

Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Pendidikan Daerah Provinsi Sulawesi Utara

Laily F. Takalondokang¹, Abdul R. Dilapanga², Devie S. R. Siwij³

^{1,2,3}Universitas Negeri Manado, Tondano, Indonesia

¹ lftakalondokang@gmail.com, ² abdulrahmandilapanga@unima.ac.id, ³ deviesiwij@unima.ac.id

INFOARTIKEL

ABSTRACT

Key word:
Quality
Public Service
Periodic Salary Increase

The aim of this research is to assess the quality of public services in the periodic salary payment system at the Regional Education Office of North Sulawesi Province, specifically regarding the payment of Periodic Salary Increases. This study uses a qualitative research method with a descriptive approach. The research findings show that: 1) The mechanism for the payment of Periodic Salary Increases at the Regional Education Office follows the applicable Standard Operating Procedures (SOP), although there are complaints about delays in the issuance of the Periodic Salary Increase Decree (SK); 2) The availability of human resources, in this case, competent service officers, is adequate in terms of both quantity and quality; and 3) The factors hindering the timely payment of Periodic Salary Increases, resulting in delays in the issuance of the SK, include a lack of supporting facilities such as computers, printers, and Wi-Fi networks that frequently experience disruptions, as well as the bureaucratic process for signing the SK, which remains relatively lengthy.

Kata kunci:
Kualitas
Pelayanan Publik
Kenaikan Gaji Berkala

INTISARI

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan publik dalam pembayaran gaji berkala di Dinas Pendidikan Daerah Provinsi Sulawesi Utara dalam pembayaran Kenaikan Gaji Berkala. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa : 1) Mekanisme pembayaran Kenaikan Gaji Berkala di Dinas Pendidikan Daerah sudah sesuai dengan SOP yang berlaku, meskipun masih terdapat keluhan keterlambatan dalam penerbitan SK Kenaikan Gaji Berkala; 2) Ketersediaan Sumber Daya Manusia dalam hal ini petugas pelayanan yang mumpuni baik dari segi kuantitas maupun kualitas; dan 3) Adapun yang menjadi faktor penghambat dalam pembayaran Kenaikan Gaji Berkala sehingga terjadi keterlambatan dalam penerbitan SK Kenaikan Gaji Berkala adalah kurangnya sarana dan prasarana penunjang berupa Komputer, Printer dan Jaringan Wifi yang sering mengalami gangguan juga proses birokrasi penandatanganan SK Kenaikan Gaji Berkala yang masih tergolong panjang.

Diterima : 25-11-2024

Dipublish : 2-12-2024

Copyright © 2024 (Laily F. Takalondokang). All Right Reserved

1. Pendahuluan

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan pelayanan dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan. Penyelenggaraan pemerintahan dikatakan baik jika pelayanan public dilakukan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Pelayanan yang baik dan berkualitas memberikan implikasi kepuasan kepada masyarakat, karena masyarakat secara langsung menilai terhadap kinerja pelayanan yang diberikan

* Korespondensi Penulis. e-mail: lftakalondokang@gmail.com

* DOI : 10.53682/administro.v6i2.10613

[1]. Pelayanan publik adalah bagian dari pelaksanaan pemerintah yang umumnya terlihat oleh mata. Karena kualitas pelayanan publik berkaitan dengan kepentingan banyak orang dan memiliki dampak langsung pada masyarakat dari berbagai lapisan, publik dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas pelayanan tersebut. Selain itu, keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien, dan akuntabel akan meningkatkan citra positif pemerintah di mata warganya [2]. Pelayanan publik berarti memberikan layanan barang ataupun jasa yang dibutuhkan masyarakat dalam segala bidang, baik yang dilakukan oleh individu, kelompok masyarakat, ataupun organisasi pemerintah maupun swasta untuk memberikan bantuan dan kemudahan bagi masyarakat sehingga kebutuhannya terpenuhi. Thoha mengemukakan “pelayanan masyarakat adalah usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberi bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai tujuan” [3]. Efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik. Jasa pelayanan yang baik dan prima akan dirasakan oleh masyarakat apabila instansi maupun perusahaan yang menyediakan jasa pelayanan tersebut benar-benar dapat melayani secara santun dan profesional dengan kualitas standar pelayanan, prosedur yang baik, lancar, aman, tertib, ada kepastian biaya dan waktu, serta hukum atas jasa pelayanan yang telah diberikan. Masyarakat akan merasakan kepuasan apabila menerima pelayanan yang baik dan profesional dari penyedia pelayanan. Jika mereka memperoleh kepuasan atas layanan yang diberikan, maka akan timbul kepercayaan dari masyarakat sebagai pengguna jasa untuk menggunakan kembali layanan tersebut.

