

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan merupakan tugas utama bagi aparatur negara sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini secara jelas telah digariskan dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 alinea ke empat, yang meliputi empat aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat yang berbunyi : “Melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa”. Peran pemerintah secara strategis, dipengaruhi oleh kemampuan aparat pemerintah dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dengan baik untuk mencapai sasaran organisasi.

Pelayanan masyarakat dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang cepat, tepat, singkat, dan memuaskan. Keberhasilan meningkatkan efektifitas pelayanan umum ditentukan oleh faktor kemampuan pemerintah dalam meningkatkan disiplin kerja aparat yang melayani. Sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik, baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sebagai tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing-masing.

Standar Pelayanan yang telah disusun perlu dilakukan perbaikan secara berkelanjutan sesuai hasil pemantauan dan evaluasi sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik. Dalam melakukan perbaikan, perlu memperhatikan pengaduan masyarakat serta kemungkinan replikasi inovasi pelayanan publik.

Pada tahun 2014 pemerintah mengeluarkan kebijakan berupa peralihan wewenang pengelolaan guru SMA/SMK se-derajat dari kabupaten/kota ke provinsi yang tertuang dalam UU No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Dengan diberlakukannya kebijakan tersebut diharapkan penyelenggaraan pemerintahan daerah dapat memberikan layanan sesuai dengan standar pengelolaan pendidikan yang diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat, serta mendorong peningkatan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, dan kekhasan suatu daerah.

(<http://journal.unair.ac.id/download-fullpapers-kmp1beaefc49ffull.pdf>)

Sebagaimana dalam sebuah artikel online republika.co.id, Hamid Muhammad selaku Direktur Jenderal Pendidikan Dasar dan Menengah (Dirjen Dikdasmen). Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (Kemendikbud), mengungkapkan bahwa alasan dialihkannya pengelolaan guru dari dinas kabupaten/kota ke disdik provinsi yaitu agar pemerintah daerah bisa lebih fokus membenahi pendidikan dasar, yakni hal – hal yang berkaitan dengan Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) dan Pendidikan Masyarakat (Dikmas).

(<http://republika.co.id/berita/pendidikan/eduaction/16/02/22/o2y84y219-smasmk-dialihkan-ke-provinsi-kemendikbud-agar-lebih-fokus>)

Seiring dengan diberlakukannya Peraturan Menteri Pendidikan Dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2017 Tentang Pelimpahan Sebagian Urusan Pemerintahan Bidang Pendidikan Kepada Gubernur Dalam Penyelenggaraan Dekonsentrasi Tahun Anggaran 2017 Pasal 1 ayat 1-4. Maka, kewenangan pengelolaan SMA (Sekolah Menengah Atas) dan SMK (Sekolah Menengah Kejuruan) yang sebelumnya dikelola oleh kabupaten/kota diserahkan ke pemerintah provinsi. Maka dari itu provinsi harus segera melakukan penyesuaian atas perubahan yang telah ditetapkan antara lain perubahan-perubahan mengenai tupoksi, kelembagaan maupun mengenai pelayanan terhadap tenaga pendidik dan

Ayu Anggiana Samiran, 2018

SISTEM PENGELOLAAN DALAM PELAYANAN KENAIKAN PANGKAT TENAGA PENDIDIK DAN KEPENDIDIKAN DI SUB BAGIAN KEPEGAWAIAN DAN UMUM DINAS PENDIDIKAN PROVINSI JAWA BARAT

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

kependidikan yang akan dilaksanakan oleh provinsi agar dapat dikelola secara efektif dan efisien.

Kewenangan pengalihan pengelolaan sekolah menengah tersebut berlaku di seluruh wilayah Indonesia. Perubahan kewenangan tersebut menuai beberapa pro dan kontra di Kabupaten dan Kota di Indonesia. Dengan adanya peralihan wewenang tersebut, maka tugas – tugas dan beban kerja pegawai pun akan bertambah. Sehingga hal tersebut berpengaruh terhadap keefektifan pelayanan.

Peneliti melakukan studi literatur dalam sebuah Majalah Info Singkat Pemerintahan Dalam Negeri, penelitian yang dilakukan oleh Dewi Sendhikasari D (Vol. VIII, No. 07/I/P3DI/April/2016) dengan hasil sebagai berikut.

