

**ANALISIS TUGAS DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
DALAM PELAYANAN SERTIFIKASI TENAGA PENDIDIK DI  
KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI**

Oleh:

**TARMIZI  
187321024**

**TESIS**

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penulisan Tesis  
Guna Memperoleh Gelar Magister Ilmu Pemerintahan  
Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan



**PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
PEKANBARU  
2020**

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM MAGISTER ILMU PEMERINTAHAN**

**LEMBAR PENGESAHAN**

Nama : TARMIZI  
NPM : 187321024  
Program Studi : Magister Ilmu Pemerintahan  
Judul Tesis : Analisis Tugas Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Dalam Pelayanan Sertifikasi Tenaga Pendidik Di Kabupaten Kepulauan Meranti

Telah dipertahankan di hadapan Sidang Penguji Tesis Program Pascasarjana, Program Magister Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Riau.


Hari : Selasa  
Tanggal : 1 September 2020  
Pukul : 13.00 – 14.30 WIB

**Dan dinyatakan LULUS  
PANITIA PENGUJI TESIS**

Ketua

  
(Dr. H. Rahyunir Rauf, M.Si.)

Sekretaris

  
(Dr. Ahmad Fitra Yuza, S.Ip., MA.)

Anggota I

  
(Dr. Khairul Rahman, S.Sos., M.Si.)

Anggota II

  
(Dr. Zainal, S.Sos., M.Si.)

Mengetahui,  
Direktur Program Pascasarjana  
Universitas Islam Riau

  
(Prof. Dr. H. Yusri Munaf, S.H., M.Hum.)

## LEMBAR PERSETUJUAN TESIS

Dengan Ini menyatakan bahwa tesis yang berjudul:

**ANALISIS TUGAS DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
DALAM PELAYANAN SERTIFIKASI TENAGA PENDIDIK DI  
KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI.**

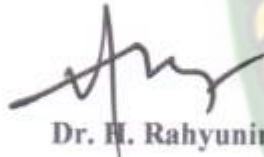
Oleh

Nama : TARMIZI  
NPM : 187321024  
Program Studi : Magister Ilmu Pemerintahan

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing untuk disidangkan.

Telah diperiksa dan disetujui  
oleh Dosen Pembimbing untuk diseminarkan

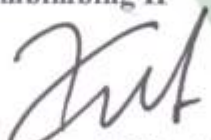
Pembimbing I



Dr. H. Rahyunir Rauf, M.Si

Tanggal: 17-04-2020

Pembimbing II

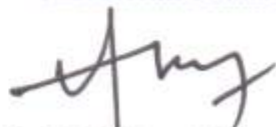


Dr. Ahmad Fitra Yuza, S.Ip., MA

Tanggal: 27-04-2020

Mengetahui

Ketua Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan  
Universitas Islam Riau



Dr. H. Rahyunir Rauf, M.Si

**SURAT KEPUTUSAN DIREKTUR PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

**NOMOR : 522/KPTS/PPs-UIR/2020**

**TENTANG**

**PERUBAHAN JUDUL PENULISAN TESIS MAHASISWA  
PROGRAM STUDI MAGISTER (S2) ILMU PEMERINTAHAN**

**DIREKTUR PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

1. Bahwa penulisan tesis merupakan tugas akhir dan salah satu syarat mahasiswa dalam menyelesaikan studinya pada Program Magister (S2) Ilmu Pemerintahan PPS – UIR, maka perlu ditunjuk pembimbing yang akan memberikan bimbingan kepada mahasiswa tersebut.
2. Bahwa berdasarkan dari hasil ujian seminar proposal yang telah dilaksanakan, Tim Penguji ujian seminar Proposal menyarankan perlu adanya perubahan dari judul tesis.
3. Bahwa nama - nama dosen yang ditetapkan sebagai pembimbing dalam Surat Keputusan ini dipandang mampu dan mempunyai kewenangan akademik dalam melakukan pembimbingan yang ditetapkan dengan Surat keputusan Direktur Program Pascasarjana Universitas Islam Riau.
1. Undang – Undang Nomor : 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi.
2. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor : 8 Tahun 2012 Tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia.
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor : 37 Tahun 2009 Tentang Dosen.
4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor : 66 Tahun 2010 Tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan.
5. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor : 63 Tahun 2009 Tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan.
6. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor : 49 Tahun 2014 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.
7. Statuta Universitas Islam Riau Tahun 2018.
8. Peraturan Universitas Islam Riau Nomor : 001 Tahun 2018 Tentang Ketentuan Akademik Bidang Pendidikan Universitas Islam Riau.
9. Surat Permohonan perubahan judul tesis dari saudara Dian Waa Rahmah tanggal 04 Agustus 2020 yang berdasarkan dari usulan tim penguji seminar proposal tanggal 29 Juli 2020.
10. Mencabut SK Direktur NOMOR : 566/KPTS/PPS-UIR/2019 tertanggal 10 September 2019 tentang penunjukan Dosen Pembimbing Penulisan Tesis Mahasiswa Magiater Ilmu Pemerintahan dan dinyatakan tidak berlaku lagi.

**MEMUTUSKAN**

1. Menunjuk :

No	Nama Dosen Pembimbing	Jabatan Fungsional	Bertugas Sebagai
1	Dr. H. Rahyunir Rauf, M.Si.	Lektor Kepala	Pembimbing I
2	Dr. Ahmad Fitra Yuza, S.IP., M.A.	Lektor	Pembimbing II

Untuk Penulisan Tesis Mahasiswa :

Nama : TARMIZI

N.P.M : 187321024

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Judul Tesis : "ANALISIS TUGAS DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN DALAM PELAYANAN SERTIFIKASI TENAGA PENDIDIK DI KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI"

2. Tugas - tugas pembimbing adalah memberikan bimbingan kepada mahasiswa Program Magister (S2) Ilmu Pemerintahan dalam penulisan tesis.
  3. Dalam pelaksanaan bimbingan supaya diperhatikan usul dan saran dari forum seminar proposal dan ketentuan penulisan tesis sesuai dengan Buku Pedoman Program Magister (S2) Ilmu Pemerintahan.
  4. Kepada yang bersangkutan diberikan honorarium, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Islam Riau.
  5. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan bila terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.
- KUTIPAN** : Disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dapat diketahui dan diindahkan.

DITETAPKAN DI : PEKANBARU

TANGGAL : 09 September 2020



Prof. Dr. H. Yusri Munaf, S.H., M.Hum.

1954080819870110029



UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU PEMERINTAHAN

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : TARMIZI  
NPM : 187321024  
Program Studi : Magister Ilmu Pemerintahan  
Judul Tesis : Analisis Tugas Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Dalam Pelayanan Sertifikasi Tenaga Pendidik di Kabupaten Kepulauan Meranti

Dengan ini menyatakan :

1. Karya tulis saya dalam bentuk tesis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Islam Riau maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari tim pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan oleh orang lain, kecuali berupa kutipan dengan menyebutkan nama pengarang secara jelas dan dicantumkan di dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan atau ketidak benaran dari apa yang saya nyatakan di atas (point-3), maka saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan nilai ujian tesis dan/atau pencabutan gelar akademik magister dan sanksi lainnya sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Islam Riau.

Pekanbaru, 26 Agustus 2020  
Yang Membuat Pernyataan,



Tarmizi



PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
**PERPUSTAKAAN**

Jalan KH. Nasution No. 113 Gedung B Pascasarjana Universitas Islam Riau  
Marpoyan, Pekanbaru, Riau

**SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT**

Nomor: 063/A-UIR/5-PSTK/PPs/2020

Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Islam Riau menerangkan:

Nama : Tarmizi  
NPM : 1873210024  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Telah melalui proses pemeriksaan kemiripan karya ilmiah (tesis) menggunakan aplikasi *Turnitin* pada tanggal 24 Agustus 2020 dan dinyatakan memenuhi syarat batas maksimal tingkat kemiripan tidak melebihi 30 % (tiga puluh persen).

Surat keterangan ini digunakan untuk syarat ujian tesis dan pengurusan surat keterangan bebas pustaka.

Mengetahui

Ketua Prodi. Magister  
Ilmu Pemerintahan

Dr. Ahmad Fitra Yuza, S.IP., M.A.

Pekanbaru, 24 Agustus 2020

Staf Perpustakaan



Sumardiono, S.IP

Lampiran:

- *Turnitin Originality Report*

Turnitin Originality Report

ANALISIS TUGAS DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN DALAM PELAYANAN SERTIFIKASI TENAGA PENDIDIK DI KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI by



Tamizi Tamizi

From Prodi. Ilmu Pemerintahan (Tesis 2)

- Processed on 27-Aug-2020 15:26 +08
- ID: 1374782083
- Word Count: 14069

Similarity Index

30%

Similarity by Source

Internet Sources:

30%

Publications:

9%

Student Papers:

3%

sources:

- 1 3% match (Internet from 08-Feb-2019)  
<http://khsulianis.blogspot.com/2016/>
- 2 3% match (Internet from 30-Aug-2019)  
<http://www.memritikab.go.id/web/dokumentasi/dokumen/PERBUP%20OPD%20DINAS%20PENDIDIKAN%20NO%2032%20TAH.>
- 3 2% match (Internet from 25-Dec-2019)  
<http://scholar.unand.ac.id/34678/5/tesis%20full.pdf>
- 4 2% match (student papers from 30-Oct-2017)  
Submitted to Universitas Negeri Jakarta on 2017-10-30
- 5 1% match (Internet from 07-Aug-2019)  
<http://didit.mataramkota.go.id/wp-content/uploads/2017/06/SK-Standar-Pelayanan-Didik-Mataram-Jabun-2017.pdf>
- 6 1% match (Internet from 24-Jun-2020)  
<https://vdokumen.com/bab-ii-tinjauan-pustaka-21-pengertian-tugas-pokok-dan-ipdf-21-pengertian.html>
- 7 1% match (Internet from 28-Nov-2016)  
[http://esniaskanawa.blogspot.com/2013\\_03\\_01\\_archive.html](http://esniaskanawa.blogspot.com/2013_03_01_archive.html)
- 8 1% match (Internet from 08-Jul-2019)  
<http://cubs.untar.ac.id/images/prosiding/2017/p/Meiliyah-dan-Zuhaynah.pdf>
- 9 1% match (Internet from 15-May-2016)  
<http://studentjournal.petra.ac.id/index.php/manajemen-pemasaran/article/download/2316/2102>
- 10 1% match (Internet from 12-Sep-2019)  
<https://sddkd.riau.go.id/index.php?act=Content&id=20&task=read>
- 11 1% match (Internet from 15-Mar-2020)  
<http://ditjenpp.kemendikhum.go.id/files/4d/2011/KabupatenKepulauanMeranti-2011-2.pdf>
- 12 1% match (Internet from 15-Jul-2018)  
<https://harusalsydneyutuan.wordpress.com/>
- 13 1% match (Internet from 03-Aug-2020)  
<https://kulahantan.blogspot.com/2016/12/septiani-rachmawati-pelayanan-pemerintah.html>
- 14 1% match ()  
<http://ojs.umsida.ac.id/index.php/kmp/article/view/437>

## LEMBAR PERSEMBAHAN

Kupersembahkan karya kecil ini, untuk cahaya hidup, yang senantiasa ada saat suka maupun duka, selalu setia mendampingi, Istri tercinta ECI WAHYUNI serta anak-anak tercinta SALSABILA, LARISA PUTRI dan AFRA RABBANI yang selalu mendoakan. Serta teman-teman kerja yang selalu mensupport sehingga saya dapat menyelesaikan perkuliahan ini.

Dengan segala puji syukur atas kehadiran Allah SWT atas rahmat hidayah-Nya dan dengan segala kerendahan hati, Karya Ilmiah yang ditulis dalam bentuk naskah Tesis yang sederhana ini ku persembahkan sebagai sedikit tanda bakti dan **ucapan terima kasih ku kepada segenap Hamba Allah yang telah ku tuliskan berikut** ini yang telah banyak berjasa dalam perjalanan kehidupanku sampai saat ini. Kupersembahkan Tesis ini kepada : Kedua Orang Tua Tercinta,

Ayahanda H. Ahmad Yuda dan Ibunda Hj. HILALIYAH yang senantiasa membesarkan, mendidik, membimbing, berdoa, berkorban dan mendukungku, terima kasih untuk semua kasih sayang dan cinta luar biasa sehingga aku bisa menjadi seseorang yang kuat dan konsisten kepada cita-cita. Terima kasih atas kasih sayang tulus yang diberikan, semoga suatu saat dapat membalas semua budi baik dan nantinya dapat menjadi anak yang membanggakan kalian.



## LEMBAR TUNJUK AJAR

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَطِيعُوا اللَّهَ وَأَطِيعُوا الرَّسُولَ وَأُولِي الْأَمْرِ  
مِنْكُمْ فَإِنْ تَنَازَعْتُمْ فِي شَيْءٍ فَرُدُّوهُ إِلَى اللَّهِ وَالرَّسُولِ إِنْ كُنْتُمْ  
تُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ ۗ ذَلِكَ خَيْرٌ وَأَحْسَنُ تَأْوِيلًا

Hai orang-orang yang beriman, taatilah Allah dan taatilah Rasul (Nya), dan ulil amri di antara kamu. Kemudian jika kamu berlainan pendapat tentang sesuatu, maka kembalikanlah ia kepada Allah (Al Quran) dan Rasul (sunnahnya), jika kamu benar-benar beriman kepada Allah dan hari kemudian. Yang demikian itu lebih utama (bagimu) dan lebih baik akibatnya. (Surat Annisa-59)

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. NAMA LENGKAP : TARMIZI
2. TEMPAT TANGGAL LAHIR : ALAI, 03 APRIL1977
3. JENIS KELAMIN : LAKI-LAKI
4. AGAMA : ISLAM
5. NAMA ORANG TUA  
AYAH : AHMAD YUDA  
IBU : HILALIYAH
6. ALAMAT : SELAT PANJANG
7. TELEPON/HP : 082170121602
8. EMAIL : tarmizimizi0304@gmail.com
9. RIWAYAT PENDIDIKAN  
SD : 1989 ( SD NEGERI 023 ALAI)  
SMP : 1992 ( MTsN SELAT PANJANG )  
SMA : 1995 ( SMAN 2 SELAT PANJANG )  
S-1 : 2015 ( STIE PURNAGRAHA PEKANBARU)
10. RIWAYAT PEKERJAAN :  
TAHUN 2003-2008 : Pegawai Honorer Kantor Camat Alai  
  
TAHUN 2009-2012 : Staf Dikmas Dinas Pendidikan Kabupaten Meranti  
  
TAHUN 2013-2014 : Bendahara Umum Setda Kabupaten Meranti  
  
TAHUN 2015-2016 : Bendahara gaji Dinas Pendidikan Kabupaten Meranti  
  
TAHUN 2018-2019 : Kasubag Produksi Bagian Ekonomi Setda Kabupaten Meranti  
  
TAHUN 2020-Sekarang : Kasubid Pendataan BPPRD Kabupaten Meranti



Pekanbaru, 27 Agustus 2020

TARMIZI

**ANALYSIS OF EDUCATION AND CULTURE DEPARTMENT DUTIES IN  
EDUCATION CERTIFICATION SERVICES IN THE MERANTI ISLAND  
DISTRICT**

**ABSTRACT**

**TARMIZI**

*Teacher certification is one important element in the world of education, it aims to improve the quality of teachers and educators. Therefore, in the framework of providing certification to teachers, the Regency government in Meranti Island appoints the Office of Education and Culture as the executor of certification for teachers and educators. Therefore, the Department of Education and Culture must be able to provide maximum service, so that it can provide satisfaction to teachers who take care of certification. This study aims to explain the implementation of teacher certification services at the Department of Education and Culture. Along with the supporting and inhibiting factors. This research is a descriptive qualitative research. In the process of finding data, research uses observation methods, in-depth interviews with research subjects, and documentation.*

*The results of this interview indicate that the quality of the certification services of teachers and educators in the Department of Education and Culture of the Meranti Islands Regency has applied Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy dimensions along with its indicators. However, there are a number of indicators that have not worked in accordance with the wishes of the community, including lack of security and incomplete facilities and infrastructure. The inhibiting factor in the implementation of services in the Education and Culture Office is the absence of officials in the office or working outside the agency and internet network connections are disrupted.*

**Keywords: Assignments, Services, Educator Certification.**

## **ANALISIS TUGAS DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN DALAM PELAYANAN SERTIFIKASI TENAGA PENDIDIK DI KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI**

**ABSTRAK**

**TARMIZI**

Sertifikasi guru merupakan salah satu unsur penting dalam dunia pendidikan, hal ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas guru dan pendidik. Oleh karena itu, dalam rangka memberikan sertifikasi kepada guru, maka pemerintah Kabupaten Kepulauan Meranti menunjuk Dinas Pendidikan dan Kebudayaan sebagai pelaksana sertifikasi terhadap tenaga guru dan pendidik. Oleh karena itu, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan harus mampu memberikan pelayanan maksimal, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada guru yang mengurus sertifikasi. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pelaksanaan Pelayanan sertifikasi guru pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan, beserta faktor pendukung dan penghambatnya. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif. Dalam proses pencarian data, penelitian menggunakan metode observasi, wawancara mendalam terhadap subyek penelitian, dan dokumentasi. Hasil wawancara ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sertifikasi guru dan tenaga pendidik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kepulauan Meranti sudah diterapkan dimensi Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy beserta indikatornya. Namun ada beberapa indikator yang belum berjalan sesuai dengan keinginan masyarakat, antara lain kurangnya keamanan dan sarana dan prasarana yang masih belum lengkap. Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan adalah ketidakhadiran pejabat di kantor atau sedang tugas di luar instansi dan koneksi jaringan internet yang terganggu.

