PELAYANAN PADA BIDANG PEMBINAAN KETENAGAAN PENDIDIKAN DI DINAS PENDIDIKAN

Dian Febrianty & Sumarlin Mus

Jurusan Administrasi Pendidikan
Fakultas Ilmu Pendidikan
Universitas Negeri Makassar

alamat e-mail:

dianfebrianty88@gmail.com, sumalin.mus@gmail.com

Abstract: This research examines about field of education workforce development service in East Luwu District Education Office. The focus of this research is how the field of education workforce development service in the East Luwu District Education Office including the tangible, realiable, responsiveness, assurance, and empathy. The approach used in this study is a qualitative descriptive approach. The data sources in this study are the head of the department, the head of the field of staffing, employees and service recipients. The technique of collecting data through interviews, observation and documentation. Data obtained were analyzed through reduction data, presentation data, and drawing the conclusion. The results of this study indicate that: (1) the Tangible (Physical Evidence) which has an indicator that is the facilities condition, cleanliness, skills and the appearance not fully gone well. (2) the Reliability with indicators, provisions for working hours and breaks, service procedures, the ability in friendliness services are considered appropriate. (3) the Responsiveness which has indicators there are, the presence of employees according to the schedule, employee readiness and communication skills is considered appropriate. (4) the Assurance has an indicator there are environmental conditions, being polite and skilled in providing services are considered appropriate. (5) Empathy has indicators there are giving attention, listening and understanding the needs of the recipient of the service, and serving without discrimination are considered to be as expected.

Keywords: Development of Education Personnel Service

Abstrak: Penelitian ini mengkaji tentang pelayanan pada bidang pembinaan ketenagaan pendidikan di Dinas Pendidikan Kabupaten Luwu Timur. Fokus penelitian ini adalah bagaimana pelayanan pada bidang pembinaan ketenagaan pendidikan di Dinas Pendidikan Kabupaten Luwu Timur yang meliputi *tangible*, *reliable*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kualitatif. Sumber data dalam penelitian ini adalah kepala dinas, kepala bidang pembinaan ketenagaan, pegawai dan penerima layanan. Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Data yang diperoleh dianalisis melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) *Tangible* (Bukti Fisik) yang mempunyai indikator yaitu kondisi fasilitas, kebersihan, keterampilan dan penampilan belum sepenuhnya berjalan dengan baik. (2) *Reliability* (Kehandalan) yang mempunyai indikator yaitu ketetapan jam kerja dan istirahat, prosedur pelayanan, kemampuan dalam pelayanan dan ramah dinilai sudah sesuai. (3) *Responsiveness* (Ketanggapan) yang mempunyai indikator yaitu kehadiran pegawai sesuai jadwal, kesiapan pegawai dan kemampuan berkomunikasi dinilai sudah sesuai. (4) *Assurance* (Jaminan) yang mempunyai indikator yaitu kondisi lingkungan, bersikap sopan dan terampil dalam memberikan pelayanandinilai sudah sesuai. (5) *Empathy* (empati) yang mempunyai indikator memberikan perhatian, mendengarkan dan memahami kebutuhan penerima layanan, dan melayani tanpa membedakan dinilai sudah sesuai dengan yang diharapkan.

Kata kunci: Pelayanan Bidang Pembinaan Ketenagaan Pendidikan

1. PENDAHULUAN

Pelayanan menjadi faktor penting dalam sebuah organisasi, baik organisasi yang berorientasi profit maupun organisasi publik, karena pelayanan merupakan aktivitas yang berhubungan langsung dengan pelanggan. Organisasi publik berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan (masyarakat) sesuai dengan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No.63 tahun 2003 menyebutkan bahwa “Hakikat Pelayanan Publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat”.

Tujuan utama dari pelayanan adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan. Pelayanan yang baik nantinya akan bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat sebagai pelanggan dan sebagai acuan pengembangan penyusunan standar pelayanan. Adanya pelayanan yang baik maka harus dijalankan sesuai dengan standar pelayanan publik yang berlaku dalam sistem pemerintahan.

