

**PERSEPSI GURU TENTANG PELAYANAN KENAIKAN PANGKAT  
DI DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN LIMA PULUH KOTA**

**SKRIPSI**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Pendidikan (S1) Jurusan Administrasi Pendidikan FIP UNP*



**Oleh**

**Dani Rahman Zainal**

**1200253/2012**

**JURUSAN ADMINISTRASI PENDIDIKAN  
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
2017**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

PERSEPSI GURU TENTANG PELAYANAN KENAIKAN PANGKAT DI DINAS  
PENDIDIKAN KABUPATEN LIMA PULUH KOTA

Nama : Dani Rahman Zainal  
NIM/BP : 1200253/2012  
Jurusan : Administrasi Pendidikan  
Fakultas : Ilmu Pendidikan

Padang, 3 Februari 2017

Disetujui oleh:

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Dr. Jasrial, M.Pd  
NIP. 19610603 198602 1 001



Dr. Hanif Alkadri, M.Pd  
NIP. 19670921 200801 1 010

Mengetahui:

Ketua Jurusan Administrasi Pendidikan



Dra. Anisah, M.Pd  
NIP. 19630614 198903 2 001

HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi Jurusan  
Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan  
Universitas Negeri Padang

Persepsi Guru Tentang Pelayanan Kenaikan Pangkat  
Di Dinas Pendidikan Kabupaten Lima Puluh Kota

Nama : Dani Rahman Zainal  
Nim/BP : 1200253/2012  
Jurusan : Administrasi Pendidikan  
Fakultas : Ilmu Pendidikan

Padang, 3 Februari 2017

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Ketua : Dr. Jasrial, M.Pd	
2. Sekretaris : Dr. Hanif Alkadri, M.Pd	
3. Anggota : Drs. Irsyad, M.Pd	
4. Anggota : Nellitawati, S.Pd, M.Pd	
5. Anggota : Dr. Rifma, M.Pd	

### SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar karya saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim.

Padang, Februari 2017  
Yang menyatakan,



Dani Rahman Zainal  
NIM/TM. 1200253/2012

## HALAMAN PERSEMBAHAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan,  
maka apabila kamu telah selesai (dari satu urusan), kerjakanlah dengan  
sungguh-sungguh (urusan) yang lain. Dan kepada Tuhan Mu lah hendaknya  
kamu berharap.*

*(QS. Al – Insyirah : 6 - 8)*

*Bismillahirrahmanirrahim*

*Alhamdulillah. . . dani ucapkan rasa syukur dan terima kasih kepada Allah swt.  
Tuhan semesta alam yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada  
dani, sehingga dani dapat berada pada titik akhir dari perjalanan panjangku  
mendapatkan gelar Sarjana.*

*Ya Allah. . .Terima kasih banyak karena kasih sayang-Mu lah Engkau selalu  
membuat hati dan semangat dani tegar dalam menempuh perjalanan skripsi  
yang panjang dan penuh melelahkan ini.*

*Sesungguhnya rasa lelah dan putus asa kerap menghampiri diri dani, namun  
setiap perasaan itu muncul dalam ingatanku, harapan dari kedua orang tuaku  
yang menginginkan agar anaknya kelak menjadi orang yang sukses  
menyadarkanku agar bersungguh-sungguh dalam meraih cita-cita.*

*Teruntuk Kedua Orang Tuaku Tercinta*

*Sebuah karya ilmiah bertajuk “Skripsi” ini dani persembahkan untuk kedua  
Orang Tua dani tercinta yang menyayangi dani, melahirkan dani, dan  
membesarkan dani dengan penuh cinta kasih. Ayah “Zainal, B.Sc” yang selalu  
memberikan motivasi kepada dani setiap kali dan setiap saat agar dani selalu  
bersemangat dalam meraih cita-cita dan menjadi orang sukses di masa depan  
dan Ibu “Ns. Tuti Suhartini, S.Kep” yang selalu menyemangati dani melalui  
doa dan masakan “samba ikan,puyuah,sambalado,dll” yang ibu buat semata-  
mata agar dani bersemangat dalam meraih cita-cita.*

