

Service for Assessing Rank for High School Teacher Promotion at the Education and Culture Office of Central Sulawesi Province

Fitriani Abdullah

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Pembangunan Palu

Corresponding Author: Fitriani Abdullah fitrianiabdullah39@yahoo.com

ARTICLE INFO

Keywords: Tangibility, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy

Received : 3 November

Revised : 22 November

Accepted: 22 December

©2022 Abdullah : This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



ABSTRACT

This study aims to identify and describe the Assessment Service for High School Teacher Promotion at the Education and Culture Office of Central Sulawesi Province. Usefulness of this research Theoretically and Practically. The Literature Review explains the concept of Service Quality, Public Service, Teacher Paradigm, Teacher Status and Position, Requirements to make a Teacher, Teacher Duties and Functions, Teacher Rights and Obligations, Teacher Credit Points. Flow of Thought by the theory of Zeithml, Parasuraman and Berry which includes Tangibles, Reability, Responsiveness, Assurance and Empathy. Research using qualitative methods, Research Location at the Education and Culture Office of Central Sulawesi Province, Research Time for three months, Informants are elements of ASN (State Civil Apparatus Related to Research), Operational definition of the concept, namely, Tangibles or direct evidence related to problems of facilities and infrastructure that is still lacking due to damage due to the earthquake and Reability indicators related to disciplinary problems of existing employees who do not arrive on time, while the Responseviness, Assurance and Empathy indicators are quite good. Thus, it can be concluded that the quality of promotion services for teachers at the Education and Culture Office of Central Sulawesi Province is good, sourced from informants, but as researchers have made in-depth observations, there are still various deficiencies and obstacles in the process of promotion services. towards high school teachers based on various existing aspects

Pelayanan Penilaian Kenaikan Pangkat Guru Sekolah Menengah Atas pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Sulawesi Tengah

Fitriani Abdullah

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Pembangunan Palu

Corresponding Author: Fitriani Abdullah fitrianiabdullah39@yahoo.com

ARTICLE INFO

Kata Kunci: Wujud, Kehandalan, Responstifitas, Jaminan, Empati

Received : 4 November

Revised : 20 November

Accepted: 21 December

©2022 Abdullah :Thisisanopen-accessarticledistributedunderthetermssofthe[Creative Commons Attribution 4.0 International](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mediskripsikan Pelayanan Penilaian Kenaikan Pangkat Guru Sekolah Menengah Atas pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Sulawesi Tengah. Kegunaan penelitian ini secara Teoritis dan Praktis. Dalam Kajian Pustaka menjelaskan Konsep Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik, Paradigma Guru, Status dan Kedudukan Guru, Syarat untuk menjadikan seorang Guru, Tugas dan Fungsi Guru, Hak dan Kewajiban Guru, Angka Kredit Guru. Alur Pikir oleh teori Zeithml, Parasuraman dan Berry yang meliputi *Tangibles*, *Reability*, *Responsivevess*, *Assruance* dan *Empathy*. Penelitian dengan metode kualitatif, Lokasi Penelitian pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Sulawesi Tengah, Waktu Penelitian selama tiga bulan, Informan merupakan unsur ASN (Aparatur Sipil Negara Yang berkaitan dengan Penelitian), Definisi operasional konsep yaitu, *Tangibles* atau bukti langsung terkait dengan masalah sarana dan prasarana yang masih kurang karena rusak akibat gempa dan indikator *Reability* atau kehandalan terkait dengan masalah kedisiplinan pegawai yang masih ada datang tidak tepat waktu, sementara dari Indikator *Responseviness*, *Assurance* dan *Empathy* sudah cukup baik. Dengan demikian , dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan kenaikan pangkat bagi guru pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Sulawesi Tengah sudah baik yang bersumber dari infoman, namun selaku peneliti telah melakukan observasi secara mendalam, masih terdapat berbagai kekurangan dan hambatan - hambatan dalam proses pelayanan kenaikan pangkat terhadap para guru SMA berdasarkan dari berbagai aspek yang ada

PENDAHULUAN

Dinas Pendidikan provinsi sebagai salah satu instansi pemerintah daerah merupakan instansi yang diberikan wewenang untuk meningkatkan sumber daya manusia dalam rangka meningkatkan kualitas bangsa. Salah satu komponen dalam Dinas pendidikan yang sangat menentukan kualitas sumber daya pembangunan bangsa adalah guru. Guru yang sangat menentukan peningkatan sumber daya pembangunan disatu sisi dituntut untuk meningkatkan kualitas diri agar mampu memberikan yang terbaik untuk bangsa ini.