Pemerintah sebagai penyedia pelayanan mengatur proses dan tata cara pemberian pelayanan yang baik sesuai dengan standar yang ditentukan, dalam hal ini adalah maklumat pelayanan dan Standar Operasional Prosedur (SOP). Ketentuan dan persyaratan penerima pelayanan tentunya juga diatur sedemikian rupa, sehingga pelayanan yang dilakukan dapat sesuai dengan harapan bersama. Selain teknis pelayanan, aspek nonteknis juga mempengaruhi proses pelayanan. Termasuk di dalamnya adalah kualitas dan kompetensi aparatur pelayanan juga dapat mempengaruhi pelayanan yang diberikan.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 15 mengenai kewajiban penyelenggara pelayanan publik yaitu memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik, melaksanakan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan. Apabila penyelenggara atau pelaksana pelayanan publik melanggar ketentuan

sebagaimana dimaksud pasal 15 maka dikenakan sanksi sesuai pasal 54 yaitu berupa sanksi teguran tertulis, dan apabila dalam waktu tiga bulan tidak melaksanakan ketentuan yang dimaksud maka akan dikenai sanksi pembebasan dari jabatan [4].

Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 menyebutkan definisi pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara pelayanan publik adalah unit kerja pada instansi pemerintah yang secara langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan publik. Sedangkan penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum [4]. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 58 Tahun 2005 mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokkan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan yaitu, pelayanan administrasi, pelayanan barang, dan pelayanan jasa.

Salah satu bidang yang menjadi sorotan masyarakat saat ini adalah pelayanan administrasi pemerintahan. Hal inipun terjadi di Dinas Pendidikan Daerah Provinsi Sulawesi Utara, khususnya pelayanan administrasi pembayaran Kenaikan Gaji Berkala. Hal ini sangat penting karena menyangkut kesejahteraan pegawai yang tentunya juga akan berdampak terhadap kinerja pegawai.

Dalam sebuah organisasi pemerintahan, pegawai merupakan sumber daya yang sangat penting dalam menjalankan roda pemerintahan. Dalam pelaksanaan pekerjaan pada sebuah organisasi, menurut Hasibuan ada banyak faktor yang dapat memengaruhi kinerja pegawai. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai antara lain lingkungan kerja, baik dari kondisi ruangan kantor yang meliputi suhu udara, penerangan, bahkan interior maupun kondisi hubungan antar personal pegawai yang juga memiliki pengaruh dalam kinerja pegawai [5]. Dari semua faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai, faktor imbalan atau kompensasi memiliki peranan yang sangat penting. Imbalan bukan hanya mencakup gaji, penghasilan, uang pensiun, uang liburan, akan tetapi juga termasuk pada promosi ke posisi yang lebih tinggi yang juga akan berpengaruh pada gaji lebih tinggi. Menurut Mangkunegara, kompensasi sebagai sistem *reward* atau imbalan merupakan keseluruhan paket keuntungan sehingga organisasi bisa membuat sesuatu yang bermanfaat bagi anggotanya serta diikuti bagaimana mekanisme dan prosedur imbalan didistribusikan [6].