**Kata Kunci: Tugas, Pelayanan, Sertifikasi Tenaga Pendidik.**

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan Puji dan Syukur Kehadirat Allah SWT atas segala Rahmat dan Karunianya pada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan tesis yang berjudul: **Analisis Tugas Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Dalam Pelayanan Sertifikasi Tenaga Pendidik Di Kabupaten Kepulauan Meranti**. Tesis ditulis dalam rangka memenuhi sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar Magister (S2) Ilmu Pemerintahan pada Program Pascasarjana Universitas Islam Riau.

Penulis menyadari bahwa tesis dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis berterima kasih kepada semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan kontribusi dalam menyelesaikan Tesis ini. Oleh sebab itu dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan berupa materil dan motivasi kepada penulis, sehingga tesis ini dapat diselesaikan.

1. Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH, MCL selaku Rektorat Universitas Islam Riau, yang telah menyediakan fasilitas dan memberikan kesempatan kepada penulis dalam menimba ilmu pada lembaga pendidikan yang beliau pimpin.
2. Bapak Prof. Dr. H. Yusri Munaf, SH., M.Hum selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Islam Riau,
3. Bapak Dr. H. Rahyunir Rauf, M.Si, Selaku wakil direktur Pascasarjana bidang akademik.

4. Bapak Dr. Ahmad Fitra Yuzza S.IP.,MA selaku Ketua Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan Pascasarjana Universitas Islam Riau.
5. Dr. H. Rahyunir Rauf, M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah menyediakan waktu dan memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis terutama selama proses bimbingan berlangsung.
6. Dr. Ahmad Fitra Yuza, S.Ip., MA selaku Dosen Pembimbing II yang telah menyediakan waktu dan memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis terutama selama proses bimbingan berlangsung.
7. Bapak dan Ibu Dosen pada prodi Magister Ilmu Pemerintahan yang dalam hal ini tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang mana telah memberikan ilmu dan wawasan yang begitu besar sehingga membantu penulis dalam menyusun tesis ini.
8. Terima kasih kepada orang tua tersayang, atas do'a dan dukungannya kepada saya dalam rangka menyelesaikan penelitian dan penulisan tesis ini.
9. Terima kasih kepada istri tercinta, atas do'a dan dukungannya kepada saya dalam rangka menyelesaikan penelitian dan penulisan tesis ini.
10. Seluruh Keluarga yang dengan tulus ikhlas telah memberikan do'a dan pengorbanan baik material maupun motivasi kepada penulis.
11. Terima kasih kepada seluruh civitas akademisi di lingkungan Magister Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Riau yang telah memberikan kemudahan kepada penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
12. Semua teman-teman seperjuangan yang selalu memberikan semangat dan kebersamaan.

13. Kepada seluruh pegawai Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kepulauan Meranti yang telah membantu dan memberikan kemudahan kepada peneliti selama masa penelitian.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis menyelesaikan penulisan tesis ini. Penulis berharap semoga tesis yang penulis kerjakan ini mendapat keridhoan dari Allah SWT, dan berguna bagi penulis sendiri serta bermanfaat bagi para pembaca dan untuk pengembangan ilmu pengetahuan. Amien ya Allah.

Pekanbaru, 29 November 2019

penulis

**Tarmizi**

## DAFTAR ISI

Lembar Persetujuan Tesis .....	ii	
Surat Pernyataan.....	iii	
Abstract .....	iv	
Abstrak .....	v	
Kata pengantar .....	vi	
Daftar Isi.....	ix	
Daftar Tabel .....	x	
Daftar Gambar.....	xi	
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>		
A. Latar Belakang Masalah.....	1	
B. Identifikasi Masalah.....	10	
C. Rumusan Masalah .....	11	
D. Tujuan Penelitian .....	11	
E. Manfaat Penelitian .....	11	
<b>BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN</b> .....		13
A. Konsep Teori.....	13	
1. Pemerintahan dan Ilmu Pemerintahan .....	13	
2. Pengertian Tugas Pokok, dan Fungsi .....	18	
3. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	20	
4. Asas-Asas Pelayanan Publik .....	25	
5. Jenis Pelayanan Publik .....	28	
6. Standar Pelayanan Publik.....	29	
7. Ciri -Ciri Pelayanan Yang Baik .....	36	
8. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik .	38	
B. Ulasan Karya .....	42	
C. Kerangka Pemikiran .....	44	
D. Hipotesis.....	47	
E. Konsep Operasional .....	47	
F. Operasional Variabel.....	48	
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....		51
A. Tipe Penelitian.....	51	
B. Subjek dan Objek Penelitian .....	51	
C. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	52	
D. Sumber Data.....	52	
E. Teknik Pengumpulan Data .....	54	
F. Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis.....	55	



<b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>57</b>
A. Gambaran Umum Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kepulauan Meranti.....	57
B. Pelaksanaan Pelayanan Pendidikan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kepulauan Meranti.....	62
C. Hambatan Dalam Pelaksanaan Gaya Kepemimpinan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Di Kabupaten Kepulauan Meranti.....	73
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>76</b>
A. Kesimpulan.....	76
B. Saran.....	78
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>79</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>81</b>

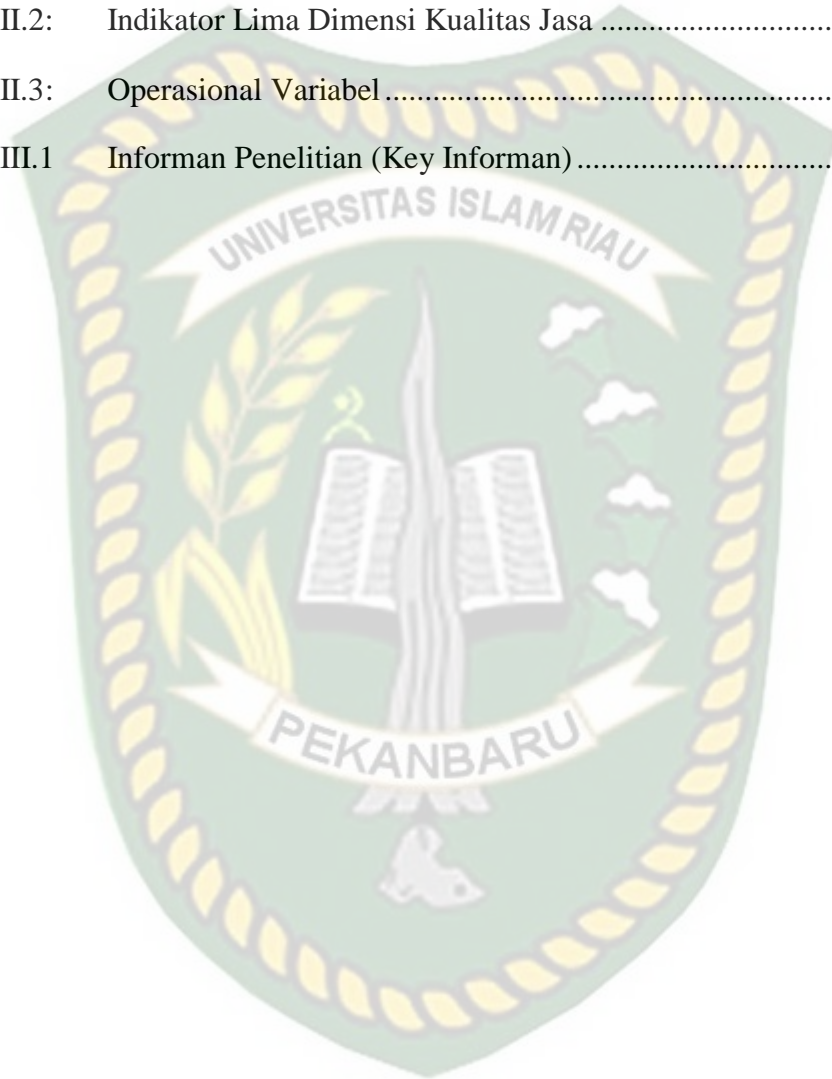
Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau



## DAFTAR TABEL

Tabel II.1:	Contoh Cara Konsumen Menilai Lima Dimensi Kualitas Jasa .....	34
Tabel II.2:	Indikator Lima Dimensi Kualitas Jasa .....	34
Tabel II.3:	Operasional Variabel .....	49
Tabel III.1	Informan Penelitian (Key Informan) .....	53



## DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1: Kerangka Pemikiran Tugas Dinas Pendidikan dan Kebudayaan dalam pelayanan sertifikasi tenaga pendidik di Kabupaten Kepulauan Meranti.....	46
---	----



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Bangsa Indonesia sebagai bangsa yang dalam posisinya masih dikatakan sebagai Negara berkembang sedang mencari bentuk tentang bagaimana cara dan upaya agar menjadi negara maju terutama dibidang pendidikan. Dan sistem pendidikan di Indonesia adalah mengacu pada Sistem Pendidikan Nasional yang merupakan sistem pendidikan yang akan membawa kemajuan dan perkembangan bangsa dan menjawab tantangan zaman yang selalu berubah hal ini sebagaimana visi dan misi Sistem Pendidikan Nasional yang tertuang dalam UU RI NO. 20 tahun 2003 tentang SISDIKNAS adalah: “Terwujudnya sistem pendidikan sebagai pranata sosial yang kuat dan berwibawa untuk memberdayakan semua warga Negara Indonesia berkembang menjadi manusia yang berkualitas sehingga mampu dan proaktif menjawab tantangan zaman yang selalu berubah.” Adapun misi yang diemban oleh SISDIKNAS adalah: “Mengupayakan perluasan dan pemerataan kesempatan memperoleh pendidikan yang bermutu bagi seluruh rakyat (UU RI SISDKNAS: 41).”<sup>1</sup>

Sementara itu tujuan dari pendidikan nasional Indonesia berdasarkan pada Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional yang berbunyi, “Pendidikan nasional berfungsi mengembangkan dan membentuk kemampuan serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kahidupan bangsa, bertujuan untuk berkembangnya peserta didik

---

<sup>1</sup> Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional

agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat berilmu, cakap, kreatif, mandiri dan menjadi warga Negara yang demokratis dan bertanggung jawab<sup>2</sup>.

Oleh karena itu, untuk mewujudkan tujuan pendidikan nasional tersebut, maka setiap daerah diberikan hak dan wewenang untuk mengatur dan mengelola setiap potensi daerahnya, seperti yang tertera dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014, Pemerintah daerah diberikan kewenangan untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan. Pada pasal 12 ayat 1 dijelaskan bahwa: Urusan Pemerintahan Wajib yang berkaitan dengan Pelayanan Dasar sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (2) meliputi: a. pendidikan; b. kesehatan; c. pekerjaan umum dan penataan ruang; d. perumahan rakyat dan kawasan permukiman; e. ketenteraman, ketertiban umum, dan perlindungan masyarakat; dan f. sosial.<sup>3</sup>

Berdasarkan pada Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014, maka salah satu tugas dari pemerintah daerah adalah Pelayanan dasar yang terdiri dari Pelayanan Pendidikan. Oleh karena itu, untuk menjalankan tugas yang telah diberikan, maka Kabupaten Kepulauan Meranti membentuk Dinas Pendidikan dan Kebudayaan untuk melaksanakan pelayanan dasar bidang pendidikan tersebut.<sup>4</sup>

Sesuai dengan Undang-Undang No. 20 tahun 2003 tentang kewajiban pemerintah dalam bidang pendidikan yaitu : 1) pemerintah dan pemerintah daerah

<sup>2</sup> Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional

<sup>3</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah. Pasal 12 Ayat 1

<sup>4</sup> Peraturan Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti Nomor 02 Tahun 2011 Tentang Pembentukan Susunan, Kedudukan Dan Tugas Pokok Organisasi Dinas Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti, Pasal 3 Ayat 1

wajib memberikan layanan kemudahan, serta menjamin terselenggaranya pendidikan yang bermutu bagi setiap warga Negara tanpa diskriminasi, 2) pemerintah dan pemerintah daerah wajib menjamin tersedianya dan guna terselenggaranya dan bagi setiap warga Negara yang berusia tujuh sampai lima belas tahun.

Pelayanan pendidikan merupakan suatu kebutuhan mendasar bagi setiap masyarakat, setiap masyarakat berhak mendapatkan pelayanan administrasi pendidikan yang layak. Sudah sewajarnya setiap masyarakat mendapatkan pelayanan administrasi pendidikan yang baik dari pemerintah. Dalam hal ini, pelayanan administrasi pendidikan yang diberikan oleh pemerintah dilaksanakan melalui berbagai biro pelayanan administrasi pendidikan, dimulai dari adanya Koordinator Wilayah yang terdekat dengan masyarakat.<sup>5</sup>

Selanjutnya dalam Peraturan Bupati Kepulauan Meranti Nomor 32 Tahun 2016, menyatakan bahwa Dinas Pendidikan dan Kebudayaan mempunyai tugas membantu Bupati melaksanakan urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah dan tugas pembantuan yang diberikan kepada Kabupaten Kepulauan Meranti dibidang Pendidikan dan Kebudayaan.<sup>6</sup>

Sebagai instansi yang memberikan pelayanan dalam bidang pendidikan, maka Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kab. Kepulauan Meranti tentu saja diberikan tugas pokok, fungsi, dan wewenang dalam melaksanakan pelayanan

---

<sup>5</sup> Kholipatun dan Isnaini Rodiyah, Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan Di UPTD Dinas Pendidikan Kecamatan Porong Kabupaten Sidoarjo. JKMP (ISSN. 2338-445X), Vol. 2, No. 2, September 2014, 103-220

<sup>6</sup> Peraturan Bupati Kepulauan Meranti Nomor 32 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kabupaten Kepulauan Meranti, Pasal 4 Ayat 1.

pendidikan tersebut. Adapun tugas dan fungsi dari Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kab. Kepulauan Meranti adalah sebagai berikut:<sup>7</sup>

- 1) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan mempunyai tugas membantu Bupati melaksanakan urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah dan tugas pembantuan yang diberikan kepada Kabupaten Kepulauan Meranti dibidang Pendidikan dan Kebudayaan.
- 2) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), menyelenggarakan fungsi:
  - a. Perumusan kebijakan sesuai dengan lingkup tugas dibidang Pendidikan dan Kebudayaan;
  - b. Pelaksanaan kebijakan sesuai dengan lingkup tugas dibidang Pendidikan dan Kebudayaan;
  - c. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan sesuai dengan lingkup tugas Pendidikan dan Kebudayaan;
  - d. Pelaksanaan administrasi dinas sesuai dengan lingkup tugas dibidang Pendidikan dan Kebudayaan; dan
  - e. Pelaksanaan lain yang diberikan oleh Bupati terkait dengan tugas dan fungsi dibidang Pendidikan dan Kebudayaan.

Dengan adanya tugas-tugas yang diberikan tersebut, maka Dinas Pendidikan dan Kebudayaan melakukan berbagai pelayanan kepada masyarakat, yang terdiri dari beberapa jenis pelayanan, namun pada penelitian ini, difokuskan pada

---

<sup>7</sup> Peraturan bupati kepulauan meranti nomor 45 tahun 2018 Tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas pokok dan fungsi, serta tata kerja dinas pendidikan dan kebudayaan kabupaten kepulauan meranti. Pasal 4

pelayanan Sertifikasi Tenaga Pendidik. Sertifikasi adalah proses pemberian sertifikat pendidik untuk guru dan dosen.<sup>8</sup>

Sertifikasi guru merupakan salah satu upaya untuk peningkatan mutu dan kesejahteraan guru, berfungsi untuk meningkatkan martabat dan peran guru sebagai agen pembelajaran. Dengan terlaksananya sertifikasi guru, diharapkan akan berdampak pada meningkatnya mutu pembelajaran dan mutu pendidikan secara berkelanjutan.<sup>9</sup>

Untuk memberikan sertifikasi kepada guru atau tenaga pendidik secara optimal, diharapkan Dinas dapat memberikan pelayanan terkait dengan Sertifikasi Tenaga Pendidik secara prima. Adapun standar pelayanan Sertifikasi Tenaga Pendidik di kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan adalah sebagai berikut:

#### 1. Persyaratan Sertifikasi Tenaga Pendidik

Adapun Persyaratan Pelayanan Sertifikasi Tenaga Pendidik, adalah:

- a. Foto copy Ijazah yang dimiliki
- b. Foto copy Nomor Unik Pendidik dan Tenaga Kependidikan (NUPTK)
- c. Foto copy SK Masa Kerja, SK PNS / Guru Tetap Yayasan (SK Terakhir)
- d. Asli Surat Keterangan wajib mengajar min. 24 Jam dikeluarkan oleh Kepala Sekolah
- e. Foto copy daftar kelulusan (UKA)
- f. Pendidikan min.S1, apabila tidak S1 harus sudah memiliki masa kerja 20 tahun, sudah Gol.IVA dan berusia minimal 50 tahun
- g. Masa kerja Min 7 tahun untuk PNS / Guru Tetap Yayasan.<sup>10</sup>

#### 2. Sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan Sertifikasi Tenaga Pendidik

<sup>8</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2005 Tentang Guru dan dosen

<sup>9</sup> Zulaekha, Nur. 2011. Panduan Sukses Lulus Sertifikasi Guru. Yogyakarta: Pinus Book Publisher. hal, 11

<sup>10</sup> Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Meranti, 2019.