*Ayah dan Ibu. . .Maafkanlah dani jikalau dani sering mengeluh, putus asa, dan  
patah semangat ketika dani sering mendapatkan revisi dari dosen pembimbing  
dani, tapi dibalik itu semua ayah dan ibu selalu menyemangati dani agar dani*

*selalu berjuang demi meraih cita-cita. Terima kasih atas doa dan semangat yang ayah dan ibu berikan untuk dani. . .Dani sayang ayah dan ibu.*

*Teruntuk Kakak dan Adikku Tercinta.*

*Kakakku “Annisa Zainal, S.Sos” dan Adikku “M.Hafiz Zainal”. . .Terima kasih telah memberikan semangat dan doa yang mengiringi langkah dani sampai perjuangan terakhir menjadi sarjana. . .Maafkan dani jikalau selama ini kita selalu bertengkar karena hal-hal kecil, tapi di masa depan dani berharap kita dapat akur dan berjuang demi membahagiakan Ayah dan Ibu dimasa tuanya nanti.*

*Teruntuk Saudaraku Tercinta.*

*Teruntuk Bang “Maisan Adip” dan Adik “Nico Rahmat Junior” nan samo marasoan parasaan hiduik di kos Jl. Kaliporong No.2. . .Terima kasih atas semangat dan doa yang mengiringi langkah dani sampai perjuangan terakhir menjadi sarjana dan terima kasih juga untuk Orang Tua dani di keluarga besar “ Atuk Syamsul Bahri & Nenek Syamsurilas Said”.*

*Terima kasih juga dani ucapkan kepada motorku tercinta “Karisma Oren”, Keluarga burung puyuhku tercinta, dan Perkumpulan Kaliki Madu ku tercinta yang telah mengiringi langkah dani siang dan malam, panas dan hujan, sedih dan bahagia dalam menyelesaikan skripsi ini yang (Alhamdulillah) berkat perjuangan mereka, AKU TELAH MENJADI SEORANG SARJANA.*

*Teruntuk Dosen Pembimbingku Tercinta.*

*Terima kasih dani ucapkan untuk Dosen Pembimbing Skripsi dani yang “Gagah dan Ganteng”. . Dosen Pembimbing I Bapak “Dr. Jasrial, M.Pd” dan Dosen Pembimbing II Bapak “Dr. Hanif Al Kadri, M.Pd” yang telah membimbing dani dengan sepenuh hati selama menulis skripsi sehingga dani menjadi sarjana berkat bantuan bapak. . .Maafkan dani jika dani sering bandel selama bimbingan skripsi bersama bapak. . .Semoga PAK JAS dan PAK ARI selalu diberi kesehatan dan keberkahan hidup oleh Allah swt.*

*Teruntuk Konco-Konco arekku Tercinta Perkumpulan Sarjana Muda (PSM).*

*Terima kasih dani ucapkan kepada konco-konco arek dani yang telah menemaniku dan menghiburku dengan kegilaannya selama dani menyelesaikan skripsi, Perkumpulan Sarjana Muda (PSM) yang beranggotakan, yaitu: Afria “Siket “Safitra, Muhammad ”Farel” Syukri, Adib Alhadad, Ihsan “AlGala” Pratama Sy, Arif “Garay” Febri Hendi, Abdul Chalil, Rezy “Budi” Abdulrahman, Panji, Bayu Arsyad, dan Anggi. . .Untuak kawan wak Chalil, Budi, Bayu, Adib, dan Anggi. . .Semoga diberi kemudahan dalam menyelesaikan skripsi dan capek menyusul di wisuda periode Mei 2017 dihhhh. . .Semoga awak sadonyo menjadi orang yang berguna bagi nusa, bangsa, agama, dan orang-orang lain kawan.*

*Teruntuk Konco-Konco Arekku Jurusan Administrasi Pendidikan FIP UNP.*

*Kepada teman-teman seperjuangan BP 2012 di Jurusan Administrasi Pendidikan FIP UNP yang telah menemani dani suka dan duka dalam mengejakan skripsi. . . Untuk Dosen Pembimbing III Adiak Ory Adisky Panin alah mambantu dani dalam hal translate-translate dan Dosen Pembimbing IV Bang Abdayu Chandra Nursya nan alah memotivasi dani dalam hal semangat supaya ndak grogi tampil dimuko urang rami. . . Terima kasih untuak konco palala awak nan alah memberikan momen-momen berksesan salamo bakawan jo wak ko nan isinyo ado: Ayi, Rani Novanda, Budi, Fitri Wahyu, dan Hadio Nevgi Zulatri. . . Untuak kawan kongkow ambo tarimo kasih banyak atas momen-momen nan kece salamo bakawan jo kawan-kawan wak nan isinyo ado: Nikmah Helfani dan Vidya Gusdita. . .*