G. Sugiyarso & F. Winarni yang mengatakan bahwa gaji merupakan “jumlah pembayaran

kepada pegawai yang diberi tugas administratif dan manajemen yang biasanya ditetapkan secara bulanan” [7]. Kemudian definisi dari Achmad S. Ruky, yang mengatakan bahwa gaji merupakan “pembayaran atas penyerahan jasa yang dilakukan oleh para karyawan yang mempunyai jenjang jabatan PNS, anggota TNI dan POLRI dan anggota pemerintah yang dibayarkan secara bulanan” [8]. Selain itu, ada juga definisi dari Mulyadi, yang mengatakan bahwa gaji merupakan “pembayaran atas penyerahan jasa yang dilakukan oleh para karyawan yang mempunyai jenjang jabatan manager, dan dibayarkan secara tetap per bulan” [9].

Dari beberapa definisi di atas, maka dapat disimpulkan bahwa gaji merupakan upah yang dibayarkan dalam waktu yang tetap sebagai tanda jasa atas pekerjaan yang sudah dilakukan, dan pemberian upah tersebut dilakukan dari orang yang memiliki posisi jabatan yang lebih tinggi dalam suatu organisasi atau perusahaan. Jumlah gaji yang diterima oleh seseorang tidak tetap begitu saja, dapat mengalami kenaikan dalam masa kerjanya.

Dalam dunia kedinasan, termasuk pada Dinas Pendidikan Daerah Provinsi Sulawesi Utara, gaji yang diterima oleh pegawainya biasanya mengalami kenaikan sesuai dengan masa bakti kerjanya. Hal ini dapat disebut dengan kenaikan gaji. Kenaikan gaji yang diterima oleh pegawai sendiri berlangsung secara terus menerus atau berkala yang disebut kenaikan gaji berkala. Kenaikan gaji berkala adalah hak seorang PNS yang telah menjalani masa kerja 2 (dua) tahun. Hal ini merupakan bentuk penghargaan negara dalam hal peningkatan kesejahteraan pegawai yang bersangkutan.

Secara harfiah atau makna per kata, kenaikan gaji berkala berasal dari 3 kata yaitu kenaikan yang berarti “meningkat”, gaji yang berarti “upah pekerjaan”, dan berkala yang berarti “terus menerus atau berulang – ulang pada waktu tertentu”. Jadi, secara harfiah kenaikan gaji berkala dapat diartikan meningkatnya upah pekerjaan seseorang secara terus menerus dalam kurun waktu tertentu.

Sementara itu, menurut Peraturan Pemerintah No. 7 Tahun 1977 tentang Peraturan Gaji Pegawai Negeri Sipil sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Pemerintah No. 5 Tahun 2024 bahwa definisi lengkap dari kenaikan gaji berkala adalah “kenaikan gaji yang diberikan kepada pegawai negeri sipil yang telah mencapai masa kerja golongan yang ditentukan untuk kenaikan gaji berkala yaitu setiap 2 (dua) tahun sekali dan apabila telah memenuhi persyaratan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku”[10].

Pelayanan publik dengan diberlakukannya penyelenggaraan desentralisasi dan otonomi daerah sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, pada pasal 344 ayat (1) bahwa Pemerintah Daerah wajib

menjamin terselenggaranya Pelayanan Publik berdasarkan Daerah Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah memberi konsekuensi adanya pemberian kewenangan, hak dan kewajiban untuk mengelola urusan pemerintah dibidang tertentu. Pemerintah Daerah memiliki berbagai kewenangan untuk menyelenggarakan urusan publik di daerah, salah satunya untuk membentuk perangkat sesuai kebutuhan, kemampuan dan kewenangannya. Selain itu pemerintah daerah juga memiliki kewenangan untuk membuat berbagai regulasi dalam penyelenggaraan fungsi pemerintah [11].

Penyelenggaraan pelayanan publik kepada pengguna jasa layanan atau masyarakat yang sesuai dengan standar pelayanan publik yang berlaku dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Asas Pelayanan Publik tersebut tidak akan berjalan tanpa adanya dinas atau instansi pemerintahan sebagai penghubung antara pemerintah dengan masyarakat dalam hal menyediakan pelayanan public [11]. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut, dalam hal ini Ombudsman Republik Indonesia memberikan suatu bentuk penghargaan kepatuhan pada seluruh pemerintahan yang terdiri dari tingkat kementerian, lembaga, pemerintah provinsi, dan pemerintah kabupaten/kota.