Sementara itu Sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan adalah sebagai berikut:

- a. Kepala Sekolah mengusulkan guru yang memenuhi syarat untuk memperoleh sertifikat pendidik ke Dinas Pendidikan Kab. Kepulauan Meranti melalui Kasubag Umum Kepegawaian.
- b. Petugas menerima usulan berkas dari sekolah kemudian mengagendakan
- c. Usulan berkas diteruskan ke Kepala Dinas untuk mendapat disposisi
- d. Berkas diteruskan ke bidang terkait untuk diproses dan diverifikasi
- e. Dinas Pendidikan memanggil calon yang memenuhi syarat melalui Kepala Sekolah untuk memperoleh sosialisasi
- f. Peserta Mengikuti PLPG di LPTK Penyelenggara
- g. Dinas Pendidikan memperoleh Daftar Kelulusan dari LPTK
- h. Berdasarkan hasil kelulusan, Dinas Pendidikan mengusulkan SK Tunjangan Profesi ke Direktorat P2TK Kemdikbud
- i. Sertifikat Pendidik diproses di LPTK
- j. LPTK Menyerahkan Sertifikat Pendidik ke Dinas Pendidikan Kabupaten Kepulauan Meranti
- k. Sertifikat dapat diambil pemohon yg merupakan syarat mendapat tunjangan sertifikasi.

Sementara itu untuk jangka waktu penyelesaian adalah selama 30 hari, serta tidak dipungut biaya atau gratis.

Seiring dengan perkembangan teknologi, dan tuntutan reformasi administrasi, maka Kondisi penyelenggaraan pelayanan publik saat ini masih belum memadai, karena masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa, seperti: prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, tidak jelas berapa biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas yang kurang responsif dan lain-lain, sehingga menimbulkan citra yang

kurang baik terhadap citra pemerintah daerah dimata masyarakat sendiri terutama dimata masyarakat awam yang tidak tahu menahu tentang pelayanan publik.<sup>11</sup>

Seharusnya, dengan diterapkannya otonomi daerah yang memberikan kebebasan kepada setiap daerah untuk mengelolah pelayanan terhadap masyarakatnya, maka kualitas pelayanan publik akan semakin baik, karena regulasi dan kebijakan terhadap pelayanan berada di tangan pemerintah daerah. Pemerintah daerah sebagai penyedia layanan publik senantiasa dituntut kemampuannya meningkatkan kualitas layanan, mampu menetapkan standar layanan yang berdimensi menjaga kualitas hidup, melindungi keselamatan dan kesejahteraan rakyat, kualitas layanan juga dimaksudkan agar semua masyarakat dapat menikmati layanan, sehingga menjaga kualitas layanan publik juga berarti menjamin hak-hak asasi warga Negara.<sup>12</sup> Untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik perlu upaya untuk memahami sikap dan perubahan kepentingan publik sendiri. Perubahan kehidupan dunia yang begitu cepat mempunyai pengaruh yang cepat pula terhadap perubahan sikap dan perilaku masyarakat secara umum.<sup>13</sup>

Pada intinya masalah utama dalam pelayanan public adalah pada peningkatan pelayanan itu sendiri. Pelayanan yang berkualitas sangat bergantung pada berbagai aspek, yaitu bagaimana pola penyelenggaraannya (tata laksana), dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan. Dilihat dari sisi pola penyelenggaraannya, pelayanan publik masih memiliki berbagai kelemahan antara

<sup>11</sup> Surjadi, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik* (Bandung:PT. Refika Aditama. 2012), hlm.7

<sup>12</sup> Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*. (Yogyakarta: Gava Media. 2011), hlm. 87

<sup>13</sup> Saefullah. *Pemikiran Kontemporer Administrasi Publik Perspektif Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Era Desentralisasi*. (Bandung: AIPI Unpad. 2008), Hal.28

lain: kurang responsif, kurang informatif, kurang *accessible*, kurang koordinasi, birokratis, kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat, dan *inefisien*.<sup>14</sup>

Banyaknya guru yang mengurus sertifikasi pada Dinas Pendidikan dan kebudayaan, mengharuskan Dinas untuk selalu memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan. Agar pelayanan publik dapat berhasil dengan baik, setidaknya ada beberapa dimensi yang harus mendapat perhatian oleh Dinas. Adapun dimensi pelayanan public tersebut adalah (1) Tangibility, adanya fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi yang memadai (2) reliability, adanya kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat waktu dan memuaskan (3) responsiveness, kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan tanggap (4) assurance, pelayanan yang diberikan harus sopan dan dapat dipercaya (5) empathy, yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan masyarakat.<sup>15</sup> Dengan adanya dimensi kualitas pelayanan yang prima tersebut, maka setiap instansi, terutama dinas Pendidikan dan Kebudayaan harus mampu untuk menjalankan pelayanan dengan baik, agar tujuan dinas dalam melayani masyarakat dapat tercapai dengan baik. Namun berdasarkan pada penelusuran yang dilakukan terhadap proses pelayanan Sertifikasi Tenaga Pendidik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Meranti ini, masih dijumpai berbagai masalah, seperti:<sup>16</sup>

<sup>14</sup> Ismail Mohammad. *Pelayanan Publik Dalam Era Desentralisasi*. (Jakarta: Bappenas. 2003), hlm.2

<sup>15</sup> Hardiyansyah, logcit. hal, 189.

<sup>16</sup> Maulana, Guru SMA N 1 Selat Panjang, Wawancara eksklusif, 28 October 2019, Pukul 13.10 Wib.

1. Waktu pengurusan dan penyelesaian pelayanan Sertifikasi Tenaga Pendidik masih sering terlambat dan melebihi waktu penyelesaian yang telah ditetapkan dalam standar operasional.
2. Masih sering dijumpai adanya biaya-biaya tambahan diluar procedural yang dimintai oleh petugas pelayanan, serta masih adanya oknum guru yang memberikan tips (uang) kepada petugas pelayanan.
3. Kejadian yang selama ini, bahwa guru mengeluhkan banyak dokumen yang hilang. Ternyata dokumen tersebut tidak hilang, hanya saja tersembunyi bercampur baur dengan dokumen lainnya.
4. Kurangnya sarana dan prasarana pendukung pelayanan, seperti papan informasi yang masih minim, kurangnya tempat duduk bagi guru yang antri, tidak adanya sarana pendingin udara, dan lain-lainnya.
5. Permasalahan tidak hanya dirasakan oleh para guru yang belum memiliki kualifikasi D4/S1 saja, yang jelas-jelas tidak bisa diikutsertakan, tetapi bagi para guru yang sudah berkualifikasi D4/S1 pun tetap akan menjumpai sejumlah persoalan, terutama kesulitan guna memenuhi empat komponen lainnya, yaitu komponen: (1) pendidikan dan pelatihan, (2) keikutsertaan dalam forum ilmiah, (3) prestasi akademik, dan (4) karya pengembangan profesi.<sup>17</sup>

Berdasarkan pada pemaparan latar belakang di atas, maka penulis ingin mengembangkan sebuah penelitian dengan judul: **Analisis Tugas Dinas Pendidikan dan Kebudayaan dalam pelayanan sertifikasi tenaga pendidik di Kabupaten Kepulauan Meranti.**

<sup>17</sup> <https://akhmadsudrajat.wordpress.com/2008/02/14/sertifikasi-guru-dan-permasalahannya/> akses, 28 October 2019, Pukul 19.10

## B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan pra observasi yang dilakukan penulis selama 15 hari kerja di Dinas pendidikan dan Kebudayaan, maka terdapat berbagai masalah pelayanan yang masih terjadi di Dinas tersebut, adapun masalah pelayanan tersebut adalah:

1. Waktu pengurusan dan penyelesaian pelayanan Sertifikasi Tenaga Pendidik masih sering terlambat dan melebihi waktu penyelesaian yang telah ditetapkan dalam standar operasional.
2. Masih sering dijumpai adanya biaya-biaya tambahan diluar procedural yang dimintai oleh petugas pelayanan, serta masih adanya oknum guru yang memberikan tips (uang) kepada petugas pelayanan.
3. Kejadian yang selama ini, bahwa guru mengeluhkan banyak dokumen yang hilang. Ternyata dokumen tersebut tidak hilang, hanya saja tersembunyi bercampur baur dengan dokumen lainnya.
4. Kurangnya sarana dan prasarana pendukung pelayanan, seperti papan informasi yang masih minim, kurangnya tempat duduk bagi guru yang ngantri, tidak adanya sarana pendingin udara, dan lain-lainnya.
5. Kurang profesionalismenya pegawai yang melayani guru, seperti kemampuan pegawai untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh guru.
6. Kurangnya perhatian pegawai terhadap setiap masalah yang dihadapi guru dalam mengurus administrasi pendidikan.

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan pada latar belakang penelitian yang telah dijelaskan di atas, maka penulis dapat merumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah pelaksanaan tugas Dinas Pendidikan dan Kebudayaan dalam pelayanan sertifikasi tenaga pendidik di Kabupaten Kepulauan Meranti?
2. Apasajakah hambatan dalam pelaksanaan tugas Dinas Pendidikan dan Kebudayaan dalam pelayanan sertifikasi tenaga pendidik di Kabupaten Kepulauan Meranti?

### **D. Batasan Masalah**

Dalam penelitian ini, peneliti ingin fokus mengkaji Tugas Dinas Pendidikan dan Kebudayaan dalam pelayanan sertifikasi tenaga pendidik di Kabupaten Kepulauan Meranti.

### **E. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian**

#### **1. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian yang hendak dicapai dalam rangka penulisan tesis ini adalah:

- a. Untuk menganalisis pelaksanaan tugas Dinas Pendidikan dan Kebudayaan dalam pelayanan sertifikasi tenaga pendidik di Kabupaten Kepulauan Meranti.
- b. Untuk menganalisis Faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat pelaksanaan tugas Dinas Pendidikan dan Kebudayaan dalam pelayanan sertifikasi tenaga pendidik di Kabupaten Kepulauan Meranti.

## 2. Manfaat Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini dapat dibedakan menjadi manfaat secara teoritis, dan praktis.

### a. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan berguna untuk bahan referensi ilmiah / sumbangan pemikiran terhadap implementasi kebijakan Pemerintah dalam pelaksanaan tugas Dinas Pendidikan dan Kebudayaan dalam pelayanan sertifikasi tenaga pendidik di Kabupaten Kepulauan Meranti.

### b. Secara Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan sebagai kajian evaluatif dari segi kelembagaan terhadap peningkatan efektifitas tugas Dinas Pendidikan dan Kebudayaan dalam pelayanan sertifikasi tenaga pendidik di Kabupaten Kepulauan Meranti. Sehingga menghasilkan suatu model kelembagaan yang mampu mawadahi berbagai penyelenggaraan tugas Dinas Pendidikan dan Kebudayaan dalam pelayanan sertifikasi tenaga pendidik di Kabupaten Kepulauan Meranti.

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### A. Konsep Teori

##### 1. Pemerintahan dan Ilmu Pemerintahan

###### a. Ilmu Pemerintahan

Menurut Syafei ilmu pemerintahan adalah suatu ilmu dan seni. Dikatakan seni karena berupa banyak pemimpin pemerintahan yang tanpa pendidikan mampu berkiat serta dengan kharismatik menjalankan roda pemerintahan. Sedangkan dikatakan ilmu karena memenuhi syarat-syaratnya, yaitu dapat dipelajari dan diajarkan, memiliki objek universal, sistematis dan spesifik. Jadi dapat dikatakan bahwa ilmu pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari bagaimana melaksanakan kepengurusan (eksekutif), pengaturan (legislative), kepemimpinan dan koordinasi pemerintahan secara benar.<sup>19</sup>

Barsz, mengatakan bahwa maksudnya ilmu pemerintahan dapat diartikan sebagai ilmu yang mempelajari tentang cara bagaimana lembaga pemerintahan umum itu disusun dan difungsikan, baik secara kedalam maupun keluar terhadap warganya. Selanjutnya menurut Rosenthal, mengatakan bahwa ilmu pemerintahan adalah ilmu yang menggeluti studi tentang penunjukkan cara kerja ke dalam dan luar struktur dan proses pemerintahan umum.<sup>20</sup>

Menurut Ndhara ilmu pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari bagaimana memenuhi dan melindungi kebutuhan dan tuntutan setiap orang akan

---

<sup>19</sup> Syafei Inu Kencana, 2009, *Pengantar Ilmu Pemerintahan*, Bandung, Penerbit Aditama, hlm, 20

<sup>20</sup> ibid, hlm, 21-22



jasa publik dan layanan sipil dalam hubungan pemerintahan (sehingga dapat diterima) pada saat dibutuhkan oleh yang bersangkutan.<sup>21</sup>

#### **b. Pemerintahan**

Pemerintahan dalam arti luas adalah segala sesuatu yang dilakukan oleh negara dalam menyelenggarakan kesejahteraan rakyatnya dan kepentingan negara sendiri; jadi tidak diartikan sebagai pemerintahan yang hanya menjalankan tugas eksekutif saja, melainkan juga meliputi tugas-tugas lainnya termasuk legislatif dan yudikatif, sehingga sistem pemerintahan adalah pembagaaian kekuasaan serta hubungan antara lembaga-lembaga negara yang menjalankan kekuasaan-kekuasaan negara itu, dalam rangka kepentingan rakyat.<sup>22</sup>

Pemerintahan adalah sebagai alat kelengkapan negara dapat diartikan secara luas dan dalam arti sempit. Pemerintahan dalam arti luas mencakup semua alat kelengkapan negara, yang terjadi dari cabang-cabang kekuasaan eksekutif, legislatif dan yudisial atau alat-alat kelengkapan negara lain yang bertindak untuk dan atas nama negara. Sedangkan Pemerintah juga dapat diartikan dalam arti sempit yaitu pemangku jabatan sebagai pelaksanaan eksekutif atau secara lebih penting, pemerintah sebagai penyelenggara administrasi Negara.<sup>23</sup>

Menurut Ndharma mendefinisikan pemerintahan adalah orang yang berwenang memproses pelayanan publik dan berkewajiban memproses pelayanan sipil bagi setiap orang yang melakukan hubungan pemerintahan, sehingga setiap

<sup>21</sup> Ndharma, Taliziduhu, 2003. *Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru) 1*. Rineka Cipta, Jakarta. hlm 145

<sup>22</sup> Saldi Isra, *Pergeseran Fungsi Legislatif: Menguatnya model Legislasi Parlementer Dalam Sistem Presidensial Indonesia*, Rajawali Pers, Jakarta, 2010, hlm. 23

<sup>23</sup> Bagir Manan, 2013, *Teori dan Politik Konstitusi*, Yogyakarta:Fakultas Hukum UII Press. hlm 101

anggota masyarakat yang bersangkutan menerimanya pada saat diperlakukan sesuai dengan tuntutan yang diperintah.<sup>24</sup>

Sebagai pemerintah suatu Negara yang berdaulat, maka harus memenuhi syarat-syarat : 1) Ada Wilayahnya; 2) Ada Rakyatnya; 3) Ada Pemerintahnya; 4) Ada Tujuannya ( Moch. Yamin); 5) Ada Pengakuan.<sup>25</sup>

### c. Asas-Asas Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah

Safei, menyebutkan asas adalah dasar, pedoman atau sesuatu yang dianggap kebenaran, yang menjadi tujuan berpikir dan prinsip yang menjadi pegangan. Dengan demikian yang menjadi asas pemerintahan adalah dasar dari suatu sistem pemerintahan seperti idiologi suatu bangsa, falsafah hidup dan konstitusi yang membentuk sistem pemerintahan.<sup>26</sup>

Berdasarkan Pasal 57 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, penyelenggaraan pemerintahan daerah propinsi dan kabupaten/kota terdiri atas kepala daerah dan DPRD dibantu oleh perangkat daerah. Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya penyelenggaraan pemerintahan berpedoman pada asas-asas penyelenggaraan pemerintahan daerah yang diatur pada Pasal 58 Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah, yang terdiri atas : 1. Kepastian hukum 2. Tertib penyelenggara negara 3. Kepentingan umum 4. Keterbukaan 5. Proporsionalitas 6. Profesionalitas 7. Akuntabilitas 8. Efisiensi 9. Efektivitas 10. Keadilan.<sup>27</sup>

<sup>24</sup> ibid, hlm,145

<sup>25</sup> Yusri Munaf, 2016, Hukum Administrasi Negara, Pekanbaru, Marpoyan Tujuh, hlm, 57

<sup>26</sup> Inu Kencana Syafii, Sistem Pemerintahan Indonesia, (Jakarta : Rineka Cipta, 2011), h. 104

<sup>27</sup> Pasal 58 Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah

Berdasarkan penjelasan Pasal 58 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, dijelaskan bahwa asas umum penyelenggaraan negara dalam ketentuan ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang bersih dari Kolusi, Korupsi, dan Nepotisme (KKN), ditambah asas efisiensi dan efektivitas sebagai berikut:

- a. Asas kepastian hukum, adalah asas dalam negara hukum yang mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan, kepatutan, dan keadilan dalam setiap kebijakan penyelenggara negara.
- b. Asas tertib penyelenggaraan negara, adalah asas yang menjadi landasan keteraturan, keserasian, dan keseimbangan dalam pengendalian penyelenggara Negara.
- c. Asas kepentingan umum, adalah asas yang mendahulukan kesejahteraan umum dengan cara yang aspiratif, akomodatif, dan selektif.
- d. Asas keterbukaan, adalah asas yang membuka diri terhadap hak masyarakat untuk memperoleh informasi yang benar, jujur, dan tidak diskriminatif tentang penyelenggaraan negara dengan tetap memperhatikan perlindungan atas hak-hak pribadi, golongan, dan rahasia Negara.
- e. Asas proporsional, adalah asas yang mengutamakan keseimbangan antara hak dan kewajiban penyelenggara Negara.
- f. Asas profesionalitas, adalah asas yang mengutamakan keahlian yang berlandaskan kode etik dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

g. Asas akuntabilitas, adalah asas yang menentukan bahwa setiap kegiatan dan hasil akhir dari kegiatan penyelenggara negara harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat atau rakyat sebagai pemegang kedaulatan tertinggi negara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

**d. Asas- Asas Umum Pemerintahan yang Layak Di Indonesia**

Dalam pasal 27 ayat (1) UU No. 14 tahun 1970 ditegaskan : ”Hakim sebagai penegak hukum dan keadilan wajib menggali, mengikuti, dan memahami nilai-nilai hukum yang hidup dalam masyarakat”. Dengan ketentuan pasal ini maka asas-asas ini memiliki peluang untuk digunakan dalam proses peradilan administrasi di Indonesia. Seiring dengan perjalanan waktu dan perubahan politik Indonesia, asas-asas ini kemudian muncul dan dimuat dalam suatu Undang-Undang yaitu UU No. 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN). Dengan format yang berbeda dengan AAUPL dari negeri Belanda, dalam pasal 3 UU No. 28 tahun 1999 disebutkan beberapa asas penyelenggaraan negara yaitu:<sup>28</sup>

- a. Asas Kepastian Hukum
- b. Asas Tertib Penyelenggaraan Negara
- c. Asas Kepentingan Umum
- d. Asas Keterbukaan
- e. Asas Proporsionalitas
- f. Asas Profesionalitas
- g. Asas Akuntabilitas.