Standar produk (hasil) pelayanan akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai juga perlu ditetapkan. Standar pelayanan yang terakhir adalah kompetensi petugas pemberi pelayanan yang perlu ditetapkan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan peneliti di Dinas Pendidikan Luwu Timur, prosedur pelayanan sudah standar operasional sesuai dengan apa yang di dapatkan staf yang ditugaskan untuk menangani. Pegawai sudah ada sejak pagi, mereka sudah memiliki standar operasional prosedurnya dan standar pelayanan artinya pegawai sudah ada sejak pagi kecuali ada hal-hal tertentu seperti melakukan kegiatan kedinasan kalau terlambat masuk kantor

pegawai harus masuk sore dan bahkan sampai malam untuk menyelesaikan tugas masing-masing supaya semua orang dilayani merasa nyaman dan puas.

Bagi pegawai tidak ada izin atau hal yang mengharuskan tidak hadir tepat waktu maka dia harus hadir tepat waktu karena ada sanksi bagi pegawai yang tidak tepat waktu pertama diberikannya teguran lisan kalau keseringan dikasih sanksi tertulis dan nanti dikaitkan dengan tunjangan kinerja.

Sehubungan dengan permasalahan di atas, maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian dan mengetahui lebih lanjut tentang yaitu pelayanan pada bidang pembinaan ketenagaan pendidikan di Dinas Pendidikan Kabupaten Luwu Timur.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Konsep Pelayanan

2.1.1. Pengertian Pelayanan

Menurut Gronroos (Ratminto dan Winarsih, 2013: 2) menjelaskan bahwa 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 pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Aspek pelayanan/service merupakan tuntutan yang wajib dipenuhi oleh setiap pelaku organisasi. Menurut Tjiptono (2011: 3), “Service dapat diartikan sebagai kegiatan melakukan sesuatu bagi orang lain”. Istilah kata pelayanan sering digunakan untuk menjelaskan segala sesuatu dari pihak.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa, pengertian pelayanan adalah suatu rangkaian kegiatan yang melibatkan interaksi antara seseorang dengan yang lainnya dengan tujuan menyediakan kepuasan kepada pelanggan meskipun hasilnya tidak berwujud secara fisik.

2.1.2. Kualitas Pelayanan

Tingkat kepuasan seorang pelanggan dapat dilihat dari nilai produk/ jasa yang diberikan oleh organisasi. Nilai tersebut ditentukan oleh faktor kualitas pelayanan. Hardjosoedarmo (2004: 52) mendefinisikan “kualitas sebagai karakteristik sesuatu yang memenuhi kebutuhan pelanggan”. Pengertian ini menekankan pada kebutuhan pelanggan didasarkan atas beberapa karakteristik. Karakteristik tersebut merupakan harapan pelanggan. Pemenuhan harapan pelanggan adalah tugas perusahaan dalam memberikan produk berupa pelayanan yang terbaik.

Menurut Tjiptono dan Diana (2003: 3) pengertian kualitas yaitu kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan, kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah (misalnya apa yang dianggap merupakan kualitas saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas pada masa mendatang).

Berdasarkan pengertian-pengertian tersebut di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pengertian kualitas adalah suatu perilaku yang dilakukan untuk memenuhi keinginan dan memberikan kepuasan terhadap pelanggan.

2.1.3. Dimensi Kualitas Pelayanan

Menciptakan sebuah kualitas pelayanan yang baik tidaklah mudah karena akan adanya kendala dan tantangan yang dihadapi. Kualitas pelayanan dengan menerapkan konsep “RATER” dalam penerapan kualitas pelayanan pegawai baik pegawai pemerintah maupun non pemerintah dalam meningkatkan prestasi kerjanya yang dikemukakan oleh Parasuraman (2001:32) sebagai berikut:

- 1) *Responsiveness* (Ketanggapan)
Suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
- 2) *Assurance* (Jaminan dan kepastian)

Pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.

- 3) *Tangible* (Bukti Fisik)

Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal.

- 4) *Empathy* (Perhatian)

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

- 5) *Realibility* (Kehandalan)

Kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

Berdasarkan dimensi-dimensi yang telah diuraikan di atas, dapat disimpulkan bahwa dimensi-dimensi tersebut sangatlah berpengaruh terhadap kualitas pelayanan suatu instansi. Dimensi-dimensi tersebut meliputi *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*.