*Untuak Squad Wisuda Maret 2017 nan isinyo ado Bang Puaikk, Ani TND, Lina, Hana, Shynta, Rita, Erik, Melli Latifah, Bang Dayu, Bang Memen, Bang Am, Bang Rian, Ayi, Rani, Fani, Maya, Lisa, Tira, Fauzi, Ory, Afry, Sukri, dll . . . Samangaik untuak Gelar S.Pd nyo, mudah-mudahan gelar sarjananyo membawa berkah ya vrohhhh. . .*

*Kepada Himpunan Mahasiswa Jurusan Administrasi Pendidikan FIP UNP (HMJ AP FIP UNP). . . Terima kasih atas pengalaman berharganya selama mengikuti organisasi ini selama dua periode (2013/2014 dan 2014/2015). . . Semoga pengalaman ini berguna bagi kita di dalam dunia organisasi.*

*Untuak Junior awak ichi ys, sely, ucok, deded, vindi, kamil, amaik, Merly, enno, lefta, andes, yubi, febi ramadanti, fajar, adek, devi, AP 2013, AP 2014. . . Untuak senior awak kak ocha, cha ul, bang mesriadi, dll dan kasado-sadonyo nan ndak tasabuik namonyo. . . Awak ucapkan tarimo kasih nan alah maagiah support untuak awak salamo mangarajoan skripsi.*

*Terima Kasih Atas Pengalamannya Yang Begitu Berharga, Begitu Bermakna, dan Terlalu Manis Untuk Dilupakan. . . Salam Rindu dan Tetap Semangat Untuk Kita Semua.*

*Kepada semua pihak yang tidak disebutkan satu per satu, tanpa mengurangi rasa hormat dan terima kasih saya, telah membantu, memberi pengalaman berharga, memberi dukungan baik moril maupun materil, hanya terima kasih dan persembahkan kecil ini yang mampu saya persembahkan.*

*Semoga kelak, kita semua dipertemukan pada kesuksesan dan kebahagiaan. Aamiin*

**TERIMA KASIH UNP.**

*Wassalam.*

*Dari Hati Untuk Cinta*

*Dani Rahman Zainal*  
*1200253/2012*



## ABSTRAK

**Judul** : **Persepsi Guru Tentang Pelayanan Kenaikan Pangkat di Dinas Pendidikan Kabupaten Lima Puluh Kota**  
**Penulis** : **Dani Rahman Zainal**  
**NIM / BP** : **1200253 / 2012**  
**Pembimbing** : **1. Dr. Jasrial, M. Pd**  
**2. Dr. Hanif Alkadri, M.Pd**

Penelitian ini dilatarbelakangi dari hasil pengamatan penulis di Dinas Pendidikan Kabupaten Lima Puluh Kota tentang Pelayanan Kenaikan Pangkat yang belum berjalan dengan baik sesuai dengan harapan Guru PNS yang menerima pelayanan. Pertanyaan penelitian yang diajukan adalah seberapa baikkah persepsi Guru tentang: 1) kesederhanaan prosedur pelayanan kenaikan pangkat? 2) keterbukaan pemberian informasi layanan kenaikan pangkat? 3) kepastian pelaksanaan pelayanan kenaikan pangkat? 4) mutu produk layanan kenaikan pangkat? 5) tingkat profesional petugas pemberi layanan kenaikan pangkat?

