

NILAI-NILAI ETIK DALAM PELAYANAN PUBLIK: Praktik pada Dinas Pendidikan di Kota Padangpanjang

Dasman Lanin dan Syamsir

Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang
Email: dasman_lanin@gmail.com

Abstract

The objective of this study is to describe the ethical values of public service among public service personnel at Department of Education in Padangpanjang City. This study uses a quantitative approach with the type of ex post-facto. Population in this consisted of 10,864 individuals of heads of household in two districts and 16 villages of Padangpanjang. Sample was taken in two stages, cluster sampling and proportional stratified random sampling. Data were collected through questionnaires and analyzed using a statistical percentage, mean, and other central tendency according to research interests. Results of this study indicated that the ethical values of public service among public service personnel at the Department of Education in Padangpanjang City has not been well implemented.

Key words: *ethical values, attitudes, public service, educational service*

Pendahuluan

Pelayanan publik pada berbagai sektor publik di Indonesia masih sering diwarnai oleh berbagai disorientasi dan merupakan bahagian dari warisan masa lalu. Meskipun berbagai kebijakan yang baru telah dibuat namun kebijakan tersebut masih belum mampu mengatasi berbagai masalah disorientasi dalam pelayanan publik, termasuk dalam bidang pendidikan. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) di Indonesia kelihatannya masih didominasi untuk aparatur dibanding untuk kepentingan warga atau rakyat secara langsung.

Berbagai masalah seperti masih rendahnya kemampuan SDM dalam melayani kebutuhan dan kepentingan masyarakat masih sering terjadi di berbagai instansi (Dwiyanto, 2002; Effendi, 2003; Yasril, 2003). Begitu juga pemahaman konsep *good governance* di kalangan aparatur dinas pemerintahan daerah masih terkesan rendah, apalagi penerapannya (Bapenas, 2002). Selain itu potensi Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN) masih tergolong tinggi (ICW, 2004). Begitu juga angka kemiskinan masih tergolong tinggi (sekitar 21%) dan berkorelasi negatif dengan peningkatan belanja daerah yang kaya atau *rich* (Lewis, 2005; BPS, 2004; Dasman Lanin; 2005).

Pelayanan publik yang terjadi pada ber-

bagai instansi publik di Indonesia belum berorientasi dan belum memiliki misi publik, bahkan cenderung bersikap tidak peduli, tidak responsif dan tidak dilakukan secara profesional dan hal ini berakibat kepada pengguna pelayanan (Kurniawan & Puspitosari (2007). Artinya, pengguna pelayanan sering dihadapkan kepada dua pilihan (*choice*) yang bersifat memaksa (*coercion*) dan tak mengenakan sama sekali (*meng-gerutu*). Akhirnya para pengguna pelayanan (warga) terpaksa menggunakan layanan itu secara tidak mengenakan (*dissatisfaction*) atau tidak menggunakan sama sekali (*very dissatisfaction*).

Kondisi seperti digambarkan di atas, berdasarkan observasi pendahuluan, juga terjadi dalam pelayanan publik pada berbagai instansi pemerintahan di Padangpanjang, termasuk pada Dinas Pendidikan. Hal inilah yang mendorong peneliti memfokuskan penelitian ini pada penerapan nilai-nilai etik dalam pelayanan pendidikan di kota padangpanjang. Penelitian ini ingin mendapatkan informasi dan menggambarkan berbagai persoalan tentang penerapan nilai-nilai etik dalam pelayanan publik bidang pendidikan di Kota Padang-panjang. Oleh karena itu rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: bagaimanakah gambaran atau penerapan nilai-nilai etik aparatur

Hikayat Tabut (Suatu Tinjauan ...

pelayanan publik pada Dinas Pendidikan kota Padang-panjang?

Tinjauan Pustaka

Nilai-nilai etik dalam pelayanan publik secara umum akan terindikasi dan terealisasi atau dapat dilihat dalam sikap para aparatur dalam memberikan pelayanan kepada publik. Persoalan sikap bagi warga di negara-negara timur merupakan hal yang lebih tebal (*thick*) dibandingkan dengan warga UK atau Eropah lainnya. Rasionalitas warga timur, termasuk Indonesia, dapat dikalahkan oleh aspek konasi (emosi). Aspek konasi atau afeksi lebih berat berbanding kognitif. Di samping itu, aspek sikap ini sangat erat kaitannya dengan kepuasan warga sebagai penerima pelayanan publik.

