatan-kegiatan lain sejenis, maka diatur secara khusus; *ketiga*, pelayanan publik mempunyai legitimasi publik yang melekat pada kekuasaan negara. (Haryatmoko: 2011).

Penelitian ini menggunakan hasil studi dari Parasuraman yang menyimpulkan terdapat 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan (Parasuraman dan Berry, 1999: 219):

1. *Tangibles*, yaitu kemampuan suatu kantor menyiapkan sarana dan prasarana fisik meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan peralatan yang digunakan, serta penampilan pegawainya.
2. *Reliability*, yaitu kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat, terpercaya untuk semua penerima layanan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
3. *Responsiveness*, yaitu suatu kemampuan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. *Assurance*, pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai instansi untuk

menumbuhkan rasa percaya para pelanggan.

5. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode evaluasi, yaitu membandingkan suatu kejadian, kegiatan dan produk dengan standar dan program yang telah ditetapkan (Sugiono, 1998:5). Penelitian ini akan dilaksanakan di Kantor Unit Pelaksana Teknis Daerah Pendidikan Kecamatan Mantikulore Kota Palu.

Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer yaitu data yang diperoleh dari hasil pengamatan dan wawancara mendalam. Untuk data sekunder diperoleh melalui laporan-laporan berupa jumlah pegawai negeri sipil non guru dan Pegawai Negeri Sipil Guru.

Teknik pengumpulan data yang digunakan, yaitu

1. Pengamatan, yaitu peneliti mengamati secara langsung untuk melihat fenomena di tempat penelitian.
2. Wawancara, yaitu Peneliti melakukan tatap muka dengan informan untuk melakukan tanya jawab sesuai focus penelitian.
3. Dokumentasi, yaitu peneliti melakukan pencarian data dengan menelaah dokumen yang dianggap relevan.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman (Basrowi Suwandi, 2008), yaitu:

1. Reduksi data merupakan proses pemilihan, perumusan perhatian, pengabstraksian dan pentranformasian data kasar dari lapangan.

2. Penyajian data adalah sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan untuk menarik kesimpulan dan mengambil tindakan. Bentuk penyajiannya antara lain berupa teks naratif, matriks, grafik, jaringan dan bagan.
3. Penarikan kesimpulan (verifikasi) adalah satu kegiatan dari konfigurasi yang utuh. Kesimpulan-kesimpulan juga diverifikasi selama penelitian berlangsung..

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Analisis Kualitas Pelayanan UPTD Pendidikan Kecamatan Mantikulore

Sebagai lembaga lembaga publik untuk bidang pelayanan administrasi kependidikan, UPTD Pendidikan harus mampu memberikan kualitas pelayanan yang baik untuk mewujudkan semangat *good governance*.. Terkait dengan hal tersebut, peneliti menggunakan indikator kualitas pelayanan public dari Parasuraman dan Berry : 1999) sebagai berikut:

***Tangibles* (Kenampakan Fisik)**

UPTD Pendidikan merupakan salah satu instansi yang bertanggung jawab memberikan pelayanan terhadap proses pengurusan kenaikan pangkat guru. Untuk memaksimalkan proses pengurusan melalui sistem pelayanan yang baik dan memuaskan, maka indikator pertama yang digunakan yaitu *Tangibles*. *Tangible* adalah indicator yang berkaitan seperti sarana dan prasarana (gedung, fasilitas, dan perlengkapan peralatan), serta permasalahan terkait dengan kepegawaian (penampilan, kecakapan, dan kemampuan). Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan UPTD Pendidikan dalam memberikan pelayanan terhadap pengurusan kenaikan pangkat guru. berikut ini adalah hasil wawancara peneliti bersama Irmawati, Kepala UPTD Pendidikan Kecamatan Mantikulore, berikut:

“Terkait dengan permasalahan mengenai fasilitas yang dimiliki oleh UPTD Pendidikan Kecamatan