2.2. Pelayanan Publik

2.2.1. Pengertian Pelayanan Publik

Kondisi masyarakat saat ini semakin kritis dan semakin berani dalam memberikan aspirasi, tuntutan serta keinginan masyarakat kepada aparatur pemerintah. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 mendefinisikan “pelayanan publik yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai usaha pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Paradigma kebijakan publik di era otonomi daerah yang berorientasi pada kepuasan pelanggan, memberikan arah untuk dilakukannya perubahan pola pikir aparatur pemerintah daerah dalam penyelenggaraan yang berorientasi pada pelayanan. Ratminto dan Septi (2013: 5) berpendapat bahwa pelayanan publik atau pelayanan umum merupakan segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun

jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan pengertian-pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan dan dipertanggung jawabkan oleh instansi pemerintahan untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat umum serta untuk melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2.2.2. Asas Pelayanan Publik

Salah satu upaya untuk mewujudkan tata pemerintahan yang baik (Good Governance) adalah dengan meningkatkan pelayanan publik. Dalam memberikan pelayanan publik tersebut, pemerintah harus memperhatikan asas pelayanan publik. Asas pelayanan publik berdasarkan Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 dalam Daryanto dan Ismanto (2014:142) yakni terdiri dari 6 asas: transparansi bersifat terbuka, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak dan keseimbangan hak dan kewajiban.

Asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik merupakan prinsip dasar yang menjadi acuan dalam pelaksanaan pelayanan publik tersebut. Pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 4 tentang Pelayanan Publik (Hardiyansyah, 2011: 25), asas-asas pelayanan publik terdiri dari 12 asas: kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka dapat disimpulkan agar pelaksanaan

pelayanan publik berjalan sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat harus memenuhi asas-asas antara lain: transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, fasilitas, ketepatan waktu, empati dengan *customers*, dan efektifitas penanganan keluhan.

2.2.3. Prinsip Pelayanan Publik

Prinsip dalam penyelenggaraan pelayanan publik antara lain tercantum berdasarkan Keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2003 (Ratminto dan Septi, 20013: 21) yaitu: kesederhanaan prosedur pelayanan publik, kejelasan, kepastian waktu pelaksanaan pelayanan publik, akurasi produk pelayanan publik, keamanan Proses dan produk pelayanan publik, tanggung jawab pimpinan penyelenggara pelayanan publik, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses tempat dan lokasi, kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan pemberi pelayanan, dan kenyamanan.

Pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah harus mengutamakan kualitas pelayanan yang sesuai dengan tuntutan, harapan dan keinginan dari masyarakat. Menurut Ibrahim (2008: 27) terdapat enam prinsip-prinsip pelayanan publik diantaranya sebagai berikut persamaan keuntungan dan logika, kewenangan dalam pengambilan keputusan, fokus pengorganisasian, kontrol/pengawasan, system penghargaan/ganjaran dan fokus pengukuran kepuasan pelanggan.

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat disimpulkan agar pelaksanaan pelayanan publik berjalan dengan optimal harus memenuhi prinsip-prinsip antara lain: persamaan keuntungan dan logika, kewenangan dalam pengambilan keputusan, fokus pengorganisasian, kontrol/pengawasan, system penghargaan/ganjaran dan fokus pengukuran kepuasan pelanggan.

3. METODOLOGI PENELITIAN

3. 1. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam skripsi ini adalah pendekatan kualitatif metode deskriptif, metode ini dapat diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan keadaan objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta atau apa adanya, metode deskriptif memusatkan perhatiannya pada menemukan fakta-fakta sebagaimana keadaan sebenarnya.

3. 2. Lokasi dan Subjek Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Pendidikan Kab. Luwu Timur yang beralamatkan di Jl. Soekarno Hatta, Puncak Indah, Kec. Malili, Kab. Luwu Timur. Dalam penelitian ini subjek yang akan diteliti dalam pelayanan adalah Kepala Dinas, Kepala Bidang Pembinaan Ketenagaan, pegawai dan penerima layanan.