Kebijakan desentralisasi pendidikan dilakukan untuk mendekatkan pelayanan pendidikan ke masyarakat. Berdasarkan UU No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, kewenangan manajemen pendidikan menengah dialihkan dari kabupaten/kota ke provinsi. Pengalihan ini merupakan salah satu kebijakan desentralisasi pendidikan untuk memudahkan pemerintah provinsi dalam menyeragamkan kebijakan pengelolaan pendidikan dan diharapkan dapat meningkatkan akuntabilitas serta efektivitas kebijakan pendidikan dalam rangka good governance. Akan tetapi, muncul pro kontra terhadap kebijakan tersebut yang tercermin dari adanya permohonan uji materi ke Mahkamah Konstitusi. Namun demikian, kebijakan tersebut tetap akan dilakukan sesuai amanat UU yang berlaku dan direncanakan akan efektif tahun ini. Untuk itu, pemerintah provinsi diharapkan segera mempersiapkan proses transisi tersebut baik secara administrasi, SDM, aset, maupun yang paling krusial yaitu anggaran. Selain itu, pemerintah pusat dan juga DPR melalui fungsi pengawasan dapat mengawasi proses transisi kewenangan tersebut sesuai UU yang berlaku agar implementasinya dapat berjalan lancar. (Majalah Info Singkat Pemerintahan Dalam Negeri, Vol. VIII, No. 07/I/P3DI/April/2016)

Dari studi literatur diatas, peneliti menyimpulkan dengan adanya pengalihan kelola tenaga pendidik dan kependidikan sekolah menengah atas diharapkan aparatur pemerintah dapat mempersiapkan dan meningkatkan akuntabilitas dan efektifitas dalam memberikan pelayanan kepada tenaga pendidik dan kependidikan khususnya yang ada di Provinsi Jawa Barat.

Ayu Anggiana Samiran, 2018

SISTEM PENGELOLAAN DALAM PELAYANAN KENAIKAN PANGKAT TENAGA PENDIDIK DAN KEPENDIDIKAN DI SUB BAGIAN KEPEGAWAIAN DAN UMUM DINAS PENDIDIKAN PROVINSI JAWA BARAT

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Kebijakan mengenai pengalihan kewenangan manajemen pendidikan menengah dari kabupaten/kota ke provinsi, dimana kebijakan pengelolaan pendidikan tersebut diharapkan dapat meningkatkan akuntabilitas serta efektivitas kebijakan pendidikan dalam rangka *good governance*, salah satunya melalui peningkatan sumber daya manusia yang ada di lingkungan Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan pada salah satu Sub Bagian Kepegawaian dan Umum secara operasional, terkait dengan pengelolaan tenaga pendidik dan kependidikan. Dari hasil studi pendahuluan, peneliti fokus mengangkat isu sentral mengenai pengelolaan dalam pelayanan proses kenaikan pangkat tenaga pendidik dan kependidikan. Kenaikan pangkat merupakan capaian prestasi yang telah dicapai dan memenuhi persyaratan, adapun persyaratan yang dimaksud yaitu salah satunya berdasarkan atas kinerja yang telah dilakukan oleh tenaga pendidik dan kependidikan.

Dalam studi pendahuluan tersebut, terdapat data bahwa pelimpahan kebijakan tersebut dipandang tidak sesuai karena beban kerja pegawai yang semakin bertambah dan tidak proporsional. Proporsional yang dimaksudkan adalah adanya ketidak-sesuaian antara jumlah pegawai dengan beban kerja pegawai. Sebelum kebijakan alih kelola tenaga pendidik diimplementasikan, Sub bagian Kepegawaian dan Umum hanya melayani tenaga pendidik dan kependidikan SLB se-provinsi Jawa Barat, sehingga masih dalam kategori rasional antara beban kerja dan jumlah staf yang ada di Sub Bagian Kepegawaian. Berbeda setelah alih kelola diimplementasikan, dimana jumlah staf Sub Bagian Kepegawaian dan Umum Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat berjumlah 66 orang untuk Pegawai Negeri Sipil (PNS) sedangkan untuk non-PNS nya berjumlah 22 orang yang melayani 23.964 tenaga pendidik dan kependidikan se-provinsi Jawa Barat, adapun untuk staf pengelola kenaikan pangkat berjumlah 11 orang. Sehingga beban kerja yang tidak seimbang berdampak pada efektivitas pengelolaan selain itu produktivitas kerja kurang maksimal terhadap pelayanan.