Mantikulore, kami selaku pihak dari Dinas ini telah melakukan penguatan terhadap penyediaan fasilitas yang sesuai untuk melakukan pelayanan terhadap pengurusan kenaikan pangkat guru, meskipun kami menyadari bahwa fasilitas termasuk ruangan dan gedung yang kami miliki masih sangat tidak layak untuk dinyatakan baik. Akan tetapi, UPTD Pendidikan Kecamatan Mantikulore telah memiliki empat ruang untuk proses kenaikan pangkat PNS guru sebagai fasilitas utama yaitu terdiri dari ruang pengambilan, pendaftaran, percetakan, dan fasilitasi. Masing-masing ruangan tersebut disediakan sebagai tindak lanjut dalam melakukan antisipasi terhadap besarnya jumlah guru yang datang mengurus proses kenaikan pangkat mereka. Tujuannya agar dapat dilakukan koordinasi yang baik dalam mempercepat pengurusan..” (Keterangan yang sama dari informan dengan indikator *tangibles*: Hakimin, Sumarni Toampo, H. Sukarsi S. Sos, dan Yarifah

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan para informan ditemukan bahwa kualitas pelayanan di UPTD Pendidikan terkait dengan Penampakan Fisik seperti fasilitas sarana dan prasana masih tergolong kurang. Kualitas pelayanan seperti yang disebutkan Parasuraman dan Berry (1999), bahwa dalam indikator *Tangibles* (Kenampakan Fisik) harus dipenuhi dalam berbagai macam unsur seperti fasilitas sarana dan prasana yang mendukung sehingga kualitas pelayanan dapat terlaksana dengan baik dan maksimal. Kondisi fasilitas sarana dan prasana yang dimiliki oleh UPTD Pendidikan dinilai belum baik, karena fasilitas tersebut masih kurang seperti bangunan gedung yang sudah

kurang layak, ruangan pelayanan yang sangat sempit, tidak tersedianya ruangan-ruangan tertentu bagi masyarakat yang sedang membutuhkan pelayanan seperti ruangan menyusui, merokok, termasuk ruangan untuk menunggu antrian pelayanan dan tempat parkir yang belum memadai.

Berdasarkan hasil observasi di UPTD Pendidikan menemukan bahwa kondisi fasilitas sarana dan prasana yang dimiliki masih kurang baik dan lengkap untuk menunjang proses pemberian pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu peneliti menyimpulkan bahwa Indikator *Tangibles* adalah kurang maksimal karena kondisi fasilitas sarana dan prasana yang belum memadai.

Reliability (Reliabilitas)

Sebagai instansi pemerintah yang bergerak pada bidang administrasi kependidikan di Kota Palu, UPTD Pendidikan dituntut agar mampu mengembangkan sistem pelayanannya secara berkualitas.. Apabila hal tersebut mampu dilaksanakan maka kualitas pelayanan yang diberikan akan mendapatkan apresiasi yang baik dari masyarakat. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan UPTD Pendidikan, berikut hasil wawancara peneliti bersama Hakimin, Kepala Staf Sarana dan Prasarana UPTD Pendidikan, berikut:

“Menurut saya sudah baik, alasannya karena kami telah melakukan berbagai macam upaya agar masing-masing individu dari para pegawai untuk dapat memiliki skill dan kemampuan dalam melakukan pengoperasian berbagai macam bentuk fasilitas yang digunakan, sehingga dapat menghasilkan proses yang sesuai dengan standar yang berlaku. Kemarin, bisa dikatakan dalam kurun beberapa bulan yang lalu kami telah mengadakan beberapa pelatihan dan juga mengirimkan beberapa pegawai kami untuk melakukan pelatihan terkait

dengan pelaksanaan proses pelayanan publik yang tentunya kami berharap hal tersebut dapat meningkatkan kualitas layanan dalam UPTD Pendidikan Kecamatan