3. 3. Fokus Penelitian

Dalam penelitian ini difokuskan pada pelayanan pembinaan ketenagaan pendidikan di Dinas Pendidikan Kabupaten Luwu Timur yaitu dengan menggunakan pendekatan *Tangible*, *Reability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*.

3. 4. Deskripsi Fokus

Penelitian ini difokuskan pada pelayanan pembinaan ketenagaan pendidikan di Dinas Pendidikan Kabupaten Luwu Timur. Pelaksanaan pelayanan mengacu pada *Tangible*, *Reability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*.

3. 5. Pengumpulan Data

Sumber data dalam penelitian ini merupakan subyek dari mana data dapat di peroleh dalam hal ini yang akan menjadi sumber data yaitu pihak yang terkait secara langsung maupun tidak langsung dalam pelayanan di dinas pendidikan Luwu Timur. Namun yang menjadi sumber data utama dalam penelitian ini antara lain: Kepala Dinas, Kepala Bidang Pembinaan

Ketenagaan, pegawai dan masyarakat sebagai penerima layanan.

3. 6. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) untuk memperoleh data, oleh karena itu peneliti menggunakan beberapa metode diantaranya:

1. Teknik Observasi

Metode observasi ini peneliti gunakan untuk mendapatkan data tentang pelayanan melalui pengamatan. Disini peneliti berperan sebagai pemeran serta sebagai pengamat, peneliti terjun langsung ke lapangan dan bergabung ke dalam lingkungan pegawai sekaligus melakukan pengamatan tentang spiritual mereka bahwa mereka sedang diamati. Dalam penelitian ini, observasi dilakukan melalui pengamatan secara langsung dalam pelayanan mulai dari awal hingga akhir proses pelayanan selesai di Dinas Pendidikan.

2. Teknik *Interview* (wawancara)

Bentuk wawancara yang akan dilakukan oleh peneliti adalah wawancara terstruktur (terikat) dan semi struktur (bebas), pengumpulan data dengan wawancara terstruktur didasarkan pada daftar pertanyaan lengkap dan terperinci. Sedangkan wawancara semi struktur didasarkan pada pedoman wawancara yang hanya merupakan garis besar tentang hal-hal yang akan ditanyakan. Adapun dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara dengan kepala dinas, kepala bidang pembinaan ketenagaan di Dinas Pendidikan Luwu Timur.

3. Tehnik Dokumentasi

Teknik dokumentasi ini digunakan untuk memperoleh data adapun yang menjadi dokumentasi pada penelitian ini adalah dokumentasi yang berupa foto wawancara dengan kepala dinas, kepala bidang pembinaan ketenagaan, pegawai dan penerima layanan juga mengumpulkan data-data melalui sumber-sumber tertulis seperti dokumen-dokumen seperti profil Dinas, data pegawai, data keadaan sarana dan prasarana, data Standar Operasional Prosedur (SOP),

struktur Bidang Pembinaan Ketenagaan dan daftar kehadiran pegawai.

3. 7. Teknik Analisis Data

Analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kualitatif. Langkah-langkah teknik analisis data tersebut menurut Miles dan Huberman meliputi data reduction, data display, dan conclusion drawing/verivication (Sugiyono, 2015: 337).

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data dimulai dari catatan laporan semua data yang diperoleh dari lapangan kemudian diklasifikasikan sesuai pedoman penelitian, dirangkum, dipilah, dan difokuskan pada hal-hal yang penting. Dari lokasi penelitian, data lapangan dituangkan dalam uraian laporan lengkap dan terinci. Data dan laporan lapangan yang didapatkan di Dinas Pendidikan Luwu Timur khususnya pada bidang pembinaan ketenagaan kemudian direduksi, dirangkum, dan kemudian dipilih-pilih hal yang pokok. Data yang akan direduksi yaitu data yang berasal hasil wawancara dan hasil dokumentasi yang peneliti dapatkan di lapangan.