<sup>28</sup> Yusri Munaf, 2016, Hukum Administrasi Negara, Pekanbaru, Marpoyan Tujuh, halm, 68

Asas-asas yang tercantum dalam UU No. 28 Tahun 1999 tersebut ditujukan untuk penyelenggara negara secara keseluruhan, sementara asas-asas dalam AAUPL pada dasarnya hanya ditujukan pada pemerintah dalam arti sempit, bukan regering atau *overheid*, yang mengandung arti pemerintah dalam arti luas. Oleh karena itu, dalam kaitannya dengan proses peradilan, asas-asas yang terdapat dalam UU No. 28 Tahun 1999 tidak memiliki konsekuensi hukum yang sama dengan AAUPL, yang secara aktual telah dijadikan sebagai salah satu penilaian oleh para hakim. Dengan kata lain, asas-asas yang terdapat dalam UU No. 28 Tahun 1999 lebih merupakan jadi etika dalam penyelenggaraan kenegaraan bukan sebagai kaidah hukum.<sup>29</sup>

## **2. Pengertian Tugas Pokok, dan Fungsi**

Tugas pokok dan fungsi secara umum merupakan hal-hal yang harus bahkan wajib dikerjakan oleh seorang anggota organisasi atau pegawai dalam suatu instansi secara rutin sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya untuk menyelesaikan program kerja yang telah dibuat berdasarkan tujuan, visi dan misi suatu organisasi.

Tugas pokok adalah suatu kewajiban yang harus dikerjakan, pekerjaan yang merupakan tanggung jawab, perintah untuk berbuat atau melakukan sesuatu demi mencapai suatu tujuan. Tugas pokok sebagai satau kesatuan pekerjaan atau kegiatan yang paling utama dan rutin dilakukan oleh para pegawai dalam sebuah

---

<sup>29</sup> *ibid*, hlm 69

organisasi yang memberikan gambaran tentang ruang lingkup atau kompleksitas jabatan atau organisasi demi mencapai tujuan tertentu.<sup>30</sup>

Fungsi berasal dari kata dalam Bahasa Inggris function, yang berarti sesuatu yang mengandung kegunaan atau manfaat. Fungsi suatu lembaga atau institusi formal adalah adanya kekuasaan berupa hak dan tugas yang dimiliki oleh seseorang dalam kedudukannya di dalam organisasi untuk melakukan sesuatu sesuai dengan bidang tugasnya masing-masing. Fungsi lembaga atau institusi disusun sebagai pedoman atau haluan bagi organisasi tersebut dalam melaksanakan kegiatan dan mencapai tujuan organisasi. Fungsi berkaitan erat dengan wewenang, yaitu kemampuan untuk melakukan suatu tindakan hukum publik, atau secara yuridis wewenang adalah kemampuan bertindak yang diberikan oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku serta melakukan hubungan-hubungan hukum.<sup>31</sup>

Sementara itu, tugas pokok dan fungsi dari Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kepulauan Meranti adalah sebagai berikut: Dinas Pendidikan dan Kebudayaan mempunyai tugas membantu Bupati melaksanakan urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah dan tugas pembantuan yang diberikan kepada Kabupaten Kepulauan Meranti dibidang Pendidikan dan Kebudayaan. Selanjutnya Dinas Pendidikan dan Kebudayaan dalam

---

<sup>30</sup> Muammar Himawan. Pokok-Pokok Organisasi Modern. Bina Ilmu. Jakarta. 2004. hlm. 38.

<sup>31</sup> Prajudi Admosudirjo. Teori Kewenangan. PT. Rineka Cipta Jakarta. 2001. hlm. 4

melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), menyelenggarakan fungsi:<sup>32</sup>

- a. Perumusan kebijakan sesuai dengan lingkup tugas dibidang Pendidikan dan Kebudayaan;
- b. Pelaksanaan kebijakan sesuai dengan lingkup tugas dibidang Pendidikan dan Kebudayaan;
- c. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan sesuai dengan lingkup tugas Pendidikan dan Kebudayaan;
- d. Pelaksanaan administrasi dinas sesuai dengan lingkup tugas dibidang Pendidikan dan Kebudayaan; dan
- e. Pelaksanaan lain yang diberikan oleh Bupati terkait dengan tugas dan fungsi dibidang Pendidikan dan Kebudayaan.

### 3. Pengertian Kualitas Pelayanan

Parasuraman mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Tjiptono menjelaskan bahwa apabila jasa yang diterima atau disarankan sesuai dengan yang diharapkan, kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan.<sup>33</sup>

Menurut Wyckof (dalam Lovelock) kualitas jasa merupakan tingkat keunggulan (excellence) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan

<sup>32</sup> Pasal 4 Peraturan Bupati Kepulauan Meranti Nomor 32 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kabupaten Kepulauan Meranti

<sup>33</sup> Sangadji, Etta Mamang & Sopiah.. *Perilaku Konsumen – Pendekatan Praktis disertai. Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2013, hlm 100.

tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain, terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa: jasa yang diharapkan (expected service) dan jasa yang dipersepsikan (perceived service) (Parasuraman, et al.,)<sup>34</sup>

Kualitas menurut Fandy Tjiptono adalah suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi harapan, sehingga kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaianya dalam mengimbangi harapan konsumen. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya yang mereka harapkan. Jika jasa pelayanan yang diterima sesuai yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.<sup>35</sup>

Menurut Hardiansyah Secara etimologis, pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan/ mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai: Perihal/ cara melayani; servis/ jasa; sehubungan dengan jual beli barang atau jasa (Poerwadarminta). Dari uraian tersebut, maka pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari suatu pihak kepada pihak lain.<sup>36</sup>

<sup>34</sup> Tjiptono Fandy, *Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan, Penelitian*, Yogyakarta Penerbit Andi. 2014, hlm, 268.

<sup>35</sup> Tjiptono Fandy, *Service Quality & Satisfaction, Edisi 3*, Yogyakarta Penerbit Andi. 2011, hlm, 127

<sup>36</sup> Hardiansyah . *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media. 2011, hlm. 10.



Menurut Majid pelayanan adalah suatu tindakan nyata dan segera untuk menolong orang lain (pelanggan, mitra kerja, mitra bisnis, dan sebagainya), di sertai dengan senyuman yang ramah dan tulus.<sup>37</sup>

Menurut Kotler Kualitas (*quality*) adalah totalitas fitur dan karakteristik jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Ini jelas merupakan defenisi yang berpusat pada pelanggan. kita dapat mengatakan bahwa penjual telah menghantarkan kualitas ketika jasanya memenuhi atau melebihi ekspetasi pelanggan.<sup>38</sup>

Sementara itu, Philip Kotler mendefinisikan kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat.<sup>39</sup> Menurut Lewis dan Booms dalam Wijaya dan Tony (2011: 152) kualitas layanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.<sup>40</sup>

Lovelock & Wright menyatakan kualitas pelayanan adalah evaluasi kognitif jangka panjang pelanggan terhadap penyerahan jasa oleh perusahaan. Sebelum pelanggan membeli suatu jasa, mereka memiliki harapan tentang kualitas jasa

<sup>37</sup> Majid, Suharto Abdul, *Customer Service dalam Bisnis Jasa Transportasi*, Jakarta: Rajawali Pers. 2009, hlm. 34.

<sup>38</sup> Kotler, Amstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, edisi 12 jilid 1. Jakarta: Penerbit Erlangga. 2009, hlm, 163.

<sup>39</sup> Arief. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan (Bagaimana Mengelolah Kualitas Pelayanan Agar Memuaskan Pelanggan)*, Malang: Bayumedia Publishing, 2007. hlm, 166.

<sup>40</sup> Wijaya, Tony, *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: Penerbit Indeks, 2011. hlm. 152.

yang didasarkan pada kebutuhan-kebutuhan pribadi, pengalaman sebelumnya, rekomendasi *word of mouth*, dan iklan penyedia jasa.<sup>41</sup>

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.<sup>42</sup>

Menurut Gronross dalam Ratminto pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang dimaksudkan untuk pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.<sup>43</sup>

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah perbandingan antara harapan konsumen dengan layanan yang diberikan oleh sebuah perusahaan atau instansi.

Pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan publik. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 “tentang pedoman umum penyelenggaraan Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa hakekat

<sup>41</sup> Lovelock, C.H., & L.K. Wright, *Manajemen Pemasaran Jasa*. Penerbit Indeks, Jakarta, 2007. hlm, 96

<sup>42</sup> Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik*, (Bandung: Bumi Aksara, 2008), Hal.3-4

<sup>43</sup> Ratminto, dkk, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2006), Hal.2

pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat. Kebijakan ini bertujuan memaksimalkan pelayanan pemerintah sehingga menciptakan iklim pelayanan prima dan profesional, memberikan pelayanan yang berpedoman terhadap prinsip-prinsip pelayanan public pada instansi”.<sup>35</sup> Definisi dari pelayanan umum adalah: segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan menurut menurut Bab I Pasal 1 Ayat 1 UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik ketentuan umum. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan 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.<sup>44</sup>

Pelayanan publik diartikan “pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”.<sup>45</sup>

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang public maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi

<sup>44</sup> Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

<sup>45</sup> Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik*, (Bandung: Bumi Aksara, 2008), Hal.5

pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.<sup>46</sup>

Pengertian pelayanan publik adalah pemberi layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi yang memiliki kepentingan pada organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditemukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.<sup>47</sup>

Menurut B.Linois, dalam buku etika publik definisi pelayanan publik adalah “semua kegiatan yang pemenuhannya harus dijamin, diatur, dan juga diawasi oleh pemerintah, karena diperlukan untuk perwujudan dan perkembangan kesalingtergantungan sosial, dan pada hakikatnya, perwujudannya sulit terlaksana tanpa campur tangan kekuatan pemerintah.”<sup>48</sup>

Dari pengertian pelayanan publik diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### **4. Asas-Asas Pelayanan Publik**

Pelayanan publik dilakukan tiada lain untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggaraanya secara niscaya membutuhkan asas-

<sup>46</sup> Ratminto, dkk, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2006), Hal.4-5

<sup>47</sup> Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*. (Yogyakarta: Gava Media. 2011), Hal.12

<sup>48</sup> Haryatmoko, *Etika Publik*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2011), hal. 13.

asas pelayanan. Dengan kata lain, dalam memberikan pelayanan publik, instansi<sup>49</sup> penyedia pelayanan public harus memperhatikan asas pelayanan publik.

Asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan Nomor 63/2003 sebagai berikut:

- (1) Transparansi. Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- (2) Akuntabilitas. Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Kondisional. Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- (4) Partisipatif. Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- (5) Kesamaan Hak. Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- (6) Keseimbangan Hak dan Kewajiban. Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing- masing pihak.

Sedangkan menurut Pasal 4 UU No. 25/2009, penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:

- a. Kepentingan umum;
- b. Kepastian hukum;
- c. Kesamaan hak;

---

<sup>49</sup> Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*. (Yogyakarta: Gava Media. 2011), hal.24

- d. Keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. Keprofesionalan;
- f. Partisipatif;
- g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif
- h. Keterbukaan;
- i. Akuntabilitas;
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. Ketetapan waktu; dan
- l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Sementara itu Hardiansyah (2011:43) menyatakan bahwa pelayanan publik harus mengandung unsur-unsur sebagai berikut :<sup>50</sup>

- 1) Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak.
- 2) Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang teguh pada efisiensi dan efektivitasnya.
- 3) Kualitas, proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.

---

<sup>50</sup> Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Gava Media, 2011), h. 43.

## 5. Jenis Pelayanan Publik

Munculnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan public yang dilakukan ada beberapa macam. Menurut Hardiyansyah, jenis pelayanan umum atau publik yang diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu:<sup>51</sup>

### a. Pelayanan administratif

Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang diperlukan oleh publik, misalnya : Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, dan sebagainya.

### b. Pelayanan Barang

Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya: jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.

### c. Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya : Pendidikan tinggi dan menengah,

---

<sup>51</sup> Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Gava Media, 2011), h. 23.

pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan, pengurangan bencana, pelayanan sosial.

## 6. Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan publik menurut Keputusan Menteri PAN nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Prosedur pelayanan. Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b. Waktu penyelesaian. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. Biaya pelayanan. Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. Produk pelayanan. Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Sarana dan prasarana. Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f. Kompetensi petugas pelayanan. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.



Hardiansyah kualitas pelayanan dapat diukur dari lima dimensi, yaitu:<sup>52</sup>

- 1) Dimensi *Tangibel* (Berwujud) terdiri dari :
  - a) Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
  - b) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
  - c) Kemudahan dalam proses pelayanan
  - d) Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
  - e) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
- 2) Dimensi *Reliability* (Kehandalan), terdiri atas indikator :
  - a) Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
  - b) Memiliki standar pelayanan yang jelas
  - c) Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu proses pelayanan
  - d) Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu proses pelayanan
- 3) Dimensi *Responsiviness* (Respon/ketanggapan) terdiri atas indikator :
  - a) Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
  - b) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
  - c) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
  - d) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
  - e) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
  - f) Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

---

<sup>52</sup> Ibid, hal. 46

- 4) Dimensi *Assurance* (Jaminan), terdiri atas indikator :
  - a) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
  - b) Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
  - c) Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
  - d) Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
- 5) Dimensi *Empathy* (Empati), terdiri atas indikator :
  - a) Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan
  - b) Petugas melayani dengan sikap ramah
  - c) Petugas melayani dengan sikap sopan santun
  - d) Petugas melayani dengan tidak diskrimatif (membeda-bedakan)

Menurut Tjiptono merangkum ke-10 dimensi itu menjadi 5 dimensi pokok yaitu sebagai berikut:<sup>53</sup>

- 1) *Reliability*. Kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan handal dan akurat. Dalam arti luas, keandalan berarti bahwa perusahaan memberikan janji-janjinya tentang penyediaan, penyelesaian masalah, dan harga. Jika dilihat dalam bidang usaha jasa asuransi, maka sebuah layanan yang handal adalah ketika seorang *agent* asuransi mampu memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan dan membantu penyelesaian masalah yang dihadapi oleh nasabah dengan cepat.
- 2) *Responsiveness*. Kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan ketepatan ketika berurusan dengan permintaan, pertanyaan, dan keluhan pelanggan.

<sup>53</sup> Tjiptono Fandy, *Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan, Penelitian*, Yogyakarta Penerbit Andi. 2014, hlm, 71

Kemudian jika dilihat lebih mendalam pada layanan yang cepat tanggap di sebuah asuransi, bisa dilihat dari kemampuan *agent* asuransi yang cepat memberikan pelayanan kepada nasabah dan cepat menangani keluhan mereka.

- 3) *Assurance*. Pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan. Dimensi ini mungkin akan sangat penting pada jasa layanan yang memerlukan tingkat kepercayaan cukup tinggi. Contohnya seperti di bank, asuransi, dan dokter. Oleh karena itu dalam sebuah jasa asuransi, kepastian menjadi hal yang sangat penting untuk dapat diberikan kepada nasabahnya seperti jaminan keamanan dan kemudahan di dalam mengikuti program asuransi.
- 4) *Emphaty*. Kepedulian dan perhatian secara pribadi yang diberikan kepada pelanggan. Inti dari dimensi empati adalah menunjukkan kepada pelanggan melalui layanan yang diberikan bahwa pelanggan itu spesial, dan kebutuhan mereka dapat dimengerti dan dipenuhi. Dalam menjaga hubungan baik, tentu saja layanan yang diberikan oleh para *agent* harus dapat menunjukkan kepedulian mereka kepada nasabah.
- 5) *Tangible*. Berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, *staff* dan bangunannya. Dimensi ini menggambarkan wujud secara fisik dan layanan yang akan diterima oleh konsumen. Contohnya seperti fasilitas kantor, kebersihan dan kenyamanan ruang yang digunakan untuk transaksi serta kerapian penampilan *agent*.

Tjiptono menyatakan untuk mengukur kualitas pelayanan suatu jasa, maka dapat dilihat dari dimensi kualitas jasa, berikut ini:<sup>54</sup>

- 1) Bukti fisik: Penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan bahan-bahan komunikasi;
- 2) Reliabilitas: Kemampuan memberikan jasa yang dijanjikan secara akurat dan andal;
- 3) Daya tanggap: Kesiediaan untuk membantu para pelanggan dan menyampaikan jasa secara tepat;
- 4) Kompetensi: Penguasaan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan;
- 5) Kesopanan: Sikap santun, respek, perhatian dan keramahan para staf lini depan;
- 6) Kredibilitas: Sifat jujur dan dapat dipercaya;
- 7) Keamanan: Bebas dari bahaya, risiko, atau keragu-raguan;
- 8) Akses: Kemudahan untuk dihubungi dan ditemui;
- 9) Komunikasi: Memberikan informasi kepada para pelanggan dalam bahasa yang dapat mereka pahami serta selalu mendengarkan saran dan keluhan mereka;
- 10) Kemampuan memahami pelanggan: Berupaya untuk memahami pelanggan dan kebutuhan mereka.