Ayu Anggiana Samiran, 2018

SISTEM PENGELOLAAN DALAM PELAYANAN KENAIKAN PANGKAT TENAGA PENDIDIK DAN KEPENDIDIKAN DI SUB BAGIAN KEPEGAWAIAN DAN UMUM DINAS PENDIDIKAN PROVINSI JAWA BARAT

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat sebagai penyedia layanan publik senantiasa dituntut kemampuannya meningkatkan kualitas layanan, mampu menetapkan standar layanan yang berdimensi menjaga kualitas hidup, melindungi keselamatan dan kesejahteraan rakyat. Kualitas layanan juga dimaksudkan agar semua masyarakat dapat menikmati layanan, sehingga menjaga kualitas layanan publik juga berarti menjamin hak-hak asasi warga negara (Fernandes dkk., 2002 dalam Makmur, hlm 87)

Sedarmayanti, 2004 (dalam Hardiyansyah, 2011) mengungkapkan bahwa konsep layanan prima menjadi model yang diterapkan guna meningkatkan kualitas layanan publik. Pelayanan prima merupakan strategi mewujudkan budaya kualitas dalam pelayanan publik. Oroeintasi dan pelayanan prima adalah kepuasan masyarakat pengguna layanan. Membangun pelayanan prima harus dimulai dan mewujudkan atau meningkatkan profesionalisme SDM untuk dapat memberi pelayanan yang terbaik, mendekati atau melebihi standar pelayanan yang ada.

Selain itu, Sedarmayanti (dalam Hardiyansyah, 2011) juga mengungkapkan bahwa hakekat dari pelayanan publik adalah (1) Meningkatkan mutu dan produktifitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum. (2) Mendorong upaya mengefektifkan system dan tatalaksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna. (3) Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Seiring dengan salah satu tujuan yang hendak dicapai oleh sub bagian kepegawaian yaitu dengan memberikan pelayanan yang baik untuk seluruh guru se-provinsi Jawa Barat. Seperti yang diungkapkan dalam buku Efektivitas Kebijakan dalam Pengawasan (Makmur, 2010, hlm. 5) usaha mencapai tujuan yang telah ditetapkan, sebaiknya kita tidak hanya fokus pada kelemahan-kelemahan diri atau kelompok, tetapi yang terpenting bagaimana merubah kelemahan menjadi kekuatan

Ayu Anggiana Samiran, 2018

SISTEM PENGELOLAAN DALAM PELAYANAN KENAIKAN PANGKAT TENAGA PENDIDIK DAN KEPENDIDIKAN DI SUB BAGIAN KEPEGAWAIAN DAN UMUM DINAS PENDIDIKAN PROVINSI JAWA BARAT

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

sehingga tujuan yang kita tetapkan sebelumnya dapat dilaksanakan dengan baik untuk menciptakan keberhasilan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Untuk menentukan tingkat efektivitas keberhasilan seseorang, kelompok, maupun organisasi maka kita harus melakukan perbandingan antara kebenaran atau ketepatan dengan kekeliruan yang dilakukan. Semakin rendah tingkat kekeliruan atau kesalahan yang terjadi, tentunya akan semakin mendekati ketepatan dalam pelaksanaan setiap aktivitas atau pekerjaan yang dibebankan setiap orang.

Dengan adanya latar belakang seperti yang telah dijelaskan, maka peneliti tertarik melakukan penelitian yang berkaitan dengan sistem pengelolaan dalam pelayanan kenaikan pangkat tenaga pendidik dan kependidikan yang ada di Sub Bagian Kepegawaian dan Umum Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat.

1.2 Rumusan Masalah

- 1) Bagaimana perencanaan yang disusun dalam mengimplementasikan pelayanan kenaikan pangkat kepada tenaga pendidik dan kependidikan Sub Bagian Kepegawaian dan Umum Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat?
- 2) Bagaimana pelaksanaan pelayanan kenaikan pangkat tenaga pendidik dan kependidikan Sub Bagian Kepegawaian dan Umum Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat?
- 3) Bagaimana evaluasi pelayanan kenaikan pangkat Sub Bagian Kepegawaian dan Umum Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat?
- 4) Bagaimana tindak lanjut pelayanan kenaikan pangkat tenaga pendidik dan kependidikan Sub Bagian Kepegawaian dan Umum Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat?

1.3 Fokus Penelitian

Berdasarkan permasalahan diatas, peneliti mengangkat isu sentral tentang bagaimana pengelolaan dalam pelayanan mengenai proses kenaikan pangkat tenaga pendidik dan kependidikan yang dilaksanakan oleh Sub Bagian Kepegawaian dan Umum Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat setelah diberlakukannya kebijakan

Ayu Anggiana Samiran, 2018

SISTEM PENGELOLAAN DALAM PELAYANAN KENAIKAN PANGKAT TENAGA PENDIDIK DAN KEPENDIDIKAN DI SUB BAGIAN KEPEGAWAIAN DAN UMUM DINAS PENDIDIKAN PROVINSI JAWA BARAT

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

pemerintah mengenai peralihan bidang pendidikan dari Dinas Kabupaten/Kota ke Provinsi

1.4 Tujuan

Sesuai dengan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan, secara lebih spesifik bahwa penelitian ini bertujuan untuk.