2. Display Data (*Data Display*)

Display data merupakan operasional pengkategorian data dengan cara data yang diperoleh dikategorisasikan menurut pokok permasalahan dan dibuat dalam bentuk matriks sehingga memudahkan peneliti untuk melihat pola-pola hubungan antardata. Data tersebut kemudian dipaparkan dalam bentuk narasi untuk menjawab rumusan masalah penelitian.

3. Penarikan Kesimpulan/Verifikasi (*Concluding Drawing/Verification*)

Pada bagian ini peneliti mengutarakan kesimpulan dari data-data yang telah direduksi maupun yang dipaparkan dalam bentuk coding. Data disajikan dalam hasil penelitian yang disertai dengan bukti-bukti lapangan. Verifikasi data dilakukan secara terus-menerus sepanjang proses penelitian dilakukan. Sejak pertama memasuki lapangan dan selama proses penumpulan

data peneliti berusaha menganalisis dan mencari makna yang dikumpulkan.

3. 8. Teknik Keabsahan Data

Pada penelitian ini triangulasi yang digunakan adalah triangulasi sumber dan triangulasi teknik, sebagai berikut:

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepala dinas, kepala bidang pembinaan ketenagaan, pegawai dan penerima layanan. Data dari sumber-sumber tersebut dideskripsikan, dikategorikan, mana yang memiliki pandangan sama, yang berbeda, dan mana yang spesifik.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik wawancara dan dokumentasi.

4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pelayanan pembinaan ketenagaan pendidikan di Dinas Pendidikan Kabupaten Luwu Timur sebagaimana telah dipaparkan, maka pembahasan terdiri dari *tangible* (bukti fisik), *realibility* (kehandalan), *responsiviness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati).

4.1. *Tangible* (Bukti Fisik)

Bukti fisik atau *tangible* adalah kualitas layanan yang dinilai berdasarkan bukti fisik yang terlihat ketersediaan sarana dan fasilitas serta keahlian pegawai secara nyata diterapkan kepada masyarakat selaku penerima layanan. Sejalan dengan pendapat Lupiyoadi (2001) yang menyatakan bahwa kualitas layanan bukti fisik dari suatu layanan jasa, sangat ditentukan bukti fisik berupa penggunaan alat, ketersediaan perlengkapan yang terpenuhi dan kemampuan individu dari untuk memberikan suatu kualitas pelayanan yang dapat memuaskan konsumen.

Pelayanan bidang pembinaan ketenagaan pendidikan di Dinas Pendidikan Kab. Luwu Timur sudah menerapkan *tangible* beserta indikatornya. Penilaian pelayanan yang

sudah berjalan belum sesuai harapan masyarakat dalam hal ini kondisi fasilitas yang ada di Dinas Pendidikan khususnya pada bidang pembinaan ketenagaan pendidikan bangunannya sudah bagus dan fasilitas yang menunjang meliputi meja, kursi, laptop, print, jaringan wifi dan lain-lain untuk mempermudah pelayanan tapi fasilitas bagi penyandang disabilitas belum ada yang tampak. Kebersihan di bidang pembinaan ketenagaan relatif dan ada 4 *cleaning service* yang di gaji ada di dalam kantor dan di luarsecara umum kebersihannya cukup baik walaupun terkadang tamu juga biasa membuang sampah ditempat yang tidak semestinya. Keterampilan dan penampilan pegawai sudah memiliki tugas pokoknya masing-masing keterampilan juga secara alami meningkatkan kompetensi masing-masing ada semacam networking jaringan kerja yang bagus sehingga semua staf bisa melakukan tugas pokoknya dan sudah dibekali keterampilan sesuai tugasnya dan penampilan terjaga.

4.2. Reliability (Kehandalan)

Reliability (Kehandalan) merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya. Tjiptono (2011:175) bahwa kehandalan adalah kemampuan instansi untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali.