Agar guru bisa berkualitas maka perlu dalam bekerja profesional dalam arti mampu melaksanakan tugasnya dengan baik dan mandiri dalam arti bebas dari tekanan dan intervensi oleh siapapun. Untuk itu maka pemerintah telah berupaya melakukan berbagai hal antara lain memberikan sertifikasi dan tunjangan lain yang bisa meningkatkan kesejahteraan guru. Untuk meningkatkan kesejahteraan guru maka aspek jenjang kepangkatan dan karier guru menjadi perhatian khusus, karena dengan peningkatan tersebut maka kesejahteraan guru semakin meningkat yang tentu saja diharapkan dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik sesuai dengan yang diharapkan.

Amanat UUD 1945 di atas secara tersirat telah menjamin hak guru sebagai warga negara untuk memperoleh haknya yakni kenaikan pangkat secara regular yang dikandung oleh kalimat "persamaan hak dan kedudukan di mata hukum, dan persamaan dalam memperoleh keadilan. Secara khusus, kenaikan pangkat guru sebagai aparatur sipil negara diatur dalam undang-undang berdasarkan pasal 12 ayat (2) Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974, tentang Pokok-Pokok Kepegawaian, dinyatakan bahwa untuk mewujudkan penyelenggaraan tugas pemerintahan dan pembangunan diperlukan Pegawai Negeri Sipil yang profesional, bertanggung jawab, jujur dan adil melalui pembinaan yang dilaksanakan berdasarkan sistem prestasi kerja dan sistem karier yang dititik beratkan pada sistem prestasi kerja. Selanjutnya pasal 20 dinyatakan bahwa untuk menjamin obyektifitas dalam mempertimbangkan pengangkatan dalam jabatan dan kenaikan pangkat diadakan penilaian prestasi kerja.

Dinas pendidikan provinsi yang diberikan kewenangan untuk meningkatkan karier Guru. Salah satu pelayanan yang disediakan oleh dinas pendidikan terhadap guru adalah kenaikan pangkat secara tetap sesuai dengan masa kerja yang dimiliki oleh seorang guru. Hak kenaikan pangkat secara regular yang diperoleh oleh seorang guru sesuai dengan masa kerjanya juga sangat berpengaruh terhadap kesejahteraannya sehingga diharapkan dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan oleh Negara yakni mencerdaskan anak bangsa.

Berpijak dari besarnya tanggung jawab yang diemban oleh seorang guru maka sudah sepatutnya pemerintah daerah dalam hal ini dinas pendidikan memberikan hak hak nya yang patut ia peroleh. Hak guru sebagaimana hak pegawai negeri sipil pada instansi lainnya di negeri ini bukan hanya dikarenakan oleh bentuk tanggung jawab yang diembannya tetapi hak itu melekat secara

permanen karena dijamin oleh UUD 1945. Jaminan atas hak guru sebagai pegawai negeri sipil dan sebagai warga negara itu sebagaimana yang termasuk dalam Pembukaan UUD 1945;

- 1) Pemerintahan mampu mewujudkan persamaan hak kedudukan antara sesama warga negara dihadapan hukum dan pemerintahan dan wajib menjunjung hukum dan pemerintahan itu tanpa terkecualinya.
- 2) Pemerintahan mampu mewujudkan kehidupan demokrasi dibidang politik, ekonomi, sosial, pendidikan, budaya, pertahanan keamanan, dan agama.
- 3) Pemerintahan mampu mewujudkan keadilan dan perikemanusiaan.

Pembukaan UUD 1945 secara tegas menekankan kewajiban pemerintah terhadap warga negaranya; dimana guru sebagai pegawai negeri sipil atau aparatur sipil negara yang juga merupakan warga negara memiliki hak yang sama dimata hukum dan pemerintahan, memiliki hak hak demokrasi di bidang politik, ekonomi, sosial, pendidikan, budaya dan keamanan, serta memiliki hak untuk memperoleh keadilan dan perlakuan yang berperikemanusiaan. Meskipun amanat Pembukaan UUD 1945 menjabarkan secara umum tentang hak warga negaranya, namun, secara khusus guru untuk memperoleh haknya sebagai bagian dari warga negara juga diatur oleh Undang Undang.