Dinas Pendidikan Daerah Provinsi Sulawesi Utara sebagai salah satu Perangkat Daerah di Provinsi Sulawesi Utara yang membidangi pendidikan yang dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Gubernur Sulawesi Utara melalui Sekretaris Daerah, terus berupaya dalam meningkatkan kualitas layanan publik. Berbagai pelayanan publik yang ada di Dinas Pendidikan Daerah Provinsi Sulawesi Utara antara lain pelayanan administrasi kenaikan pangkat, mutasi, gaji, kenaikan gaji berkala, Tunjangan Profesi Guru, dan dana BOS. Berdasarkan hasil penilaian Ombudsman RI Tahun 2022, Dinas Pendidikan Daerah Provinsi Sulawesi Utara memperoleh nilai 96,6 dan pada Tahun 2023 mendapat nilai 97,18 dengan predikat Juara 1 Kategori Provinsi Sulawesi Utara. Namun, berdasarkan observasi awal yang dilakukan peneliti terhadap dokumen Kenaikan Gaji Berkala Pegawai Negeri Sipil Dinas Pendidikan Daerah Provinsi Sulawesi Utara masih terdapat keterlambatan dalam pembayaran Kenaikan Gaji Berkala.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti ingin menganalisis kualitas layanan publik di Dinas Pendidikan Daerah Provinsi Sulawesi Utara dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan Daerah Provinsi Sulawesi Utara”.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif [12]. Peneliti menyelidiki proses tahapan pembayaran Kenaikan Gaji Berkala di Dinas Pendidikan Daerah

Provinsi Sulawesi Utara lewat wawancara, observasi dan dokumentasi yang hasilnya akan di deskripsikan berupa kata-kata atau pernyataan yang sesuai dengan keadaan sebenarnya yang terdapat di lapangan, dengan tujuan untuk menggambarkan, melukiskan, menerangkan, menjelaskan dan menjawab secara lebih rinci permasalahan [13] yang ada sehingga diharapkan mampu untuk menggambarkan proses pembayaran Kenaikan Gaji Berkala.

3. Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif tentang kualitas pelayanan publik di Dinas Pendidikan Daerah Provinsi Sulawesi Utara, sehingga peneliti berusaha untuk mengungkap kemudian mendeskripsikannya. Hasil penelitian ini berupa data-data yang diperoleh melalui observasi, wawancara dan juga dokumentasi.

Konsep kualitas dianggap sebagai ukuran kesempurnaan sebuah produk atau jasa yang terdiri dari kualitas desain dan kualitas kesesuaian (*conformance quality*). Kualitas desain merupakan fungsi secara spesifik dari sebuah produk atau jasa, kualitas kesesuaian adalah ukuran seberapa besar tingkat kesesuaian antara sebuah produk atau jasa dengan persyaratan atau spesifikasi kualitas yang ditetapkan sebelumnya. Kualitas adalah sebuah bentuk pengukuran terhadap suatu nilai layanan yang telah diterima oleh konsumen dan kondisi yang dinamis suatu produk atau jasa dalam memenuhi harapan konsumen.

Menurut Vargo & Lusch dalam Tjiptono “*Service is an interactive process of doing something for someone*”. Diartikan bahwa layanan/ jasa merupakan proses interaksi dalam melakukan sesuatu kepada seseorang. Menurut Lewis & Booms dalam Tjiptono & Chandra, kualitas layanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu terwujud sesuai harapan pelanggan. Sama seperti yang telah diungkapkan oleh Tjiptono, kualitas layanan itu sendiri ditentukan oleh kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan ekspektasi pelanggan [14].

Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam Pasolong, untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, terdapat indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi tersebut, yaitu:

- a. *Tangibles* (bukti langsung), Kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi dll.
- b. *Reliability* (kehandalan), Kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.

- c. *Responsiveness* (daya tanggap), Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat, tepat dan tanggap terhadap keinginan konsumen.
- d. *Assurance* (jaminan), Kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
- e. *Empaty* (empati), Sikap tegas, tulus dan penuh perhatian terhadap konsumen [15].