Tjiptono menyatakan untuk menilai kualitas pelayanan, maka dapat dilihat dari tabel berikut ini:<sup>55</sup>

<sup>54</sup> Tjiptono Ph.D, Fandy.2014. *Pemasaran Jasa Prinsip Penerapan Penelitian*. Andi. Yogyakarta, hlm, 119

**Tabel II.1: Contoh Cara Konsumen Menilai Lima Dimensi Kualitas Jasa**

No	Dimensi	Indikator
1	Reliabilitas	1) Janji ditepati sesuai jadwal; 2) Akurat.
2	Daya Tanggap	1) Mudah diakses 2) Tidak lama menunggu 3) Bersedia mendengar keluhan konsumen
3	Jaminan	1) Pengetahuan 2) Keterampilan 3) Kepercayaan 4) Reputasi.
4	Empati	1) Mengenal konsumen dengan baik 2) Mengingat masalah sebelumnya 3) Pendengar yang baik 4) Sabar
5	Bukti Fisik	1) Ruang tunggu 2) Ruang operasi 3) Peralatan 4) Bahan-bahan tertulis

Sumber: Tjiptono, dan Chandra, (2011:95)

Sementara Kotler dan Keller (2009:55) menyatakan bahwa indikator untuk menilai *servqual* adalah sebagai berikut:<sup>56</sup>

**Tabel II.2: Indikator Lima Dimensi Kualitas Jasa**

No	Dimensi	Indikator
1	Keandalan	1) Menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan 2) Keandalan dalam penanganan masalah layanan 3) Melaksanakan jasa dengan benar pada saat pertama 4) Menyediakan jasa pada waktu yang dijanjikan 5) Mempertahankan catatan bebas kesalahan 6) Karyawan yang mempunyai pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pelanggan

<sup>55</sup> Tjiptono Fandy, dan Candra, 2011, *Service Quality & Satisfaction, Edisi 3*, Yogyakarta: Penerbit Andi, hlm, 95.

<sup>56</sup> Kotler Philip dan Kevin Lane Keller, 2012, *Manajemen Pemasaran ed. Ketiga Belas*. Jilid 2 Terjemahan oleh BOB Sabran MM : Penerbit Erlangga. hlm, 55

No	Dimensi	Indikator
2	Responsivitas	1) Selalu memberitahukan pelanggan tentang kapan layanan akan dilaksanakan 2) Layanan tepat waktu bagi pelanggan 3) Kesiediaan untuk membantu pelanggan 4) Kesiapan untuk merespon permintaan pelanggan
3	Jaminan	a. Karyawan yang menanamkan keyakinan pada pelanggan b. Membuat pelanggan merasa aman dalam transaksi c. Karyawan yang selalu sopan.
4	Empati	1) Memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan 2) Karyawan yang menghadapi pelanggan dengan cara yang penuh perhatian 3) Mengutamakan kepentingan terbaik pelanggan 4) Jam bisnis yang nyaman
5	Wujud	1) Peratalan modern 2) Fasilitas yang tampak menarik secara visual 3) Karyawan yang professional 4) Bahan yang berhubungan dengan rasa mempunyai daya tarik visual

Sumber: Kotler dan Keller (2009:55)

Kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan tentunya tidaklah hanya bertujuan untuk memberikan kepuasan semata. Hal ini mencakup pada dimensi pelayanan dan jasa yang akan dimati diantaranya:

- 1) Daya Tanggap (*Responsiveness*). Daya tanggap merupakan suatu respon/kesigapan karyawan dalam membantu konsumen/pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap.
- 2) Keandalan (*Reliability*). Keandalan adalah suatu kemampuan untuk memberikan jasa/pelayanan yang dijanjikan, dengan akurat dan terpercaya. Artinya pelayanan yang diberikan harus handal dan bertanggungjawab, serta karyawan harus bersikap sopan dan ramah.

- 3) Jaminan (*Assurance*). Jaminan adalah kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap pelayanan secara tepat, kualitas, keramah-tamahan, perkataan atau kesopanan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan/instansi yang terkait dalam memberikan pelayanan.
- 4) Perhatian (*Emphaty*). Sebuah perhatian adalah kemampuan dalam memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada orang lain.
- 5) Kemampuan Fisik (*Tangibles*). Kemampuan fisik adalah suatu bentuk penampilan fisik, peralatan personal, media komunikasi, dan hal-hal yang lainnya yang bersifat fisik (yang tampak/*tangible*). Salah satu catatan penting bagi pelaku pemberi layanan, bahwa dalam memberikan pelayanan harus memperhatikan sisi penampilan fisik para karyawan dalam memberikan pelayanan yang santun dan beretika.<sup>57</sup>

#### **7. Ciri -Ciri Pelayanan Yang Baik**

Kasmir menyatakan Pengertian pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditetapkan. Adapun ciri-ciri pelayanan yang baik adalah sebagai berikut:<sup>58</sup>

<sup>57</sup> Fathul Aminuddin Aziz, *Manajemen dalam Persektif Islam*, (Cilacap: Pustaka El-Bayan, 2012), hal, 151-155

<sup>58</sup> Kasmir, 2012, *Etika Customer Servis*, Cet. Ke-2, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. hal, 257-259

- a. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik. Pelanggan ingin dilayani secara prima, oleh karena itu untuk melayani pelanggan salah satu yang paling penting diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang tersedia.
- b. Tersedia karyawan yang baik. Kenyamanan pelanggan juga tergantung dari karyawan yang melayaninya. Karyawan harus ramah, sopan dan menarik. Disamping itu karyawan harus cepat tanggap, pandai bicara, menyenangkan serta pintar dan dalam bekerja dalam bidangnya.
- c. Bertanggung jawab kepada pelanggan. Dalam menjalankan kegiatan pelayanannya setiap karyawan harus mampu melayani dari awal sampai tuntas atau selesai. Pelanggan akan merasa puas jika karyawan bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diberikannya.
- d. Mampu melayani secara cepat dan tepat. Dalam melayani pelanggan diharapkan karyawan dapat melakukan sesuai prosedur, layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan pelanggan.
- e. Mampu berkomunikasi. Para karyawan harus mampu berbicara dengan baik dan cepat memahami keinginan pelanggannya. Artinya para karyawan harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti.
- f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi. Menjaga rahasia perusahaan sama artinya dengan menjaga rahasia pelanggan. Oleh karena itu, karyawan harus mampu menjaga rahasia pelanggan terhadap siapa pun. Rahasia perusahaan merupakan ukuran kepercayaan pelanggan kepada perusahaan.



- g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik. Setiap karyawan harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu. Karena karyawan selalu berhubungan dengan pelanggan, maka para karyawan tersebut dididik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi pelanggan atau kemampuan dalam bekerja.
- h. Berusaha memahami kebutuhan pelanggan. Karyawan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh pelanggannya. Para karyawan yang lamban akan membuat pelanggan lari, usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan.
- i. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah. Kepercayaan calon pelanggan kepada perusahaan mutlak diperlukan sehingga calon pelanggan mau menjadi pelanggan perusahaan yang bersangkutan. Demikian pula untuk menjaga pelanggan yang lama agar tidak lari maka perlu dijaga kepercayaannya. Semua ini melalui pelayanan petugas *costomer service* khususnya dan seluruh karyawan perusahaan umumnya.

#### **8. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik**

Pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepada kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan image organisasi sehingga citra organisasi di mata masyarakat terus meningkat. Adanya citra organisasi yang baik, maka segala yang dilakukan oleh organisasi akan dianggap baik pula. Faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia. Artinya peranan manusia (karyawan) yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena hanya

dengan manusialah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka.<sup>59</sup> Gummesson mengidentifikasi sumber kualitas yang menentukan kualitas pelayanan yaitu:<sup>60</sup>

- a. Production Quality. Menjelaskan bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh kerjasama antara departemen produksi/operasi dan departemen pemasaran.
- b. Delivery Quality. Menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dapat ditentukan oleh janji perusahaan terhadap konsumen.
- c. Desain Quality. Menjelaskan bahwa kualitas pelayanan ditentukan sejak pertama kali jasa tersebut dirancang untuk memenuhi kebutuhan konsumen.
- d. Relationship Quality. Menjelaskan bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh relasi professional dan sosial antara perusahaan dan stakeholder (konsumen, pemasok, perantara, pemerintah, dan karyawan).

Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan ekspektasi pelanggan terhadap pelayanan, yaitu:<sup>61</sup>

- a. Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan ketika ia sedang mencoba melakukan transaksi dengan perusahaan.
- b. Pengalaman masa lalu ketika menggunakan jasa dari perusahaan.
- c. Pengalaman dari teman-teman, dimana mereka akan menceritakan tentang kualitas pelayanan yang akan diterimanya.
- d. Komunikasi melalui iklan dan pemasaran juga mempengaruhi persepsi dari pelanggan terhadap jasa yang akan diterimanya.

<sup>59</sup> Kasmir, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Gava Media, 2006), Hal. 3

<sup>60</sup> Tjiptono, *Pemasaran Strategik*. (Yogyakarta: ANDI, 2012), Hal.201

<sup>61</sup> Vincent Gaspersz, *Total Quality Manajemen*. (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama. 2001), Hal.41

Menurut Moenir terdapat enam faktor yang mendukung terlaksananya pelayanan publik yang baik dan memuaskan, antara lain:<sup>62</sup>

a. Faktor Kesadaran

Suatu proses berpikir melalui metode renungan, pertimbangan dan perbandingan, sehingga menghasilkan keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwanya sebagai pangkal tolak untuk perbuatan dan tindakan yang akan dilakukan kemudian.

b. Faktor Aturan

Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Makin maju dan majemuk suatu masyarakat makin besar peranan aturan dan dapat dikatakan orang tidak dapat hidup layak dan tenang tanpa aturan. Pertimbangan pertama manusia sebagai subyek aturan ditujukan kepada hal-hal yang penting, yaitu :

- 1) Kewenangan
- 2) Pengetahuan dan pengalaman
- 3) Kemampuan bahasa
- 4) Pemahaman oleh pelaksana
- 5) Disiplin dalam pelaksanaan.

c. Faktor Organisasi

Organisasi pelayanan pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya tetapi ada sedikit perbedaan dalam penerapannya, karena

---

<sup>62</sup> Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2010), hal.88-119

sasaran pelayanan ditujukan secara khusus kepada manusia yang mempunyai watak dan kehendak multi kompleks.

d. Faktor Pendapatan

Pendapatan ialah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan/atau pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan/organisasi, baik dalam bentuk uang, natura maupun fasilitas, dalam jangka waktu tertentu.

e. Faktor Kemampuan dan Keterampilan

Kemampuan berasal dari kata dasar mampu yang dalam hubungan dengan tugas/pekerjaan berarti dapat (kata sifat/keadaan) melakukan tugas/pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan yang diharapkan. Kata jadian kemampuan dengan sendirinya juga kata sifat/keadaan yang ditujuka pada sifat atau keadaan seseorang yang dapat melaksanakan tugas/pekerjaan atas dasar ketentuan-ketentuan yang ada.

f. Faktor Sarana Pelayanan

Sarana pelayanan yang dimaksud disini ialah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhungan dengan organisasi kerja itu. Fungsi sarana pelayanan tersebut antara lain:

- 1) Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu.

- 2) Meningkatkan produktivitas, baik barang maupun jasa.
- 3) Kualitas produk yang lebih baik atau terjamin.
- 4) Ketepatan susunan dan stabilitas ukuran terjamin.
- 5) Lebih mudah atau sederhana dalam gerak para pelakunya.
- 6) Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan.
- 7) Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan.

Peran sarana pelayanan cukup penting disamping unsur manusianya.

Upaya meningkatkan produktivitas kerja dan mutu pelayanan yang diberikan suatu anggota pemerintah maupun swasta kepada masyarakat atau kliennya harus pula dikaitkan dengan pengetahuan dan keterampilan para anggota tersebut.

Artinya rendahnya produktivitas kerja dan mutu pelayanan yang diberikan seorang pegawai tidak semata-mata disebabkan oleh tindakan dan perilaku yang disfungsi akan tetapi sangat mungkin karena tingkat pengetahuan dan keterampilan yang tidak sesuai dengan tugas yang dipegang olehnya.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan banyak faktor yang mempengaruhi, antara lain sumber daya manusia, kesadaran, aturan, organisasi, ketrampilan dan kemampuan, serta sarana pelayanan.

## **B. Ulasan Karya**

Untuk mencegah terjadinya kesalahpahaman dengan penelitian terdahulu, dan untuk menjadikan dasar penelitian ini, maka berikut ini dilampirkan beberapa

penelitian yang telah dilakukan tentang Pelayanan di instansi pemerintah, yaitu sebagai berikut:

1. Kholipatun dan Isnaini Rodiyah, 2014, Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan di UPTD Dinas Pendidikan Kecamatan Porong Kabupaten Sidoarjo, Hasil penelitian menunjukkan bahwa selama ini Penyelenggaraan pelayanan administrasi pendidikan di UPTD Cabang Dinas Pendidikan Kecamatan Porong, terbukti berkualitas. Hal tersebut didukung oleh pelayanan kepada pengguna jasa yang telah dilakukan dengan baik. UPTD Cabang Dinas pendidikan Kecamatan Porong telah berusaha memberikan pelayanan prima dengan cepat, responsif, akomodatif, inovatif, produktif dan ekonomis. Selain itu, pelayanan di UPTD mengedepankan lima unsur pelayanan yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible. Sedangkan faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi pelayanan ini yaitu berasal dari sumber daya aparat, kesadaran masyarakat, serta sarana dan prasarana.<sup>63</sup>
2. Nurnaila, 2015, Kinerja Pegawai Bidang Kebudayaan Pada Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Propinsi Sulawesi Tengah, Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan terhadap fokus permasalahan dalam penelitian ini, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut, bahwa : *Kinerja Pegawai Bidang Kebudayaan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Daerah Provinsi Sulawesi Tengah Belum Efektif*, karena beberapa aspek yang

<sup>63</sup> Kholipatun dan Isnaini Rodiyah, 2014, Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan di UPTD Dinas Pendidikan Kecamatan Porong Kabupaten Sidoarjo, *JKMP (ISSN. 2338-445X)*, Vol. 2, No. 2, September 2014, 103-220

mempengaruhinya, yaitu Kualitas Layanan Pegawai di Bidang Kebudayaan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Daerah Provinsi Sulawesi Tengah belum optimal.<sup>64</sup>

3. Neil Argha S. L. Kalenge, 2017, Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Pendidikan Kota Bitung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas manusia dalam suatu instansi diwujudkan oleh pegawai itu sendiri dalam melaksanakan tugas kesehariannya, seperti loyalitas pada instansi, hubungan dengan pelanggan, kerjasama dengan karyawan lain, pengalaman kerja berkelompok, hubungan kerjasama antar unit kerja, dan komitmen untuk merealisasikan keputusan strategis.<sup>65</sup>

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah terletak pada jenis pelayanan yang lebih difokuskan pada pelayanan 1) Sertifikasi Tenaga Pendidik dan 2) Fasilitasi Penetapan Angka Kredit Jabatan Fungsional Guru yang menjadi tugas dari Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kabupaten Meranti.

### C. Kerangka Penelitian

Sebuah pelayanan public tentu saja membutuhkan penilaian-penilaian untuk menentukan kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi pemerintah. Hardiansyah menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dari lima dimensi, yaitu:<sup>66</sup>

<sup>64</sup> Nurnaila, 2015, Kinerja Pegawai Bidang Kebudayaan Pada Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Propinsi Sulawesi Tengah, *e-Jurnal Katalogis, Volume 3 Nomor 7, Juli 2015 hlm 86-95*

<sup>65</sup> Neil Argha S. L. Kalenge, 2017, Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Pendidikan Kota Bitung., Jurusan Ilmu Pemerintahan FISIP UNSRAT

<sup>66</sup> Hardiansyah, *logcit.. hal, 46*

1. Dimensi *Tangibel* (Berwujud) terdiri dari :
  - 1) Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
  - 2) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
  - 3) Kemudahan dalam proses pelayanan
  - 4) Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
  - 5) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
2. Dimensi *Reliability* (Kehandalan), terdiri atas indikator :
  - 1) Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
  - 2) Memiliki standar pelayanan yang jelas
  - 3) Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu proses pelayanan
  - 4) Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu proses pelayanan
3. Dimensi *Responsiviness* (Respon/ketanggapan) terdiri atas indikator :
  - 1) Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
  - 2) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
  - 3) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
  - 4) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
  - 5) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
  - 6) Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas
4. Dimensi *Assurance* (Jaminan), terdiri atas indikator :
  - 1) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
  - 2) Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan



- 3) Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
  - 4) Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
5. Dimensi *Empathy* (Empati), terdiri atas indikator :
- 1) Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan
  - 2) Petugas melayani dengan sikap ramah
  - 3) Petugas melayani dengan sikap sopan santun
  - 4) Petugas melayani dengan tidak diskrimatif (membeda-bedakan)

Dalam sebuah penelitian, kerangka pemikiran memegang peranan penting dalam menentukan arah penelitian tersebut, agar tidak terjadi penyimpangan, baik dalam rangka menyusun, pengumpulan data, maupun dalam pelaporan hasil penelitian. Kerangka pikir yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



**Gambar II.1: Kerangka Pemikiran Tugas Dinas Pendidikan dan Kebudayaan dalam pelayanan sertifikasi tenaga pendidik di Kabupaten Kepulauan Meranti**

#### **D. Hipotesis**

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan di atas, peneliti memiliki hipotesis sebagai berikut: Diduga pelaksanaan Tugas Dinas Pendidikan dan Kebudayaan dalam pelayanan sertifikasi tenaga pendidik di Kabupaten Kepulauan Meranti masih kurang terlaksana dengan baik.