Mantikulore.”(Keterangan yang sama dari informan dengan indikator *reliability*: Irmawati, Sumarni Toampo, H. Sukarsi S. Sos, dan Yarifah

Merujuk hasil wawancara dengan informan, peneliti menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan UPTD Pendidikan terhadap proses pengurusan kenaikan pangkat guru dari aspek *Reliability* dikategorikan memuaskan. Hal ini didasarkan pada pernyataan informan bahwa proses pengurusan kenaikan pangkat guru telah sesuai dengan standar operasional waktu yang telah diberikan. Hal ini membuktikan bahwa UPTD Pendidikan telah memberikan pelayanan dengan kualitas yang baik. Menurut informan (pegawai) dari pihak UPTD Pendidikan juga telah melakukan atau mengeluarkan kebijakan untuk memberikan kesempatan kepada seluruh individu terutama dalam hal memfasilitasi pegawai untuk mendapatkan akses pelatihan terkait dengan keterampilan. Terkait kedisiplinan guna menunjang proses pelaksanaan, dilakukan berbagai macam bentuk kebijakan yang bersifat antisipatif guna menunjang kualitas pelayanan yang baik.

Responsiveness (Daya Tanggap)

Responsiveness merupakan ketanggapan sebagai suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, Respon yang cepat dan sesuai sangat dibutuhkan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan yang baik. Sebaliknya ketika respon yang muncul adalah respon yang lemah oleh lembaga pemerintahan terhadap masukan masyarakat. maka dapat memberikan penilaian yang kurang baik terhadap

kepuasan masyarakat. Dalam wujud implementasinya terkadang masyarakat memiliki keinginan, kemauan, dan tuntutan terhadap suatu lembaga pemerintahan agar dapat lebih memperhatikan apa yang menjadi harapan mereka, instansi pemerintah harus dapat mengenali kebutuhan-kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang lebih berkualitas dan sesuai dengan harapan masyarakat.

Sebagai lembaga yang memberikan pelayanan kepada masyarakat, UPTD Pendidikan perlu memberikan respon dan tanggapan dengan cepat terhadap berbagai macam bantuk masukan dan saran yang diberikan masyarakat.

Berikut ini adalah hasil wawancara peneliti bersama Irmawati, Kepala UPTD Pendidikan Kecamatan Mantikulore, berikut:

“Kami memberikan respon harus sesuai dengan peraturan yang berlaku. Kami tidak boleh memberian respon diluar dari tugas dan tanggung jawab kami. Terkadang kendala kami adalah tanggapan dari para masyarakat yang terlalu berlebih dan tidak sesuai. Kami telah memberikan ruang informasi dalam lingkup UPTD Pendidikan Kecamatan Mantikulore, seharusnya dapat dimanfaatkan dengan semaksimal mungkin, akan tetapi masih terdapat beberapa masyarakat yang tidak memanfaatkan hal tersebut. Malah, justru mereka yang menyalahkan kami. Akan tetapi kami bekerja sesuai dengan aturan dan prosedur yang berlaku, apabila ada tanggapan dan masukan dari masyarakat akan kami proses sesuai dengan aturan yang berlaku. Terkait dengan masalah waktu, kami menginstruksikan berdasarkan Standar Operasional Prosedur yang ditetapkan.”(Keterangan yang sama dari informan dengan indikator *responsiveness*: Hakim, Sumarni

Toampo, H. Sukarsi S. Sos, dan Yarifah

Berdasarkan data yang diperoleh melalui wawancara ditemukan bahwa hasil kualitas pelayan dari UPTD Pendidikan untuk Indikator *Responsiveness* dapat dikategorikan memuaskan. Hal ini didasari oleh beberapa hal seperti pelaksanaan terhadap daya tanggap yang diberikan terhadap usulan dan masukan yang diberikan kepada masyarakat khususnya dalam proses pengurusan kenaikan pangkat PNS guru dapat dilaksanakan dengan baik. Kemudian terkait dengan pelayanan pengurusan kenaikan pangkat guru dengan masalah kedisiplinan para pegawai yang menjadi masukan masyarakat secara langsung ditanggapi oleh pihak UPTD Pendidikan dengan baik sehingga beberapa informan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Dengan demikian peneliti menyimpulkan bahwa aspek ketanggapan UPTD Pendidikan telah berjalan dengan baik.