Pada penelitian ini *reliability* ditentukan oleh indikator-indikator yaitu ketetapan jam kerja dan istirahat, prosedur pelayanan dan kemampuan dalam pelayanan dan ramah. Pelayanan di kantor Dinas Pendidikan Luwu Timur khususnya pada bidang pembinaan ketenagaan sudah menerapkan pelayanan *reliability*. Penilaian pelayanan yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam hal ini antara lain ketetapan jam kerja dan istirahat sesuai dengan yang ada pada jadwal kantor yang berlaku mulai dari jam 07:30 istirahat jam 12:00 dan masuk kembali jam 13:00 dan mengakhiri kerja itu pada jam 16:00. Prosedur pelayanan sudah standar

operasional sesuai dengan apa yang di dapatkan dan sudah ada staf yang di tugaskan. Kemampuan dalam pelayanan sesuai standar yang di tetapkan sudah mampu dalam memberikan pelayanan. Ramah sudah menjadi standar yang di tetapkan bahwa memberikan pelayanan harus menunjukkan sikap senyum, ramah dan sopan santun.

4.3. Responsivness (Ketanggapan)

Responsivness (Ketanggapan) merupakan kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pengguna layanan, dengan penyampaian informasi yang berkaitan dengan keperluan pelayanan dengan jelas. Ketanggapan adalah kesediaan pegawai pelayanan untuk membantu pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara tepat waktu. Tjiptono (2011:175) bahwa ketanggapan merupakan suatu kemampuan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, dengan penyampaian informasi yang jelas. Daya tanggap berkaitan dengan ketanggapan petugas yang akan meningkatkan kenyamanan pengguna layanan, ini sebagai salah satu pendorong keberhasilan pelayanan, daya tanggap pelaksanaan pelayanan akan mempengaruhi hasil kinerja.

Pelayanan pembinaan ketenagaan pendidikan di Dinas Pendidikan Kab. Luwu Timur sudah menerapkan *Responsivness* beserta indikatornya. Penilaian pelayanan yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat ini antara lain kehadiran pegawai sesuai jadwal mengharuskan pegawai hadir tepat waktu kecuali ada tugas luar yang harus diselesaikan karna ada sanksi bagi pegawai yang tidak tepat waktu. Kesiapan pegawai sudah menguasai semua aturan tentang tugas-tugasnya dan pegawai sudah profesional dalam memberikan pelayanan. Kemampuan berkomunikasi yang baik syarat kompetensi yang dimiliki oleh pegawai.

4.4. Assurance (Jaminan)

Assurance (Jaminan) merupakan jaminan dan kepastiannya itu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan

parapegawai pelayanan untuk menumbuhkan rasa percaya pengguna layanan kepada penyedia layanan. Terdiri dari komponen komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopansantun. Secara singkat dapat diartikan sebagai pengetahuan dan keramah-tamahan pegawai dan kemampuan pegawai untuk dapat dipercaya dan diyakini. Sejalan dengan pendapat Tjiptono (2011:175) berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kepuasan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan penerima layanan.

Pelayanan pembinaan ketenagaan pendidikan di Dinas Pendidikan Kab. Luwu Timur sudah menerapkan *Assurance* beserta indikatornya. Penilaian pelayanan yang sudah berjalansesuai harapan masyarakat ini antara lain kondisi lingkungan sampai saat ini orang yang datang nyaman-nyaman dan belum ada komplain. Bersikap sopan dalam memberikan pelayanan siap melayani. Terampil dalam memberikan pelayanan karna sudah ada standar-standar yang telah dimiliki oleh pegawai dan sudah ada yang bertanggung jawab. Jaminan yang diberikan penyedia layanan berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan yang memberikan rasa kepercayaan yang tinggi kepada pengguna layanan, sifat dipercaya yang dimiliki para pegawai. Jika pengguna layanan sudah diberikan jaminan terkait pelayanan, maka akan menumbuhkan kepercayaan pengguna layanan penyedia layanan.

4.5. *Emphaty* (Empati)

Emphaty (Empati) ini memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pengguna layanan dengan berupaya memahami keinginan pengguna layanan. Sama seperti pendapat yang diutarakan oleh Parasuraman (2001:32) jika pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati atau perhatian, yang artinya pelayan mampu memberikan pelayanan dengan tanpa atau melihat status sosial penerima layanan,

selain itu pelayan mampu memberikan perhatian yang khusus saat berhadapan langsung dengan penerima layanan.