#### **E. Konsep Operasional**

Konsep-konsep yang telah dikemukakan di atas masih bersifat abstrak, maka agar tercapai kesatuan pengetahuan dan untuk memudahkan penelitian, maka dimasukkan beberapa batasan yang berpedoman pada teori yang dikemukakan pada telaah pustaka. Definisi konsep merupakan batasan dalam penelitian yang merupakan pokok batasan pada bagian berikutnya, dimaksudkan agar memberikan arah dalam penulisan bagian berikutnya, yaitu dengan mendefinisikan berikut ini :

1. Pemerintah yang dimaksud adalah Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kepulauan Meranti
2. Tugas pokok adalah suatu kewajiban yang harus dikerjakan, pekerjaan yang merupakan tanggung jawab, perintah untuk berbuat atau melakukan sesuatu demi mencapai suatu tujuan. Tugas pokok sebagai satau kesatuan pekerjaan atau kegiatan yang paling utama dan rutin dilakukan oleh para pegawai dalam sebuah organisasi yang memberikan gambaran tentang ruang lingkup atau kompleksitas jabatan atau organisasi demi mencapai tujuan tertentu.<sup>67</sup>

---

<sup>67</sup> Muammar Himawan. Pokok-Pokok Organisasi Modern. Bina Ilmu. Jakarta. 2004. hlm. 38.

3. Dinas Pendidikan dan Kebudayaan mempunyai tugas membantu Bupati melaksanakan urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah dan tugas pembantuan yang diberikan kepada Kabupaten Kepulauan Meranti dibidang Pendidikan dan Kebudayaan.
4. Pelayanan publik juga diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan BUMN / Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang- undangan Pelayanan pada penelitian ini adalah pelayanan penerbitan kartu Keluarga Pada Kantor UPT Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kec. Tampan
5. *Tangibles*, adalah penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya;
6. *Reability*, adalah pemberian pelayanan dengan tepat dan benar;
7. *Responsiviness*, adalah keinginan melayani konsumen dengan cepat;
8. *Assurance*, adalah tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan;
9. *Empathy*, adalah tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan bersama.

#### **F. Operasional Variabel**

Konsep operasional adalah batasan atau rincian-rincian kegiatan operasional yang diperlukan untuk mengatur variabel penelitian yang dapat diukur dari gejala-gejala yang memberikan arti pada variabel tersebut. Untuk menghindari kesalahan dalam menafsirkan istilah yang digunakan serta

memudahkan pemahamannya, maka dioperasionalkan beberapa konsep yang dipakai:

**Tabel II.3: Operasional Variabel**

Konsep	Variabel	Indikator	Item penilaian
Tugas pokok adalah suatu kewajiban yang harus dikerjakan, pekerjaan yang merupakan tanggung jawab, perintah untuk berbuat atau melakukan sesuatu demi mencapai suatu tujuan. Tugas pokok sebagai satu kesatuan pekerjaan atau kegiatan yang paling utama dan rutin dilakukan oleh para pegawai dalam sebuah organisasi yang memberikan gambaran tentang ruang lingkup atau kompleksitas jabatan atau organisasi demi mencapai tujuan tertentu. <sup>68</sup>	Tugas Dinas Pendidikan dan Kebudayaan dalam pelayanan sertifikasi tenaga pendidik di Kabupaten Kepulauan Meranti	Wujud	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan</li> <li>2) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan</li> <li>3) Kemudahan dalam proses pelayanan</li> <li>4) Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan</li> <li>5) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan</li> </ol>
		Keandalan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan</li> <li>2) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan</li> <li>3) Kemudahan dalam proses pelayanan</li> <li>4) Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan</li> <li>5) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan</li> </ol>
		Responsivitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan</li> <li>2) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat</li> <li>3) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat</li> <li>4) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat</li> <li>5) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat</li> <li>6) Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas</li> </ol>

<sup>68</sup> Muammar Himawan. Pokok-Pokok Organisasi Modern. Bina Ilmu. Jakarta. 2004. hlm. 38.

Konsep	Variabel	Indikator	Item penilaian
		Jaminan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan</li> <li>2) Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan</li> <li>3) Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan</li> <li>4) Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan</li> </ol>
		Empati	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan</li> <li>2) Petugas melayani dengan sikap ramah</li> <li>3) Petugas melayani dengan sikap sopan santun</li> <li>4) Petugas melayani dengan tidak diskrimatif (membeda-bedakan)</li> </ol>

Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Tipe Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif, dan menggunakan metode kualitatif. Metode kualitatif ini digunakan dengan beberapa pertimbangan. Pertama, lebih mudah menyesuaikan apabila berhadapan dengan kenyataan lapangan (adaptif). Kedua, metode kualitatif berhubungan secara langsung dengan khalayak sasaran, sehingga diperoleh pemahaman yang lebih mendalam. Ketiga, metode ini lebih peka atau sensitif dan lebih dapat menyesuaikan diri dengan penajaman pengaruh bersama terhadap pola nilai yang dihadapi.<sup>62</sup> Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme dan digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah.<sup>63</sup>

#### B. Subjek dan Objek Penelitian

##### 1. Subjek Penelitian

Subjek adalah seseorang yang memberikan informasi tentang data yang diinginkan peneliti yang sedang dilaksanakannya. Maka yang menjadi subjek penelitian adalah pihak Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kabupaten Kepulauan Meranti, yaitu sebanyak 5 orang pegawai, dan juga dari unsur Guru/tenaga pendidik sebanyak 5 orang.

---

<sup>62</sup> Moleong, L. J. 2010. Metodologi Penelitian Kualitatif, Bandung: Remaja Rosda karya. h. 9

<sup>63</sup> Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: CV. Alfabeta. h. 19

## 2. Objek Penelitian

Objek penelitian adalah sifat dari suatu benda, orang atau yang menjadi pusat perhatian dan sasaran peneliti. Maka yang menjadi objek penelitian ini adalah Analisis Tugas Dinas Pendidikan dan Kebudayaan dalam pelayanan sertifikasi tenaga pendidik di Kabupaten Kepulauan Meranti.

### C. Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan penulis lakukan terhitung bulan Desember 2019 hingga selesai. Dimana penelitian ini dilakukan pada Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kabupaten Kepulauan Meranti, dengan alamat di Jl. Terpadu Komplek perkantoran Bupati, Dorak,, Banglas, Kec. Tebing Tinggi, Kabupaten Kepulauan Meranti, Riau 28753. Alasannya dikarenakan peneliti ingin mengetahui pelaksanaan Pelaksanaan Tugas Dinas Pendidikan dan Kebudayaan dalam pelayanan sertifikasi tenaga pendidik di Kabupaten Kepulauan Meranti.

### D. Sumber Data

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data primer, yaitu data dan informasi yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh penulis dari objek penelitian, yaitu para responden yang diteliti, berupa data yang diteliti berkaitan dengan masalah yang diteliti, data tentang pelaksanaan Pelayanan Pendidikan di Kabupaten Kepulauan Meranti,
2. Data skunder, yaitu data yang dikumpulkan untuk mendukung tujuan penelitian ini, baik dari atau melalui studi kepustakaan maupun data yang

diperoleh dari Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kepulauan Meranti tersebut bisa berupa:

- a. Data mengenai jumlah Guru/tenaga pendidik Kabupaten Kepulauan Meranti.
- b. Data tentang profil Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kepulauan Meranti. Adapun data yang digunakan adalah, jumlah jumlah pegawai serta struktur organisasi,

### E. Sampel Penelitian

Jumlah informan yang dibutuhkan dalam penelitian kualitatif tidak dapat di tetapkan, proses penilitian langsung dari suatu informasi ke informasi lainnya. Informan penelitian ini dipilih secara purposive berdasarkan karateristik atau ciri-ciri tertentu berdasarkan kebutuhan penelitian. Pemilihan informan secara purposive ini dimaksudtukan agar informan yang dipilih itu dapat memahami dan menjelaskan secara memberi informasi secara akurat dalam permasalahan penelitian ini.

**Tabel III.1 Informan Penelitian (Key Informan)**

No	Jabatan	Jumlah (orang)
1	Kepala Dinas Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kepulauan Meranti	1
2	Sekretaris Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kabupaten Kepulauan Meranti	
3	Kepala Seksi Pelayanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kepulauan Meranti	1
4	Guru/Kepala Sekolah	5

Sumber Data Olahan 2019



## F. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, maka teknik pengumpulan data yang digunakan sebagai berikut:

### a. Wawancara

Wawancara adalah pertemuan antara dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu data tertentu dengan wawancara, peneliti akan mengetahui hal-hal yang lebih mendalam tentang koresponden dan menginterpretasikan situasi dan fenomena yang terjadi.<sup>64</sup>

### b. Dokumentasi

Studi dokumen merupakan metode pengumpulan data kualitatif sejumlah besar fakta dan data tersimpan dalam bahan yang berbentuk dokumentasi. Sebagian besar data berbentuk surat, catatan harian, arsip foto, hasil rapat, cenderamata, jurnal kegiatan dan sebagainya.<sup>65</sup> Teknik dokumentasi dilakukan dengan cara mengumpulkan data tertulis yang sudah ada sebelumnya. Teknik pengambilan data secara tertulis bersumber pada catatan-catatan, arsip-arsip, gambar atau foto-foto pada acara tertentu yang ada di lokasi penelitian yang berkaitan dengan penelitian ini.

### c. Observasi

Observasi atau pengamatan langsung ke lapangan. Teknik ini dilakukan untuk mendukung data-data penulis.<sup>66</sup> Observasi merupakan suatu kegiatan

---

<sup>64</sup> Tajul Arifin, *Metode Penelitian*, (Bandung, Cv Pustaka Setia, 2008), hlm. 53

<sup>65</sup> Sanguji dan Sopiah, *Metode Penelitian Dan Pendekatan Praktis*, (Jakarta. Cv Andi Offset, 2010), hlm, 48

<sup>66</sup> Rosadi Ruslan, *Metode Penelitian dan Kmunikasi*, (PT, Raja Grafindo Persada, 2003), hlm, 221,

mendapatkan informasi yang diperlukan untuk menyajikan gambar riil suatu peristiwa atau kejadian untuk menjawab pertanyaan penelitian, untuk membantu mengerti perilaku manusia, dan untuk evaluasi yaitu melakukan pengukuran terhadap aspek tertentu melakukan umpan balik terhadap pengukuran tersebut, atau pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian.

## **G. Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis**

### **1. Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis**

Analisis data yang digunakan adalah melalui pendekatan kuantitatif, yaitu menjawab dan memecahkan masalah-masalah dengan melakukan pemahaman dan pendalaman secara menyeluruh dan tuntas dari objek yang diteliti agar diperoleh gambaran yang jelas tentang objek penelitian. Penelitian Kualitatif adalah suatu penelitian yang berpola investigasi dimana data-data dan pernyataan di peroleh dari hasil interaksi langsung antara peneliti, objek yang diteliti dan orang-orang yang ada di tempat penelitian.

Menjelaskan bahwa analisis data model interaktif terdiri dari tiga hal utama yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan (verifikasi), dengan penjelasannya:<sup>67</sup>

#### **1. Reduksi data**

Reduksi data merupakan suatu proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari

---

<sup>67</sup> H HB Sutopo. *Metodologi Penelitian Kualitatif Dasar Teori dan Terapannya dalam Penelitian*. Surakarta: UNS Press, 2006, hlm 8.

catatan-catatan tertulis dilapangan. Selama pengumpulan data berlangsung, terjadilah tahapan reduksi selanjutnya (membuat ringkasan, mengkode, menelusur tema, membuat gugus-gugus, membuat partisi, membuat memo).

## 2. Penyajian data

Data sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian-penyajian yang baik merupakan suatu cara yang utama bagi analisis kualitatif yang valid meliputi: berbagai jenis matrik, grafik, jaringan dan bagan.

## 3. Penarikan kesimpulan

Tahap terakhir yang berisikan proses pengambilan keputusan yang menjurus pada jawaban dari pertanyaan penelitian yang diajukan dan mengungkap “what” dan “how” dari temuan penelitian tersebut.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN

#### A. Gambaran Umum Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kepulauan Meranti

##### 1. Profil Kabupaten Kepulauan Meranti

Kabupaten Kepulauan Meranti merupakan pemekaran dari Kabupaten Bengkalis yang dibentuk pada tanggal 19 Desember 2008. Dasar hukum berdirinya Kabupaten Kepulauan Meranti adalah Undang-undang nomor 12 tahun 2009, tanggal 16 Januari 2009. Kabupaten Kepulauan Meranti beribukota di Selatpanjang, yang berada di Pulau Tebing Tinggi, dipimpin oleh bupati dan wakil bupati sebagai kepala daerah yang terpilih melalui proses demokrasi. Saat ini, secara administratif, Kabupaten Kepulauan Meranti terbagi menjadi 9 kecamatan yang terdiri dari 101 desa/kelurahan. Kecamatan yang memiliki jumlah desa/kelurahan terbanyak adalah Kecamatan Rangsang dan Tebing Tinggi Barat dengan 14 desa/kelurahan dan kecamatan dengan jumlah desa/kelurahan terkecil adalah Kecamatan Tebing Tinggi dengan 9 desa/kelurahan.<sup>1</sup>

Secara geografis Kabupaten Kepulauan Meranti berada pada koordinat antara sekitar 0°42'30"-1°28'0" LU, dan 102°12'0"- 103°10'0"BT, dan terletak pada bagian pesisir timur pulau Sumatera, dengan pesisir pantai yang berbatasan dengan sejumlah Negara tetangga dan masuk dalam daerah Segitiga Pertumbuhan Ekonomi (Growth Triagle) Indonesia – Malaysia – Singapore (IMS-GT) dan

---

<sup>1</sup> Rpijm Kabupaten Kepulauan Meranti, 2018, hal. II-1

secara tidak langsung sudah menjadi daerah Hinterland Kawasan Free Trade Zone (FTZ) Batam - Tj.Balai Karimun. Adapun batas wilayah administrasi yaitu: <sup>2</sup>

Utara : Selat Malaka, Kabupaten Bengkalis

Selatan : Kabupaten Siak, Kabupaten Pelalawan

Barat : Kabupaten Bengkalis

Timur : Kabupaten Karimun

Luas wilayah Kabupaten Kepulauan Meranti adalah 3.714,19 km dengan wilayah kecamatan terbesar adalah Kecamatan Tebing Tinggi Timur dengan luas 768 km<sup>2</sup> dan Kecamatan Tebing Tinggi sebagai kecamatan terkecil dengan luas 81 km<sup>2</sup>.

Penduduk Kabupaten Kepulauan Meranti berdasarkan data Badan Pusat Statistik Kab. Kepulauan Meranti pada tahun 2015 tercatat sebanyak 181.095 jiwa yang terdiri 93.017 jiwa laki-laki dan 88.078 jiwa perempuan. Kecamatan yang paling banyak penduduknya adalah kecamatan Tebing Tinggi yaitu 55.870 jiwa dan kecamatan yang paling sedikit penduduknya adalah kecamatan Tebing Tinggi Timur yaitu 11.661 jiwa. Dilihat komposisinya, penduduk laki-laki lebih banyak dari penduduk perempuan. Penduduk laki-laki berjumlah 93.017 jiwa dan perempuan berjumlah 88.078 jiwa. Rasio jenis kelamin 106. Rasio jenis kelamin yang paling tinggi terdapat di Kecamatan Tebing Tinggi Barat dan Kecamatan Rangsang 113 dan rasio jenis kelamin yang paling rendah terdapat di Kecamatan Rangsang Barat dan Tasik Putri Puyu sebesar 101.<sup>3</sup>

---

<sup>2</sup> Ibid, hal. II-2

<sup>3</sup> Ibid, hal. II-20

## 2. Profil Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kabupaten Kepulauan Meranti

Tugas Dinas Pendidikan melaksanakan urusan Pemerintahan Daerah berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan dibidang Pendidikan;<sup>4</sup> Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Dinas Pendidikan mempunyai fungsi:<sup>5</sup>

- a. Perumusan kebijakan teknis dibidang Pendidikan;
- b. Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum dibidang Pendidikan;
- c. Pembinaan dan pelaksanaan tugas penyelenggaraan pendidikan;
- d. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati, sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Selanjutnya untuk menjalankan tugas pokok dan fungsi tersebut, maka dinas Pendidikan dibagi menjadi berbagai bidang, yaitu sebagai berikut:<sup>6</sup>

1. Organisasi Dinas Pendidikan, terdiri dari:
  - a. Unsur Pimpinan adalah Kepala Dinas
  - b. Unsur Pembantu Pimpinan adalah Sekretariat;
  - c. Unsur Pelaksana adalah Bidang.
2. Susunan Organisasi Dinas Pendidikan, terdiri dari :
  - a. Kepala;

<sup>4</sup> Peraturan Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti Nomor 02 Tahun 2011 Tentang Pembentukan Susunan, Kedudukan Dan Tugas Pokok Organisasi Dinas Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti. Pasal 3 Ayat 1

<sup>5</sup> Pasal 3, Ayat 2

<sup>6</sup> Pasal 4 Ayat 1 dan 2

- b. Sekretariat, terdiri dari :
  - 1) Sub Bagian Perencanaan dan Program;
  - 2) Sub Bagian Keuangan
  - 3) Sub Bagian Administrasi Umum.
- c. Bidang Pendidikan Dasar, terdiri dari :
  - 1) Seksi TK dan SD;
  - 2) Seksi SMP.
- d. Bidang Pendidikan Menengah, terdiri dari:
  - 1) Seksi SMA;
  - 2) Seksi SMK.
- e. Bidang Ketenagaan, terdiri dari :
  - 1) Seksi Tenaga Edukatif;
  - 2) Seksi Tenaga Administratif.
- f. Bidang Pendidikan Nonformal dan Informal, terdiri dari :
  - 1) Seksi PAUD dan Kesetaraan;
  - 2) Seksi Pendidikan Guru
- g. Koordinator Wilayah (Korwil);
- h. Kelompok Jabatan Fungsional.