Assurance (Kepercayaan)

Indikator *Assurance* memiliki arti sebagai jaminan dan kepastian pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada instansi. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompeten, dan sopan santun. Masing-masing komponen tersebut memiliki fungsi utama dalam memberikan rujukan terhadap pembentukan karakter yang sejalan dengan penilaian terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh masyarakat kepada lembaga pemerintahan.

Untuk lebih mendalami hal tersebut, peneliti melakukan wawancara dengan pihak UPTD Pendidikan, berikut adalah sajian data hasil wawancara peneliti bersama Sumarni Toampo, sebagai staf UPTD Pendidikan, berikut:

“Kita punya SOP sebagai satuan acuan dalam proses pelaksanaan pelayanan. SOP tersebut kami

jadikan sebagai rujukan agar proses pelaksanaan berjalan sesuai dengan waktu, SOP tersebut juga membuat kami menjadi disiplin terutama dalam proses pelayanan dan sebagai landasan kami dalam memberitahukan berbagai macam bentuk pelayanan kepada masyarakat bahwa proses pelayanan seperti pengurusan kenaikan pangkat PNS guru memiliki proses batas waktu seperti yang telah ditetapkan.”.”(Keterangan yang sama dari informan dengan indikator *assurance*:: Hakimin, Irmawati, H. Sukarsi S. Sos, dan Yarifah

Merujuk hasil wawancara peneliti dengan para informan menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan UPTD Pendidikan terhadap proses pengurusan kenaikan pangkat guru pada indikator *Assurance* dikategorikan memuaskan. Berdasarkan pemaparan informan menyatakan bahwa proses pelayanan telah berjalan sesuai dengan aturan dan dapat dinyatakan untuk permasalahan ketepatan waktu berdasarkan usulan pelayanan telah sesuai dan mendapatkan apresiasi yang baik dari para guru. Demikian halnya, pernyataan dari para informan (pegawai) yang menyatakan bahwa pelayanan pengurusan kenaikan pangkat guru di UPTD Pendidikan telah memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai landasan dalam acuan kerja para pegawai. Terkait dengan hambatan atau kendala yang muncul dalam proses pelaksanaan pelayanan adalah permasalahan yang bersifat eksternal yang berada diluar dari tanggung jawab UPTD Pendidikan Kecamatan Mantikulore

Empathy (Empati)

Indikator ke lima adalah *Empathy*, yaitu pemberian perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dalam hal ini suatu organisasi seperti

lembaga pemerintah bagi sistem pemerintahan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan atau konsume, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi setiap individu pelanggan sebagai objek penerima pelayanan.

Dalam memberikan pelayanan, pegawai lembaga pemerintahan harus melalui berbagai macam bentuk prosedur yang telah ditetapkan dan disesuaikan. Untuk memaksimalkan hal tersebut maka setiap lembaga pemerintahan wajib memperhatikan sikap pendekatan emosional kepada para masyarakat sebagai penerima layanan untuk merasa lebih nyaman.