Pelayanan pembinaan ketenagaan pendidikan di Dinas Pendidikan Kab. Luwu Timur sudah menerapkan *Emphaty* beserta indikatornya. Penilaian pelayanan yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat ini antara lain memberikan perhatian sesuai dengan yang diterapkan memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan orang yang dilayani atau sesuai dengan standar prosedur yang ditetapkan sehingga yang dilayani merasa puas tidak ada komplain. Mendengarkan dan memahami kebutuhan penerima layanan dengan serius yang mereka butuhkan dalam arti komunikatif antara melayani dan dilayani. Melayani tanpa membeda-bedakan didalam standar operasional yang sudah ditetapkan bahwa pelayanan diberikan kepada semua yang dilayani tanpa membeda-bedakan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

1. *Tangible* (Bukti Fisik) yang mempunyai indikator yaitu kondisi fasilitas, kebersihan, keterampilan dan penampilan. Penilaian pelayanan *tangible* belum sepenuhnya berjalan dengan baik dari segi kondisi fasilitas.
2. *Reliability* (Kehandalan) yang mempunyai indikator yaitu ketetapan jam kerja dan istirahat, prosedur pelayanan, kemampuan dalam pelayanan dan ramah. Penilaian pelayanan *reliability* cukup baik terbukti karena tidak ada keluhan dari pengguna layanan terkait indikator dalam dimensi *reliability*.
3. *Responsiveness* (Ketanggapan) yang mempunyai indikator yaitu kehadiran pegawai sudah sesuai jadwal, kesiapan pegawai dan kemampuan berkomunikasi. Penilaian pelayanan *responsiveness* cukup baik terbukti karena tidak ada keluhan dari pengguna layanan terkait indikator dalam dimensi *responsiveness*.

4. *Assurance* (Jaminan) yang mempunyai indikator yaitu kondisi lingkungan sudah sesuai dengan yang diharapkan. Bersikap sopan dalam memberikan pelayanan dan sudah terampil dalam memberikan pelayanan. Penilaian pelayanan *assurance* cukup baik terbukti karena tidak ada keluhan dari pengguna layanan terkait indikator dalam dimensi *assurance*.
5. *Empathy* (empati/perhatian) yang mempunyai indikator memberikan perhatian, mendengarkan dan memahami kebutuhan penerima layanan, melayani tanpa membedakan. Penilaian pelayanan *empathy* cukup baik terbukti karena tidak ada keluhan dari pengguna layanan terkait indikator dalam dimensi *empathy*.

5. 2.Saran

Berdasarkan penelitian dan analisis yang telah dilaksanakan, maka ada beberapa saran yang perlu disampaikan untuk peningkatan pelayanan agar lebih maksimal dan sesuai dengan penerima layanan, sebagai berikut:

1. Kantor Dinas pendidikan Kab. Luwu Timur perlu menambahkan sarana dan prasarana bagi penyandang disabilitas.
2. Kantor Dinas pendidikan Kab. Luwu Timur perlu menyediakan tempat sampah pada setiap ruangan atau pada setiap bidang.
3. Kantor Dinas Pendidikan Luwu Timur khususnya Bidang Ketenagaan perlu menambahkan sarana dan prasarana yang memadai, terutama peningkatan sarana di ruang pelayanan agar penerima layanan merasa nyaman ketika melaksanakan pelayanan.
4. Kantor Dinas Pendidikan Luwu Timur khususnya Bidang Ketenagaan diharapkan lebih meningkatkan proses pelayanan dengan memberlakukan nomor antrian untuk lebih mempermudah proses pelayanan.

REFERENSI

- Daryanto & Ismanto Setyabudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media
- Fandy Tjiptono. 2011. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset
- _____. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset
- Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset
- Hardiyansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya)*. Yogyakarta: Gava Media
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktek*. Jakarta: Salemba Empat
- Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara RI. Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/26/M.PAN/7/2003. Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Parasuraman, A Valeri. 2001. (Diterjemahkan oleh Susanto) *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2013. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Hardjosoedarmo Soewaryo. 2004. *Bacaan Terpilih tentang Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: CV. Alfabeta