1.4.1 Tujuan Umum

Secara umum tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran yang jelas mengenai sistem pengelolaan dalam pelayanan guru di Sub Bagian Kepegawaian dan Umum Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat

1.4.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus dari penelitian ini adalah untuk memperoleh informasi mengenai:

- 1) Untuk mengetahui perencanaan yang disusun dalam mengimplementasikan pelayanan kepada tenaga pendidik dan kependidikan Sub Bagian Kepegawaian dan Umum Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat
- 2) Untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan kenaikan pangkat tenaga pendidik dan kependidikan
- 3) Untuk mengetahui evaluasi yang dilaksanakan pelayanan kenaikan pangkat tenaga pendidik dan kependidikan
- 4) Untuk mengetahui tindak lanjut pelayanan kenaikan pangkat tenaga pendidik dan kependidikan

1.5 Manfaat

Penulis berharap penelitian ini dapat memberikan sumbangan terhadap ilmu pengetahuan yang akan menunjang proses pendidikan. Manfaat yang diharapkan penulis dari hasil penelitian diantaranya sebagai berikut:

1) Segi Teoritis

Dengan dilaksanakannya penelitian ini diharapkan memberikan informasi mengenai kajian ilmu pengetahuan, khususnya sistem pengelolaan dalam

Ayu Anggiana Samiran, 2018

SISTEM PENGELOLAAN DALAM PELAYANAN KENAIKAN PANGKAT TENAGA PENDIDIK DAN KEPENDIDIKAN DI SUB BAGIAN KEPEGAWAIAN DAN UMUM DINAS PENDIDIKAN PROVINSI JAWA BARAT

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

pelayanan kenaikan pangkat yang dilaksanakan di Sub Bagian Kepegawaiann dan Umum Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat. Dengan adanya informasi tersebut diharapkan akan menambah wawasan mengenai pelaksanaan penilaian prestasi kerja yang efektif dalam rangka menghasilkan perilaku kerja yang produktif.

2) Segi Praktik

- a) Penelitian ini dapat memberikan sumbangan keilmuan yang bersifat praktis bagi dunia pendidikan, khususnya dalam kajian ilmu MSDM terkait sistem pelayanan.
- b) Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumbangan pemikiran untuk menciptakan perbaikan-perbaikan dalam pelaksanaan penilaian prestasi kerja di Sub Bagian Kepegawaiann dan Umum Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat khususnya, demi menciptakan pegawai yang produktif dan dapat mendukung dalam ketercapaian tujuan organisasi.
- c) Manfaat bagi penulis, hasil penelitian ini dapat menambah pengalaman dan wawasan keilmuan. Dapat secara langsung mengimplementasikan ilmu administrasi pendidikan di lapangan. Juga sebagai salah satu syarat untuk mendapat gelar sarjana pendidikan di Universitas Pendidikan Indonesia.

1.6 Struktur Organisasi Skripsi

Adapun sistematika penulisan dalam skripsi ini adalah sebagai berikut:

1) BAB I Pendahuluan

Pada BAB ini, peneliti akan menguraikan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, struktur organisasi skripsi.

2) BAB II Kajian Pustaka, Penelitian Terdahulu, Posisi Peneliti dalam Administrasi Pendidikan

Pada BAB ini, penulis akan menguraikan dokumen-dokumen atau data-data yang berkaitan dengan fokus penelitian serta teori-teori yang

mendukung penelitian yang dilakukan seorang peneliti. Selain itu, pada BAB ini peneliti juga menguraikan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan judul penelitian peneliti dan posisi peneliti dalam ilmu administrasi pendidikan.

3) BAB III Metodologi Penelitian

Pada BAB ini, peneliti akan menjelaskan mengenai metodologi penelitian yang berkaitan dengan teknik pengumpulan data, tahapan penelitian yang digunakan dalam penelitian yang dilakukan oleh peneliti.

4) BAB IV Temuan dan Bahasan

Dalam BAB ini, selanjutnya peneliti akan menganalisis hasil temuan data mengenai sistem pengelolaan pelayanan kenaikan pangkat yang didalamnya berkaitan dengan masalah penelitian, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian dan melakukan analisis terhadap temuan-temuan yang ada.

5) BAB V Simpulan, Implikasi dan Saran

Dalam BAB ini penulis berusaha memberikan kesimpulan dan saran sebagai penutup dari hasil penelitian dan bagaimana permasalahan yang telah berhasil diidentifikasi dan dikaji selengkapnyanya dalam skripsi.