Sebagai lembaga yang memiliki tugas dan fungsi pokok dalam bidang pelayanan administrasi kependidikan, UPTD Pendidikan wajib mengedepankan semangat yang tinggi untuk mewujudkan kualitas pelayanan yang baik dalam proses layanan kepengurusan kenaikan pangkat guru. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan UPTD Pendidikan, berikut hasil wawancara peneliti bersama Sumarni Toampo, staff dalam lingkup UPTD Pendidikan sebagai berikut:

“Kami selalu mendapatkan himbauan dari atas (atasan) terkait dengan pelaksanaan pelayanan, seperti penerapan pelayanan harus dilakukan dengan memperhatikan berbagai macam hal. Dalam beberapa pelatihan yang diberikan oleh pihak kami sendiri UPTD Pendidikan Kecamatan Mantikulore, kami selalu diberikan masukan terkait dengan tata cara melayani dan berperilaku sopan santun dalam menghadapi banyak masyarakat agar dapat terciptanya hubungan yang harmonis diantar kedua belah pihak.” .”(Keterangan yang sama dari informan dengan indikator *empathy*: Hakimin, Irmawati,).

Berbeda dengan hasil wawancara dengan penyelenggara pelayanan di UPTD

Pendidikan terkait dengan indikator *empathy* di atas, para pengguna layanan justru memberikan penilaian yang berbeda. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara dengan H. Sukarji Ssos, Pengawas Gugus V Sekolah Dasar (SD) Se-Kecamatan Palu Timur dan Mantikulore, menanggapi pertanyaan dari peneliti berikut petikannya:

“Ketika saya mengurus kenaikan pangkat PNS guru di UPTD Pendidikan Kecamatan Mantikulore memang terdapat ada beberapa pegawai yang baik, sopan santun, ramah, dan selalu tersenyum. Cuma ada juga beberapa pegawai yang tidak pernah senyum, mukanya cemberut, kalau berbicara suaranya keras dan tidak lembut sehingga saya rasa sangat tidak pantas mereka memberikan pelayanan kepada kami masyarakat. Saya juga sempat melihat beberapa orang yang tiba-tiba tanpa menunggu atau mengantri langsung diuruskan berkasnya sedangkan kita tadi sudah menunggu tapi tetap juga lama untuk dipanggil atau diproses.” (Penuturan yang sama juga disampaikan Yarifah)).

Berdasarkan hasil observasi peneliti dengan hasil pengolahan data, ditemukan bahwa evaluasi kualitas pelayanan UPTD Pendidikan Kecamatan Mantikulore terhadap Indikator *Empathy* dinyatakan kurang baik dan tidak memperhatikan tingkat kepuasan guru seperti kurangnya ekspresi positif dalam memberikan pelayanan dan masih terdapat tindakan diskriminasi dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan temuan ini peneliti menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan UPTD Pendidikan adalah kurang memuaskan meskipun beberapa pernyataan para informan yang merupakan pegawai UPTD Pendidikan yang menguatkan bahwa para pegawai di kantor tersebut telah diberikan berbagai macam pelatihan dan arahan untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik, akan tetapi dalam

implementasinya belum dapat dimaksimalkan.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa dari lima dimensi kualitas pelayanan, tiga dimensi dikategorikan baik yaitu *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Assurance*. Sedangkan dua dimensi kualitas pelayanan yang dikategorikan kurang baik adalah *Tangibles* dan *Empathy*.

Ketiga dimensi kualitas pelayanan yang mendapat kategori baik disebabkan oleh pelayanan yang diberikan UPTD Pendidikan sesuai dengan standar pelayanan yang baik, meskipun terjadi beberapa masalah dalam proses pemberian pelayanan tersebut, sedikitpun tidak memberikan arti yang besar dalam kualitas pelayanan yang diberikan. Namun, lain halnya dengan dua dimensi kualitas pelayanan yang mendapatkan kategori kurang baik yaitu *Tangibles* dan *Empathy* seperti halnya Penampakan Fisik untuk fasilitas sarana dan prasana yang dimiliki dianggap kurang layak dan tidak memenuhi standar pelayanan dalam hal penyediaan ruangan khusus, demikian halnya dengan dimensi *Empathy* yang dalam proses pemberian pelayanan masih terdapat beberapa hal yang kurang baik seperti diskriminasi dalam memberikan pelayanan sehingga masyarakat menanggapi hal tersebut kurang wajar dan sangat merugikan.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang dikemukakan, peneliti menyarankan pentingnya dari aspek *tangibles* dilakukan pembaruan fasilitas sarana dan prasarana yang dimiliki untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang baik kepada guru demi terciptanya semangat *Good Governance*, seperti bangunan gedung dan penyediaan ruangan khusus tertentu seperti ruangan untuk menyusui, ruangan tunggu yang lebih