Jenis penelitian ini bersifat deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah Guru PNS SMP Negeri Se-Kecamatan Payakumbuh Kabupaten Lima Puluh Kota yang berjumlah 111 orang Guru, penarikan sampel penelitian diambil 50 % menggunakan teknik *simple random sampling* dan sampel dalam penelitian ini adalah 55 pegawai. Alat pengumpulan data adalah angket dengan model skala Likert yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Selanjutnya, data diolah dengan rumus rata-rata (Mean).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Persepsi Guru Tentang Pelayanan Kenaikan Pangkat di Dinas Pendidikan Kabupaten Lima Puluh Kota yang ditinjau dari aspek: (1) kesederhanaan prosedur pelayanan berada pada kategori baik dengan skor rata-rata 4,24; (2) keterbukaan informasi pelayanan berada pada kategori baik dengan skor rata-rata 3,62; (3) kepastian pelaksanaan pelayanan berada pada kategori dengan cukup dengan skor rata-rata 2,89; (4) mutu produk pelayanan berada pada kategori baik dengan skor rata-rata 4,08; (5) tingkat profesional petugas berada pada kategori baik dengan skor rata-rata 4,10. Secara keseluruhan Persepsi Guru tentang Pelayanan Kenaikan Pangkat di Dinas Pendidikan Kabupaten Lima Puluh Kota sudah berada pada kategori baik dengan skor rata-rata, yaitu 3,79.

## **KATA PENGANTAR**

Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kepada Allah SWT, yang maha atas segalanya sehingga berkat izin dari Allah SWT, maka penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Persepsi Guru tentang Pelayanan Kenaikan Pangkat di Dinas Pendidikan Kabupaten Lima Puluh Kota”.

Skripsi ini ditulis dalam rangka memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada Jurusan Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang.

Penulisan skripsi ini terlaksana berkat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, baik berupa moril maupun materil. Untuk itu penulis pada kesempatan ini menyampaikan terima kasih kepada :

1. Ketua Jurusan Administrasi Pendidikan dan Sekretaris Jurusan Administrasi Pendidikan
2. Bapak Dr.Jasrial, M.Pd sebagai dosen pembimbing I dan Bapak Dr. Hanif Alkadri, M.Pd sebagai dosen pembimbing II yang penuh perhatian serta kesabaran dalam membimbing dalam menghadapi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Staf dosen beserta pegawai Jurusan Administrasi Pendidikan yang telah memberikan ilmu dan motivasi kepada penulis dalam perkuliahan maupun dalam penulisan skripsi ini.
4. Guru PNS SMP Negeri Se-Kecamatan Payakumbuh Kabupaten Lima Puluh Kota yang telah meluangkan waktu untuk mengisi angket penulis dan mengizinkan penulis melakukan penelitian.
5. Orang tua dan keluarga serta orang tersayang yang telah memberikan motivasi kepada penulis baik materil dan moril dalam menyelesaikan studi S1.

6. Rekan-rekan angkatan 2012 serta mahasiswa Jurusan Administrasi Pendidikan yang telah banyak memberikan motivasi dan masukan yang sangat berharga dalam penulisan skripsi ini.
7. Semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung membantu penulis dalam rangka menyelesaikan skripsi ini.

Semoga segala bantuan yang diberikan dibalas oleh Allah SWT, mudah-mudahan skripsi ini bermanfaat bagi penulis sendiri, lembaga tempat penelitian, dan Jurusan Administrasi Pendidikan serta pembaca pada umumnya.

Penulis telah berupaya dengan maksimal untuk menyelesaikan skripsi ini, namun penulis menyadari baik isi maupun penulisan masih belum sempurna untuk itu kepada pembaca, penulis mengharapkan saran dan kritikan yang sifatnya membangun demi kesempurnaan di masa yang akan datang.

Padang, Februari 2017

**Dani Rahman Zainal**  
**NIM. 1200253/2012**

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>vii</b>
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	7
C. Pembatasan Masalah .....	7
D. Perumusan Masalah.....	8
E. Tujuan Penelitian.....	8
F. Pertanyaan Penelitian .....	8
G. Kegunaan Penelitian.....	9
 <b>BAB II KAJIAN TEORI</b>	
A. Persepsi.....	11
B. Pelayanan .....	12
1. Pengertian Pelayanan .....	12
2. Pengertian Pelayanan Publik.....	13
3. Asas Pelayanan Publik .....	16
4. Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik .....	17
5. Kualitas Pelayanan Publik.....	29
6. Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik .....	21
C. Kenaikan Pangkat.....	21
1. Manajemen PNS .....	21
2. Pengertian Kenaikan Pangkat .....	23
3. Tujuan Kenaikan Pangkat .....	24
4. Masa Kenaikan Pangkat .....	24
5. Jenis Kenaikan Pangkat .....	25
6. Angka Kredit Guru PNS .....	28