## **B. Pelaksanaan Pelayanan Pendidikan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kepulauan Meranti**

Pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan publik. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 “tentang

pedoman umum penyelenggaraan Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada guru. Kebijakan ini bertujuan memaksimalkan pelayanan pemerintah sehingga menciptakan iklim pelayanan prima dan profesional, memberikan pelayanan yang berpedoman terhadap prinsip-prinsip pelayanan public pada instansi".<sup>35</sup> Definisi dari pelayanan umum adalah: segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan guru maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan menurut menurut Bab I Pasal 1 Ayat 1 UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik ketentuan umum. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan 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.<sup>7</sup>

Salah satu jenis pelayanan yang diberikan oleh pemerintah adalah pelayanan di bidang pendidikan, yaitu sertifikasi guru. Sertifikasi guru merupakan salah satu upaya untuk peningkatan mutu dan kesejahteraan guru, berfungsi untuk meningkatkan martabat dan peran guru sebagai agen pembelajaran. Dengan terlaksananya sertifikasi guru, diharapkan akan berdampak pada meningkatnya mutu pembelajaran dan mutu pendidikan secara berkelanjutan.<sup>8</sup>

<sup>7</sup> Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

<sup>8</sup> Zulaekha, Nur. 2011. Panduan Sukses Lulus Sertifikasi Guru. Yogyakarta: Pinus Book Publisher. hal, 11



Banyaknya guru yang mengurus sertifikasi pada Dinas Pendidikan dan kebudayaan, mengharuskan Dinas untuk selalu memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan. Agar pelayanan publik dapat berhasil dengan baik, setidaknya ada beberapa dimensi yang harus mendapat perhatian oleh Dinas. Adapun dimensi pelayanan public tersebut adalah (1) Tangibility, adanya fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi yang memadai (2) realibility, adanya kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat waktu dan memuaskan (3) responsiveness, kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan tanggap (4) assurance, pelayanan yang diberikan harus sopan dan dapat dipercaya (5) empathy, yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan guru.<sup>9</sup> Dengan adanya dimensi kualitas pelayanan yang prima tersebut, maka setiap instansi, terutama dinas Pendidikan dan Kebudayaan harus mampu untuk menjalankan pelayanan dengan baik, agar tujuan dinas dalam melayani guru dapat tercapai dengan baik.

Berdasarkan penuturan salah satu guru yang mengurus sertifikasi, maka masih dijumpai berbagai masalah: saya merasa pelayanan saat saya mengurus sertifikasi guru ini masih perlu untuk diperbaiki, terutama dalam hal kemampuan pegawai dalam melayani dengan cepat, kesiapan sarana dan prasarana, karena saya lihat untuk mengurus sertifikasi saja ruang tungguanya kurang memadai, tidak adanya ruang tunggu yang khusus untuk pengurusan sertifikasi.<sup>10</sup>

---

<sup>9</sup> Hardiyansyah, locit. hal, 189.

<sup>10</sup> Wawancara, dengan Arliani, , Guru SDN 09 Tebing Tinggi Barat. tanggal 19 November 2019, Jam 10.00 Wib.

Oleh karena itu, untuk lebih jelasnya, maka dapat dilihat dari pembahasan masing-masing indikator berikut ini:

### 1. **Bukti Fisik (*Tangible*)**

Salah satu aspek yang mempengaruhi kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan yang berkualitas ialah kelengkapan sarana dan prasarana. Sarana dan prasarana merupakan unsur yang tidak dapat dipisahkan dalam suatu pelayanan publik karena akan menunjang kepuasan guru dalam memfasilitasi kebutuhannya. Selain itu sarana dan prasarana yang lengkap juga akan mempermudah pegawai dalam melayani guru. Dimensi *Tangible* yaitu *Bukti Langsung (tangible)* merupakan penampilan yang terdiri dari: 1) Penampilan petugas/aparaturnya dalam melayani pelanggan; 2) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan; 3) Kemudahan dalam proses pelayanan; 4) Kedisiplinan petugas/aparaturnya dalam melakukan pelayanan; 5) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

Adapun tanggapan responden terkait dengan bukti fisik yang dirasakan oleh guru dalam pengurusan sertifikasi adalah sebagai berikut:

*“saya merasa bahwa tampilan fisik dari luar gedung ini sangat tidak terurus, sebagaimana kita lihat lapangan parkir tidak tersedia, adapun lapangan parkir dihiasi dengan rerumputan liar yang tidak terawat. Sehingga menyulitkan guru untuk parkir kendaraan, khususnya roda dua, karena tidak tersedianya petugas keamanan di luar gedung untuk menjaga keamanan. Selain itu saya rasa kita masih perlu untuk memperbaiki ruang tunggu khusus untuk pengurusan administrasi sertifikasi guru. Karena saya lihat guru terkadang harus berdiri dalam mengurus sertifikasi mereka. Kalau untuk urusan kepegawaiannya, pelayanan yang diberikan pegawai sudah cukup baik, pegawai sudah memberikan respon dengan cepat terhadap setiap permasalahan-permasalahan yang*

*dihadapi, namun tampilan pegawai terkadang memang kurang baik, seperti tidak memakai pakaian dinas, hanya menggunakan sandal jepit dalam melayani guru.*<sup>11</sup>

Selanjutnya, salah seorang guru dari SDN 09 Tebing Tinggi Barat, Kepulauan Meranti mengatakan bahwa:

*“saya sudah jauh-jauh naik kapal, sampai disini saya lihat pelayanannya masih kurang baik, terutama pegawai yang melayani, kalau tak ada yang kenal di dalam, ya urusan kita akan dipersulit dan diperlambat, seharusnya, mereka melihat kondisi kami yang jauh-jauh dari kepulauan ini. Selain itu, kami harus berdiri untuk mendapatkan pelayanan, terkadang tidak kebagian tempat duduk, dan sarana penunjang lainnya juga kurang. Saya harap diperbaiki lagilah pelayanan di sini. Karena saya rasa sertifikasi guru ini sangat penting bagi kami, dan juga bagi pendidikan.*<sup>12</sup>

Selanjutnya berdasarkan pada pendapat yang disampaikan oleh salah satu guru dari SMP N 01 Tebing Tinggi Timur, Kepulauan Meranti yaitu:

*fasilitas yang ada masih kurang mbak, Meja untuk menulis, alat tulis, yang kurang memadai, jika antriannya banyak terasa panas karena tidak ada pendingin ruangan AC (air conditioner) dan ruang pelayanan yang tidak terlalu besar. Terkait dengan sarana dan prasarana sampai saat ini masih belum memadai dengan baik untuk kebutuhan guru maupun untuk pelaksana kerja. Seperti filling cabinet itu diperlukan mbak agar terlihat rapi dan dokumen tidak tercecer maupun berserakan”*<sup>13</sup>

Namun berdasarkan pada pendapat yang disampaikan oleh Pegawai Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kepulauan Meranti menunjukkan bahwa: *“Kami tidak bisa memberikan pelayanan dengan maksimal, karena juga keterbatasan yang dimiliki dari Dinas, seperti meja untuk pelayanan ya memang tidak dianggarkan, sementara guru yang mengurus sertifikasi semakin meningkat.*

<sup>11</sup> Wawancara, dengan Arliani, , Guru SDN 09 Tebing Tinggi Barat. tanggal 19 November 2019, Jam 10.00 Wib.

<sup>12</sup> Saiful Rizki, , Guru SDN 09 Tebing Tinggi Barat, wawancara pada tanggal 19 November 2019, Jam 11.00 Wib.

<sup>13</sup> Hamdani, dari SMP N 01 Tebing Tinggi Timur, Kepulauan Meranti wawancara pada tanggal 19 November 2019, Jam 1.00 Wib.

*selain itu jumlah kami juga kurang memadai untuk melayani guru yang semakin banyak.*<sup>14</sup>

*Sementara itu Sekretaris Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kepulauan Meranti menyatakan bahwa: Saya sudah berusaha untuk memaksimalkan pelayanan terhadap setiap guru yang mengurus sertifikasi mereka, namun terkadang memang keterbatasan dari pegawai dan juga pasilitas yang membuat kami lama. Selain itu data-data yang dibawa oleh guru juga kadang kala kurang lengkap, sehingga kami terpaksa memulangkan kembali persyaratan mereka.*<sup>15</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi tersebut dapat diketahui bahwa pihak Kantor Dinas pendidikan dan kebudayaan belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai dalam memberikan pelayanan kepada guru seperti, ruang pelayanan yang terbatas, ruang pelayanan yang belum menggunakan pendingin ruangan (*air conditioning*) AC.

Berdasarkan pada hasil penelitian, maka ditemukan bahwa Dimensi Tangible yaitu Bukti Langsung (*tangible*) merupakan penampilan yang terdiri dari: 1) Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan; 2) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan; 3) Kemudahan dalam proses pelayanan; 4) Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan; 5) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan. masih kurang baik, terutama untuk gedung penunjang kegiatan tersebut.

---

<sup>14</sup> Siti Zahra, Pegawai Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kepulauan Meranti wawancara pada tanggal 19 November 2019, Jam 14.00 Wib.

<sup>15</sup> Sarifah Zumah, SPd, Sekretaris Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kepulauan Meranti, wawancara pada tanggal 20 November 2019, Jam 14.00 Wib.

## 2. Keandalan

Suatu pelayanan yang baik dan berkualitas perlu memiliki kehandalan dan profesionalisme dalam memberikan suatu jasa dengan segera, akurat dan memuaskan. Hal ini sangat diperlukan agar tercipta kepuasan dalam diri pelanggan. Kehandalan (reliability) merupakan kemampuan memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan. Hambatan atau kekurangan yang ditemukan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kepulauan Meranti adalah lambatnya pengurusan administrasi. Hal ini dikarenakan terbatasnya jumlah pegawai. Oleh karena itu, untuk mengatasi keterbatasan pegawai ini, maka setiap pegawai yang ada dituntut untuk memiliki keandalan dalam bekerja, yang dapat dilihat dari: 1) Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan; 2) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan; 3) Kemudahan dalam proses pelayanan; 4) Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan; 5) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

Namun berdasarkan pada hasil wawancara dengan guru SMP N 1 Tasik Putri Puyu, Kepulauan Meranti, menyatakan bahwa:

*Saya rasa kedisiplinan pegawai harus lebih ditingkatkan, karena masih banyak pegawai yang kurang disiplin, seperti masih ada pegawai yang meninggalkan pekerjaan pada jam kantor, tidak menggunakan pakaian dinas, dan bermain gadget serta bercanda dengan rekan kerja pada saat pelayanan.*<sup>16</sup>

Selanjutnya Guru lainnya dari SMP N 1 Tasik Putri Puyu, Kepulauan Meranti juga mengatakan:

---

<sup>16</sup> Ahmad Fikri, Guru SMP N 1 Tasik Putri Puyu, Kepulauan Meranti, wawancara pada tanggal 20 November 2019, Jam 10.30 Wib.

*Kalau anda bertanya tentang keandalan pegawai, maka saya kira pegawai masih perlu untuk ditingkatkan lagi keandalannya, seperti kemampuan kerja yang menunjang, kedisiplinan dalam bekerja, kemudahan dalam pemberian pelayanan. karena saya merasa kemampuan pegawai dan kedisiplinannya masih kurang.*<sup>17</sup>

Dengan demikian maka dapat dikatakan bahwa keandalan pelayanan yang diberikan oleh pegawai Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kepulauan Meranti ini masih kurang baik. Namun berdasarkan pada penjelasan yang disampaikan oleh pegawai pelayanan, maka dapat dilihat bahwa: Kami dalam menjalankan pelayanan kepada guru menggunakan SOP (*Standard Operating Procedure*) yang ada dan mudah diterima oleh guru, tetapi kami masih menggunakan SOP yang lama.<sup>18</sup>

Selanjutnya Sekretaris Dinas menyatakan bahwa: *SDM dari segi kualitas yang kurang, SDM minimal harus menguasai alat bantu dan memiliki kemampuan dalam bidang IT, karena Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil berhubungan dengan sistem online. SDM dari segi kuantitas juga kurang mbak, Sehingga pegawai harus bekerja dengan ekstra mbak dalam memberikan pelayanan dan kadang satu orang harus mengerjakan tugas ganda.*<sup>19</sup>

Dengan demikian, maka keandalan pegawai dalam pelaksanaan pegawai perlu untuk ditingkatkan lagi, mengingat jumlah pegawai yang ada juga kurang memadai untuk pelayanan yang maksimal.

---

<sup>17</sup> Artati, Guru SMP N 1 Tasik Putri Puyu, Kepulauan Meranti, wawancara pada tanggal 20 November 2019, Jam 10.30 Wib.

<sup>18</sup> Siti Zahra, Pegawai Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kepulauan Meranti wawancara pada tanggal 19 November 2019, Jam 14.00 Wib.

<sup>19</sup> Sarifah Zumah, SPd, Sekretaris Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kepulauan Meranti, wawancara pada tanggal 20 November 2019, Jam 14.00 Wib.

### 3. Ketanggapan (*Responsiviness*)

Ketanggapan atau *responsiviness* pegawai di Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan sangat berhubungan dengan aspek kesigapan pegawai dalam memenuhi kebutuhan guru. Daya tanggap pegawai di Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan dalam memberikan pelayanan menjadi salah satu aspek yang mempengaruhi penilaian guru atas pelayanan yang diselenggarakan.

Pada penelitian ini untuk mengetahui tentang respon petugas terhadap guru saat menanggapi keluhan maupun disaat guru mengalami kesulitan, peneliti melakukan wawancara langsung dengan guru yang mempunyai keluhan saat di Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan. Selain itu peneliti melakukan observasi beberapa kali pada waktu yang berbeda.

Pada indikator *responsiviness* atau daya tanggap petugas di Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan dalam membantu dan memberikan pelayanan kepada guru sudah terpenuhi dengan cukup tepat. Hal ini dapat dilihat dari kesigapan para petugas di Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan dalam melayani guru di ruang pelayanan. Petugas merespon hal-hal yang ditanyakan guru dan memberi pengarahan terkait dengan pertanyaan tersebut. Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh salah satu guru berikut ini:

*Prosedurnya mudah, tadi saya hanya menyerahkan persyaratan kepada petugas pelayanan dan mengikuti arahan dari petugas dalam pembuatan sertifikasi guru.*<sup>20</sup>

---

<sup>20</sup> Ahmad Fikri, Guru SMP N 1 Tasik Putri Puyu, Kepulauan Meranti, wawancara pada tanggal 20 November 2019, Jam 10.30 Wib.

Hal yang sama juga dibuktikan oleh peneliti bahwa daya tanggap para petugas di Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan dalam merespon keluhan pelanggan sudah bagus. Peneliti membuktikan dengan bertanya langsung kepada beberapa petugas yang ada dengan menanyakan hal terkait dengan adanya keluhan dari guru maupun mengenai guru yang belum paham tentang alur pelayanan. Hal ini yang disampaikan oleh pegawai pelayanan berikut ini:

*Membantu menjelaskan kesulitan atau kebingungan guru sesuai dengan aturan yang ada mbak. Pegawai menjelaskan kepada guru sampai benar-benar paham mengenai proses pelayanan dan syarat-syarat administratif yang harus dipenuhi.<sup>21</sup>*

Dari uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa petugas pelayanan sudah baik dalam menanggapi kebutuhan guru serta sudah menunjukkan sikap peduli saat merespon guru sehingga Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan dalam hal ketanggapan kepada guru sudah memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan guru yaitu tanggap, cepat dan ramah.

#### **4. Jaminan (Assurance)**

Guru sebagai pengguna layanan di Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan tentu ingin mendapatkan pelayanan yang memuaskan. Hal tersebut harus didukung dengan komunikasi yang baik antara penerima layanan dengan pemberi layanan. Di Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan komunikasi yang terjadi yaitu interaksi antara petugas pelayanan dengan guru, pimpinan dengan petugas, dan petugas dengan petugas.