Guru sebagai bagian dari pegawai negeri sipil yang dewasa ini sering disebut dengan istilah Aparatur Sipil Negara merupakan bagian integral yang juga diatur oleh Undang Undang yang harus tunduk dan patut terhadap ketentuan yang berlaku. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 11, ayat 2 tahun 2017 secara eksplisit menyebutkan bahwa Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja padainstansi pemerintah. Guru sebagai pejabat fungsional diatur dalam pasal 1 ayat 12 Peraturan Pemerintah No 11 tahun 2017 itu disebutkan bahwa pejabat fungsional adalah pegawai ASN yang menduduki jabatan fungsional pada instansi pemerintah.

Berkaitan dengan ayat 12 sebagaimana yang telah disebutkan diatas, pada ayat 13 disebutkan bahwa pegawai Aparatur Sipil Negara dituntut untuk memiliki kompetensi teknis yang meliputi pengetahuan, keterampilan, dan sikap/perilaku yang dapat diamati, diukur, dan dikembangkan yang spesifik berkaitan dengan bidang teknis jabatan. Selain kompetensi teknis yang telah disebutkan diatas, guru sebagai seorang Aparatur Sipil Negara juga wajib memiliki kompetensi sosial kultural yang meliputi pengetahuan, keterampilan, dan sikap/perilaku yang dapat diamati, diukur, dan dikembangkan terkait dengan pengalaman berinteraksi dengan masyarakat majemuk dalam hal agama, suku dan budaya, perilaku, wawasan kebangsaan, etika, nilai-nilai, moral, emosi dan prinsip, yang harus dipenuhi oleh setiap pemegang Jabatan untuk memperoleh hasil kerja sesuai dengan peran, fungsi dan Jabatannya; pasal 15.

Berdasarkan identifikasi latar belakang tersebut di atas, maka peneliti ingin melakukan penelitian tentang "Pelayanan Kenaikan Pangkat Guru Sekolah Mengah Atas pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Sulawesi Tengah.

TINJAUAN PUSTAKA

Definisi Operasional Konsep Berdasarkan teori Zeithml, Parasuraman dan Berry (Ratminto dan Atik Septi Winarsih diuraikan dalam tinjauan pustaka meliputi *Tangibles* atau ketampakan fisik, artinya ketampakan fisik dari gedung, peralatan, pegawai, dan fasilitas-fasilitas lain yang dimiliki oleh Dinas pendidikan Propinsi dalam rangka memberikan pelayanan kepada guru SMA, *Reability* atau reabilitas adalah kemampuan aparat untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat kepada Guru SMA, *Responsiveness* atau responsivitas adalah kerelaan aparat untuk membantu kenaikan pangkat Guru SMK dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas, *Assurance* atau kepastian adalah pengetahuan dan kesopanan aparat dan kemampuan mereka dalam memberikan kepercayaan kepada Guru SMA, *Empathy* adalah perilaku atau perhatian pribadi yang diberikan oleh Pegawai kepada Guru SMA

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan dengan menggunakan prinsip kualitatif. Berbagai informasi penelitian akan diambil hingga cukup untuk dianalisis berdasarkan prosedur dari prinsip metodologi kualitatif. Untuk penelitian ini penulis memilih jenis atau tipe penelitian deskriptif - kualitatif. Secara metodologis, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Moleong (2004:4). "Pendekatan kualitatif adalah " suatu prosedur penelitian yang akan menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang atau pelaku yang diamati". Sedangkan Nasution (1996:5) berpandangan bahwa " Metode penelitian naturalistic disebut juga metode kualitatif, sebab tahap pengumpulan data dilakukan secara kualitatif".