D. Indikator Pelayanan Kenaikan Pangkat .....	31
E. Kerangka Konseptual .....	44
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian .....	45
B. Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	45
C. Populasi dan Sampel .....	46
D. Jenis dan Sumber Data .....	48
E. Instrumen Penelitian .....	48
F. Pengumpulan Data .....	51
G. Teknik Analisis Data .....	51
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Deskripsi Data Hasil Penelitian.....	53
B. Pembahasan Hasil Penelitian .....	65
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan.....	82
B. Saran.....	83
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>84</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>87</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
Tabel 1. Tabel Pangkat, Golongan dan Ruang PNS .....	23
Tabel 2. Populasi Guru PNS SMP Negeri Se-Kecamatan Payakumbuh Kabupaten Lima Puluh Kota .....	47
Tabel 3. Sampel Guru PNS SMP Negeri Se-Kecamatan Payakumbuh Kabupaten Lima Puluh Kota .....	48
Tabel 4. Persepsi Guru Tentang Pelayanan Kenaikan Pangkat di Dinas Pendidikan Kabupaten Lima Puluh Kota pada aspek Kesederhanaan Prosedur Pelayanan .....	54
Tabel 5. Persepsi Guru tentang Pelayanan Kenaikan Pangkat di Dinas Pendidikan Kabupaten Lima Puluh Kota pada aspek Keterbukaan Informasi Pelayanan .....	56
Tabel 6. Persepsi Guru tentang Pelayanan Kenaikan Pangkat di Dinas Pendidikan Kabupaten Lima Puluh Kota pada aspek Kepastian Pelaksanaan Pelayanan .....	58
Tabel 7. Persepsi Guru tentang Pelayanan Kenaikan Pangkat di Dinas Pendidikan Kabupaten Lima Puluh Kota pada aspek Mutu Produk Pelayanan .....	60
Tabel 8. Persepsi Guru tentang Pelayanan Kenaikan Pangkat di Dinas Pendidikan Kabupaten Lima Puluh Kota pada aspek Tingkat Profesional Petugas..	62
Tabel 9. Rekapitulasi Skor Rata-Rata .....	64

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran</b>	<b>Halaman</b>
Lampiran 1. Kisi-kisi Angket Penelitian.....	87
Lampiran 2. Angket Penelitian .....	89
Lampiran 3. Analisis Hasil Uji Coba Angket .....	96
Lampiran 4. Tabulasi Uji Coba Angket Penelitian .....	102
Lampiran 5. Data Mentah Hasil Penelitian .....	103
Lampiran 6. Surat Izin Penelitian Dari Jurusan Administrasi Pendidikan.....	105
Lampiran 7. Surat Izin Peneltian dari Dinas Pendidikan Kabupaten Lima Puluh Kota.....	106
Lampiran 8. Surat Pernyataan telah Melaksanakan Penelitian Oleh SMP N 1 Kecamatan Payakumbuh .....	107
Lampiran 9. Surat Pernyataan telah Melaksanakan Penelitian Oleh SMP N 2 Kecamatan Payakumbuh .....	108
Lampiran 10. Surat Pernyataan telah Melaksanakan Penelitian Oleh SMP N 3 Kecamatan Payakumbuh .....	109
Lampiran 11. Surat Pernyataan telah Melaksanakan Penelitian Oleh SMP N 4 Kecamatan Payakumbuh .....	110
Lampiran 12. Tabel nilai rho dan tabel <i>r Product Moment</i> .....	111

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 tentang Pedoman Pelayanan Publik, menjelaskan pengertian pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Diperjelas lagi Dalam pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan pengertian 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.