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti baik dalam bentuk observasi, wawancara maupun dokumentasi, dengan dimensi-dimensi pelayanan tersebut Dinas Pendidikan Daerah Provinsi Sulawesi Utara berusaha memberikan pelayanan melalui langkah-langkah sebagai berikut: Hasil dan analisis kualitatif terhadap masing-masing dimensi kualitas pelayanan dapat diuraikan dengan penjelasan sebagai berikut:

a. Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*)

Pada penelitian ini dimensi *tangible* ditentukan oleh indikator-indikator yaitu penampilan aparatur saat melakukan pelayanan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

Ketersediaan tempat yang nyaman, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan, serta kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan menjadi indikator yang baik dalam proses pelayanan. Namun demikian, Dinas Pendidikan Daerah Provinsi Sulawesi Utara masih kurang dalam hal jumlah fasilitas komputer dan printer serta koneksi internet yang masih sering mengalami gangguan, sehingga hal ini juga sangat berpengaruh dalam proses pelayanan Kenaikan Gaji Berkala.

b. Kehandalan (*reliability*)

Kehandalan (*reliability*) adalah kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan 1) segera, 2) akurat, 3) memuaskan pengguna layanan. Kehandalan petugas dalam memberikan pelayanan sangat membantu pemohon pengajuan Kenaikan Gaji Berkala dalam menerima pelayanan dengan cepat dan mudah. Setiap petugas memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh pemohon pengurusan Kenaikan Gaji Berkala.

Pada penelitian ini, dimensi *reliability* ditentukan oleh indikator-indikator yaitu kecermatan petugas dalam melayani, standar pelayanan yang jelas, kemampuan dan keahlian

petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan serta keahlian petugas dalam terdapat indikator yang belum berjalan dengan baik seperti keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu pelayanan sudah baik. Petugas yang ahli dalam menggunakan alat bantu banyak jumlahnya lebih dari 10 orang yang sudah dibagi sesuai wilayah kabupaten/kota yang ada di Provinsi Sulawesi Utara.

Tuntutan kehandalan petugas dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, mudah dan lancar menjadi syarat penilaian bagi orang yang dilayani dalam memperlihatkan aktualisasi kerja petugas dalam memahami lingkup dan uraian kerja yang menjadi perhatian dan fokus dari setiap petugas dalam memberikan pelayanannya. Inti pelayanan kehandalan itu sendiri adalah setiap petugas memiliki kemampuan yang handal, mengetahui mengenai seluk beluk prosedur kerja, mekanisme kerja, memperbaiki berbagai kekurangan atau penyimpangan yang tidak sesuai dengan prosedur kerja dan mampu menunjukkan, mengarahkan dan memberikan arahan yang benar kepada setiap bentuk pelayanan yang belum dimengerti oleh penerima layanan, sehingga memberi dampak positif atas pelayanan tersebut yaitu petugas memahami, menguasai, handal, mandiri dan profesional atas uraian kerja yang ditekuninya.

c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Dimensi *responsiveness* merupakan pemberian respon yang baik, cepat dan tanggap dalam menghadapi setiap keluhan dari pengguna layanan. Ketanggapan untuk merespon pengguna layanan menjadi salah satu pendorong keberhasilan pelayanan, karena jika pelaksanaan pelayanan didasari oleh sikap, keinginan, dan komitmen untuk melaksanakan pelayanan dengan baik, maka akan tercipta peningkatan kualitas pelayanan yang semakin baik.

Penilaian kualitas pelayanan publik di Dinas Pendidikan Daerah Provinsi Sulawesi Utara pada dimensi ini adalah dengan menggunakan beberapa indikator yaitu merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, kecepatan petugas dalam melakukan pelayanan, ketepatan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan, kecermatan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan, ketepatan waktu petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan.