HASIL PENELITIAN

Dari hasil penelitian dan wawancara secara mendalam *Tangibles (Ketampakan Fisik)* Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Propinsi Sulawesi Tengah yang mempunyai wewenang, tugas dan fungsi membantu Gubernur dalam memajukan pendidikan dan kebudayaan . Untuk melaksanakan wewenang tugas dan fungsi tersebut maka disamping diberikan , wewenang, tugas dan fungsi, juga disertai sarana dan prasarana serta aparat yang bertugas memajukan pendidikan dan kebudayaan Aparat pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Propinsi Sulawesi Tengah dalam memajukan pendidikan dan kebudayaan , perlu pengembangan dalam rangka melaksakan tugas pokok dan fungsinya, Oleh karena itu diperlukan pelayanan yang sesuai dengan apa yang diharapkan, sehingga dapat melaksanakan tugas dan fungsinya. Pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan aparat dapat dikategorikan dua yakni Guru dan pegawai. .Guru yang mendapatkan pelayanan pada Dinas Pendidikan Propinsi yakni Guru yang mengajar pada tingkat SMA, yang salah satunya adalah melayani kenaikan pangkat yang tentu saja diharapkan dapat meningkatkan kesejahteraan guru.

Untuk menciptakan pelayanan yang maksimal bagi guru tentu saja dibutuhkan sarana dan prasarana serta sumber daya manusia. Demi terlaksananya pelayanan yang berkualitas sesuai dengan keinginan guru.

Pelayanan yang berkualitas dapat di lihat dari aspek *tangibles* atau ketampakan fisik dapat dilihat berupa ketampakan gedung, peralatan dan pegawai. Faktor tersebut merupakan hal yang sngat penting dalam pemberian sebuah pelayanan., Sarana dan prasarana yang memadai akan berpengaruh dengan kualitas pelayanan, demikian halnya dengan pegawai harus selalu berada di tempat pada saat masyarakat membutuhkan pelayanan. Seperti dalam Kepmen PAN Nomor 58 Tahun 2002, memuat tujuh dimensi yang dijadikan dasar untuk mengukur kinerja pelayanan publik salah satunya terdapat masalah sarana dan prasarana. Dimana sarana dan prasarana pelayanan yaitu mencakup keberadaan dan fungsinya , bukan hanya penampilan tetapi sejauh mana fungsi dan daya gunanya dari sarana/fasilitas tersebut dalam menunjang kemudahan, kelancaran proses pelayanan dan memberikan kenyamanan pada guru SMA yang mengurus kenaikan pangkatnya, **Reability (Kehandalan)** Aspek kedua yang dapat digunakan untuk menilai pelayanan kenaikan pangkat Guru SMA pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Propinsi Sulawesi Tengah yaitu *reliability* yang berarti kemampuan untuk memberi pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, memuaskan, tepat dan terpercaya. Di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Propinsi Sulawesi Tengah sendiri kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada Guru SMA merupakan hal yang sangat penting.karena ketersediaan pegawai yang handal dalam memberikan pelayanan kepada Guru SMA. **Responsiveness (Daya Tanggap)** Dalam menilai kualitas pelayanan kenaikan pangkat guru SMA, aspek lain yang perlu menjadi prhatian adalah daya tanggap atau *responsiveness*. Yaitu kemampuan prgawai untuk membatu kenaikan pangkat guru dengan cepat dan tanggap. Dalam hal ini diperlukan kesigapan dari pegawai Dinas Pendidikan dalam menangani apabila ada guru yang mengeluh ketika mengurus kenaikan pangkatnya Hasil wawancara diatas dibuktikan bahwa berhati-hati atau ketelitian dalam melakukan setiap pemeriksaan berkas merupakan hal yang mendasar dan wajib dimiliki setiap pemberi pelayanan atau bersikap professional yang di berikan oleh pemberi pelayanan di Dinas pendidikan dan kebudayaan merupakan faktor yang dapat menciptakan kepuasan atas pelayanan yang diberikan dalam mengurus kenaikan pangkat.

Disamping faktor di atas hal lain yang perlu diperhatikan yaitu perilaku ramah serta sopan dalam memberikan pelayanan kenaikan pangkat bagi guru merupakan faktor yang penting. Karena dengan cara melayani sopan serta ramah akan mempengaruhi sisi psikologi guru ketika mendapat pelayanan, dimana perasaan yang merasa diperlakukan dengan baik, akan menimbulkan kesenangan tersendiri bagi penerima layanan sehingga akan timbul rasa dihargai serta dihormati. **Empathy (Kepedulian)** *Empathy* yaitu sikap tegas serta penuh perhatian dari pegawai di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan terhadap guru yang ingin mendapatkan pelayanan kenaikan pangkat , hal ini meliputi kepedulian dan perhatian yang tulus serta perlakuan yang tidak diskrimatif (mebedakan) dalam pemberian pelayanan dari pegawai. pangkat Dari uraian tersebut maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan kenaikan pangkat bagi guru pada Dinas Pendidikan Kebudayaan Propinsi Suawesi Tengah dari