---

<sup>21</sup> Siti Zahra, Pegawai Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kepulauan Meranti wawancara pada tanggal 19 November 2019, Jam 14.00 Wib



Menjalin hubungan atau komunikasi saja tidak cukup untuk memberikan kepuasan kepada guru, akan tetapi petugas di Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan juga harus dapat memegang kepercayaan dari guru sebagai pengguna layanan. Hal tersebut dapat dilakukan dengan memberikan jaminan-jaminan, seperti jaminan ketepatan waktu, jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

Pelayanan di Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan dilaksanakan pada hari Senin sampai Kamis yaitu pada pukul 07.30-16.00 WIB sedangkan pada hari Jum'at pada pukul 07.30-11.00 WIB. Untuk jaminan ketepatan waktu pelayanan Kantor Administrasi Kependudukan sudah cukup baik tetapi belum memberikan kepuasan kepada guru. Seperti yang diungkapkan oleh Saiful Rizki, Guru SDN 09 Tebing Tinggi Barat, sebagai berikut :

*Terkadang memang waktu tunggu untuk pengurusan sertifikasi guru ini cenderung lama, karena banyaknya prosedur yang harus dilalui, ditambah lagi kecepatan pelayanan yang diberikan oleh pegawai dirasakan masih kurang. Alasan mereka mengatakan bahwa jaringan masih kurang baik atau terkadang memang mati lampu. dan lain sebagainya.*<sup>22</sup>

Senada dengan hasil wawancara tersebut, tentang jaminan kepastian pelayanan, juga kurang baik disampaikan oleh Hamdani, gdari SMP N 01 Tebing Tinggi Timur, yaitu:

*Seharusnya kalau memang sesuai dengan SOP pengurusan sertifikasi ini hanya memakan waktu 30 hari, namun terkadang bisa sampa 2 atau bahkan 3 bulan lamanya. Jadi kami terkadang harus bolak balik untuk menanyakan kepastian tentang sertifikasi tersebut.*<sup>23</sup>

<sup>22</sup> Saiful Rizki, Guru SDN 09 Tebing Tinggi Barat, wawancara pada tanggal 19 November 2019, Jam 11.00 Wib.

<sup>23</sup> Hamdani, gdari SMP N 01 Tebing Tinggi Timur, Kepulauan Meranti wawancara pada tanggal 19 November 2019, Jam 1.00 Wib.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan menanyakan tentang hal jaminan ketepatan waktu pelayanan yang ada di Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan dengan petugas pelayanan yaitu sebagai berikut:

*“Memang dalam SOPnya hanya 30 hari, namun terkadang sama-sama kita ketahui di sini jaringan internet untuk menghubungkan ke server Kementerian Pendidikan juga susah, jadi kami harus menunggu dan butuh waktu untuk mengerjakan sertifikasi guru tersebut.”<sup>24</sup>*

Mengenai jumlah biaya pelayanan di Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan yaitu gratis. Guru tidak dibebankan dengan biaya pelayanan. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan dari Sekretaris Dinas yaitu sebagai berikut:

*“Kalau masalah biaya itu gratis mbak, guru sudah tidak dibebankan dengan biaya pelayanan. Sedangkan yang lainnya sudah terperinci sesuai dengan jenis pelayanan yang di selenggarakan oleh Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan.”<sup>25</sup>*

Berdasarkan Wawancara dan Observasi peneliti yang dilakukan melihat kualitas pelayanan mengenai dimensi Jaminan atau *assurance* di Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan, dapat disimpulkan bahwa jaminan kepastian waktu pelayanan dan jaminan biaya pelayanan sudah cukup baik tetapi belum memberikan kepuasan kepada guru sebagai pengguna layanan. Hal ini dapat dijadikan sebagai evaluasi bagi di Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan untuk meningkatkan ketepatan waktu pelayanan menjadi lebih baik lagi.

---

<sup>24</sup> Siti Zahra, Pegawai Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kepulauan Meranti wawancara pada tanggal 19 November 2019, Jam 14.00 Wib.

<sup>25</sup> Sarifah Zumah, SPd, Sekretaris Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kepulauan Meranti, wawancara pada tanggal 20 November 2019, Jam 14.00 Wib.

## 5. Empati (*Emphaty*)

Dimensi Empati (*emphaty*) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan. Empati adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pengguna layanan dengan menempatkan dirinya pada situasi sebagai pengguna layanan. Dari dimensi *Emphaty* ini dapat melihat suatu pelayanan itu berkualitas atau tidak. Sikap dari para petugas menunjukkan kemampuan Instansi Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik dalam melayani kebutuhan guru. Sikap itu antara lain ramah, sopan, santun, mendahulukan kepentingan setiap penerima layanan, dan menghargai setiap penerima layanan yang datang ketika melakukan pelayanan.

Pada dimensi *Emphaty* peneliti bertujuan untuk mengetahui sikap petugas kepada guru ketika melaksanakan tugasnya, dan melakukan wawancara langsung dengan beberapa guru yang telah melakukan pelayanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan. Petugas yang ada di Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan sebagian besar sudah berlaku ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan namun juga masih ditemui petugas yang kurang dalam memberikan pelayanan karena petugas memiliki karakter yang berbeda.

Hal tersebut seperti yang dikatakan oleh salah satu guru ketika mengurus sertifikasi yaitu Artati, Guru SMP N 1 Tasik Putri Puyu, : “*Selama saya beberapa kali kesini petugasnya ya gitu sih, ya ramah iya, sopan ya iya, standar lah, tetapi sikap petugas pelayanan macam-macam mbak, ada juga yang judes dan serius*”.<sup>26</sup>

<sup>26</sup> Artati, Guru SMP N 1 Tasik Putri Puyu, Kepulauan Meranti, wawancara pada tanggal 20 November 2019, Jam 10.30 Wib.

Senada dengan apa yang diungkapkan oleh Ahmad Fikri, Guru SMP N 1 Tasik Putri Puyu ketika mengurus sertifikasi guru, yaitu sebagai berikut: *Seharusnya petugas lebih peduli terhadap guru yang mengurus sertifikasi ini, misalnya ketika guru mengalami permasalahan dalam pengurusan sertifikasi guru, tapi saya tengok mereka cuek saja dan seolah tidak peduli dengan guru yang datang ke Dinas untuk mengurus sertifikasi. kalau ditanya tentang persyaratan dan prosedur pengurusan, maka mereka cuman menunjukkan langkah-langkah sekilas saja. Oleh karena itu kemampuan dari petugas ini harus lebih dimaksimalkan.*<sup>27</sup>

Dimensi *Empathy* yang lain juga ditunjukkan dengan sikap aparatur pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan untuk lebih mengedepankan kepentingan guru dibandingkan kepentingan pribadi. Hal itu merupakan kewajiban sebagai abdi negara untuk melayani kebutuhan guru sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Petugas di Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan dalam memberikan pelayanan juga berperilaku adil dan tidak pandang bulu (diskriminatif). Sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan, petugas pelayanan di Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan tidak membeda-bedakan guru yang melakukan pelayanan.

### **C. Hambatan Dalam Pelaksanaan Tugas Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Dalam Pelayanan Sertifikasi Tenaga Pendidik Di Kabupaten Kepulauan Meranti**

Pemberian pelayanan publik oleh Instansi Pemerintah kepada guru sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparatur negara sebagai penyelenggara pelayanan. Namun Dinas Pendidikan dan Kebudayaan dalam

---

<sup>27</sup> Ahmad Fikri, Guru SMP N 1 Tasik Putri Puyu, Kepulauan Meranti, wawancara pada tanggal 20 November 2019, Jam 10.30 Wib.

memberikan pelayanan kepada guru, seperti penjelasan diatas ada beberapa kendala yang ditemui serta berpengaruh dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas, antara lain sebagai berikut:

### **1. Sumber Daya Aparatur Pemerintah**

Upaya dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada guru sangat membutuhkan aparatur pemerintah yang memadai. Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan mengalami kendala pada kuantitas sumber daya pegawai. Dengan terbatasnya jumlah pegawai yang ada di Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan, maka hal tersebut menghambat kinerja dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas kepada guru.

### **2. Kesadaran Guru**

Salah satu faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan adalah faktor kesadaran guru. Kesadaran guru yang dimaksudkan adalah kesadaran untuk mempersiapkan segala sesuatu yang menjadi persyaratan dalam melakukan suatu urusan. Instansi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan perlu menjaga hubungan maupun komunikasi yang baik antara aparat pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan kepada guru, hal tersebut memang harus saling mendukung agar dapat mencapai tujuan yang diharapkan, baik itu dari pihak guru maupun dari aparatur pemerintah itu sendiri.

### 3. Pengadaan Sarana dan Prasarana

Salah satu faktor komponen terjadinya proses pelayanan publik adalah sarana dan prasarana. Keberadaan sarana dan prasarana dalam menyediakan fasilitas pokok maupun penunjang proses pelayanan merupakan dasar bagi guru dalam merasakan kepuasan pelayanan, karena sarana dan prasarana terlihat dan dapat dirasakan terlebih dahulu sebelum proses pelayanan terjadi. Sarana dan prasarana pendukung pelayanan publik di Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan belum memadai. Seperti masih kurangnya meja pelayanan, pendingin ruangan (AC) pelayanan, *filling cabinet* serta MCK yang belum memadai, dan belum adanya kotak saran. Kotak saran tersebut berfungsi untuk mendapatkan informasi terkait dengan kekurangan pelayanan ataupun dapat dijadikan masukan. Sebaiknya pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan segera menindak lanjuti masalah sarana dan prasarana pelayanan tersebut. Agar guru sebagai pengguna layanan mendapatkan kenyamanan pada saat proses pelayanan.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian pada hasil penelitian dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan tugas Dinas Pendidikan dan Kebudayaan dalam pelayanan sertifikasi tenaga pendidik di Kabupaten Kepulauan Meranti dapat dinilai dari lima dimensi yaitu, *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiviness*, *Assurance*, dan *Emphaty*.
  - a. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terkait dengan dimensi *tangibles* (bukti fisik), Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kepulauan Meranti belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai dalam memberikan kualitas pelayanan publik kepada guru seperti ruangan yang terbatas, tidak adanya pendingin ruangan atau AC, dan kurangnya *filling cabinet* sehingga dokumen-dokumen tidak tertata dengan rapi.
  - b. Dimensi *reliability* (kehandalan), dari hasil penelitian terungkap bahwa kehandalan pegawai di Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kepulauan Meranti dalam menangani setiap keluhan dari guru belum sesuai dengan keinginan dan harapan. Hal tersebut ditunjukkan masih adanya keluhan dari guru terkait dengan pengurusan sertifikasi guru. Selain itu juga masih ada pegawai yang belum mahir dalam mengoperasikan alat bantu pelayanan.

- c. Dimensi *responsiviness* (daya tanggap), pegawai Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kepulauan Meranti sudah menunjukkan sikap daya tanggap pada dimensi *responsiviness* terlihat adanya komunikasi antara pegawai dengan guru sebagai pengguna layanan. Pegawai tanggap membantu guru ketika mengalami kesulitan pada saat proses pengurusan sertifikasi guru.
  - d. Dimensi *assurance* (jaminan), dari hasil penelitian menunjukkan bahwa jaminan tepat waktu pelayanan di Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kepulauan Meranti belum sesuai dengan harapan dan keinginan guru. Hal ini ditunjukkan masih ada guru yang mengalami keluhan mengenai jaminan tepat waktu yang belum sesuai dengan *Standard Operating Prosedure* (SOP) khususnya dalam layanan pengurusan sertifikasi guru.
  - e. Dimensi *emphaty* (empati), terkait dengan dimensi *emphaty* Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kepulauan Meranti sudah menunjukkan upaya meningkatkan kualitas pelayanan yaitu dengan memberikan kesan yang menyenangkan dalam proses pelayanan. Hal tersebut terlihat dari sikap pegawai yang ramah, tersenyum, tidak diskriminatif serta menghargai guru sebagai pengguna layanan.
2. Hambatan yang dihadapi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Meranti dalam melaksanakan tugas melayani pengurusan sertifikasi tenaga pendidik adalah sebagai berikut: kuantitas sumber daya pegawai yang masih kurang, kesadaran guru yang kurang dalam memenuhi persyaratan



administrasi pelayanan, dan sarana prasarana pelayanan yang belum memadai.

## B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kepulauan Meranti, perlu menambah sarana prasarana seperti alat pencetak sertifikat guru, *filling cabinet*, kotak saran, dan *Air Conditioning* (AC) guna meningkatkan kualitas pelayanan.
2. Membuat seponduk (*banner*) yang berkaitan dengan alur pelayanan pengurusan sertifikasi guru, yang diletakkan didalam ruang pelayanan sehingga guru lebih mengetahui mengenai alur pelayanan yang dibutuhkan dan tidak merasa kebingungan.
3. Meningkatkan kualitas pelayanan kepada guru dengan prosedur yang jelas, mudah dan sederhana dalam proses pengurusan sertifikasi guru.
4. Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kepulauan Meranti perlu meningkatkan kompetensi sumber daya pegawai yaitu dengan cara mengikuti pendidikan dan pelatihan.
5. Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kepulauan Meranti perlu memberikan pelatihan khusus bagi pegawai yang belum mampu mengoperasikan alat bantu pelayanan.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku-Buku

- Arief. 2007. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan Bagaimana Mengelola Kualitas Pelayanan Agar Memuaskan Pelanggan*, Malang: Bayumedia Publishing,
- Arikunto, S. 2013. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bagir Manan, 2013, *Teori dan Politik Konstitusi*, Yogyakarta: Fakultas Hukum UII Press.
- Fathul Aminuddin Aziz, 2012, *Manajemen dalam Persektif Islam*, Cilacap: Pustaka El-Bayan,
- Hardiyansyah, 2011, *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- H HB Sutopo. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif Dasar Teori dan Terapannya dalam Penelitian*. Surakarta: UNS Press,
- Ismail Mohammad. 2003, *Pelayanan Publik Dalam Era Desentralisasi*. Jakarta: Bappenas.
- Kasmir, 2006, *Manajemen Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gava Media,
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Kholipatun dan Isnaini Rodiyah, *Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan Di UPTD Dinas Pendidikan Kecamatan Porong Kabupaten Sidoarjo*. JKMP (ISSN. 2338-445X), Vol. 2, No. 2, September 2014, 103-220
- Kotler, Amstrong, 2009, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, edisi 12 jilid 1. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kotler Philip dan Kevin Lane Keller, 2012, *Manajemen Pemasaran* ed. Ketiga Belas . Jilid 2 Terjemahan oleh BOB Sabran MM : Penerbit Erlangga.
- Lijan Poltak Sinambela, 2008, *Reformasi Pelayanan Publik*, Bandung: Bumi Aksara,
- Lovelock, C.H., & L.K. Wright, 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Penerbit Indeks, Jakarta,

- Majid, Suharto Abdul, 2009, *Customer Service dalam Bisnis Jasa Transportasi*, Jakarta: Rajawali Pers.
- Margono, S., 2010, *Metode Penelitian Pendidikan*, Jakarta: Rineka Cipta,
- Moenir, 2010, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara,
- Moleong, L. J. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosda karya.
- Maulana, Guru SMA N 1 Selat Panjang, Wawancara eksklusif, 28 October 2019, Pukul 13.10 Wib.
- Ndraha, Taliziduhu, 2003. *Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru) 1*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Ratminto, dkk, 2006, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Belajar,
- Rosadi Ruslan, 2003, *Metode Penelitian dan Kmunikasi*, PT, Raja Grafindo Persada,
- Saldi Isra, 2010, *Pergeseran Fungsi Legislatif: Menguatnya model Legislasi Parlementer Dalam Sistem Presidensial Indonesia*, Rajawali Pers, Jakarta,
- Saefullah. 2008, *Pemikiran Kontemporer Administrasi Publik Perspektif Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Era Desentralisasi*. Bandung: AIPI Unpad.
- Sangadji, Etta Mamang & Sopiah. 2013, *Perilaku Konsumen – Pendekatan Praktis disertai. Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar,
- Surjadi, 2012, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung:PT. Refika Aditama.
- Sedarmayanti. 2009, *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV. Mandar Maju,
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Surjadi, 2012, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik* Bandung:PT. Refika Aditama.
- Syafei Inu Kencana, 2009, *Pengantar Ilmu Pemerintahan*, Bandung, Penerbit Aditama,

- Tajul Arifin, 2008, *Metode Penelitian*, Bandung, Cv Pustaka Setia,
- Tjiptono Fandy dan Gregorius Chandra, 2011, *Service, Quality & Satisfaction*, Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono Fandy, 2014, *Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan, Penelitian*, Yogyakarta Penerbit Andi.
- \_\_\_\_\_, 2012, *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: ANDI,
- Vincent Gaspersz, 2001, *Total Quality Manajemen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Wijaya, Tony, 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: Penerbit Indeks,
- Yusri Munaf, 2016, *Hukum Administrasi Negara*, Pekanbaru, Marpoyan Tujuh,
- Zulaekha, Nur. 2011. *Panduan Sukses Lulus Sertifikasi Guru*. Yogyakarta: Pinus Book Publisher.

#### **Peraturan Perundang-Undangan**

- Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 66 Tahun 2010 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan;
- Peraturan Pemerintah Nomor 92 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
- Peraturan bupati kepulauan meranti nomor 32 tahun 2016 Tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas pokok dan fungsi, serta tata kerja dinas pendidikan dan kebudayaan kabupaten kepulauan meranti.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2005 Tentang Guru dan dosen

### **Dokumentasi:**

Ahmad Fikri, Guru SMP N 1 Tasik Putri Puyu, Kepulauan Meranti, wawancara pada tanggal 20 November 2019, Jam 10.30 Wib.

Arliani, S.Pd, Guru SDN 09 Tebing Tinggi Barat. tanggal 19 November 2019, Jam 10.00 Wib.

Artati, Guru SMP N 1 Tasik Putri Puyu, Kepulauan Meranti, wawancara pada tanggal 20 November 2019, Jam 10.30 Wib.

Hamdani, dari SMP N 01 Tebing Tinggi Timur, Kepulauan Meranti wawancara pada tanggal 19 November 2019, Jam 1.00 Wib.

<https://akhmadsudrajat.wordpress.com/2008/02/14/sertifikasi-guru-dan-permasalahannya/> akses, 28 October 2019, Pukul 19.10

Sarifah Zumah, SPd, Sekretaris Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kepulauan Meranti, wawancara pada tanggal 20 November 2019, Jam 14.00 Wib.

Siti Zahra, Pegawai Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kepulauan Meranti wawancara pada tanggal 19 November 2019, Jam 14.00 Wib

Saiful Rizki, S.Pd, Guru SDN 09 Tebing Tinggi Barat, wawancara pada tanggal 19 November 2019, Jam 11.00 Wib.