Pelaksanaan indikator yang sudah dilaksanakan dengan belum maksimal di Dinas Pendidikan Daerah Provinsi Sulawesi Utara. Hal ini dikarenakan masih adanya keluhan dari penerima layanan terkait waktu penyelesaian yang tidak sesuai dengan SOP yang telah ditentukan. Hal ini dikarenakan proses penandatanganan SK Kenaikan Gaji Berkala yang membutuhkan paraf koordinasi yang melibatkan beberapa pejabat

setempat, namun dikarenakan aktifitas yang banyak juga yang harus dilakukan oleh beberapa pejabat terkait baik di dalam maupun luar kantor yang juga harus segera diselesaikan, maka proses paraf koordinasi menjadi telambat sehingga proses penandatanganan juga menjadi terhambat.

d. Jaminan (*Assurance*)

Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari petugas yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan atas tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas pelayanan yang diberikan.

Dimensi *Assurance* mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki petugas, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan. Penilaian kualitas pelayanan publik di Dinas Pendidikan Daerah Provinsi Sulawesi Utara antara lain petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan, namun petugas tidak dapat memberikan jaminan waktu penyelesaian meskipun pada SOP sudah tertera jangka waktunya.

Dari indikator penilaian yang ada di Dinas Pendidikan Daerah Provinsi Sulawesi Utara telah memenuhi semua indikator. Jaminan atas pelayanan yang diberikan oleh petugas kecamatan sangat ditentukan oleh performance atau kinerja pelayanan, sehingga diyakini bahwa petugas tersebut mampu memberikan pelayanan yang handal, mandiri dan profesional yang berdampak pada kepuasan pelayanan yang diterima. Selain dari performance tersebut, jaminan dari suatu pelayanan juga ditentukan dari adanya komitmen pihak Dinas Pendidikan Daerah Provinsi Sulawesi Utara yang kuat, yang menganjurkan agar setiap petugas memberikan pelayanan secara serius dan sungguh-sungguh untuk memuaskan orang yang dilayani. Bentuk jaminan yang lain yaitu jaminan terhadap petugas yang memiliki perilaku kepribadian (*personality behavior*) yang baik dalam memberikan pelayanan, tentu akan berbeda petugas yang memiliki watak atau karakter yang kurang baik dan yang kurang baik dalam memberikan pelayanan.

e. Empati (*Empathy*)

Setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati (*empathy*).

Dalam menyelesaikan atau mengurus atau

memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan. Empati dalam suatu pelayanan adalah adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut. Pihak yang memberi pelayanan harus memiliki empati memahami masalah dari pihak yang ingin dilayani. Pihak yang dilayani seyogyanya memahami keterbatasan dan kemampuan orang yang melayani, sehingga keterpaduan antara pihak yang melayani dan mendapat pelayanan memiliki perasaan yang sama. Artinya setiap bentuk pelayanan yang diberikan kepada orang yang dilayani diperlukan adanya empati terhadap berbagai masalah yang dihadapi orang yang membutuhkan pelayanan. Pihak yang menginginkan pelayanan membutuhkan adanya rasa kepedulian atas segala bentuk pengurusan pelayanan, dengan merasakan dan memahami kebutuhan tuntutan pelayanan yang cepat, mengerti berbagai bentuk perubahan pelayanan yang menyebabkan adanya keluhan kesah dari bentuk pelayanan yang harus dihindari, sehingga pelayanan tersebut berjalan sesuai dengan aktivitas yang diinginkan oleh pemberi pelayanan dan yang membutuhkan pelayanan.

Untuk mengukur dimensi *empathy* peneliti mendasarkan kepada beberapa indikator diantaranya yaitu mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan, petugas melayani dengan sikap ramah, petugas melayani dengan sikap sopan santun, petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan) dan petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan. Dari indikator penilaian yang digunakan ada beberapa indikator yang telah diterapkan dan telah memenuhi harapan pengguna layanan, diantaranya yaitu mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan, petugas melayani dengan sikap sopan santun, petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan) dan petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan. Indikator sudah memenuhi keinginan dan harapan pengguna layanan yaitu petugas melayani dengan sikap ramah, karena tidak ada petugas/aparat yang belum memberikan senyuman dan sapaan bahkan terkesan cuek saat melayani pengguna layanan. Kenyataan tersebut sesuai dengan teori yang ada bahwa petugas pelayanan seharusnya menyapa dengan lembut, berbicara dengan bahasa yang baik dan benar serta bergairah dalam melayani pengguna layanan.