indikator tersebut sudah baik, karena melihat sebagian besar informan memberikan tanggapan yang positif terhadap hal itu.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan terhadap hasil observasi, wawancara, dokumentasi dan analisis secara mendalam peneliti dengan pihak *stakeholders* dilapangan dapat Sehubungan dengan uraian tentang kualitas pelayanan kenaikan pangkat bagi guru di Dinas Pendidikan dan kebudayaan Provinsi Sulawesi Tengah meliputi lima indikator yaitu: *tangibles*, *Reability*, *Responsiveness*, *Assurances*, dan *Empathy*. kualitas pelayanan kenaikan pangkat bagi guru secara keseluruhan sudah cukup baik, dilihat dari keseluruhan proses pelayanan yang berdasarkan kelima indikator penilaian tersebut dan yang menjadi permasalahan hanya terdapat dua indikator yaitu indikator *Tangibles* atau bukti langsung terkait dengan masalah sarana dan prasarana yang masih kurang karena rusak akibat gempa dan indikator *Reability* atau kehandalan terkait dengan masalah kedisiplinan pegawai yang masih ada datang tidak tepat waktu, sementara dari Indikator *Responseviness*, *Assurance* dan *Empathy* sudah cukup baik. Maka dari hasil uraian diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan kenaikan pangkat bagi guru SMA pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Sulawesi Tengah sudah baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Barata A, A. 2003. Dasar – Dasar Pelayanan Prima. Jakarta : Yudhistira.
- Indiahono, 2009. *Perbandingan Administrasi Publik*. Gava Media: Yogyakarta
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitass Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1992). *Analisis Data Kualitatif*. Buku Sumber Tentang Metode-metode Baru. Universitas Indonesia Press
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi)*. Remaja Rosda Karya
- Mukarom, 2016, *Membangun Kinerja Pelayanan Publik*. Pustaka Setia. Bandung
- Priansa, 2017, *Manajemen Organisasi Publik (Mengembangkan Organisasi Modern Berorientasi Publik)*. Pustaka Setia. Bandung
- A.M Sardiman. (2006). *Interaksi dan Motivasi Belajar Mengajar*. Jakarta: Rajagrafindo Persada
- Fahmi A, Fahmi, Ridha , Pujiono, 2012. *Sistem Informasi Penetapan Angka Kredit (PAK) untuk Kenaikan Pangkat pada Jabatan Fungsional Guru (study kasus)*. Semarang: Universitas Dian Nuswantoro

Indriana L, 2016 *Prosedur Kenaikan Pangkat Jabatan Fungsional Peneliti Pegawai Negeri Sipil pada Balai Penelitian Teknologi Kehutanan Pengelolaan Daerah Aliran Sungai Kota Surakarta*, Surakarta: Universitas Sebelas Maret

Kenaikan Pangkat. Dalam <http://kenaikan.pangkat.www.stsi.bdg.ac.id>. Diakses Pada Tanggal 16 Februari 2016

Moh. Uzer Usman. (2006). *Menjadi Guru Profesional*. Bandung: RosdakaryaMuzakir, Ari dan Kurniawan. 2014. *Rancang Bangun Sistem Pengolahan Data Angka Kredit untuk Manajemen Jabatan Fungsional Dosen di Universitas Bina Darma Palembang*. Yogyakarta: STIMIK AMIKOM

Nanang Martono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*. rev.ed. Jakarta: Rajawali PersPeraturan Bersama Menteri Pendidikan Nasional & Kepala BKN No:3/V/PB/2010 & No.14 Th. 2010 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Jf. Gurudan Angka Kreditnya

Suparlan. (2005). *Menjadi Guru Efektif*. Yogyakarta: Hikayat PublishingSuprihatiningsih, 2015. *Sistem Perhitungan Angka Kredit Kenaikan jabatan Fungsional Guru*. Semarang: Universitas Negeri Semarang tahun 1945

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta

Stoner, 1996, *Manajemen Jilid I*. Prenhallindo. Jakarta

Yerimias T Keban, 2014. *Enam Dimensi Administrasi Publik*. Gavamedia. Yogyakarta