Praktek penyelenggaraan pelayanan di Indonesia dewasa ini masih penuh dengan ketidakpastian biaya, waktu dan cara pelayanan. Waktu dan biaya pelayanan tidak pernah jelas bagi para pengguna pelayanan. Hal ini terjadi karena prosedur pelayanan tidak pernah mengatur kewajiban dari penyelenggara pelayanan dan hak dari warga sebagai pengguna. Prosedur cenderung hanya mengatur kewajiban warga ketika berhadapan dengan unit pelayanan.

Di samping itu juga sering dilihat adanya tindakan dan perilaku oknum pemberi pelayanan yang tidak sopan, tidak ramah, dan diskriminatif. Sebagai konsekuensi logisnya, dewasa ini kinerja pemerintah sebagai pelayan publik banyak menjadi sorotan, terutama sejak timbulnya iklim yang lebih demokratis dalam pemerintahan. Rakyat mulai mempertanyakan akan nilai yang mereka peroleh atas pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah. Semua permasalahan tersebut, pada hakekatnya tidak perlu terjadi secara drastis dan dramatis sebagaimana yang pernah dialami selama ini, seandainya pemerintah dan aparatur pemerintahannya memiliki kredibilitas yang memadai dan kewibawaan yang dihormati oleh rakyatnya. Pemerintah yang memiliki etika dan moralitas yang tinggi dalam menjalankan kewenangan pemerintahannya, tentu memiliki akuntabilitas dan penghormatan yang tinggi pula terhadap tuntutan aspirasi dan kepentingan masyarakat yang dilayaninya. Dalam pemerintahan yang demikian itu pula iklim keterbukaan, partisipasi aktif dan pemberdayaan masyarakat dapat diwujudkan, sebagai manifestasi

dari gagasan yang dewasa ini mulai dikembangkan, yaitu penerapan etika dalam pelayanan, efektifitas dan efisiensi dalam pemberian pelayanan serta peningkatan kualitas sumber daya manusia.

Melihat betapa kompleksnya masalah yang terjadi dalam praktek penyelenggaraan pelayanan, maka upaya penerapan etika pelayanan di Indonesia menuntut pemahaman dan sosialisasi yang menyeluruh, dan menyentuh semua dimensi persoalan yang dihadapi oleh birokrasi pelayanan. Hal ini terjadi karena disatu sisi tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan semakin besar sementara praktek penyelenggara pelayanan tidak mengalami perubahan yang berarti. Masyarakat setiap waktu menuntut pelayanan publik yang berkualitas, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan.

Pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang birokrat untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat adalah dalam pelayanan publik kenaikan pangkat bagi Guru PNS. Kenaikan pangkat adalah penghargaan yang diberikan kepada setiap Pegawai Negeri Sipil yang bersangkutan terhadap Negara. Kenaikan pangkat dimaksudkan sebagai dorongan kepada Pegawai Negeri Sipil untuk lebih meningkatkan pengabdianya.

Semua Pegawai Negeri Sipil berhak untuk mendapatkan kenaikan pangkat sebagai hasil dari kerjanya, termasuk juga profesi Guru PNS berhak

mendapatkan kenaikan pangkat sebagai bentuk penghargaan terhadap hasil kerjanya untuk mencerdaskan anak bangsa. Oleh karena itu dalam mengurus kenaikan pangkat Guru PNS, perlu dilakukan layanan yang optimal agar pengurusan berkas kenaikan pangkat Guru PNS dapat berjalan dengan baik.

Pada dasarnya dalam pelayanan kenaikan pangkat bagi Guru PNS dilayani oleh Dinas Pendidikan terkait. Khusus di lingkungan Kabupaten Lima Puluh Kota dilayani oleh Dinas Pendidikan Kabupaten Lima Puluh Kota. Berdasarkan pengamatan yang penulis lakukan beserta informasi yang penulis dapatkan selama mengikuti praktek lapangan manajemen pendidikan (PLMP) mulai tanggal 8 Juni s/d 8 Agustus 2015 di Dinas Pendidikan Kabupaten Lima Puluh Kota, penulis melihat bahwa apa yang diharapkan oleh Guru PNS dalam mendapatkan pelayanan yang berkualitas seperti: prosedur pelayanan yang sederhana, informasi yang dapat diakses dengan baik, pelaksanaan pelayanan dilakukan secara konsisten dan petugas pelayanan yang profesional dalam melayani belum sepenuhnya terwujud oleh Dinas Pendidikan Kabupaten Lima Puluh Kota sebagai unit pelayanan kenaikan pangkat, hal ini terlihat dari fenomena-fenomena sebagai berikut:

1. Prosedur pelaksanaan pelayanan kenaikan pangkat masih berbelit-belit. Ini terlihat dalam penyimpanan berkas kenaikan pangkat Guru PNS, lemari penyimpanan belum cukup untuk menyimpan berkas kenaikan pangkat Guru PNS sehingga berkas kenaikan pangkat Guru PNS menjadi rusak dan tidak terawat. Hal ini menyebabkan Guru PNS terpaksa harus beberapa kali ke Dinas Pendidikan Kabupaten Lima Puluh Kota

karena harus membawa berkas yang baru karena berkas yang lama keadaannya rusak.

2. Keterbukaan informasi pelayanan kenaikan pangkat masih belum dilaksanakan dengan baik ke semua lapisan masyarakat. Hal ini disebabkan oleh media penunjang pemberian informasi seperti *website* untuk menyampaikan informasi kepada semua Guru tetapi informasi yang dibutuhkan oleh Guru PNS tidak diperbaharui secara berkala, hal ini mengakibatkan semua informasi mengenai layanan publik kenaikan pangkat tidak dapat diakses oleh Guru PNS pada tempat bertugas.
3. Masih terdapat petugas pemberi layanan kenaikan pangkat yang belum menunjukkan sikap profesional dalam memberikan layanan. Hal ini terlihat dari masih ada petugas yang kurang disiplin dalam memberikan pelayanan publik, seperti: petugas yang terlambat menyelesaikan berkas administrasi kenaikan pangkat Guru PNS sesuai dengan jadwal yang ditetapkan oleh Badan Kepegawaian Daerah (BKD). Sehingga menyebabkan penyelesaian berkas administrasi kenaikan pangkat ada yang terlambat dan membutuhkan waktu yang lama
4. Sarana dan prasarana penunjang layanan publik kenaikan pangkat Guru PNS di Dinas Pendidikan Kabupaten Lima Puluh Kota belum mencukupi seperti: belum mencukupinya tempat duduk sebagai tempat menunggu bagi Guru PNS yang akan melakukan pelayanan, sehingga dalam menunggu antrian dalam pemberian pelayanan kenaikan pangkat ada yang berdiri..

5. Rasio jumlah petugas pelayanan tidak sebanding dengan Guru PNS yang dilayani. Hal ini terlihat dari petugas pemberi layanan tidak sebanding dengan jumlah Guru PNS yang dilayani, sehingga waktu pemberian pelayanan menjadi lama dan mengakibatkan penumpukan Guru PNS dari Sekolah Menengah Pertama (SMP) Negeri di Kecamatan Payakumbuh yang melakukan pelayanan kenaikan pangkat Guru PNS.
6. Kepastian pelaksanaan pelayanan belum diterapkan sepenuhnya oleh petugas pelayanan. Hal ini dilihat dari setiap kegiatan pelayanan publik yang diberikan oleh petugas kepada Guru PNS tidak mencatat setiap kegiatan di dalam agenda khusus petugas, ini menyebabkan dari pihak petugas lupa terhadap hal-hal yang penting mengenai pemberian pelayanan publik kepada Guru PNS. Monitoring pelaksanaan pelayanan publik yang dilakukan oleh Kepala Sub Bagian Kepegawaian dan Sertifikasi kepada petugas pemberi pelayanan publik tidak rutin dilaksanakan, ini menyebabkan dari petugas lalai dalam mengurus berkas administrasi kenaikan pangkat Guru PNS sehingga berkas kenaikan pangkat Guru PNS menjadi terlambat dikirim ke Badan Kepegawaian Daerah (BKD). Proses penyelesaian pelayanan kenaikan pangkat oleh petugas tidak sesuai dengan jadwal yang ditetapkan oleh Badan Kepegawaian Daerah (BKD).