Keramahan merupakan salah satu faktor utama kesuksesan dalam pelayanan. Salah satu contohnya yaitu dengan tersenyum dan menyapa, dengan tersenyum dan menyapa maka pengguna layanan akan merasa bahwa dirinya telah diperhatikan dan akan muncul rasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, secara umum kualitas pelayanan publik di Dinas Pendidikan Daerah Provinsi Sulawesi Utara dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Mekanisme pembayaran Kenaikan Gaji Berkala di Dinas Pendidikan Daerah sudah sesuai dengan SOP yang berlaku, meskipun masih terdapat keluhan keterlambatan dalam penerbitan SK Kenaikan Gaji Berkala yang tentunya hal ini berdampak pada keterlambatan pada pembayaran Kenaikan Gaji Berkala.
2. Ketersediaan Sumber Daya Manusia dalam hal ini petugas pelayanan yang mumpuni baik dari segi kuantitas maupun kualitas, sehingga menjadikan proses pembayaran Kenaikan Gaji Berkala berjalan sesuai SOP yang berlaku di Dinas Pendidikan Daerah Provinsi Sulawesi Utara. Hal ini tentunya menjadi faktor pendukung terhadap pelayanan Kenaikan Gaji Berkala di Dinas Pendidikan Daerah Provinsi Sulawesi Utara.
3. Adapun yang menjadi faktor penghambat dalam pembayaran Kenaikan Gaji Berkala sehingga terjadi keterlambatan dalam penerbitan SK Kenaikan Gaji Berkala adalah kurangnya sarana dan prasarana penunjang berupa Komputer, Printer dan Jaringan Wifi yang sering mengalami gangguan juga proses birokrasi penandatanganan SK Kenaikan Gaji Berkala yang masih tergolong panjang

Referensi

- [1] I. Pangkey and M. I. R. Rantung, *Manajemen Pelayanan Publik*. Surakarta, Jawa Tengah: Tahta Media Group, 2023. [Online]. Available: <https://tahtamedia.co.id/index.php/issj/article/view/517/513>
- [2] D. S. R. Siwij, S. B. Kairupan, and A. G. P. Gurning, "Public Services at the Population and Civil Registration Office of Minahasa Regency," *IAPA Proc. New Public Gov. Reflect. Adm. Sci.*, 2023, doi: <https://doi.org/10.30589/proceedings.2023.888>.
- [3] A. R. Dilapanga, "Responsivitas Pelayanan Publik Di Era Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (Ppkm) Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow," *J. Adm. J. Kaji. Kebijak. dan Ilmu Adm. Negara*, vol. 3, no. 1, pp. 28–34, 2021, [Online]. Available: <https://ejurnal.unima.ac.id/index.php/administro/article/view/2052/926>
- [4] *Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009*

- Tentang Pelayanan Publik*. Indonesia, 2009.
- [5] M. S. P. Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revi. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2020.
- [6] A. A. A. P. Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, 10th ed. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset, 2011.
- [7] G. Sugiyarso and F. Winarni, *Manajemen Keuangan*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta, 2005.
- [8] A. S. Ruky, *Sistem Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT. Gramedia, 2001.
- [9] Mulyadi, *Sistem Akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat, 2008.
- [10] Pemerintah Pusat, *Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 5 Tahun 2024 tentang Perubahan Kesembilan Belas atas Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 1977 tentang Peraturan Gaji Pegawai Negeri Sipil*. Indonesia, 2024. [Online]. Available: <https://peraturan.bpk.go.id/Details/276755/pp-no-5-tahun-2024>
- [11] Pemerintah Pusat, *Undang-undang (UU) Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah*. Indonesia, 2014. [Online]. Available: <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38685/uu-no-23-tahun-2014>
- [12] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, 4th ed. Alfabeta, 2022.
- [13] L. J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Cetakan ke. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset, 2017.
- [14] F. Tjiptono and G. Chandra, *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset, 2020.
- [15] Harbani Pasolong, *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta, 2010.



© 2024 by the authors. Licensee Administro Journal

This article is an open access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).