Penelitian mengenai faktor sikap staf ini cukup banyak dilakukan, bahkan ada yang sampai ke ranah etik dan moral yang bersifat transedental. Menurut penelitian Thomson and Mori, (2004) ada dua atribut sikap yang dianggapnya mendukung pelayanan yang optimal terhadap warga, yaitu (1) staf yang ramah dan sopan (*polite and friendly staff*) dan (2) simpatik (*how sympathetic staff were to your needs*). Kedua atribut ini telah dijadikan item penelitian oleh Thomson and Mori sebagai variabel bebas terhadap kepuasan warga, dengan hasil bahwa sikap staf dapat dijadikan prediktor bagi kepuasan warga, signifikansinya adalah positif dan kontribusinya 12%.

Kemudian, berbeda dengan itu, telah ditemukan pula bahwa variabel keberadaban atau kesopanan (*courteous*) tidak berhubungan secara signifikan dengan kepuasan dan begitu juga variabel perhatian (*attentiveness*) juga tidak signifikan dengan kepuasan warga (Froehle, 2006). Meskipun demikian, penelitian Parasuraman et al., (1988) menyatakan *responsiveness, assurance, and empathy*, atau *responsiveness and rapport*; (Kettinger & Lee, 2005) menemukan kesignifikan hubungan terhadap kepuasan warga.

Perry and Thomson (2006) juga memperkuat posisi sikap staf ini dengan mengatakan bahwa komitmen penyedia (*provider*) pada orang yang dilayani (*significant commitment beyond oneself*) adalah salah satu dimensi kunci pelayanan publik. Vigoda-Gadot (2006) menjadikan variabel bebas *sikap staf* ini dengan nama dan atribut yang lebih tegas, yaitu dengan variabel *etik* dengan atribut (1) jujur, tulus dan tidak memihak (*impartial and honest*) dan (2)

hubungan yang hangat dan sama (*equal and fair*) dan (3) tidak menyimpang dari norma moral yang baik (*deviations from good moral norms are rare*).

Ketiga atribut ini banyak kesamaannya dengan yang dirumuskan oleh O'Kelly dan Dubnick (2005) yaitu diperlukan sikap staf yang (1) memiliki hubungan yang menyesuaikan dan berfikir strategis (*adaptive and strategic bureaucrat*), (2) moralis dan berbudi luhur (*moralist and virtuous bureaucrat*) dan (3) birokrat yang adil (*just bureaucrat*). Ternyata variabel Etik dari Vigoda-Gadot ini berhubungan sangat erat dengan kepuasan warga di Israel, yang diselidikinya dalam jumlah data lima tahun dan dengan pendekatan longitudinal. Bahkan hubungan positif yang signifikan atau yang sangat rapat tersebut, dijelaskannya dengan tegas bahwa variabel etik dapat dijadikan prediktor SWS (*satisfaction with service*) dan kontribusinya ditemukan sebesar 35%.

Jika dibandingkan kontribusi variabel sikap staf antara yang ditemukan Thomson and Mori dengan yang ditemukan oleh Vigoda-Gadot di atas, maka selisih kontribusinya sangat besar yaitu sebesar 23% (12% berbanding 35%). Ini sebuah perbedaan yang hebat, meskipun kedua penelitian ini sama-sama memiliki signifikansi yang positif terhadap kepuasan warga.

Barangkali, perbedaan ini lebih disebabkan oleh kualitas atribut yang mereka gunakan berjarak tebal dan jumlah item yang digunakan Vigoda-Gadot juga lebih banyak. Vigoda-Gadot nampaknya memilih term yang betul-betul inti-yang mendasar dari etik yang melandasi sikap staf atau birokrat, sementara Thomson and Mori menggunakan atribut-luar dari etik itu sendiri, yang berupa nilai-nilai keseharian yaitu ramah, sopan dan simpatik. Jadi isi (konten) konstruksinya memperlihatkan perbedaan yang jelas.

Berdasar pengalaman mereka di atas maka faktor sikap staf atau etik yang diselidiki adalah mengakomodasi kelima atribut tersebut, dengan pertimbangan, supaya sikap dan etika staf atau birokrat pelayanan sektor publik semakin berorientasi pada kebutuhan warga. Selain itu juga akan mendidik dan membelajarkan staf untuk semakin menerapkan nilai nilai yang demokratis. Alasan lainnya adalah pertimbangan *setting* dan lokus penelitian ini, yaitu berada di lingkungan

komunitas warga yang bernilai budaya mementingkan hubungan sosial keseharian, dimana moral dan etik menjadi perhatian yang mereka kedepankan. Apalagi lokus penelitian ini memiliki nilai filosofi etik-religius (ukhuwah Islamiah yang rapat).

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif (*quantitative approach*) dengan jenis penelitian *ex-post-facto*. Artinya data penelitian ini sudah tersedia dalam bentuk gambaran nilai-nilai etik yang ditampilkan aparatur pelayan publik dalam pelayanan pendidikan yang diprogramkan oleh kota selama ini. Warga telah mengalami dan berinteraksi dengan aparatur pelayanan tersebut yang dalam bekerja telah menampilkan nilai-nilai etik dalam memberikan pelayanan pendidikan kepada warga dan dialami oleh warga sebagai penerima layanan. Data persepsi warga tentang nilai-nilai etik aparatur inilah yang diambil secara kuantitatif.

Populasi penelitian ini adalah individu yang menjadi Kepala Keluarga (KK) di Padangpanjang. Menurut Biro Statistik Padangpanjang (2007) berjumlah 10.864 KK, yang tersebar dalam dua kecamatan dan 16 kelurahan, dengan karakteristik pinggir kota dan pusat kota. Sampel ditarik dengan dua tahap yaitu (1) dengan teknik *cluster sampling* dan (2) dengan teknik *pro-portional stratified random sampling*. Teknik *cluster sampling* digunakan untuk mendapatkan sampel yang mewakili kulurahan yang berada di pusat kota dan yang berada di pinggir kota pada masing masing kecamatan. Dengan demikian terpilihlah empat buah kelurahan, yaitu kelurahan Koto Katik, Guguk Malintang, Silaing Bawah, dan Bukit Surungan. Untuk menentukan sampel individual sebagai unit analisis digunakan penarikan sampel berdasarkan teknik *proportional stratified random sampling*. Rumus yang digunakan untuk menarik sampel dari klasternya adalah rumus atau formula Slovin dengan memprediksi *standard erornya* sebesar 2 persen. Berdasarkan formula Slovin ini diperoleh sampel secara fit sebesar 528 KK.

Alat pengumpul data yang digunakan adalah angket, yang dikembangkan berdasarkan indikator yang dimiliki variabel melalui proses validitas isi (*content validity*) dengan rancangan kisi-kisi. Sedangkan untuk menguji angket di lapangan, baik validitas angket maupun reliabilitasnya dilaksanakan uji coba (*try-out*)

angket dan menganalisisnya dengan menggunakan formula *produc-moment* dan *alpha* yang dibantu oleh program komputer SPSS. Data penelitian ini dianalisis dengan menggunakan statistik berupa persentase, mean dan kecenderungan sentral lainnya sesuai dengan kepentingan penelitian.

Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian ini dikemukakan dalam kerangka laporan sebagai berikut, yaitu (1) gambaran ringkas Dinas Pendidikan Kota Padangpanjang berkaitan dengan visi dan misi, tujuan, sasaran, tugas pokok, fungsi, dan struktur tata kerja, (2) gambaran keadaan pendidikan yang berkaitan dengan fisik, kapasitas dan teknis pendidikan yang disediakan kota, (3) gambaran profesionalisme aparatur pelayanan publik bidang pendidikan, dan (4) gambaran nilai etik aparatur pelayanan publik bidang pendidikan di kota Padangpanjang.

Gambaran Ringkas Dinas Pendidikan Kota Padangpanjang

Dinas Pendidikan Kota padangpanjang memiliki visi berpandangan jauh ke depan dan berkarya agar tetap konsisten dan dapat eksis, antisipatif, inovatif dan produktif dalam melayani warga. Kerana itu *visinya* adalah terwujudnya Padangpanjang Kota Serambi Mekah sebagai kota tujuan pendidikan yang bernuansa Islami. Adapun *misi* dinas ini adalah: (1) membangun kecerdasan Islami pada usia dini, (2) membangun jiwa enterpreneurship Islam siswa, (3) membangun konsep Pendidikan Islami, (4) pewarisan nilai budaya *adat basandi syarak, syarak basandi kitabullah* (ABS_SBK), (5) membangun kualitas Pendidikan dengan standar kompetensi nasional, (6) mengoptimalkan partisipasi masyarakat, (7) mengoptimalkan akses Pendidikan, (8) meningkatkan efektifitas dan efisiensi penyelenggaraan Pendidikan (Renstra Dinas Pendidikan Kota Padangpanjang Tahun 2004-2008).

Berdasar Struktur Organisasi dan Tata Kerja Kota, Dinas Pendidikan dasar dan menengah adalah dinas yang memiliki tugas pokok melaksanakan sebagian urusan wajib yang menjadi otoritas pemerintahan kota di bidang Pendidikan. Untuk menyelenggarakan tugas tersebut dinas Pendidikan mempunyai fungsi: (1) perencanaan, perumusan kebijakan teknis di bidang Pendidikan, Kepemudaan,

Hikayat Tabut (Suatu Tinjauan ...

Olah raga dan Perpustakaan, (2) pemberian izin dan pelaksanaan pelayanan umum, (3) pembinaan terhadap Unit Pelaksanaan Teknis Dinas, (4) pengurusan urusan ketatausahaan dinas Pendidikan dan (5) pelaksanaan tugas-tugas lain yang diserahkan Kepala Daerah sesuai dengan bidang Pendidikan, Kepemudaan, Olah raga dan Perpustakaan (pasal 4 Perda No.22/2004).

Struktur dan Tata Kerja Dinas terdiri dari: (1) Kepala Dinas, (2) Bagian tata usaha, (3) bidang perencanaan, (4) bidang pendidikan TK dan SD, (5) bidang pendidikan SLTP dan SLTA, (6) bidang pendidikan luar sekolah, seni budaya, pemuda dan olah raga, (7) UPTD sanggar kegiatan belajar (SKB), (8) UPTD SLTP, (9) UPTD SLTA, (10) UPTD perpustakaan, dan (11) kelompok jabatan fungsional (pasal 5 bahagian III Perda kota Padangpanjang No 28 tahun 2004). Adapun pembagian tugas masing-masing bidang tersebut dan pecahan sub-sub organisasinya diatur dalam pasal 6 sampai dengan pasal 25, sedangkan hubungan tata kerja pengangkatan dan pemberhentian serta eselonering diatur dalam pasal 26 sampai pasal 31 Perda kota Padangpanjang No 28 tahun 2004.

Keadaan Pendidikan

1) Keadaan Tenaga Kependidikan

Tenaga SDM yang bekerja di dinas Pendidikan ini, dilihat dari pangkat dapat dikelompokkan dalam tiga tingkatan ditambah dengan kelompok staf dan honorer seperti dalam tabel 1 di bawah ini.

Tabel 1 menunjukkan bahwa tenaga yang ada pada dinas Pendidikan yang berpangkat pembina dan penata berjumlah 82% dan hanya 13% saja tenaga rendah. Artinya dinas ini dari segi tenaga administrasi dapat dikatakan cukup memadai. Kemudian jika dilihat dari segi

tingkat pendidikan mereka maka dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 1. Jumlah Karyawan Menurut Pangkat

No.	Kepangkatan	f	%
1.	Pembina	21	35,0
2.	Penata	28	47,0
3.	Pengatur	8	13,0
4.	Juru Muda, Honorer dan sukarela	3	5,0
Jumlah		60	100%

Sumber : Renstra Dinas Pendidikan Kota Padangpanjang Tahun 2004-2008

Tabel 2. Jumlah Karyawan Berdasarkan Jenis Pendidikan

No	Jenis Pendidikan	f	%
1.	S3 (Doktor)	0	0,0
2.	S2 (Pasca Sarjana)	7	11,7
3.	S1 (Sarjana)	30	50,0
4.	D2 dan D3 (Sarjana Muda)	7	11,7
5.	SLTA/Paket C	14	23,2
6.	SLTP	1	1,7
7.	SD/Paket A	1	1,7
Jumlah		60	100,0

Sumber : Renstra Dinas Pendidikan Kota Padangpanjang Tahun 2004-2008

Persentase tenaga berpendidikan tinggi 73,3% yang terdiri dari D2, D3 (Sarjana Muda, S1 dan S2) berbanding tenaga berpendidikan SLTA, SLTP dan SD (hanya 26,7%). Artinya dari segi komposisi pendidikan, dinas ini memiliki kualifikasi tingkat pendidikan yang termasuk tinggi. Sementara tenaga fungsional pada dinas ini adalah yang berstatus guru yang mengajar dan mendidik siswa pada tingkat TK, Sekolah Dasar, SMP, SMA dan SMK, jumlah mereka pada masing-masing tingkat pendidikan itu dapat dilihat dalam tabel 3 berikut.

Tabel 3. Status Kepegawaian Guru

No	Tingkat Sekolah	Status Kepegawaian					
		PNS		Non PNS		Jumlah	
		f	%	f	%	f	%
1.	TK	28	1,5	62	3,3	90	4,8
2.	Sekolah Dasar	374	20,1	91	4,9	465	25,0
3.	SMP	543	29,2	118	6,3	661	35,6
4.	SMA	203	10,9	105	5,6	308	16,6
5.	SMK	160	8,6	174	9,4	334	18,0
Jumlah		1308	70,4	550	29,6	1858	100,0

Sumber: Dinas Pendidikan Kota Padangpanjang Tahun 2004-2008

Tabel 4. Jumlah Guru Menurut Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Sekolah	Tingkat Pendidikan Guru							
		<S1		S1		S2		Jumlah	
		f	%	f	%	f	%	f	%
1.	TK	83	4,5	7	0,4	0	0,05	90	4,8
2.	Sekolah Dasar	335	18,0	129	6,9	1	0,05	465	25,0
3.	SMP	121	6,5	539	29,0	1	0,0	661	35,6
4.	SMA	52	2,8	251	13,5	5	0,3	308	16,6
5.	SMK	71	3,8	263	14,1	0	0,0	334	18,0
	Jumlah	662	35,6	1189	64,0	7	0,4	1858	100,0

Sumber : Dinas Pendidikan Kota Padangpanjang Tahun 2004-2008

Tabel 5. Jumlah Sekolah dan Daya Tampung (Murid/Siswa)

No.	Tingkat Sekolah	Sekolah						Murid					
		Negeri		Swasta		Jumlah		Negeri		Swasta		Jumlah	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1.	TK	1	1,2	13	15,8	14	17,1	72	0,5	1074	7,5	1146	8,0
2.	Sekolah Dasar/MI	31	37,8	6	7,3	37	45,1	5549	38,7	704	4,9	6253	43,6
3.	SMP /MTsN	6	7,3	5	6,1	11	13,4	2655	18,5	773	5,4	3428	24,0
4.	SMA/MAN/SMK	8	9,7	12	14,6	20	24,4	1348	9,4	2149	15,0	3497	24,4
	Jumlah	46	56,0	36	44,0	82	100	9624	67,2	4700	32,8	14324	100,0

Sumber : Dinas Pendidikan Kota Padangpanjang Tahun 2004-2008

Berdasarkan tabel 3 dapat dipahami bahwa guru yang merupakan pegawai pemerintah lebih banyak berbanding pegawai sekolah swasta, yaitu 70,4% berbanding 29,6%. Sementara guru yang terbanyak itu adalah pada tingkat SMP yaitu sebanyak 35,6% dan pada tingkat SLTA (SMA dan SMK) berjumlah 34,6%, dan hanya 25% yang mengajar atau mendidik di tingkat Sekolah dasar. Adapun pada tingkat TK guru yang berstatus swasta jauh lebih banyak daripada yang berstatus negeri (PNS).

Selanjutnya dilihat dari tingkat pendidikan guru di kota Padang-panjang, maka tabel 4 memberikan gambaran tersebut. Berdasarkan tabel 4 diketahui bahwa perbandingan tingkat pendidikan guru adalah 64% tamat S1, < (dibawah) S1 sebanyak 35,6% dan S2 sebanyak 0,4%. Masih terdapat 14% guru di tingkat sekolah SMP, SMA dan SMK yang berpendidikan <S1 yaitu 6,5% pada tingkat SMP, 3,8% di tingkat SMK dan 2,8% pada tingkat SMA.

2) Keadaan Sarana, Prasarana dan Daya Tampung Siswa

Keadaan sarana, prasarana, dan daya tampung siswa di Padangpanjang dapat diketahui keadaannya melalui tabel 5.

Berdasarkan tabel 5 dipahami bahwa tingkat TK sekolah swasta jauh lebih banyak

sekolah dan muridnya berbanding sekolah pemerintah. Sementara pada tingkat SD/MI, SMP/MTs, peranan swasta semakin kecil. Khusus untuk tingkat SMA/MA dan SMK peranan swasta lebih besar lagi. Artinya peranan pemerintah kota Padangpanjang hanya pada tingkat SD/MI, SMP/ MTs yang lebih tinggi, baik jumlah sekolahnya ataupun daya tampung (murid dan siswa) pada sekolah tersebut.

Profesionalisme Aparatur Pelayanan Pendidikan

Gambaran profesionalisme aparatur pelayanan publik bidang pendidikan di Padangpanjang, datanya dikumpulkan dengan menggunakan indikator; (1) staf yang kompeten, *competent staff*, (2) staf yang berperilaku adil, *being treated fairly*, (3) berpengetahuan dan terlatih di bidangnya, *knowledgeable employees are better trainee*, melalui angket yang telah dikembangkan secara valid. Dari data yang dikumpulkan melalui 528 responden, keadaannya dapat diketahui dalam klasifikasi pada tabel 6.

Berdasarkan data yang dikemukakan tabel 6 dapat diketahui bahwa tingkat profesionalisme pelayanan bidang pendidikan di Padang-panjang, kondi-sinya sedikit cenderung tinggi, yaitu sebanyak 55,28% dan yang berkategori rendah ada sebanyak 44,72%.

Tabel 6. Profesionalisme Pelayan Publik Bidang Pendidikan Padangpanjang

No	Tingkat Profesionalisme	F	%	Ket
1.	Tinggi	292	55,28	Mean = 30,91
2.	Rendah	236	44,72	
J u m l a h		528	100,00	

Sumber: Data Olahan Penelitian

Nilai Etik Aparatur Pelayanan Pendidikan

Gambaran nilai etik atau sikap aparatur pelayanan publik bidang pendidikan di Padangpanjang, datanya dikumpulkan dengan menggunakan indikator; (1) ramah dan sopan, *polite and friendly staff*, (2) simpatik, *how sympathetic staff were to your needs*, (3) jujur, tulus dan tidak memihak, *impartial and honest, just bureaucrat*, (4) hubungan yang baik dan sama, *equal and fair*, (5) menghindari moral yang kurang baik, *deviations from good moral norms are rare*, (6) menyesuaikan dan berfikir strategis, *adaptive and strategic bureaucrat* (7) moralis & berbudi luhur, *moralist and virtuous bureaucrat*, melalui angket yang telah dikembangkan secara valid. Dari data yang dikumpulkan melalui 528 responden, keadaannya dapat diketahui dalam klasifikasi berikut.

Tabel 7. Keadaan Nilai Etik (Sikap) Aparatur Pelayanan Pendidikan Padangpanjang

No	Keadaan Sikap	F	%	Ket
1.	Tinggi	282	53,31	Mean = 71,19
2.	Rendah	246	46,69	
J u m l a h		528	100,00	

Sumber: Data Olahan Penelitian

Berdasarkan data yang dikemukakan di atas dapat diketahui bahwa sikap aparatur pelayanan bidang pendidikan di Padangpanjang, kondisinya sedikit cenderung tinggi, yaitu sebanyak 53,31% dan yang berkategori rendah ada sebanyak 46,69%.

Gambaran atau keadaan profesionalisme pelayanan bidang pendidikan, yang cenderung berkategori tinggi sebanyak 55,28% atau sudah cenderung profesional dan masih banyak yang belum profesional yaitu ada sebesar 44,72% (Tabel 6). Gambaran ini juga sejalan dengan data keadaan karyawan, dimana mereka sebanyak 61,7% sudah berpendidikan S1 ke atas atau 50% sarjana dan 11,7% S2 (Tabel 2). Begitu juga guru yang ada di Padangpanjang,

yang berpendidikan S1 ada sebanyak 64% dan S2 sebanyak 0,4% (Tabel 4). Artinya dapat dimaknai bahwa baik data yang dihimpun dari warga maupun dari ciri-ciri latar belakang pendidikan aparatur yang terlibat dalam dunia pendidikan Padangpanjang dapat dikatakan bahwa tenaga kependidikan di Padangpanjang, baik yang bekerja di sekolah sebagai guru maupun yang bekerja pada jajaran kantor dinas Pendidikan sudah menggambarkan karakteristik yang mendekati karakteristik profesional, dengan kemiripan ciri-ciri yang dikemukakan dalam indikator penelitian ini yaitu: (1) staf yang kompeten, *competent staff*, (2) staf yang berperilaku adil, *being treated fairly*, (3) berpengetahuan dan terlatih di bidangnya, *knowledgeable employees are better trainee* (Thomson and Mori, 2004; Froehle, 2006; George, 1999; Mintzberg, 1989). Jadi, ketiga ciri-ciri profesionalisme ini baru dimiliki sebanyak 55,28% tenaga kependidikan di Padangpanjang.

Selanjutnya gambaran nilai etik atau sikap aparatur pelayanan bidang pendidikan, yang cenderung berkategori tinggi sebanyak 53,31% atau sudah cenderung memiliki sikap yang baik sesuai harapan dan masih banyak yang belum memiliki sikap pelayanan yang diharapkan yaitu ada sebesar 46,69% (Tabel 7). Sikap-sikap aparatur yang baik sesuai dengan harapan warga yang dimaksud adalah berdasarkan pada konsep, teori dan pandangan ahli pelayanan publik, sebagaimana yang telah dikemukakan dalam kajian teori penelitian ini yaitu; (1) ramah dan sopan, *polite and friendly staff*, (2) simpatik, *how sympathetic staff were to your needs*, (3) jujur, tulus dan tidak memihak, *impartial and honest, just bureaucrat*, (4) hubungan yang baik dan sama, *equal and fair*, (5) menghindari moral yang kurang baik, *deviations from good moral norms are rare*, (6) menyesuaikan dan berfikir strategis, *adaptive and strategic bureaucrat* (7) moralis & berbudi luhur, *moralist and virtuous bureaucrat* (Thomson and Mori, 2004; Froehle, 2006; Dabholkar, 1993; O'Kelly dan Dubnick, 2005; Parasu-raman et al., 1988; Kettinger & Lee, 2005; Perry and Thomson, 2006; Vigoda-Gadot, 2006).

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan sebelumnya, dapat dikemukakan beberapa kesimpulan dalam

penelitian sebagai berikut.

1. Gambaran atau keadaan profesio-nalisme pelayanan bidang pendidikan di Padangpanjang ternyata sebanyak 55,28% telah berkategori tinggi atau sudah cenderung profesional dan masih ada sebesar 44,72% yang belum profesional. Gambaran ini juga sejalan dengan data keadaan karyawan, dimana mereka sebanyak 61,7% baru yang sudah berpendidikan S1 keatas (50% sarjana dan 11,7% S2). Begitu juga guru yang ada di Padangpanjang, baru sebanyak 64% yang berpendidikan S1 dan sebanyak 0,4% S2.
2. Gambaran nilai etik atau sikap aparatur pelayanan bidang pendidikan di Padangpanjang ternyata sebanyak 53,31% sudah cenderung memiliki sikap yang baik sesuai harapan dan masih banyak yang belum memiliki sikap kepelayanan yang diharapkan yaitu ada sebesar 46,69%.

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dari penelitian ini, maka kepada pemerintahan kota Padang-panjang bahwa baik secara kuantitatif maupun secara kualitatif, baik menurut ciri-ciri profesionalisme aparatur maupun menurut ciri-ciri nilai etik atau sikap aparatur yang telah diidentifikasi penelitian ini, diharapkan profesio-nalisme dan nilai-nilai etik atau sikap dalam pelayanan pendidikan ditingkatkan terus secara bertahap dan berkelanjutan, sehingga kota memiliki aparatur pendidikan yang betul-betul memiliki apa yang dituntut oleh tenaga yang profesional dan memiliki nilai-nilai etik atau sikap tenaga kependidikan yang baik dalam pelayanan pendidikan sesuai harapan warga.

Daftar Rujukan

Bappenas. (2002). **Tingkat Pemahaman Aparatur Pemerintah Terhadap Prinsip-prinsip Tata Pemerintahan yang Baik**. (Hasil Penelitian). Jakarta: Sekretariat Pengembangan *Public Good Governance*, Badan Perencanaan Pembangunan Nasional (Bappenas), <http://good-governance.bappenas.go.id>.

BPS. (2004). **Biro Pusat Statistik Indonesia**. Jakarta: Kantor BPS.

Dabholkar, P.A. (1993). *Customer Satisfaction and Service Quality: Two Constructs or One?*. dalam Cravens, D.W. and P.R. (eds.). **Enhancing Knowledge**

Development in Marketing. Chicago: American Marketing Association.

Dasman Lanin. (2005). **Pemilihan Kepala Daerah: sebuah model demokrasi langsung**. *International Seminar and Workshop Paper: Colaboration between Indiana University USA and Political Science Department*. Faculty of Social Science UNP Padang. Padang: Fasilitator team.

Dwiyanto, A., *et al.* (2002). **Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia**. Yogyakarta: PSKK UGM.

Effendi, Sofian. (2003). *Pembangunan Kualitas Manusia, Suatu perspektif Adminsitarsi Negara*. dalam **Membangun Martabat Manusia, Peran Ilmu-Ilmu Sosial dalam Pembangunan**. (Penyunting, Sofian Effendi, Syafri Sairin, M. Alwi Dahlan). Yogyakarta: Gajah Mada Press.

Froehle, C.M. (2006). *Service personnel, technology, and their interaction in influencing customer satisfaction*. **Decision Sciences**. Volume 37 Number 1, February 2006. Jounal Compilation © 2006, Decision Sciences Institute.

George, K. (1999). **A two-way street: Institutional dynamics of modern administrative state**. Pittsburgh, PA: University of Pittsburgh Press.

ICW. (2004). **Laporan Akhir Tahun 2004. Indonesia Corruption Watch**. Jakarta: ICW.

Kettinger & Lee. (2005). *The use of computer-mediated communication in an interganizational contex*. **Decision Science**. 28 (3), 513-556.

Kurniawan, J. L., & Puspitosari, H. (2007). **Wajah Buram Pelayanan Publik**. Jakarta: Malang Corruption Watch dan YAPPIKA.

Lewis, B. D. (2005). *Indonesia Local Government Spending, Taxing and Saving: an Explanation of Pre-and Post-Decentralization Fiscal Outcomes*. **Asian Economic Jurnal**. 2005, Vol 19, No. 3.

Mintzberg, H. (1989). **Mintzberg on Management: Inside Our Strange World of Organization**. London dan New York: Collier Macmillan Publishers dan The Free Press; A Devision of

Hikayat Tabut (Suatu Tinjauan ...

- Macmillan, Inc.
- O'Kelly, C., & Dubnick, M. J. (2005). *Taking Tough Choices Seriously: Public Administration and Individual Moral Agency*. **Journal of Public Administrasion Research and Theory**. Volume 16, Oxford University Press.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). *A conceptual model of service quality and its implications for future research*. **Journal of Marketing**, Volume 49.
- Perry, J. L., & Thomson, A M. (2006). *Service with a Smile*. **Journal of Public Administrasion Research and Theory**. 25 January 2006, Oxford University Press.
- Thomson, W & Mori,. (2004). **Costumer satisfaction with key public services**, www.cabinetoffice.gov.uk/opsr
- Vigoda-Gadot, E., (2006). *Citizens' perceptions of politics and ethics in public administration: A Five-Year National Study of Their Relationship to Satisfaction with Services, Trust in Governance, and Voice Orientations*, **Journal of Public Administrasion Research and Theory**, Volume 17, Oxford University Press
- Yasril Yunus, Dasman Lanin, Safnil Effendi, Aldri Frinaldi, Syamsir dan Jumiati, (2003). **Karakteristik PNS dalam Penempatan Jabatan pada Pemerintahan Lokal Provinsi Sumatera Barat**. Padang: Balitbangda Sumbar.