Fenomena fenomena diatas menggambarkan pelayanan kenaikan pangkat di Dinas Pendidikan Kabupaten Lima Puluh Kota belum sepenuhnya memenuhi harapan dari Guru PNS. Berdasarkan fenomena diatas

penulis mengangkat penelitian dengan judul :“*Persepsi Guru Tentang Pelayanan Kenaikan Pangkat Guru PNS di Dinas Pendidikan Kabupaten Lima Puluh Kota.*”

## **B. Identifikasi Masalah**

Adapun identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Masih adanya petugas yang datang dan pulang kerja belum sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan pelayanan kenaikan pangkat masih belum sesuai dengan harapan dari Guru PNS yang dilayani.
3. Masih terdapat konflik antar petugas dalam bekerja.
4. Masih adanya petugas yang belum memanfaatkan waktu kerja dengan optimal.
5. Masih terdapat petugas yang belum disiplin dalam bekerja.
6. Pengelolaan tata ruang kantor masih belum tertata dengan baik

## **C. Pembatasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah di atas diketahui banyak permasalahan yang ditemui di Dinas Pendidikan Kabupaten Lima Puluh Kota. Dalam penelitian ini penulis tidak akan meneliti seluruhnya, berdasarkan fenomena yang penulis lihat semuanya bermuara kepada satu titik persoalan, yaitu pelayanan kenaikan pangkat di Dinas Pendidikan Kabupaten Lima Puluh Kota ditinjau dari persepsi Guru yang didukung oleh beberapa aspek, yaitu:

- 1) Keterbukaan pemberian informasi, 2) Kesederhanaan prosedur pelayanan,

(3) Kepastian pelaksanaan pelayanan. (4) Tingkat profesional petugas, dan (5) Mutu produk layanan.

#### **D. Perumusan Masalah**

Berdasarkan pembatasan masalah di atas dapat dirumuskan masalah yang akan diteliti yaitu seberapa baik persepsi Guru tentang pelayanan kenaikan pangkat Guru PNS di Dinas Pendidikan Kabupaten Lima Puluh Kota dilihat dari aspek keterbukaan pemberian informasi, kesederhanaan dalam pelaksanaan prosedur, kepastian pelaksanaan pelayanan, tingkat profesional petugas, dan mutu produk layanan.

#### **E. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, maka yang akan menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mendapatkan informasi tentang persepsi Guru tentang pelayanan kenaikan pangkat di Dinas Pendidikan Kabupaten Lima Puluh Kota berjalan dalam hal :

1. Kesederhanaan prosedur pelayanan.
2. Keterbukaan informasi pelayanan.
3. Kepastian pelaksanaan pelayanan.
4. Mutu produk pelayanan.
5. Tingkat profesional petugas.

#### **F. Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian yang penulis tetapkan sebelumnya maka yang menjadi pertanyaan penelitian adalah :

1. Seberapa baikkah persepsi Guru tentang kesederhanaan prosedur pelayanan kenaikan pangkat?
2. Seberapa baikkah persepsi Guru tentang keterbukaan pemberian informasi pelayanan kenaikan pangkat?
3. Seberapa baikkah persepsi Guru tentang kepastian pelaksanaan pelayanan kenaikan pangkat?
4. Seberapa baikkah persepsi Guru tentang mutu produk layanan kenaikan pangkat?
5. Seberapa baikkah persepsi Guru tentang tingkat profesional petugas pelayanan kenaikan pangkat?

## **G. Kegunaan Penelitian**

### **1. Pimpinan**

Dalam rangka membantu memberikan sumbangan pikiran Kepala Dinas Pendidikan Kabupaten Lima Puluh kota agar mengoptimalkan pelayanan kenaikan pangkat di Dinas Pendidikan Kabupaten Lima Puluh Kota.

### **2. Guru**

Untuk memberikan gambaran kepada Guru PNS mengenai pelayanan kenaikan pangkat di Dinas Pendidikan Kabupaten Lima Puluh Kota sehingga dapat mempermudah Guru dalam mengurus kenaikan pangkat nantinya.

### **3. Petugas**

Sebagai masukan bagi petugas yang terkait dalam memberikan pelayanan kenaikan pangkat di Dinas Pendidikan Kabupaten Lima Puluh Kota.

### **4. Penulis**

Untuk menerapkan ilmu pengetahuan yang di dapat selama perkuliahan dan menambah wawasan mengenai pelayanan kenaikan pangkat.