besar dan nyaman, ruangan untuk merokok, dan tempat parkir. Demikian halnya dengan dimensi *Empathy*, yaitu pendekatan secara emosional yang perlu diperhatikan termasuk di dalamnya tata cara dalam memberikan sapaan senyum dan ramah, tindakan diskriminasi yang patut dihilangkan sehingga tidak menimbulkan kekecewaan kepada guru dalam proses pengurusan kenaikan pangkat.

Daftar Pustaka

- Denhardt, J.V. dan Denhardt, R.B. 2013. *Pelayanan Publik Baru*, Kreasi Wacana, Bantul.
- Dessler, G. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, PT Indeks, Jakarta
- Dharma, S. 2009. *Manajemen Kinerja Falsafah Teori dan Penerapannya*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Dwiyanto, A. 2015. *Reformasi Birokrasi Kontekstual*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Haryatmoko, 2011, *Etika Publik Untuk Integritas Pejabat Publik dan Politisi*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Keban, Yermis.T 2008. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep, Teori dan Isu (Edisi 2)*, Penerbit Gavamedia, Yogyakarta.
- Parasuraman A., Berry Leonard L.. 1999. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*. Vol 64 (1) pp 12-37.
- Puspita, D.R. 2004. *Reformasi Birokrasi Publik. Kajian Tentang Kinerja Aparat Kecamatan Purbalingga Dalam Era Otonomi Daerah*, Visi Publik Jurnal Ilmu Administrasi Publik Volume 1 Nomor 1, April 2004. Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan

- Ilmu Politik Universitas Jenderal Sudirman, Purwokerto.
- Purwanto, E.A., 2009. *Strategi Penerapan Standar Pelayanan Untuk Reformasi Birokrasi*, dalam "Reformasi Birokrasi, Kepemimpinan dan Pelayanan Publik (Editor Agus Pramusinto dan Erwan Agus Purwanto), Gava Media, Jian UGM-MAP-UGM, Yogyakarta.
- Rasyid, M.R. 2000. *Makna Pemerintahan Tinjauan dari segi Etika dan Kepemimpinan*, Mutiara Sumber Widya, Jakarta
- Ratmiko dan Winarsih, 2009. *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, Pustaka Perlaajar, Yogyakarta
- Robins, Stephen P., dan Judge, Timothy A., 2008. *Perilaku Organisasi* Buku I Penerjemah Diana Angelica, Salemba 4, Jakarta
- Sinambela, L.P. dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, Bumi Aksara, Jakarta
- Sugiono, 1998. *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta, Bandung
- Susanto, E., 2009. *Kecerdasan Emosional Birokrat dan kinerja Pelayanan Publik, Dalam "Reformasi Birokrasi, Kepemimpinan dan Pelayanan Publik (Editor Agus Pramusinto dan Erwan Agus Purwanto), Gava Media, Jian UGM-MAP-UGM, Yogyakarta.*
- Sutrisno, E. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta
- Sutiono dan Ambar. 2004. "Sumber Daya Manusia Aparatur Pemerintah Dalam Birokrasi Publik Di Indonesia" Memahami Good Governance Dalam Perspektif Sumber Daya Manusia, Penerbit Gava Media, Yogyakarta.
- Sedarmayanti, 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*, Refika Aditama, Bandung
- Thoha, M. 2009. *Manajemen Kepegawaian Sipil Di Indonesia*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta.