

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar Prabu Mangkunegara, 2005. *Manajemen Sumber Daya*., Bandung: Remaja Rosdakarya.
- A.W. Wiidjaja, 1986. *Administrasi Kepegawaian*, Jakarta: Rajawali.
- Nelvi Salim, 2022. *Kinerja Aparat Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Duampanua Kecamatan Baranti Kapupaten Sidenreng Rappang*, Sulawesi Selatan.
- Novi Kurnianingsih, 2021. *Kinerja Pelayanan Administrasi Aparatur Kelurahan Kepada Masyarakat Di Kantor Kelurahan 29 Ilir Palembang*”, Palembang.
- Peraturan Gubernur Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 57 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah
- Pransiska Ropi, 2021. *Analisis Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat*, Salatiga.
- Sedarmayanti, 2009. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas*, Mandar Maju.
- Sedarmayanti, 1995. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung: Refika Aditama.
- Sedarmayanti, 2010. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan yang Baik)*, Bandung: Refika Aditama.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

LAMPIRAN

Lampiran 1 Agenda Penelitian

AGENDA PENELITIAN

A. Agenda Wawancara

No.	Waktu dan Tempat	Informan	Hal yang diwawancarai
1.	Senin, 2 Januari 2023 Pukul 09.00 s.d. 10.00 WIB Ruang Pelayanan PTK lantai 2	Bapak Khairuddin Staf Seksi Pendidik	Penelitian Awal
2.	Senin, 2 Januari 2023 Pukul 11.00 s.d. 11.30 WIB Ruang Lobby	Bapak Kapandi Staf Pengembangan Karir	Penelitian Awal
3.	Selasa, 10 Januari 2023 Pukul 10.00 s.d. 11.00 WIB Ruang Seksi Pengembangan Karir	Bapak Sutisno Staf Pengembangan Karir	Penelitian Awal
4	Rabu, 4 Juni 2023 Ruang Seksi Pengembangan Karir	Bapak Kapandi Staf Pengembangan Karir	1. Kualitas Kerja (Quality Of Work). 2. Ketepatan waktu (Promptness) 3. Inisiatif (Initiative) 4. Kemampuan (Capability) 5. Komunikasi (Communication)
5	Rabu, 7 Juni 2023 Ruang Seksi Pengembangan Karir	Bapak Sutisno Staf Pengembangan Karir	1. Kualitas Kerja (Quality Of Work). 2. Ketepatan waktu (Promptness) 3. Inisiatif (Initiative) 4. Kemampuan (Capability) 5. Komunikasi (Communication)
6	Rabu, 14 Juni 2023 Ruang Seksi Pengembangan Karir	Bapak Mochamad Shidqi Daud Subkoordinator Urusan Pengembangan Karir	1. Kualitas Kerja (Quality Of Work). 2. Ketepatan waktu (Promptness) 3. Inisiatif (Initiative) 4. Kemampuan (Capability) 5. Komunikasi (Communication)

No.	Waktu dan Tempat	Informan	Hal yang diwawancarai
7	Senin, 16 Juni 2023 Ruang Pelayanan lantai 2	Guru PNS	1. Kualitas Kerja (Quality Of Work). 2. Ketepatan waktu (Promptness) 3. Inisiatif (Initiative) 4. Kemampuan (Capability) 5. Komunikasi (Communication)
8	Senin, 20 Juni 2023 Melalui Daring	Guru PNS	1. Kualitas Kerja (Quality Of Work). 2. Ketepatan waktu (Promptness) 3. Inisiatif (Initiative) 4. Kemampuan (Capability) 5. Komunikasi (Communication)



Lampiran 2 Pedoman Penelitian

PEDOMAN PENELITIAN

No.	Fokus Penelitian	Sub Fokus Penelitian
1.	Kinerja Kepegawaian dalam Pelayanan Kepangkatan Guru Pegawai Negeri Sipil di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta	1. Kualitas Kerja (Quality Of Work) di bagian Kepegawaian Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta dalam memberikan pelayanan kepangkatan Guru PNS.
		2. Ketepatan waktu (Promptness) yang diberikan bagian Kepegawaian Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta dalam memberikan pelayanan kepangkatan Guru PNS.
		3. Inisiatif (Initiative) dari petugas bagian Kepegawaian Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta dalam memberikan pelayanan kepangkatan Guru PNS.
		4. Kemampuan (Capability) dari petugas bagian Kepegawaian Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta dalam memberikan pelayanan kepangkatan Guru PNS.
		5. Komunikasi (Communication) dari petugas bagian Kepegawaian Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta dalam memberikan pelayanan kepangkatan Guru PNS.

PEDOMAN PENELITIAN

No.	Sub Fokus	Pertanyaan	Kode	Informan
1.	Kualitas Kerja (Quality Of Work)	Apakah proses pelayanan kepegangatan yang diajukan Guru PNS selalu dilaksanakan dan hasilnya tepat waktu sesuai perencanaan?		
2.	Ketepatan waktu (Promptness)	Apakah pelaksanaan dan hasil kegiatan pelayanan kepegangatan sudah sesuai dengan prosedur dan jangka waktu yang ditetapkan?		
3.	Inisiatif (Initiative)	Apakah petugas pelayanan kepegangatan merespon dengan cepat permasalahan dan keluhan Guru PNS dalam pelayanan kepegangatan di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta?		
4.	Kemampuan (Capability)	Apakah petugas pelayanan kepegangatan di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta memiliki kemampuan untuk menghasilkan pelayanan kepegangatan yang dapat diandalkan dan dipercaya oleh Bapak/Ibu Guru PNS?		
5.	Komunikasi (Communication)	Bagaimana informasi kegiatan pelayanan kepegangatan di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta disampaikan kepada Guru PNS?		

Lampiran 3 Pedoman Wawancara

PEDOMAN WAWANCARA

Kode Narasumber	:	Key Informan
Nama Narasumber	:	
Jabatan	:	
Hari/Tanggal	:	
Waktu	:	
Tempat Wawancara	:	

A. Kualitas Kerja (Quality Of Work) dalam Pelayanan Kepangkatan

Apakah proses pelayanan kepangkatan yang diajukan Guru PNS selalu dilaksanakan dan hasilnya tepat waktu sesuai perencanaan?

Jawaban :

B. Ketepatan waktu (Promptness)

Apakah pelaksanaan dan hasil kegiatan pelayanan kepangkatan sudah sesuai dengan prosedur dan jangka waktu yang ditetapkan?

Jawaban :

C. Inisiatif (Initiative)

Apakah petugas pelayanan kepangkatan merespon dengan cepat permasalahan dan keluhan Guru PNS dalam pelayanan kepangkatan di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta?

Jawaban :

D. Kemampuan (Capability)

Apakah petugas pelayanan kepangkatan di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta memiliki kemampuan untuk menghasilkan pelayanan kepangkatan yang dapat diandalkan dan dipercaya oleh Bapak/Ibu Guru PNS?

Jawaban :

E. Komunikasi (Communication)

Bagaimana informasi kegiatan pelayanan kepangkatan di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta disampaikan kepada Guru PNS?

Jawaban :

PEDOMAN WAWANCARA

Kode Narasumber	:	Informan Pendukung
Nama Narasumber	:	
Jabatan	:	
Hari/Tanggal	:	
Waktu	:	
Tempat Wawancara	:	

A. Kualitas Kerja (Quality Of Work) dalam Pelayanan Kepangkatan

Apakah proses pelayanan kepangkatan yang diajukan Guru PNS selalu dilaksanakan dan hasilnya tepat waktu sesuai perencanaan?

Jawaban :

B. Ketepatan waktu (Promptness)

Apakah pelaksanaan dan hasil kegiatan pelayanan kepangkatan sudah sesuai dengan prosedur dan jangka waktu yang ditetapkan?

Jawaban :

C. Inisiatif (Initiative)

Apakah petugas pelayanan kepangkatan merespon dengan cepat permasalahan dan keluhan Guru PNS dalam pelayanan kepangkatan di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta?

Jawaban :

D. Kemampuan (Capability)

Apakah petugas pelayanan kepangkatan di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta memiliki kemampuan untuk menghasilkan pelayanan kepangkatan yang dapat diandalkan dan dipercaya oleh Bapak/Ibu Guru PNS?

Jawaban :

E. Komunikasi (Communication)

Bagaimana informasi kegiatan pelayanan kepangkatan di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta disampaikan kepada Guru PNS?

Jawaban :

PEDOMAN WAWANCARA

Kode Narasumber	:	Penerima Manfaat
Nama Narasumber	:	
Jabatan	:	
Hari/Tanggal	:	
Waktu	:	
Tempat Wawancara	:	

A. Kualitas Kerja (Quality Of Work) dalam Pelayanan Kepangkatan

Apakah proses pelayanan kepangkatan yang diajukan Guru PNS selalu dilaksanakan dan hasilnya tepat waktu sesuai perencanaan?

Jawaban :

B. Ketepatan waktu (Promptness)

Apakah pelaksanaan dan hasil kegiatan pelayanan kepangkatan sudah sesuai dengan prosedur dan jangka waktu yang ditetapkan?

Jawaban :

C. Inisiatif (Initiative)

Apakah petugas pelayanan kepangkatan merespon dengan cepat permasalahan dan keluhan Guru PNS dalam pelayanan kepangkatan di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta?

Jawaban :

D. Kemampuan (Capability)

Apakah petugas pelayanan kepangkatan di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta memiliki kemampuan untuk menghasilkan pelayanan kepangkatan yang dapat diandalkan dan dipercaya oleh Bapak/Ibu Guru PNS?

Jawaban :

E. Komunikasi (Communication)

Bagaimana informasi kegiatan pelayanan kepangkatan di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta disampaikan kepada Guru PNS?

Jawaban :

Lampiran 4 Pedoman Pengamatan

PEDOMAN PENGAMATAN

No.	Fokus Penelitian	Sub Fokus Pengamatan
1.	Kinerja Kepegawaian dalam Pelayanan Kepangkatan Guru Pegawai Negeri Sipil di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta	1. Kualitas Kerja (Quality Of Work) di bagian Kepegawaian Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta dalam memberikan pelayanan kepangkatan Guru PNS.
		2. Ketepatan waktu (Promptness) yang diberikan bagian Kepegawaian Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta dalam memberikan pelayanan kepangkatan Guru PNS.
		3. Inisiatif (Initiative) dari petugas bagian Kepegawaian Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta dalam memberikan pelayanan kepangkatan Guru PNS.
		4. Kemampuan (Capability) dari petugas bagian Kepegawaian Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta dalam memberikan pelayanan kepangkatan Guru PNS.
		5. Komunikasi (Communication) dari petugas bagian Kepegawaian Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta dalam memberikan pelayanan kepangkatan Guru PNS.

Lampiran 5 Pedoman Studi Dokumentasi

PEDOMAN STUDI DOKUMENTASI

No.	Fokus Penelitian	Sub Fokus Dokumentasi
1.	Kinerja Kepegawaian dalam Pelayanan Kepangkatan Guru Pegawai Negeri Sipil di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta	1. Kualitas Kerja (Quality Of Work) di bagian Kepegawaian Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta dalam memberikan pelayanan kepangkatan Guru PNS.
		2. Ketepatan waktu (Promptness) yang diberikan bagian Kepegawaian Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta dalam memberikan pelayanan kepangkatan Guru PNS.
		3. Inisiatif (Initiative) dari petugas bagian Kepegawaian Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta dalam memberikan pelayanan kepangkatan Guru PNS.
		4. Kemampuan (Capability) dari petugas bagian Kepegawaian Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta dalam memberikan pelayanan kepangkatan Guru PNS.
		5. Komunikasi (Communication) dari petugas bagian Kepegawaian Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta dalam memberikan pelayanan kepangkatan Guru PNS.

Lampiran 6 Catatan Lapangan

CATATAN LAPANGAN 6.1

Hari, Tanggal	:	Senin, 2 Januari 2023
Waktu	:	10.00 - 11.00 WIB
Tempat	:	Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta
Tema	:	Penelitian Awal
Informan	:	Mba Winda dan Pak Khairuddin

Di awal bulan Januari 2023, peneliti melakukan kunjungan ke Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta dengan rencana melakukan penelitian awal. Setibanya di lokasi peneliti menemui mba Winda bagian penerima tamu untuk mencari informasi penelitian, lalu diarahkan untuk menemui bagian pelayanan bidang Pendidik dan Tenaga Kependidikan dilantai 2.

Kemudian dibagian pelayanan bidang Pendidik dan Tenaga Kependidikan dilantai 2 peneliti bertemu bapak Khairuddin, peneliti kemudian memperkenalkan diri dan menyebutkan maksud kunjungan, kemudian bapak Khairuddin menerima dengan senang hati dan menjelaskan secara singkat dan jelas mengenai Pelayanan Kepangkatan di bidang Pendidik dan Tenaga Kependidikan ini dan beliau menyarankan untuk langsung ke Seksi Pengembangan Karir untuk mendapatkan informasi lebih lanjut dikarenakan Seksi Pengembangan Karir merupakan bagian yang menangani pelayanan kepangkatan di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta.

Kemudian peneliti diantar oleh bapak Khairuddin ke lantai 4 untuk bertemu bapak Kapandi Staf Seksi Pengembangan Karir. Peneliti kemudian memperkenalkan diri dan menyebutkan maksud kunjungan. Peneliti bertanya kepada bapak Kapandi tentang pelaksanaan kepangkatan di Dinas Pendidikan, lalu bapak Kapandi menjelaskan secara singkat terkait pelaksanaan kepangkatan yang dilaksanakan di Dinas Pendidikan. Setelah memperoleh informasi awal dari bapak Kapandi, peneliti meminta izin kepada bapak Kapandi agar nanti dapat dibantu dalam penelitian ini lalu peneliti pamit pulang.

Mengetahui,
Petugas Pelayanan Bidang PTK

Khairuddin

CATATAN LAPANGAN 6.2

Hari, Tanggal	:	Rabu, 4 Januari 2023
Waktu	:	09.00 - 10.00 WIB
Tempat	:	Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta
Tema	:	Penelitian Awal
Informan	:	Kapandi

Pagi hari itu, peneliti kembali datang mengunjungi Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta. Setibanya ditempat peneliti menemui satpam kemudian menjelaskan maksud dan tujuan kunjungan dan meminta izin untuk ke lantai 4 (empat) dimana Seksi Pengembangan Karir Bidang Pendidik dan Tenaga Kependidikan berada, yang merupakan bagian yang menangani pelayanan kepangkatan di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta ini.

Dikarenakan untuk menggunakan lift membutuhkan akses masuk hingga peneliti meminta tolong satpam disana untuk dibantu akses lift. Setelah sampai di lantai 4, peneliti menemui salah satu staf disana yaitu Pak Kapandi dan peneliti kembali menjelaskan maksud kunjungan dan Pak Kapandi menerima dengan baik. Peneliti menanyakan mengenai bagaimana proses pelaksanaan kepangkatan yang dilaksanakan oleh Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta, dan Pak Kapandi mengampaiakan secara jelas tentang gambaran umum dari pelaksanaan pelayanan kepangkatan ini, membahas mengenai prosedur yang dilakukan Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta sebagai pihak pelaksana pelayanan kepangkatan ini.

Mengetahui,

Staf Seksi Pengembangan Karir

Kapandi

CATATAN LAPANGAN 6.3

Hari, Tanggal	:	Kamis, 5 Januari 2021
Waktu	:	09.00 - 10.00 WIB
Tempat	:	Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta
Tema	:	Penelitian Awal
Informan	:	Sutisno

Kegiatan penelitian awal kembali dilakukan. Sebelumnya Peneliti menemui satpam kemudian menjelaskan maksud dan tujuan kunjungan dan meminta izin untuk ke lantai 4 (empat) dimana Seksi Pengembangan Karir Bidang Pendidik dan Tenaga Kependidikan berada.

Kemudian peneliti menemui salah satu staf disana yaitu Pak Sutisno dan peneliti menjelaskan maksud kunjungan dan Pak Sutisno menerima dengan baik. Peneliti menanyakan mengenai bagaimana pelaksanaan kepangkatan dan usulan penetapan angka kredit yang dilaksanakan oleh Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta, dan Pak Sutisno menyampaikan secara jelas tentang gambaran umum dari pelaksanaan pelayanan kepangkatan dan penetapan angka kredit ini.

Peneliti menanyakan seputar bagaimana pelayanan kepangkatan di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta, pelaksanaan kepangkatan, bagaimana nantinya kegiatan ini dilakukan, dan siapa saja yang terlibat sehingga nantinya akan mendapatkan gambaran mengenai narasumber baik itu key informan ataupun informan pendukung yang sekiranya memahami pelayanan kepangkatan Guru PNS. Setelah mendapatkan beberapa informasi yang dibutuhkan, maka selesai sudah penelitian awal ini.

Mengetahui,
Staf Seksi Pengembangan Karir
Sutisno

CATATAN LAPANGAN 6.4

Hari, Tanggal	:	Selasa, 9 Mei 2021
Waktu	:	14.00 – 14.30 WIB
Tempat	:	Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta
Tema	:	Perizinan Penelitian
Informan	:	Pak Erdo

Siang hari itu di Bulan Mei tepatnya hari Selasa tanggal 9 Mei 2023, Peneliti datang ke kantor Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta untuk memberikan surat izin untuk melakukan penelitian tugas akhir. Disana peneliti langsung menuju loket surat untuk menyerahkan surat tersebut ke Pak Erdo yang bertugas sebagai penerima surat di loket, kemudian setelah mengisi beberapa informasi yang dibutuhkan. Pak Erdo menjelaskan bahwa proses persuratan ini akan memakan waktu paling lama kurang lebih 10 hari kerja, setelah mendapatkan informasi tersebut, peneliti memutuskan untuk kembali ke rumah.

Mengetahui,
Petugas Penerima Surat
Pak Erdo

CATATAN LAPANGAN 6.5

Hari, Tanggal	:	Senin, 15 Mei 2023
Waktu	:	11.00 – 12.00 WIB
Tempat	:	Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta
Tema	:	Perizinan Penelitian
Informan	:	Pak Erdo, Mba Nabiella, dan Mba Anggi

Siang itu peneliti datang mengunjungi Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta untuk kembali menemui pak Erdo untuk menanyakan perihal kelanjutan dari proses surat yang diajukan sebelumnya, setelah itu pak Erdo mengatakan untuk datang langsung ke Ruang Humas menemui Mba Nabiella agar menanyakan langsung disana.

Sebelum itu peneliti menemui satpam disana untuk menanyakan apakah mba Nabiella sedang ada di ruangan atau tidak, kemudian pak satpam mengizinkan dan mempersilakan peneliti untuk langsung ke ruang Humas dan menemui mba Nabiella untuk menanyakan surat izin penelitian tersebut.

Mba Nabiella menjelaskan bahwa surat disposisi dibuat oleh rekannya mba Anggi dan peneliti langsung diarahkan untuk menemui mba Anggi. Peneliti lalu menemui mba Anggi di meja kerja nya, peneliti menanyakan surat izin tersebut dan mba Anggi menjelaskan jika surat izin penelitian sudah jadi dan dapat diambil saat ini juga.

Kemudian mba Anggi selaku staf Humas menjelaskan bahwa penelitian sudah dapat dilakukan oleh peneliti. Setelah mendapatkan informasi dan surat izin penelitian dan informasi data tersebut, peneliti memutuskan untuk izin pamit pulang ke rumah.

Mengetahui,
Humas Dinas Pendidikan DKI Jakarta
Anggi Widya Lestari

CATATAN LAPANGAN 6.6

Hari, Tanggal	:	Rabu, 7 Juni 2023
Waktu	:	13.00 – 14.00 WIB
Tempat	:	Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta
Tema	:	Penelitian
Informan	:	Kapandi

Siang hari itu, peneliti menemui pak Kapandi untuk melakukan wawancara dengan beliau selaku informan pendukung yang dilaksanakan di ruang Seksi Pengembangan Karir. Setelah menyesuaikan waktu dengan narasumber akhirnya mulai dilakukan wawancara secara langsung, peneliti mulai menanyakan terkait proses pelayanan kepangkatan yang diajukan Guru PNS beserta prosedur pelaksanaan dan hasil pelaksanaan kegiatan tersebut. Wawancara pun selesai dilakukan.

Mengetahui,

Kapandi

CATATAN LAPANGAN 6.7

Hari, Tanggal	:	Rabu, 7 Juni 2023
Waktu	:	14.30 – 15.00 WIB
Tempat	:	Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta
Tema	:	Penelitian
Informan	:	Sutisno

Siang hari, setelah peneliti menemui pak Kapandi untuk melakukan wawancara. Peneliti menemui pak Sutisno untuk mewawancarai beliau, pak Sutisno merupakan informan pendukung kedua yang akan peneliti tanyakan terkait pelayanan kepangkatan. Setelah menyesuaikan waktu dengan narasumber akhirnya mulai dilakukan wawancara secara langsung, peneliti mulai menanyakan terkait proses usulan penetapan angka kredit jabatan fungsional Guru PNS dan pelayanan kepangkatan yang diajukan Guru PNS beserta prosedur pelaksanaannya. Wawancara pun selesai dilakukan.

Mengetahui,

Sutisno

CATATAN LAPANGAN 6.8

Hari, Tanggal	:	Rabu , 14 Juni 2023
Waktu	:	13.00 – 14.00 WIB
Tempat	:	Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta
Tema	:	Penelitian
Informan	:	Mohammad Shidqi Daud

Siang itu, peneliti datang ke Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta setelah membuat janji temu dengan pak Daud sebagai key informan untuk melakukan wawancara, saat itu peneliti datang lebih awal jadi sedang jam istirahat. Maka peneliti memutuskan untuk menunggu hingga jam istirahat selesai.

Jam istirahat pun berlalu peneliti menemui pak Lili selaku satpam disana untuk meminta izin, setelah diperbolehkan masuk ke ruangan peneliti bertemu dengan pak Daud dan memulai wawancara terkait subfokus, yaitu proses pelaksanaan pelayanan kepangkatan, aturan dan prosedur pelayanan kepangkatan, kinerja dari sumber daya manusia, serta ketepatan hasil dari kegiatan tersebut .

Mengetahui,
Kepala Subkoordinator Urusan Pengembangan Karir

Mohammad Shidqi Daud

CATATAN LAPANGAN 6.9

Hari, Tanggal	:	Jum'at, 16 Juni 2023
Waktu	:	13.00 – 14.00 WIB
Tempat	:	Daring
Tema	:	Penelitian
Informan	:	Even Markhtre K

Siang hari itu, peneliti melakukan wawancara dengan penerima manfaat pelayanan kepangkatan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan sebelumnya secara daring, dikarenakan situasi dan kondisi yang tidak memungkinkan maka wawancara dilakukan secara daring. Pada pukul 13.00 WIB wawancara dimulai dengan Guru PNS bernama Even Markhtre K bertugas di SMP Negeri 258 Jakarta, peneliti menanyakan terkait proses pelayanan kepangkatan yang dilakukan oleh Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta beserta hasil dan permasalahan kepangkatan yang seringkali dialami Guru PNS. Setelah selesai, Peneliti mengucapkan terima kasih atas waktu dan kesempatan yang diberikan

Mengetahui,

Even Markhtre K

CATATAN LAPANGAN 6.10

Hari, Tanggal	:	Selasa, 20 Juni 2023
Waktu	:	13.00 – 14.00 WIB
Tempat	:	Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta
Tema	:	Penelitian
Informan	:	Brantia Puspitasari

Siang hari tanggal 20 Juni 2023, peneliti melakukan wawancara dengan penerima manfaat pelayanan kepegangatan yang kedua sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan sebelumnya secara langsung. Pada pukul 13.00 WIB sesuai jadwal peneliti menemui ibu Brantia Guru PNS bertugas di SDN Pondok Kopi 02 Pagi untuk melakukan wawancara, Peneliti menanyakan terkait proses pelayanan kepegangatan yang dilakukan oleh Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta beserta hasil dan permasalahan kepegangatan yang seringkali dialami Guru PNS. Setelah selesai, Peneliti mengucapkan terima kasih kepada ibu Brantia atas waktu dan kesempatan yang diberikan.

Mengetahui,

Brantia Puspitasari

Lampiran 7 Hasil Wawancara

HASIL WAWANCARA

Kode Narasumber	:	Key Informan
Nama Narasumber	:	Mohammad Shidqi Daud
Jabatan	:	Subkoordinator Urusan Pengembangan Karir
Hari/Tanggal	:	Rabu, 14 Juni 2023
Waktu	:	13.00 – 14.00 WIB
Tempat Wawancara	:	Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta

A. Kualitas Kerja (Quality Of Work) dalam Pelayanan Kepangkatan

Apakah proses pelayanan kepangkatan yang diajukan Guru PNS selalu dilaksanakan dan hasilnya tepat waktu sesuai perencanaan?

Jawaban :

Dinas Pendidikan sebagai instansi pemerintah tentunya dituntut untuk melaksanakan tugas dan pelayanan sesuai perencanaan agar hasilnya sesuai dengan target dan tujuan yang diharapkan, untuk pelaksanaan pelayanan kepangkatan di instansi kami selalu menggunakan Standar Operasional Prosedur (SOP) kegiatan yang berlaku, karena fungsi SOP disini sebagai pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi berdasarkan indikator teknis, administrasi dan prosedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja yang berlaku saat ini

B. Ketepatan (Promptness)

Apakah pelaksanaan dan hasil kegiatan pelayanan kepangkatan sudah sesuai dengan prosedur dan jangka waktu yang ditetapkan?

Jawaban :

Untuk kegiatan pelayanan kepangkatan sudah dilaksanakan sesuai prosedur yang berlaku, yang merujuk pada Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2002 tentang Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil dan Surat Edaran Kepala BKD Provinsi DKI Jakarta yang akan diinformasikan dua kali setiap tahun untuk periode April dan periode Oktober, kemudian hasilnya juga sudah sesuai dengan jangka waktu penyelesaian yang tertera pada rencana kegiatan yang sudah ditetapkan oleh bagian kepegawaian.

C. Inisiatif (Initiative)

Apakah petugas pelayanan kepangkatan merespon dengan cepat permasalahan dan keluhan Guru PNS dalam pelayanan kepangkatan di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta?

Jawaban :

Untuk permasalahan dan keluhan para pengusul pada pelayanan kepangkatan, petugas pelayanan kepangkatan di Dinas Pendidikan akan siap membantu penyelesaian masalah

tersebut sesuai peraturan yang berlaku, dengan dilengkapi persyaratan berkas pendukung yang sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

D. Kemampuan (Capability)

Apakah petugas pelayanan kepegangatan di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta memiliki kemampuan untuk menghasilkan pelayanan kepegangatan yang dapat diandalkan dan dipercaya oleh Bapak/Ibu Guru PNS?

Jawaban :

Menurut saya pelayanan yang dapat diandalkan dan dipercaya oleh pengguna jasa pelayanan adalah layanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan lebih dahulu. Untuk seluruh petugas pelayanan kepegangatan di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta sudah memiliki kompetensi, kemampuan kerja, dan keterampilan dalam hal pelayanan kepegangatan tersebut sehingga dapat dipastikan pelayanan akan menghasilkan kepuasan bagi pengguna jasa pelayanan.

E. Komunikasi (Communication)

Bagaimana informasi kegiatan pelayanan kepegangatan di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta disampaikan kepada Guru PNS?

Jawaban :

Untuk kegiatan pelaksanaan kepegangatan yang dilakukan oleh Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta diinformasikan kepada Guru PNS melalui Suku Dinas Pendidikan Kota dan disampaikan menggunakan media elektronik dan media sosial seperti whatshap di grup-grup Operator, Kasubag TU, Kasatlak, dan Kepala Sekolah serta informasi tersebut juga diumumkan melalui website Dinas Pendidikan, tujuannya untuk memudahkan Guru PNS dalam pengusulan kepegangatan



HASIL WAWANCARA

Kode Narasumber	:	Informan Pendukung
Nama Narasumber	:	Kapandi
Jabatan	:	Staf Pengembangan Karir Bidang PTK
Hari/Tanggal	:	Rabu, 7 Juni 2023
Waktu	:	13.00 – 14.00 WIB
Tempat Wawancara	:	Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta

A. Kualitas Kerja (Quality Of Work) dalam Pelayanan Kepangkatan

Apakah proses pelayanan kepangkatan yang diajukan Guru PNS selalu dilaksanakan dan hasilnya tepat waktu sesuai perencanaan?

Jawaban :

Hasilnya sudah sesuai perencanaan, jika didapati hasil pelayanan kepangkatan tidak sesuai target atau tidak tepat waktu, maka kami akan berkoordinasi dengan bagian kepangkatan Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi DKI Jakarta terkait permasalahan apa saja yang menyebabkan terjadinya pelayanan kepangkatan yang tidak tepat waktu, misalnya berkas yang dikirim tidak lengkap atau tidak sesuai persyaratan. Tujuannya agar untuk usulan selanjutnya dapat diperoleh hasil sesuai yang diinginkan pengusul

B. Ketepatan (Promptness)

Apakah pelaksanaan dan hasil kegiatan pelayanan kepangkatan sudah sesuai dengan prosedur dan jangka waktu yang ditetapkan?

Jawaban :

Sudah sesuai, karena rencana kegiatan pelayanan kepangkatan dilaksanakan sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 12. Tahun 2002 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 99 Tahun 2000 Tentang Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil dan SOP yang sudah ditetapkan oleh bagian Kepegawaian.

C. Inisiatif (Initiative)

Apakah petugas pelayanan kepangkatan merespon dengan cepat permasalahan dan keluhan Guru PNS dalam pelayanan kepangkatan di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta?

Jawaban :

Setiap permasalahan yang ada dalam proses kepangkatan baik itu kekurangan berkas ataupun kesalahan melampirkan berkas yang dibutuhkan akan segera kami informasikan kepada pengusul, serta mengarahkan kepada pengusul agar segera memperbaiki ataupun melengkapi persyaratan berkas pendukung yang menjadi penyebab permasalahan tersebut.

D. Kemampuan (Capability)

Apakah petugas pelayanan kepegangatan di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta memiliki kemampuan untuk menghasilkan pelayanan kepegangatan yang dapat diandalkan dan dipercaya oleh Bapak/Ibu Guru PNS?

Jawaban :

Menurut saya, seluruh petugas pelayanan kepegangatan di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta memiliki kemampuan untuk menghasilkan pelayanan kepegangatan yang baik, hal tersebut dapat dilihat dari kompetensi, kemampuan kerja, dan keterampilan petugas pelayanan kepegangatan sehingga dapat dipastikan pelayanan akan menghasilkan kepuasan bagi pengguna jasa pelayanan.

E. Komunikasi (Communication)

Bagaimana informasi kegiatan pelayanan kepegangatan di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta disampaikan kepada Guru PNS?

Jawaban :

Informasi kegiatan pelayanan kepegangatan di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta disampaikan kepada Guru PNS melalui media elektronik yang dapat diakses secara online melalui website Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta dan informasi tersebut juga disampaikan kepada unit kerja dibawah Dinas Pendidikan seperti Suku Dinas Pendidikan Kota, dan Satuan Pendidikan lainnya.



HASIL WAWANCARA

Kode Narasumber	:	Informan Pendukung
Nama Narasumber	:	Sutisno
Jabatan	:	Staf Pengembangan Karir Bidang PTK
Hari/Tanggal	:	Rabu, 7 Juni 2023
Waktu	:	14.30 – 15.00 WIB
Tempat Wawancara	:	Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta

A. Kualitas Kerja (Quality Of Work) dalam Pelayanan Kepangkatan

Apakah proses pelayanan kepangkatan yang diajukan Guru PNS selalu dilaksanakan dan hasilnya tepat waktu sesuai perencanaan?

Jawaban :

Untuk Pelayanan kepangkatan di Dinas Pendidikan selalu dilaksanakan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) kegiatan yang berlaku, SOP disini sangat penting karena sebagai pedoman atau dasar petugas pelayanan untuk melaksanakan tugas pekerjaannya agar dapat menghasilkan pelayanan yang tepat waktu dan memuaskan sesuai keinginan pengusul. Jika SOP kegiatan sudah dilaksanakan dengan baik, maka dapat dipastikan hasilnya akan tepat waktu.

B. Ketepatan (Promptness)

Apakah pelaksanaan dan hasil kegiatan pelayanan kepangkatan sudah sesuai dengan prosedur dan jangka waktu yang ditetapkan?

Jawaban :

Untuk pelaksanaan pelayanan kepangkatan di Dinas Pendidikan sudah sesuai prosedur yang berlaku, yang merujuk pada Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2002 tentang Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil dan Surat Edaran Kepala BKD Provinsi DKI Jakarta yang akan diterbitkan dua kali setiap tahun. Pelaksanaan pelayanan kepangkatan dilaksanakan dua kali yaitu untuk periode April dan periode Oktober, dan hasilnya juga sudah sesuai dengan jangka waktu pengusulan kepangkatan dua kali setiap tahun.

C. Inisiatif (Initiative)

Apakah petugas pelayanan kepangkatan merespon dengan cepat permasalahan dan keluhan Guru PNS dalam pelayanan kepangkatan di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta?

Jawaban :

Menurut saya, cara yang paling tepat untuk menangani keluhan atau ketidakpuasan dari pengusul atas pelayanan kepangkatan, yaitu pertama memeriksa data kapan usulan tersebut diterima bagian kepegawaian, kedua memeriksa data kelengkapan persyaratan berkasnya, dan

terakhir kita jelaskan dengan rinci kendala atau permasalahan apa saja yang membuat pengusul merasa tidak puas.

D. Kemampuan (Capability)

Apakah petugas pelayanan kepegangatan di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta memiliki kemampuan untuk menghasilkan pelayanan kepegangatan yang dapat diandalkan dan dipercaya oleh Bapak/Ibu Guru PNS?

Jawaban :

Kami pasti akan berusaha terus untuk menghasilkan pelayanan yang baik sehingga dapat dipercaya oleh Bapak/Ibu Guru PNS, terutama ketepatan waktu dalam menyelesaikan usulan pelayanan kepegangatan Guru PNS. Kami juga membuka layanan secara online melalui hotline PTK untuk menyelesaikan permasalahan kepegangatan dan kepegawaian lainnya.

E. Komunikasi (Communication)

Bagaimana informasi kegiatan pelayanan kepegangatan di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta disampaikan kepada Guru PNS?

Jawaban :

Untuk informasi pelayanan kepegangatan diumumkan melalui surat edaran yang dapat diakses melalui website, jadi sangat mudah untuk diketahui oleh siapapun. Selain diumumkan melalui website bagian kepegawaian juga memberikan informasi kepada unit kerja dibawah Dinas Pendidikan secara berjenjang untuk diinformasikan kepada Guru PNS atau pengusul.



HASIL WAWANCARA

Kode Narasumber	:	Penerima Manfaat
Nama Narasumber	:	Even Markhtre K
Jabatan	:	Guru SMP Negeri 258 Jakarta
Hari/Tanggal	:	Jum'at, 16 Juni 2023
Waktu	:	13.00 – 14.00 WIB
Tempat Wawancara	:	Daring

A. Kualitas Kerja (Quality Of Work) dalam Pelayanan Kepangkatan

Apakah proses pelayanan kepangkatan yang diajukan Guru PNS selalu dilaksanakan dan hasilnya tepat waktu sesuai perencanaan?

Jawaban :

Pelayanan kepangkatan di Dinas Pendidikan selalu dilaksanakan sesuai prosedur yang berlaku dan sesuai jadwal yang diinformasikan, tetapi masih ada beberapa teman Guru PNS yang mengeluh karena hasil usulan kepangkatannya belum selesai ataupun terlambat.

B. Ketepatan (Promptness)

Apakah pelaksanaan dan hasil kegiatan pelayanan kepangkatan sudah sesuai dengan prosedur dan jangka waktu yang ditetapkan?

Jawaban :

Selama ini pelayanan kepangkatan di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta, selalu tepat waktu dan sesuai harapan

C. Inisiatif (Initiative)

Apakah petugas pelayanan kepangkatan merespon dengan cepat permasalahan dan keluhan Guru PNS dalam pelayanan kepangkatan di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta?

Jawaban :

Petugas pelayanan kepangkatan merespon dengan cepat permasalahan kami (guru) dalam hal kelengkapan dan kekurangan persyaratan dengan menginformasikannya secara jelas.

D. Kemampuan (Capability)

Apakah petugas pelayanan kepangkatan di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta memiliki kemampuan untuk menghasilkan pelayanan kepangkatan yang dapat diandalkan dan dipercaya oleh Bapak/Ibu Guru PNS?

Jawaban :

Sejauh ini petugas pelayanan kepangkatan di Dinas Pendidikan DKI Jakarta memiliki skill yang baik dalam melayani pengurusan kepangkatan.

E. Komunikasi (Communication)

Bagaimana informasi kegiatan pelayanan kepangkatan di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta disampaikan kepada Guru PNS?

Jawaban :

Biasanya informasi tentang usulan kenaikan pangkat didapat dari surat edaran BKD yang secara berjenjang diinformasikan oleh Dinas Pendidikan DKI Jakarta.



HASIL WAWANCARA

Kode Narasumber	:	Penerima Manfaat
Nama Narasumber	:	Brantia Puspitasari
Jabatan	:	Guru SMP Negeri 258 Jakarta
Hari/Tanggal	:	Selasa, 20 Juni 2023
Waktu	:	13.00 – 14.00 WIB
Tempat Wawancara	:	Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta

A. Kualitas Kerja (Quality Of Work) dalam Pelayanan Kepangkatan

Apakah proses pelayanan kepangkatan yang diajukan Guru PNS selalu dilaksanakan dan hasilnya tepat waktu sesuai perencanaan?

Jawaban :

Kami sebagai Guru PNS pastinya berharap agar hasil proses kepangkatan dapat diterima tepat waktu, kami yakin sumber daya manusia pada bagian kepegawaian juga sudah menjalankan tugas pekerjaannya sesuai dengan prosedur yang berlaku, tetapi masih banyaknya Guru PNS yang belum menjalankan prosedur pelayanan kepangkatan yang sudah dipersyaratkan oleh bagian kepegawaian, tetapi menginginkan hasil usulan kepangkatannya tepat waktu.

B. Ketepatan (Promptness)

Apakah pelaksanaan dan hasil kegiatan pelayanan kepangkatan sudah sesuai dengan prosedur dan jangka waktu yang ditetapkan?

Jawaban :

Pada saat penerimaan berkas usulan kepangkatan sampai dengan hasil pelayanan kepangkatan diterima sesuai dengan informasi dan hasil yang diharapkan. Jika pelaksanaan pelayanan kepangkatan Guru hasilnya diluar waktu yang ditentukan atau lebih lambat, maka kami akan mencari informasi lebih lanjut mengenai permasalahan tersebut agar dapat ditindaklanjuti lebih jauh.

C. Inisiatif (Initiative)

Apakah petugas pelayanan kepangkatan merespon dengan cepat permasalahan dan keluhan Guru PNS dalam pelayanan kepangkatan di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta?

Jawaban :

Sejauh ini, respon petugas pelayanan pengusulan kepangkatan di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta cukup baik dan responsif dalam hal kekurangan berkas dan persyaratan lain.

D. Kemampuan (Capability)

Apakah petugas pelayanan kepegangatan di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta memiliki kemampuan untuk menghasilkan pelayanan kepegangatan yang dapat diandalkan dan dipercaya oleh Bapak/Ibu Guru PNS?

Jawaban :

Petugas pelayanan kepegangatan di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta memiliki kemampuan untuk menghasilkan pelayanan kepegangatan yang dapat diandalkan dan dipercaya

E. Komunikasi (Communication)

Bagaimana informasi kegiatan pelayanan kepegangatan di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta disampaikan kepada Guru PNS?

Jawaban :

Kami (Guru PNS) mengetahui informasi adanya penerimaan usulan kepegangatan di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta melalui media sosial atau informasi yang didapat dari kepala sekolah atau rekan sejawat.



Lampiran 8 Foto Kegiatan

FOTO-FOTO KEGIATAN PENELITIAN



Ruang Pelayanan Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta

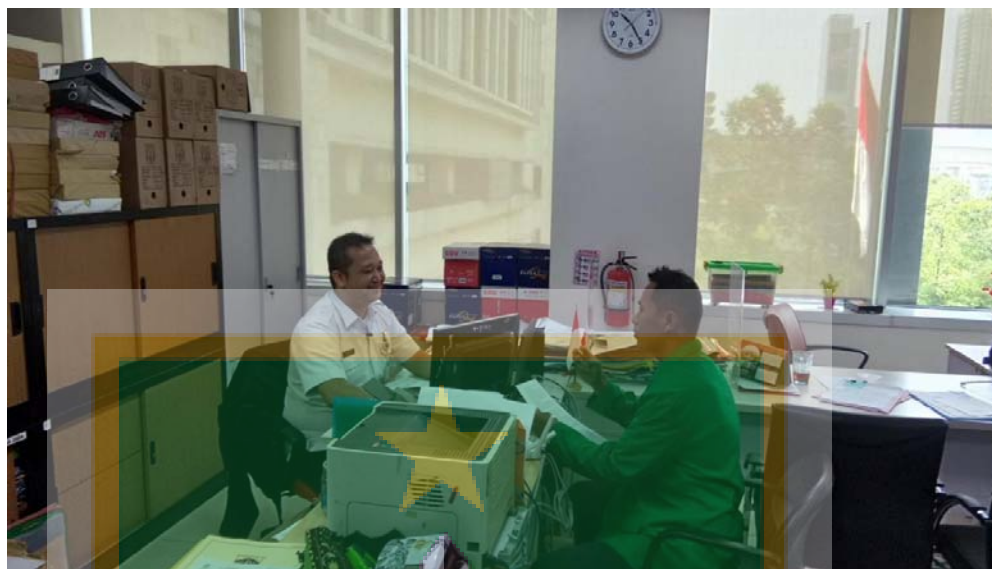


Bertemu Bapak Khairuddin di Ruang Pelayanan Bidang PTK

FOTO-FOTO KEGIATAN PENELITIAN



FOTO-FOTO KEGIATAN PENELITIAN



Bersama Bapak Prismianto Staf Pengembangan Karir Bidang PTK



Bersama Bapak Mohammad Shidqi Daud Subkoor Pengembangan Karir

FOTO-FOTO KEGIATAN PENELITIAN



Bersama Bapak Kapandi
Staf Pengembangan Karir
Bid

Bersama Bapak Sutisno
Staf Pengembangan Karir



Lampiran 9 Surat Permohonan Penelitian dan Informasi Data

PERMOHONAN PENELITIAN DAN INFORMASI DATA



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
TERAKREDITASI BAN-PT
Jl. Sawo Manis No. 81, Pejaten, Pasar Minggu, Jakarta Selatan 12520
Telp. (021) 70737824, 7806700 Ext.146, Fax. 7802718-7802719
Homepage : <http://www.unas.ac.id> Email : info@unas.ac.id

Jakarta, 09 Mei 2023

Nomor : 488/WD/V/2023
Lamp : -
Perihal : Permohonan Penelitian dan Informasi Data

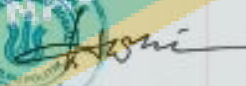
Kepada Yth : Pdt. Kepala Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta

Bersama ini kami perkenalkan dengan hormat mahasiswa berikut :

Nama : Donny Abdallah
No.Pokok Mahasiswa : 203515446100
Prodi Studi : Administrasi Publik
Alamat Rumah : Kp. Kalibata Gg. Pete No. 10 Rt.003/Rw.007
No. Telpon : 085891489600

Mahasiswa tersebut bernaksud melakukan Penelitian dalam rangka penyusunan Skripsi dengan Judul : Kinerja Kepegawaian dalam Pelayanan Kepangkatkan Guru Pegawai Negeri Sipil di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta Dosen Pembimbing/Penanggung Jawab Penelitian : Dr. Chazali Husni Situmorang, Apt.,M.Sc.,PH. Sehubungan dengan hal tersebut diatas, mohon kiranya Bapak/Ibu dapat memberikan bantuan seperlunya.

Demikian atas perhatian dan kerjasama Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

Hormat Kami,
Wakil Dekan

Dr. Bhakti Nur Avianto, S.I.P., M.Si



UNIVERSITAS NASIONAL

Program Studi : Ilmu Politik - Hubungan Internasional - Sosiologi - Administrasi Publik- Ilmu Komunikasi

Lampiran 10 Surat Ijin Penelitian

IJIN PENELITIAN

	PEMERINTAH PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA DINAS PENDIDIKAN Jalan Jenderal Gatot Subroto Kavling 40-41 Telp. 021-39504027, 39504029, 39504041 Faksimile: 021-39504020, 39504026, 39504040 Website : http://didik.jakarta.go.id Email : didik@jakarta.go.id JAKARTA
	Kode Pos : 12950
Nomor : e-0167/HM.03.03	12 Mei 2023
Sifat : Penting	
Lampiran : -	
Hal : Rekomendasi Penelitian	Yth. Kepada Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional di Jakarta
REKOMENDASI	
Menindaklanjuti surat dari Wakil Dekan Universitas Nasional Nomor 488/WD/V/2023 tanggal 9 Mei 2023 Perihal Permohonan Riset, atas nama:	
Nama :	Donny Abdullah
NIM :	203515446100
Program Studi :	Administrasi Publik
Judul Penelitian :	Kinerja Kepegawaian dalam Pelayanan Kepangkatan Guru Pegawai Negeri Sipil
Nomor Telepon :	085881489600
Pekerjaan :	Mahasiswa
Tempat/Lokasi :	Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta
Nama Lembaga :	Universitas Nasional
Periode :	9 Mei s.d 30 Juni 2023
Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta memberikan rekomendasi melaksanakan penelitian dan pengambilan data bagi Mahasiswa Universitas Nasional tersebut. Demikian surat rekomendasi ini saya sampaikan agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya dan apabila terjadi kekeliruan akan dilakukan revisi sebagaimana mestinya. Atas perhatian Saudara, saya ucapkan terima kasih.	
a.n. Plt. Kepala Dinas Pendidikan Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Sekretaris,  Agus Ramdani NIP. 197908141998031001	
Tembusan : 1. Plt. Kepala Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta 2. Wakil Kepala Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta 3. Kepala Bidang PTK Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta 4. Kepala UPT Pusdatikomdik Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta	

Lampiran 11 Peraturan Pemerintah



PERATURAN PEMERINTAH REPUBLIK
INDONESIA NOMOR 12 TAHUN 2002
TENTANG
PERUBAHAN ATAS
PERATURAN PEMERINTAH NOMOR 99
TAHUN 2000
TENTANG KENAIKAN PANGKAT PEGAWAI
NEGERI SIPIL PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA,

Menimbang : bahwa untuk meningkatkan prestasi kerja dan pengabdian Pegawai Negeri Sipil kepada negara serta mewujudkan keadilan dalam memberikan penghargaannya, dipandang perlu mengubah beberapa ketentuan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 99 Tahun 2000 tentang Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil dengan Peraturan Pemerintah;

- Mengingat :
1. Pasal 5 ayat (2) Undang-Undang Dasar 1945;
 2. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Tahun 1974 Nomor 55, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3041), sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 43 Tahun 1999 (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 169, Tambahan Lembaran Negara 3890);
 3. Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 60, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3839);
 4. Undang-undang Nomor 25 Tahun 1999 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Daerah (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3848);
 5. Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 1977 tentang Peraturan Gaji Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Tahun 1977 Nomor 11, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3098) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Pemerintah Nomor 26 Tahun 2001 (Lembaran

- Negara Tahun 2001 Nomor 49);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 2000 tentang Kewenangan Pemerintah dan Kewenangan Propinsi Sebagai Daerah Otonom (Lembaran Negara Tahun 2000 Nomor 54, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3952);
 7. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2000 tentang Wewenang Pengangkatan, Pemindahan, dan Pemberhentian Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Tahun 2000 Nomor 193, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4014);
 8. Peraturan Pemerintah Nomor 98 Tahun 2000 tentang Pengadaan Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Tahun 2000 Nomor 195, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4016) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2002 (Lembaran Negara Tahun 2002 Nomor 31, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4192);
 9. Peraturan Pemerintah Nomor 99 Tahun 2000 tentang Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Tahun 2000 Nomor 196, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4017);

Menetapkan:

MEMUTUSKAN:
PERATURAN PEMERINTAH TENTANG PERUBAHAN ATAS PERATURAN
PEMERINTAH NOMOR 99 TAHUN 2000 TENTANG KENAIKAN
PANGKAT PEGAWAI NEGERI SIPIL.

Pasal I

Beberapa ketentuan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 99 Tahun 2000 tentang Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil diubah, sebagai berikut:

1. Ketentuan Pasal 4 diubah, sehingga seluruhnya menjadi berbunyi sebagai berikut:

"Pasal 4

Periode kenaikan pangkat Pegawai Negeri Sipil ditetapkan pada tanggal 1 April dan 1 Oktober setiap tahun, kecuali ditentukan lain dalam Peraturan Pemerintah ini."

2. Ketentuan Pasal 6 diubah, sehingga seluruhnya menjadi berbunyi sebagai berikut:

"Pasal 6

- (1) Kenaikan pangkat reguler diberikan kepada Pegawai Negeri Sipil termasuk

- d. telah memperoleh:
- 1) Ijazah Sarjana (S1) atau Diploma IV untuk ujian dinas Tingkat I;
 - 2) Ijazah Dokter, Ijazah Apoteker, Magister (S2), dan Ijazah lain yang setara atau Doktor (S3), untuk ujian dinas Tingkat I atau ujian dinas Tingkat II."
13. Ketentuan Pasal 36 diubah, sehingga seluruhnya menjadi berbunyi sebagai berikut:



SEKRETARIS NEGARA REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

BAMBANG KESOWO

Lampiran 12 Surat Edaran Kepala Badan Kepegawaian Daerah



**BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH
PEMERINTAH PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA**

24 Mei 2023

Kepada

Yth. Para Kepala Perangkat Daerah/ Biro
Sekretariat Daerah Provinsi Daerah
Khusus Ibukota Jakarta
di Jakarta

**SURAT EDARAN
NOMOR e-0051 Tahun 2023
TENTANG
KENAIKAN PANGKAT PEGAWAI NEGERI SIPIL
PEMERINTAH PROVINSI DKI JAKARTA PERIODE 1 OKTOBER 2023**

Menindaklanjuti Keputusan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 12 Tahun 2002 tentang Ketentuan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 99 Tahun 2000 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2002 tentang Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil dan Surat Deputy Badan Kepegawaian Negara Nomor 39571/B-MP.01.04/SD/D/2022 tentang Percepatan Layanan Kenaikan Pangkat dan Mutasi PNS berbasis Sistem Informasi ASN (SIASN), dengan ini diharapkan perhatian Saudara terkait proses Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta periode 1 Oktober 2023 sebagai berikut:

1. Agar membuat daftar nominatif usul kenaikan pangkat Pegawai Negeri Sipil yang telah memenuhi syarat dalam bentuk excel (format terlampir).
2. Kenaikan pangkat bagi Pegawai Negeri Sipil yang tidak menduduki jabatan fungsional dapat diusulkan sepanjang tidak melampaui golongan ruang atasan langsungnya.
3. Bagi pegawai yang telah lulus Ujian Dinas Tingkat I, dan Ujian Peningkatan Pendidikan dapat diusulkan jika telah 4 (empat) tahun dari kenaikan pangkat terakhirnya.
4. Berkas usul Kenaikan Pangkat IV/c keatas dibuat dalam usulan terpisah.
5. Berkas usul kenaikan pangkat IV/b ke bawah di pindai atau scan berwarna (bukan foto) dan bukan dari aplikasi handphone (contoh: tidak menggunakan camscanner) menjadi format file .pdf dengan ukuran masing-masing file kurang dari 600 KB.
6. Surat usulan, rekap data usulan dalam file excel dan berkas usulan yang sudah di scan dikirimkan paling lambat tanggal **30 Juni 2023** dengan ketentuan sebagai berikut:
 - a. Inspektorat, Badan, Dinas, Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi, Sekretariat DPRD, Biro, dan RSUD tipe A dan B serta Kabupaten Adm. Kep. Seribu, usulan melalui

c. **Kenaikan Pangkat Pilihan Jabatan Fungsional Tertentu :**

NO	JENIS DOKUMEN	KETERANGAN	NAMA FILE (.pdf) Max. File Size 600 KB	CONTOH NAMA FILE
1	SK KP TERAKHIR LEGALISIR		SK_KP_GOLRU_NIP18	SK_KP_31_198703232011012027
2	SK CPNS LEGALISIR	PNS PERTAMA KALI NAIK PANGKAT	SK_CPNS_NIP18	SK_CPNS_198703232011012027
3	SK PNS LEGALISIR		SK_PNS_NIP18	SK_PNS_198703232011012027
4	SK JABATAN FUNGSIONAL TERAKHIR LEGALISIR		SK_JABATAN_NIP18	SK_JABATAN_198703232011012027
5	BERITA ACARA PELANTIKAN UNTUK JFT	JFT PERTAMA KALI DIANGKAT DAN NAIK JENJANG DARI MADYA KE UTAMA	SK_JABATAN_NIP18 (GABUNG DENGAN SK JFT)	SK_JABATAN_198703232011012027
6	ASLI PAK TERAKHIR DAN LEGALISIR PAK SEBELUMNYA	GABUNG JADI 1 FILE	PAK_NIP18	PAK_198703232011012027
7	SERTIFIKAT PENDIDIK (UNTUK JFT GURU)	UNTUK USULAN KENAIKAN PANGKAT JFT GURU	SERDIK_NIP18	SERDIK_198703232011012027
8	UJI KOMPETENSI (UNTUK JFT GURU)		UJIKOM_NIP18	UJIKOM_198703232011012027
9	SKP 2021 LEGALISIR	NILAI TIAP UNSUR SKP PERIODE JANUARI-JUNI MIN. 76 NILAI TIAP UNSUR SKP PERIODE JULI-DESEMBER MIN. 90	SKP_2021_NIP18	SKP_2021_198703232011012027.pdf
10	SKP 2022 LEGALISIR	NILAI RATING PERILAKU KERJA PEGAWAI MINIMAL SESUAI EKSPEKTASI, DAN NILAI EVALUASI KINERJA BERNILAI BAIK	SKP_2022_NIP18	SKP_2022_198703232011012027.pdf

7	FORLAP DIKTI		FORLAP_DIKTI_NIP18	FORLAP DIKTI 198703232011012027
8	AKREDITASI PROGRAM STUDI KETIKA PNS LULUS KULIAH YANG DILEGALISIR UNIVERSITAS		AKREDITASI_NIP18	AKREDITASI 1 98703232011012027
9	STTB (SURAT TANDA TAMAT BELAJAR) SMA	UNTUK USULAN PI SMA	IAZAH_SMA_NIP18	IAZAH SMA 1 98703232011012027
10	IZIN BELAJAR TTD ESELON 2		IBEL_TAHUN_NIP18	IBEL 2018 198 703232011012027
11	URAIAN TUGAS ASLI TTD ESELON 2		URAIAN_TUGAS_NIP18	URAIAN TUGAS S 198703232011012027
12	SK PEMBERHENTIAN JF LEGALISIR	PNS YANG SEBELUMNYA JF, NAMUN SAAT INI MENJADI STAF	SK_JABATAN_NIP18	SK_JABATAN 198703232011012027
13	SKP 2021 LEGALISIR	NILAI TIAP UNSUR SKP PERIODE JANUARI-JUNI MIN. 76 NILAI TIAP UNSUR SKP PERIODE JULI-DESEMBER MIN. 90	SKP_2021_NIP18	SKP 2021 198 703232011012027.pdf
14	SKP 2022 LEGALISIR	NILAI RATING PERILAKU KERJA PEGAWAI MINIMAL SESUAI EKSPEKTASI DAN NILAI EVALUASI KINERJA BERNILAI BAIK	SKP_2022_NIP18	SKP 2022 198 703232011012027.pdf

8. Usul kenaikan pangkat yang melampaui tanggal yang telah ditentukan dan berkas tidak lengkap tidak akan diproses.

Demikian edaran ini untuk dipedomani dan menjadi perhatian Saudara.

Kepala Badan Kepegawaian Daerah
Provinsi DKI Jakarta,



Tembusan :

1. Sekretaris Daerah Provinsi DKI Jakarta;
2. Asisten Pemerintahan Sekda Provinsi DKI Jakarta



BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH
PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA

8 Desember 2022

Kepada
Yth. Para Kepala Perangkat Daerah/ Biro
Sekretariat Daerah Provinsi Daerah
Khusus Ibukota Jakarta
di Jakarta

SURAT EDARAN
NOMOR e-0166 Tahun 2022

TENTANG

KENAIKAN PANGKAT PEGAWAI NEGERI SIPIL PEMERINTAH
PROVINSI DKI JAKARTA PERIODE 1 APRIL 2023

Menindaklanjuti Keputusan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 12 tahun 2002 tentang Ketentuan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 99 Tahun 2000 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2002 tentang Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil dan Surat Deputi Badan Kepegawaian Negara Nomor 39571/B-MP.01.04/SD/D/2022 tentang Percepatan Layanan Kenaikan Pangkat dan Mutasi PNS berbasis Sistem Informasi ASN (SIASN), dengan ini diharapkan perhatian Saudara terkait proses Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta periode 1 April 2023 sebagai berikut:

1. Agar membuat daftar nominatif usul kenaikan pangkat Pegawai Negeri Sipil yang telah memenuhi syarat dalam bentuk excel (format terlampir).
2. Kenaikan pangkat bagi Pegawai Negeri Sipil yang tidak menduduki jabatan fungsional tertentu dapat diusulkan sepanjang tidak melampaui golongan ruang atasan langsungnya.
3. Bagi pegawai yang telah lulus Ujian Dinas Tingkat I, dan Ujian Peningkatan Pendidikan dapat diusulkan jika telah 4 (empat) tahun dari kenaikan pangkat terakhirnya.
4. Berkas usul Kenaikan Pangkat IV/c keatas dibuat dalam usulan terpisah.
5. Berkas usul kenaikan pangkat/ golongan ruang Pembina Tingkat I (IV/b) ke bawah di pindai atau scan berwarna (bukan foto) dan bukan dari aplikasi handphone (contoh: tidak menggunakan camscanner) menjadi format file .pdf dengan ukuran masing-masing file kurang dari 600 KB.
6. Surat usulan, rekap data usulan dalam file excel dan berkas usulan yang sudah di scan dikirimkan paling lambat tanggal 10 Januari 2023 dengan ketentuan sebagai berikut:

e. Kenaikan Pangkat Pilihan Jabatan Fungsional Tertentu :

NO	JENIS DOKUMEN	KETERANGAN	NAMA FILE (.pdf) Max. File Size 600 KB	CONTOH NAMA FILE
1	SK KP TERAKHIR LEGALISIR		SK_KP_GOLRU_NIP18	SK_KP_31_198703232011012027
2	SK CPNS LEGALISIR	PNS PERTAMA KALI NAIK PANGKAT	SK_CPNS_NIP18	SK_CPNS_198703232011012027
3	SK PNS LEGALISIR		SK_PNS_NIP18	SK_PNS_198703232011012027
4	SK JABATAN FUNGSIONAL TERAKHIR LEGALISIR		SK_JABATAN_NIP18	SK_JABATAN_198703232011012027
5	BERITA ACARA PELANTIKAN UNTUK JFT	JFT PERTAMA KALI DIANGKAT DAN NAIK JENJANG DARI MADYAKE UTAMA	SK_JABATAN_NIP18 (GABUNG DENGAN SK JFT)	SK_JABATAN_198703232011012027
6	SK MUTASI LEGALISIR	PNS MUTASI	SK_JABATAN_NIP18	SK_JABATAN_198703232011012027
7	ASLI PAK TERAKHIR DAN LEGALISIR PAK SEBELUMNYA	GABUNG JADI 1 FILE	PAK_NIP18	PAK_198703232011012027
8	SERTIFIKAT PENDIDIK (UNTUK JFT GURU)	UNTUK USULAN KENAIKAN PANGKAT JFT GURU	SERDIK_NIP18	SERDIK_198703232011012027
9	SURAT PERNYATAAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN UNTUK LINEASITAS SERDIK	BAGI PNS GURU BANTU YANG SERDIKNYA TIDAK LINIER DENGAN JABATAN	SERDIK_NIP18 (JADI 1 FILE)	SERDIK_198703232011012027
10	UJI KOMPETENSI (UNTUK JFT GURU)		UJIKOM_NIP18	UJIKOM_198703232011012027
10	SKP 2021 LEGALISIR (DIBERI TANGGAL LENGKAP PADA BAGIAN TTD DI SEMUA	NILAI TIAP UNSUR SKP PERIODE JANUARI-JUNI MIN. 75 NILAI TIAP UNSUR SKP PERIODE JULI-	SKP_2021_NIP18	SK_2021_198703232011012027.pdf

9	STTB (SURAT TANDA TAMAT BELAJAR) SMA	UNTUK USULAN PI SMA	UJAZAH_SMA_NIP18	UJAZAH_SMA_198703232011012027
10	IZIN BELAJAR TTD ESELON 2		IBEL_TAHUN_NIP18	IBEL_2016_198703232011012027
11	URAIAN TUGAS ASLI TTD ESELON 2	HARUS SESUAI ANTARA JABATAN DAN PENDIDIKAN BARU	URAIAN_TUGAS_NIP18	URAIAN_TUGAS_198703232011012027
12	SK MUTASI LEGALISIR	PNS YANG MUTASI	SK_JABATAN_NIP18	SK_JABATAN_198703232011012027
13	SK PEMBERHENTIAN IFT LEGALISIR	PNS YANG SEBELUMNYA IFT, NAMUN SAAT INI MENJADI STAF	SK_JABATAN_NIP18	SK_JABATAN_198703232011012027
14	SKP 2021 LEGALISIR (DIBERI TANGGAL LENGKAP PADA BAGIAN TTD DI SEMUA HALAMAN)	NILAI TIAP UNSUR SKP PERIODE JANUARI-JUNI MIN. 76 NILAI TIAP UNSUR SKP PERIODE JULI-DESEMBER MIN. 90	SKP_2021_NIP18	SK_2021_198703232011012027.pdf
15	SKP 2022 LEGALISIR (DIBERI TANGGAL LENGKAP PADA BAGIAN TTD DI SEMUA HALAMAN)	NILAI TIAP UNSUR SKP MINIMAL 90	SKP_2022_NIP18	SK_2022_198703232011012027.pdf

8. Untuk PNS yang mengusulkan Kenaikan Pangkat Karena Peningkatan Pendidikan dan telah selesai Tugas Belajar, akan diproses kenaikan pangkatnya setelah mendapatkan Surat Penetapan Laporan Peningkatan Pendidikan oleh BKN.
9. Usul kenaikan pangkat yang melampaui tanggal yang telah ditentukan dan berkas tidak lengkap tidak akan diproses.

Demikian edaran ini untuk dipedomani dan menjadi perhatian Saudara.

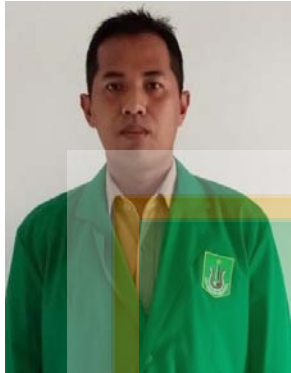
Kepala Badan Kepegawaian Daerah
Provinsi DKI Jakarta,



Tembusan :

1. Pj. Sekretaris Daerah Provinsi DKI Jakarta;
2. Asisten Pemerintahan Sekda Provinsi DKI Jakarta.

Daftar Riwayat Hidup



DONNY ABDULLAH. Lahir di Jakarta, 14 Agustus 1978. Merupakan anak terakhir dari 6 bersaudara pasangan Bapak H. Abdul Wahab dan Ibu Siti Haya Onih. Pada tahun 1990 menyelesaikan pendidikan sekolah dasar di SDN Srengseng Sawah 05 Petang, kemudian melanjutkan ke jenjang sekolah menengah pertama di SMPN 211 Jakarta dan lulus pada tahun 1993. Setelah itu penulis melanjutkan ke jenjang Sekolah Menengah Ekonomi Atas di SMEA Islam YPIK Jakarta dan lulus pada tahun 1996. Setelah tamat SMEA penulis bekerja sebagai staf tata usaha di SMP Negeri 3 Jakarta dan kemudian melanjutkan pendidikan Diploma Tiga (D3) di Akademi Administrasi Pembangunan Indonesia mengambil jurusan Administrasi Negara lulus pada tahun 2002. Saat ini Penulis bekerja di Instansi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, Penulis melanjutkan Pendidikan dari Diploma Tiga (D3) ke Pendidikan tinggi di Universitas Nasional Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Administrasi Publik.

The logo of Universitas Nasional is a shield-shaped emblem. It features a green background with a yellow border. In the center is a white torch with a yellow star above it. The torch is flanked by two red, flame-like shapes. The text "UNIVERSITAS NASIONAL" is written in white at the bottom of the shield.

NEW Donny Abdullah_203515446100_FISIP AP_ by Cek Turnitin

Submission date: 01-Aug-2023 11:55AM (UTC-0400)

Submission ID: 2140026766

File name: NEW_Donny_Abdullah_203515446100_FISIP_AP.docx (639.86K)

Word count: 14531

Character count: 109816

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 telah memberikan amanat bahwa tujuan didirikan Negara Kesatuan Republik Indonesia, antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Hal tersebut mengisyaratkan bahwa tujuan utamanya ialah melayani masyarakat, artinya pemerintah harus memberikan pelayanan yang maksimal terhadap rakyatnya dan hak asasi warga negara harus menjadi tujuan utama. Oleh karena itu pemerintahan yang baik adalah pemerintahan yang melakukan tugas, wewenang dan kewajiban secara terbuka (transparan), efektif, efisien, akuntabel dan bertanggung jawab. Dengan demikian, pelayanan kepada masyarakat yang dilakukan oleh lembaga-lembaga negara atau non pemerintah adalah pelayanan yang hasilnya selalu mengedepankan kepentingan rakyatnya.

Kinerja adalah kombinasi antara bakat dan usaha untuk menghasilkan apa yang dilakukan untuk mencapai efek yang baik, seseorang harus memiliki bakat, kemauan, usaha dan dukungan dari lingkungan. Keinginan dan usaha menimbulkan motivasi, sekali dimotivasi, perilaku kerja akan terwujud. Kinerja berkaitan erat dengan produktivitas tenaga kerja karena merupakan indikator dari upaya yang dikeluarkan untuk mencapai tingkat produktivitas yang tinggi dalam pemerintahan.

Kinerja merupakan tingkat pencapaian tujuan pemerintahan.

Dengan demikian bahwa kinerja merupakan suatu tingkatan sejauh mana proses kegiatan pemerintahan itu memberikan hasil atau mencapai tujuan.

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2019 tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil, Kinerja ²⁹ PNS adalah hasil kerja yang dicapai oleh PNS pada organisasi atau unit sesuai dengan sasaran kinerja kepegawaian dan perilaku kerja. Penilaian kinerja PNS dilakukan berdasarkan prinsip objektif, terukur, akuntabel, partisipatif, dan transparan.

Kepegawaian menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah segala sesuatu yang berkaitan erat dengan pekerjaan sebagai seorang pegawai. Dalam hal ini, seorang ahli bernama Widjaja mengatakan jika kepegawaian adalah suatu hal yang berkaitan dengan sumber daya manusia dan harus ada pada setiap usaha kerja. Sementara itu, menurut ahli bernama Soedaryono mengatakan bahwa kepegawaian adalah seseorang yang mana melakukan penghidupannya dengan cara bekerja dalam suatu organisasi, baik itu pada kesatuan kerja pemerintah maupun kesatuan kerja pada badan swasta.

Sesuai dengan Peraturan Gubernur Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 57 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah, Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta, mempunyai tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang pendidikan yang menjadi kewenangan daerah, salah satu bidang pelayanannya ialah bagian kepegawaian atau lebih dikenal dengan nama Bidang Pendidik dan Tenaga Kependidikan yang menangani urusan kepangkatan kepegawaian. Pangkat adalah kedudukan yang menunjukkan tingkat seseorang

Pegawai Negeri Sipil berdasarkan jabatannya dalam rangkaian susunan kepegawaian dan digunakan sebagai dasar penggajian.

Gambar 1.1. Data Guru PNS Berdasarkan Nama Jenjang Pendidikan di lingkungan Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta

No.	NAMA GURU SESUAI JENJANG	JUMLAH
1	GURU SLB	404
2	GURU TK	129
3	GURU SD	12.362
4	GURU SMP	6.452
5	GURU SMA	3.529
6	GURU SMK	1.552
	JUMLAH	24.428

sumber : Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) Pemprov. DKI Jakarta
Bulan Maret 2023

Gambar 1.2. Data Guru PNS Berdasarkan Nama Jabatan, Pangkat, dan Golongan di lingkungan Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta

NO	NAMA JABATAN	NAMA PANGKAT	GOLONGAN	JUMLAH
1	GURU NON JFT	PENGATUR MUDA	II/A	170
2	GURU NON JFT	PENGATUR MUDA TINGKAT I	II/B	104
3	GURU NON JFT	PENGATUR	II/C	78
4	GURU NON JFT	PENGATUR TINGKAT I	II/D	44
5	GURU AHLI PERTAMA	PENATA MUDA	III/A	8.095
6	GURU AHLI PERTAMA	PENATA MUDA TINGKAT I	III/B	6.019
7	GURU AHLI MUDA	PENATA	III/C	1.406
8	GURU AHLI MUDA	PENATA TINGKAT I	III/D	1.055
9	GURU AHLI MADYA	PEMBINA	IV/A	3.981
10	GURU AHLI MADYA	PEMBINA TINGKAT I	IV/B	3.241
11	GURU AHLI MADYA	PEMBINA UTAMA MUDA	IV/C	224
12	GURU AHLI UTAMA	PEMBINA UTAMA MADYA	IV/D	11
	JUMLAH			24.428

sumber : Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) Pemprov. DKI Jakarta
Bulan Maret 2023

Pengelolaan kepegawaian merupakan bagian dari pekerjaan sektor publik yang dilakukan oleh Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta. Pengelolaan kepegawaian yang diberikan kepada Guru Pegawai Negeri Sipil salah satunya adalah pelayanan jenjang kepangkatan yang dilaksanakan setahun 2 kali yaitu dibulan April dan bulan Oktober. Guru dapat diartikan sebagai tenaga pendidik profesional di bidangnya yang memiliki tugas utama dalam mendidik, mengajar, membimbing, memberi arahan, memberi pelatihan, memberi penilaian, dan mengadakan evaluasi kepada peserta didik yang menempuh pendidikannya sejak usia dini melalui jalur formal pemerintahan berupa Sekolah Dasar hingga Sekolah Menengah. (*Undang Undang No 14 Tahun 2005*).

Pelayanan kepangkatan kepada Guru Pegawai Negeri Sipil termasuk kedalam pelayanan publik yaitu segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (*Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003*).

Perubahan zaman saat ini yang diikuti dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi menjadikan berubahnya tatanan kebiasaan masyarakat terutama Guru Pegawai Negeri Sipil. Perkembangan tersebut menjadikan masyarakat menginginkan hal yang diinginkan secara mudah dan cepat. Begitu juga dengan pelayanan administrasi yang didapat, masyarakat membutuhkan pelayanan administrasi yang serba cepat, pemerintah pusat maupun daerah serta

instansi pemerintahan lainnya sangat diharapkan mampu memberikan pelayanan administrasi terbaik kepada masyarakat. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 15 yang menyatakan bahwa: Penyelenggara berkewajiban memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan Publik merupakan kegiatan atau rangkaian 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 penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan pengertian tersebut, kegiatan pelayanan publik telah diatur pemenuhannya berdasarkan regulasi yang dibuat oleh pemerintah dengan tujuan utamanya untuk memenuhi kebutuhan dasar dan kesejahteraan masyarakat.

Saat ini masih adanya Guru Pegawai Negeri Sipil yang merasa tidak puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Instansi Pemerintah terutama Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta dalam hal pelayanan kepangkatan kepegawaian. Dari hasil wawancara dengan Bapak Kapandi selaku pelaksana urusan kepangkatan dari salah satu seksi bidang di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta yaitu bidang Pendidik dan Tenaga Kependidikan selama bekerja di seksi tersebut, beliau mengatakan bahwa pelayanan administrasi yang dilakukan Seksi Pengembangan Karir kepada Guru Pegawai Negeri Sipil sudah sesuai dengan standar pelayanan, pelayanan sedapat mungkin cepat dilakukan dan jika terdapat permasalahan maka akan diberikan rekomendasi penyelesaian, untuk informasi terkait pengurusan kepangkatan guru sudah di informasikan melalui website Dinas Pendidikan Provinsi

DKI Jakarta. Kualitas pelayanan administrasi kepangkatan sudah berkualitas namun pada prosedurnya memang banyak yang tidak tertulis, sebagai gantinya pegawai yang menangani pelayanan kepangkatan akan menjelaskan sesuai dengan prosedur yang terbaru serta informasi terkait kelengkapan berkas kepada unit-unit kerja dibawah Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta. Guru Pegawai Negeri Sipil sebagai pengguna pelayanan kepangkatan seharusnya sudah mendapatkan informasi dari unit kerja masing-masing yang terlebih dahulu mengetahui informasi kepangkatan tersebut.

Dalam kesempatan berbeda hal yang disampaikan oleh salah satu Guru Pegawai Negeri Sipil terutama dalam mengurus kenaikan pangkat atau pelayanan administrasi lainnya terkadang ada saja berkas tidak lengkap karena kurangnya informasi terkait dengan berkas-berkas yang harus dikirimkan bahkan seringkali adanya keterlambatan pelayanan kepangkatan yang dilakukan bagian kepegawaian sehingga berakibat terlambatnya proses kepangkatan yang sedang diusulkan. Kurangnya informasi dan sosialisasi prosedur yang pasti dalam mengurus berkas administratif sampai ke unit kerja sekolah menjadi persoalan yang mengharuskan para Guru datang beberapa kali ke Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta setiap kali ingin mengajukan proses kepangkatan. Hal tersebut yang membuat kesan kurang baik terhadap kinerja kepegawaian dalam pelayanan kepangkatan di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta.

Melayani masyarakat adalah tugas utama bagi organisasi pemerintahan. Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih

jauh tentang “Kinerja Kepegawaian dalam Pelayanan Kepangkatan Guru Pegawai Negeri Sipil di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, maka yang menjadi perumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana kinerja kepegawaian dalam pelayanan kepangkatan Guru Pegawai Negeri Sipil di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada pokok permasalahan penelitian, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan Kinerja Kepegawaian dalam Pelayanan Kepangkatan Guru Pegawai Negeri Sipil di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta.

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis. Adapun manfaat dari hasil penelitian yang dapat diperoleh dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis

Secara teoritis, peneliti berharap penelitian ini dapat memberikan wawasan serta memperkaya ilmu pengetahuan mengenai kinerja kepegawaian dalam pelayanan kepangkatan Guru Pegawai Negeri Sipil. Dan juga dapat dijadikan acuan atau referensi lebih lanjut bagi peneliti berikutnya.

2. Manfaat praktis

- a. Bagi Program Studi Administrasi Publik

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dan memperkaya literatur dan sumber informasi ragam penelitian yang telah dibuat oleh para mahasiswa di lingkungan Program Studi Administrasi Publik Universitas Nasional serta dapat menjadi bahan referensi bagi terciptanya suatu karya ilmiah.

b. Bagi lembaga/instansi terkait

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu memberikan informasi dan masukan bagi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta untuk melihat kinerja dalam pelayanan, terutama menyangkut kinerja kepegawaian dalam pelayanan kepangkatan kedepannya.

c. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam menambah pengetahuan dan wawasan masyarakat luas khususnya mengenai kinerja kepegawaian dalam pelayanan kepangkatan atau pelayanan publik.

d. Bagi Peneliti

Diharapkan untuk lebih mengetahui secara mendalam mengenai kinerja kepegawaian, mengembangkan, dan melatih kemampuan peneliti dalam menulis karya ilmiah, terutama dalam menganalisis permasalahan yang terjadi dimasyarakat sehingga dapat menerapkan ilmu yang didapat dalam perkuliahan.

1.4. Sistematika Penulisan

Skripsi ini terdiri dari lima bab yang pembahasannya saling berkaitan.
Sistematika penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan

Bab pendahuluan ini terdiri dari: latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan kegunaan penelitian. Dalam bab ini terdapat pula sistematika penulisan dalam penelitian ini secara keseluruhan.

Bab II Tinjauan Pustaka

Bab ini berisi penelitian terdahulu yang relevan melatarbelakangi munculnya pemikiran dalam penelitian. bab ini juga mencakup metode kajian kepustakaan berisi studi pustaka, kerangka teori atau pendukung teori lainnya yang digunakan dalam penelitian. Selain itu juga terdapat kerangka pemikiran yang mendasari dalam penelitian.

Bab III Metodologi Penelitian

Bab ini menguraikan secara singkat pendekatan penelitian dan penentuan informan. Bab ini juga mencakup teknik pengumpulan data serta teknik pengolahan dan analisis data. Selain itu juga terdapat lokasi dan jadwal penelitian.

Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bab ini berisikan analisis tentang bagaimana kinerja kepegawaian dalam pelayanan kepangkatan dilakukan dan mengupas bagaimana prosedurnya serta melihat pelaksanaannya yang sebenarnya terjadi.

Bab V Kesimpulan

Bab ini berisi kesimpulan dari penulis sehubungan dengan hasil penelitian.

Daftar Pustaka

Lampiran-Lampiran

Daftar Riwayat Hidup



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Peneliti telah melakukan beberapa kajian pustaka. Kajian pustaka dibawah ini beberapa hasil penelitian yang relevan sebagai referensi yang terkait dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis.

1. Penelitian yang dilakukan oleh Pransiska Ropi¹, skripsi yang berjudul “Analisis Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat” pada tahun 2021. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis kinerja pegawai Kantor desa Mayak dalam memberikan pelayanan administrasi yang berfokus pada pelayanan administrasi kependudukan yaitu pembuatan Surat Pengantar KTP (Kartu Tanda Penduduk) kepada masyarakat desa Mayak. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif dengan melakukan wawancara langsung dengan aparat desa dan masyarakat desa. Hasil penelitian menjelaskan bahwa pelayanan administrasi kependudukan oleh pegawai Kantor desa Mayak masih belum optimal. Diketahui juga bahwa disiplin pegawai kantor desa Mayak masih kurang baik, aparat desa masih kurang tanggap terhadap keluhan masyarakat dalam memberikan pelayanan.

¹ Pransiska Ropi, “Analisis Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat”, (Salatiga: 2021)

2. Penelitian yang dilakukan oleh Nelvi Salim² yang berjudul “Kinerja Aparat Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Duampanua Kecamatan Baranti Kabupaten Sidenreng Rappang” pada tahun 2022. Jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan metode deskriptif.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan penjelasan mengenai kinerja aparat dalam pelayanan publik di Kantor kelurahan Duampanua Kecamatan Baranti Kabupaten Sidenreng Rappang. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja dalam pelayanan publik pada bidang pelayanan administrasi di Kantor Kelurahan Duampanua Kecamatan Baranti Kabupaten Sidenreng Rappang menggunakan 5 indikator ukuran kinerja dalam birokrasi publik menurut Agus Dwiyanto (2002:48) yaitu Produktivitas Kerja, Kualitas Layanan, Responsivitas Aparat, Responibilitas Kerja dan akuntabilitas Kerja secara umum cukup baik.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Novi Kurnianingsih³ yang berjudul “Kinerja Pelayanan Administrasi Aparatur Kelurahan Kepada Masyarakat Di Kantor Kelurahan 29 Ilir Palembang” pada tahun 2021. Metode yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik penelitian ini menggunakan studi kepustakaan dan studi lapangan dengan observasi, wawancara.

²Nelvi Salim, “Kinerja Aparat Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Duampanua Kecamatan Baranti Kabupaten Sidenreng Rappang”, (Sulawesi Selatan: 2022)

³Novi Kurnianingsih, “Kinerja Pelayanan Administrasi Aparatur Kelurahan Kepada Masyarakat Di Kantor Kelurahan 29 Ilir Palembang”, (Palembang : 2021)

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan administrasi aparatur kelurahan kepada masyarakat 29 ilir Palembang dapat dinilai dari lima dimensi yaitu Tangibel (Berwujud), Reliability (Kehandalan), Responsiviness (Respon), Assurance (Jaminan), dan Emphaty (Empati) belum sepenuhnya diterapkan masih ada indikator yang belum diterapkan. Disarankan untuk meningkatkan kinerja aparatur kelurahan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya.

2.2 Kajian Teoritis

Dalam sebuah penelitian, keberadaan teori sangat penting dan dibutuhkan guna menjelaskan suatu fenomena secara sistematis, sehingga suatu penelitian memerlukan adanya teori-teori dengan relevan dengan apa yang menjadi topik penelitian. Berikut merupakan teori-teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

2.2.1 Pengertian Kinerja Pegawai

Kinerja pegawai adalah hasil yang dicapai seorang pegawai di tempat kerja menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk pekerjaan tertentu. Menurut Robbins (2003) bahwa kinerja pegawai adalah sebagai fungsi dan interaksi antara kemampuan dan motivasi. Kinerja Pegawai Menurut Anwar Prabu Mangkunegara mengemukakan bahwa Kinerja pegawai adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kusriyanto (1991:3) dalam Mangkunegara (2007:9) mendefinisikan kinerja pegawai sebagai perbandingan hasil yang dicapai dengan peran serta tenaga kerja persatuan waktu (lazimnya per jam).

Kemudian Gomes (1995:195) mengemukakan definisi kinerja pegawai sebagai ungkapan seperti output, efisiensi serta efektivitas sering dihubungkan dengan produktivitas.

Sedangkan Mangkunegara (2007:9) mendefinisikan kinerja pegawai (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Berdasarkan pengertian menurut para ahli, maka peneliti menyimpulkan kinerja pegawai adalah keberhasilan seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan standar dan kriteria untuk mencapai tujuan pemerintahan. Dari penjelasan di atas dapat dikatakan bahwa kinerja hanya dapat diketahui jika seorang individu atau sekelompok individu telah memiliki kriteria keberhasilan yang telah ditentukan sebelumnya. Kriteria keberhasilan ini berbentuk tujuan spesifik yang akan dicapai pemerintahan dalam kerangka waktu yang telah ditentukan.

2.2.1.1 Pengertian Kinerja

Kinerja adalah kombinasi antara bakat dan usaha untuk menghasilkan apa yang dilakukan untuk mencapai efek yang baik, seseorang harus memiliki bakat, kemauan, usaha dan dukungan dari lingkungan. Keinginan dan usaha menimbulkan motivasi, sekali dimotivasi, perilaku kerja akan terwujud. Kinerja berkaitan erat dengan produktivitas tenaga kerja karena merupakan indikator dari upaya yang dikeluarkan untuk mencapai tingkat produktivitas yang tinggi dalam pemerintahan.

Peneliti mengutip dan menyajikan berbagai deskripsi dan definisi kegiatan pakar, antara lain adalah. Pengertian kinerja menurut Keban adalah pencapai hasil atau the degree of accomplishment. Dengan kata lain, kinerja merupakan tingkat pencapaian tujuan pemerintahan. Dengan demikian bahwa kinerja merupakan suatu tingkatan sejauh mana proses kegiatan pemerintahan itu memberikan hasil atau mencapai tujuan.⁴

Menurut August W. Smith dalam Sedarmayanti adalah output drive from processes, human or otherwise (kinerja merupakan hasil atau keluaran dari suatu proses).⁵

Menurut Sedarmayanti, “performance diterjemahkan menjadi kinerja, juga berarti prestasi kerja, pencapaian kerja/hasil kerja/untuk kerja/penampilan kerja (2001:50).” Kinerja merupakan hasil pencapaian kerja di mana para pegawai atau aparatur dituntut untuk berupaya semaksimal mungkin menjalankan tugasnya sebaik mungkin.⁶

Sebagai seorang profesional maka tugas aparatur sebagai aparatur birokrasi dalam memberikan pelayanan hendaknya dapat memberikan kepuasan.

Menurut Viethzal (2004 : 309) kinerja adalah suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan seseorang sepatutnya memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu. Kemauan dan keterampilan seseorang tidak cukup efektif untuk melakukan sesuatu

⁴Sedarmayanti, *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas*, (Mandar Maju, 2009), hlm 50

⁵Sedarmayanti, *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas*, (Mandar Maju, 2009), hlm 50

⁶Sedarmayanti, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Bandung: Refika Aditama, 1995), hlm 53

tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang harus dilakukan dan bagaimana melakukannya. Kinerja merupakan agen yang nyata, masing-masing direpresentasikan sebagai hasil kerja yang dihasilkan oleh pegawai sesuai dengan perannya dalam pemerintahan. Kinerja pegawai merupakan bagian penting dari upaya suatu pemerintahan untuk mencapai tujuannya.

Dari beberapa pendapat para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dilakukan oleh pemerintahan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya, atau merupakan indikator sejauh mana kinerja pemerintahan dicapai pada kualitas dan kualitas tetap selaras dengan visi dan misi pemerintahan.

2.2.1.2 Pengertian Pegawai

Dalam UU No 8 tahun 1974 tentang undang-undang pokok kepegawaian dikemukakan bahwa pegawai adalah mereka yang setelah memenuhi syarat yang ditentukan dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku, diangkat oleh pejabat yang berwenang dan diserahi tugas negara lainnya yang ditetapkan berdasarkan sesuatu peraturan perundang-undangan dan digaji menurut peraturan perundang-undangan.

Menurut A.W. Wiidjaja dalam buku "Administrasi Kepegawaian", adalah Pegawai merupakan tenaga kerja manusia, jasmaniah maupun rohaniyah (mental dan pikiran), yang senantiasa dibutuhkan dan karena itu menjadi salah satu modal pokok dalam badan usaha kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu (organisasi).⁷

⁷A.W. Wiidjaja, Administrasi Kepegawaian, (Jakarta: Rajawali, 1986), hlm 15

Istilah Pegawai menurut A.W. Wiidjaja dalam buku “Administrasi Kepegawaian” mengandung pengertian sebagai berikut:

- 1) Menjadi anggota suatu usaha kerja sama organisasi dengan maksud memperoleh balas jasa/imbalan kompensasi atas jasa yang telah diberikan.
- 2) Berada di dalam sistem kerja yang sifatnya lugas/pamrih.
- 3) Berkedudukan sebagai penerima kerja dan berhadapan dengan pemberi kerja.
- 4) Kedudukan sebagai penerima kerja diperoleh setelah melalui proses penerimaan.
- 5) Dan akan menghadapi saat pemberhentian atau pemutusan hubungan kerja antara pemberi kerja dengan penerima kerja

Jadi, peneliti dapat menyimpulkan bahwa pegawai adalah tenaga kerja manusia yang menjadi anggota suatu organisasi, mempunyai wewenang dalam suatu jabatan tertentu yang bertanggungjawab akan sebuah tugas untuk mencapai tujuan (organisasi), dan berhak mendapatkan balas jasa/imbalan kompensasi atas jasanya.

2.2.1.3 Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Kualitas dan kuantitas pegawai harus sesuai dengan kebutuhan pemerintahan yang bersangkutan agar lebih efisien dan efektif dalam mendukung pencapaian tujuan. Kedudukan tenaga kerja juga harus sepadan dengan tingkat pendidikan dan keterampilan. Semangat kerja dan disiplin akan semakin baik dan efektif mendukung pencapaian tujuan pemerintahan.

Menurut A. Dale Timple (dalam Mangkunegara, 2005:15), faktor-faktor kinerja terdiri dari factor internal dan faktor eksternal. Faktor internal (disposisional) yaitu faktor yang dihubungkan dengan sifat-sifat seseorang. Misalnya, seseorang berkinerja baik karena sangat terampil dan seseorang adalah pekerja keras, sedangkan seseorang berkinerja buruk karena keterampilannya rendah dan tidak berusaha untuk meningkatkan keterampilannya.

Faktor eksternal adalah faktor yang mempengaruhi berfungsinya seseorang dari lingkungan. Seperti perilaku, sikap dan tindakan pegawai, bawahan atau manajer, riwayat kerja dan lingkungan pemerintahan. Menurut Anwar Prabu Mangkunegara menyatakan bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja antara lain:⁸

- 1) Faktor kemampuan secara psikologis dan kemampuan pegawai terdiri dari kemampuan potensi (IO) dan kemampuan realita (pendidikan), oleh karena itu pegawai perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya.
- 2) Faktor motivasi tersebut dari sikap seorang pegawai dalam menghadapi situasi kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai terarah untuk mencapai tujuan kerja. Sikap mental merupakan kondisi mental yang mendorong seseorang untuk berusaha untuk mencapai potensi kerja secara maksimal.

⁸Anwar Prabu Mangkunegara, Manajemen Sumber Daya, (Bandung: Remaja Rodaksara, 2000), hal 67

Faktor-faktor penentu pencapaian prestasi kerja atau kinerja individu dalam organisasi menurut A.A. Anwar Prabu Mangkunegara adalah sebagai berikut:

- 1) Faktor Individu Secara psikologis, individu yang normal adalah individu yang memiliki integritas yang tinggi antara fungsi psikis (rohani) dan fisiknya (jasmaniah). Dengan adanya integritas yang tinggi antara fungsi psikis dan fisik, maka individu tersebut memiliki konsentrasi diri yang baik. Konsentrasi yang baik ini merupakan modal utama individu manusia untuk mampu mengelola dan mendayagunakan potensi dirinya secara optimal dalam melaksanakan kegiatan atau aktivitas kerja sehari-hari dalam mencapai tujuan organisasi.
- 2) Faktor Lingkungan Organisasi Faktor lingkungan kerja organisasi sangat menunjang bagi individu dalam mencapai prestasi kerja. Faktor lingkungan organisasi yang dimaksud antara lain uraian jabatan yang jelas, otoritas yang memadai, target kerja yang menantang, pola komunikasi kerja efektif, hubungan kerja harmonis, iklim kerja respek dan dinamis, peluang berkarier dan fasilitas kerja yang relatif memadai.

2.2.1.4 Indikator Kinerja

Indikator kinerja merupakan bentuk kuantitatif dan kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang sudah ditetapkan dalam kinerja (BPKP,2000 dalam Mahsun, 2018). Sementara menurut Lohman (2003) dalam Mahsun (2018), indikator kinerja (performance indicators) adalah suatu faktor yang digunakan akan mengekspresikan secara kuantitatif dan kemampuan proses atau aktivitas dengan berpatokan pada target-target dan tujuan organisasi. Jadi tentu maka indikator kinerja yakni mempunyai kriteria yang

digunakan guna membandingkan keberhasilan dalam pencapaian suatu tujuan organisasi yang telah diwujudkan dalam bentuk-bentuk tersendiri.

Menurut LAN-RI indikator kinerja sebagai indikator kuantitatif dan kualitatif yang menggambarkan sejauh mana tujuan atau target yang telah ditentukan telah dicapai dalam hal input, output, hasil, manfaat dan dampak. Metrik pada input adalah semua yang Anda butuhkan untuk melakukan tindakan untuk melakukan output. Indikatornya bisa berupa pendanaan, sumber daya manusia, informasi, kebijakan, atau peraturan perundang-undangan. dapat dibentuk. Output adalah sesuatu yang dicapai melalui aktivitas fisik atau non fisik. Indikator hasil adalah indikator yang mencerminkan kinerja keluaran jangka menengah (dampak langsung) dari suatu kegiatan. Indikator manfaat berkaitan dengan tujuan akhir dari pelaksanaan kegiatan. Indikator dampak adalah dampak positif dan negatif dari berbagai tingkat indikator berdasarkan asumsi yang telah ditentukan (Pasalog, 2010:202).

Menurut Robbins (2016:260) indikator kinerja adalah alat untuk mengukur sejauh mana pencapaian kinerja pegawai. Berikut beberapa indikator untuk mengukur kinerja pegawai adalah:

- 1) Kualitas Kerja
- 2) Kuantitas
- 3) Ketepatan Waktu
- 4) Efektifitas
- 5) Kemandirian

Menurut Sedarmayanti (2010:198) Indikator kinerja merupakan sesuatu yang akan dihitung dan diukur serta digunakan sebagai dasar untuk menilai atau melihat

tingkat kinerja, baik dalam tahap perencanaan, pelaksanaan, maupun setelah kegiatan selesai.⁹

Indikator kinerja digunakan untuk memastikan bahwa kinerja pemerintahan/unit kerja yang bersangkutan menunjukkan peningkatan kemampuan untuk mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan.

Secara umum, indikator kinerja memiliki fungsi berikut. Memperjelas isi, jumlah dan waktu kegiatan untuk membentuk konsensus yang ditetapkan oleh semua pihak yang berkepentingan untuk menghindari kesalahpahaman ketika menerapkan kebijakan dan menilai. Memberikan landasan untuk mengukur, menganalisis, dan mengevaluasi kinerja suatu pemerintahan/unit kerja. T.R. Mitchell (1978:343) dalam Sedarmayanti (2001:51), menyatakan pula bahwa kinerja meliputi beberapa aspek, yaitu:

1. Quality of work (kualitas kerja)

Kualitas hasil mengacu pada tercapai atau tidaknya hasil penelitian. kualitas adalah seperangkat karakteristik produk yang dimaksudkan untuk memuaskan keinginan pelanggan dan dengan demikian memberikan kepuasan sehubungan dengan pekerjaan. Kualitas meliputi segala sesuatu yang bebas dari cacat atau cacat.

⁹Sedarmayanti, *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja* (Remaja Rosdakarya , 2001), hal 51

2. Promtness (ketepatan)

Tentang waktu untuk menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan target waktu yang ditetapkan dan penggunaan waktu yang paling efektif. Kami berusaha menyelesaikan setiap pekerjaan sesuai rencana agar tidak mempengaruhi pekerjaan lainnya.

3. Initiative (inisiatif)

Pengambilan keputusan yang dimiliki pegawai saat menyelesaikan pekerjaan. Pemimpin harus memberikan insentif dan kesempatan bagi pengikutnya untuk proaktif dengan memberi mereka kebebasan untuk berpikir positif dan menyelesaikan tugas mereka sendiri. Ini berarti bahwa bawahan menjadi tidak percaya secara aktif kepada atasan.

4. Capability (kemampuan)

Keterampilan, sikap mental, dan faktor fisik yang dimiliki pegawai untuk menyelesaikan pekerjaannya. Setiap pegawai harus benar-benar mengetahui bidang pekerjaan yang digelutinya. Mereka juga mengetahui arah pemerintahan sehingga begitu mereka mengambil keputusan, mereka tidak ragu-ragu untuk mengimplementasikannya untuk mencapai tujuan pemerintahan.

5. Communication (komunikasi)

Mengacu pada interaksi tanpa batas dalam suatu pemerintahan, baik secara vertikal maupun horizontal. Seorang pemimpin memutuskan pertama-tama untuk memberi bawahan kesempatan untuk mengungkapkan saran dan pendapat mereka. Pemimpin mengajak bawahan untuk ikut serta memecahkan masalah, keputusan akhir tetap di tangan manajemen. Ini akan mengarah pada kerjasama yang lebih baik

dan hubungan yang lebih harmonis. Ini juga menciptakan rasa takdir bersama. Elemen yang terdapat dalam indikator kinerja menurut Bastian (2006:267) berupa: "Indikator Masukan (Input), Indikator Proses (Process), Indikator Keluaran (Output), Indikator Hasil (Outcome), Indikator Manfaat (Benefit), Indikator Dampak (Impact)".

1. Indikator Masukan (Input)

Indikator masukan adalah segala sesuatu yang dibutuhkan agar pelaksanaan kegiatan dapat berjalan untuk menghasilkan keluaran. Indikator ini dapat berupa dana dan sumber daya manusia, informasi, kebijakan/peraturan perundang-undangan dan sebagainya. Dengan meninjau distribusi sumber daya, suatu lembaga menganalisis apakah alokasi sumber daya yang dimiliki telah sesuai dengan rencana strategis yang telah diterapkan.

2. Indikator Proses (Process)

Rambu yang dominan dalam proses adalah tingkat efisiensi dan ekonomis pelaksanaan kegiatan organisasi. Efisiensi berarti besarnya hasil yang diperoleh pemanfaatan sejumlah input. Sedangkan ekonomi yang dimaksud adalah bahwa pelaksanaan kegiatan tersebut secara lebih murah dibandingkan dengan standar biaya atau waktu yang ditentukan untuk itu.

3. Indikator Keluaran (Output)

Indikator keluaran adalah segala sesuatu yang diharapkan langsung dicapai dari suatu kegiatan yang dapat berupa fisik atau non-fisik. Dengan membandingkan keluaran instansi dapat menganalisis apakah suatu kegiatan

terlaksana sesuai dengan rencana. Tetapi indikator kinerja harus dibandingkan dengan sasaran kegiatan yang terdefinisi dengan baik dan teratur. Jadi, indikator keluaran harus sesuai dengan lingkup dan kegiatan instansi.

4. Indikator Hasil (Outcome)

Indikator hasil adalah segala sesuatu hasil yang mencerminkan berfungsinya keluaran kegiatan pada jangka menengah (efek langsung). Outcome menggambarkan tingkat pencapaian atas hasil yang lebih tinggi yang mungkin menyangkut kepentingan banyak pihak. Dengan indicator outcome, organisasi akan dapat mengetahui apakah hasil yang telah diperoleh dalam bentuk output memang dapat dipergunakan sebagaimana mestinya dan memberikan kegunaan yang besar bagi masyarakat banyak.

Indikator kinerja menurut Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang Penilaian Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil yaitu sasaran kinerja pegawai (SKP) dan perilaku kerja. SKP meliputi kuantitas, kualitas, waktu dan biaya, sedangkan perilaku kerja terdiri atas orientasi pelayanan, integritas, komitmen, disiplin, kerja sama, dan kepemimpinan. Bangun (2012) menyebutkan bahwa suatu pekerjaan dapat diukur melalui jumlah, kualitas, ketepatan waktu mengerjakannya, kehadiran dan kemampuan bekerja sama yang dituntut suatu pekerjaan tertentu

1. Jumlah pekerjaan

Jumlah pekerjaan yang dihasilkan individu atau kelompok sebagai persyaratan yang menjadi standar pekerjaan. Setiap pekerjaan memiliki persyaratan yang berbeda sehingga menuntut pegawai harus memenuhi

persyaratan tersebut baik pengetahuan, keterampilan, maupun kemampuan yang sesuai. Berdasarkan persyaratan pekerjaan tersebut dapat diketahui jumlah pegawai yang dibutuhkan untuk dapat mengerjakannya, atau setiap pegawai dapat mengerjakan berapa unit pekerjaan.

2. Kualitas pekerjaan

Setiap pegawai dalam perusahaan harus memenuhi persyaratan tertentu untuk dapat menghasilkan pekerjaan sesuai kualitas yang dituntut suatu pekerjaan tertentu. Setiap pekerjaan mempunyai standar kualitas tertentu yang harus disesuaikan oleh pegawai untuk dapat mengerjakannya sesuai ketentuan. Pegawai memiliki kinerja baik bila dapat menghasilkan pekerjaan sesuai persyaratan kualitas yang dituntut pekerjaan tersebut.

3. Ketepatan waktu

Setiap pekerjaan memiliki karakteristik yang berbeda. Untuk jenis pekerjaan tertentu harus diselesaikan tepat waktu, karena memiliki ketergantungan atas pekerjaan lainnya. Jadi, bila pekerjaan pada suatu bagian tertentu tidak selesai tepat waktu akan menghambat pekerjaan pada bagian lain, sehingga mempengaruhi jumlah dan kualitas hasil pekerjaan. Pada dimensi ini, pegawai dituntut untuk dapat menyelesaikan pekerjaan tepat waktu. Selain penyelesaian kerja dengan tepat waktu, pegawai juga diharuskan untuk datang tepat pada waktunya, karena salah satu factor pekerjaan yang dilakukan cepat selesai ini sesuai dengan waktu yang ditentukan. Apabila pegawai mengalami keterlambatan akan berdampak waktu pekerjaannya akan berkurang dan pekerjaannya tidak akan selesai sesuai dengan waktunya.

4. Kehadiran

Suatu jenis pekerjaan tertentu menuntut kehadiran pegawai dalam mengerjakannya sesuai waktu yang ditentukan. Ada tipe pekerjaan yang menuntut kehadiran pegawai selama delapan jam sehari untuk lima hari kerja seminggu. Kinerja pegawai ditentukan oleh tingkat kehadiran pegawai dalam mengerjakannya.

5. Kemampuan kerja sama

Dimana tidak semua pekerjaan dapat diselesaikan oleh satu orang pegawai saja. Untuk jenis pekerjaan tertentu mungkin harus diselesaikan oleh dua orang pegawai atau lebih, sehingga membutuhkan kerja sama antar pegawai sangat dibutuhkan. Kinerja pegawai dapat dinilai dari kemampuannya bekerjasama dengan rekan sekerja lainnya.

Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kinerja pegawai, diperlukan suatu proses penilaian kinerja sebagai suatu system evaluasi kinerja pegawai secara berkala yang mendukung keberhasilan pemerintahan atau pemerintahan mengenai penyelesaian tugasnya. Proses evaluasi dilakukan dengan membandingkan kinerja pegawai dengan standar yang telah ditentukan atau membandingkan kinerja antar pegawai yang melakukan tugas yang sama. Hasil kerja selalu memberikan umpan balik bagi orang tersebut untuk secara aktif melakukan pekerjaannya dengan baik, menguntungkan dirinya sendiri atau mendatangkan keuntungan bagi pemerintahan. Pelaku diharapkan dapat menghasilkan karya dengan kualitas dan kuantitas yang memenuhi standar.

Penilaian kinerja merupakan Mengevaluasi kinerja pegawai terhadap standar kinerja. Penilaian kinerja mengasumsikan bahwa pegawai memahami apa itu standar kinerja, dan bahwa penyedia juga memberikan umpan balik, pengembangan diri, dan dorongan kepada pegawai.

2.2.2.1 Tujuan dan Kegunaan Penilaian Kinerja

Menurut Sedarmayanti (2010:262-266), tujuan atau kegunaan sistem penilaian kinerja secara umum adalah meningkatkan kinerja pegawai dengan cara membantu mereka agar menyadari dan menggunakan seluruh potensi mereka dalam mewujudkan tujuan pemerintahan dan pimpinan sebagai dasar mengambil keputusan yang berkaitan dengan pekerjaan. Sedangkan secara spesifik kegunaan sistem penilaian kinerja ini adalah:¹⁰

1. Sebagai dasar pengambilan keputusan untuk:
 - a. Mempromosikan pekerjaan yang berprestasi.
 - b. Menindak pekerja yang kurang atau tidak berprestasi.
 - c. Melatih, memutasikan atau mendisiplinkan pekerjaan.
 - d. Memberi atau menunda kenaikan imbalan atau balas jasa.
 - e. Berfungsi sebagai masukan pokok dalam penerapan system penghargaan dan pemberian hukuman.
2. Sebagai kriteria untuk melakukan validasi tes atau menguji keabsahan suatu

¹⁰Sedarmayanti, *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan yang Baik)*, (Bandung: Refika Aditama, 2010) hal 262-266

alat tes caranya, hasil tes dikorelasikan dengan hasil penilaian kinerja yang menyatakan bahwa score tes dapat meramalkan kinerja. Meskipun demikian, jika penilaian kerja tidak dilakukan secara tidak benar atau ada pertimbangan lain yang mempengaruhi hasil penilaian kinerja maka, penilaian kinerja tidak dapat digunakan secara sah untuk tujuan apapun.

3. Memberikan umpan balik kepada pegawai, sehingga penilaian kinerja dapat berfungsi sebagai wahana pengembangan pribadi dan pengembangan karier.
4. Bila kebutuhan pengembangan pekerjaan dapat diidentifikasi, maka penilaian kinerja dapat membantu menentukan tujuan program pelatihan.
5. Jika tingkat kinerja pegawai dapat ditentukan secara tepat maka penilaian kinerja dapat membantu mendiagnosis masalah pemerintahan.

Menurut Attwood & Dimmock dalam Sedarmayanti, menyatakan bahwa penilaian kinerja bertujuan untuk:¹¹

1. Membantu meningkatkan kinerja.
2. Menetapkan sasaran bagi kinerja perorangan.
3. Menilai kebutuhan pelatihan dan pengembangan.
4. Menyepakati rencana untuk pengembangan pegawai di masa depan.
5. Menilai potensi di masa depan untuk kenaikan pangkat.
6. Memberi umpan balik kepada pegawai mengenai kinerja mereka.
7. Memberi konsultasi kepada pegawai mengenai peluang karier.
8. Menentukan taraf kinerja pegawai untuk maksud peninjauan gaji.

¹¹Attwood & Dimmock dalam Sedarmayanti (Bandung: Refika Aditama, 2010) hal 264

9. Mendorong pimpinan untuk berpikir cermat mengenai kinerja staf pada umumnya dan faktor yang mempengaruhinya, termasuk gaya kepemimpinan dan perilaku mereka sendiri.

2.2.2.2 Manfaat Penilaian Kinerja

Manfaat penilaian kinerja dapat di lihat dari persektif pengembangan pemerintahan, namun pada dasarnya sebagai umpan balik bagi pemerintahan untuk membuat keputusan bagi pegawainya, apakah perlu mendapat pelatihan, pendidikan, peringatan atau pemecatan.

Menurut Sedarmayanti dalam bukunya “Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja” menyatakan bahwa manfaat penilaian kerja adalah sebagai berikut:¹²

1. Meningkatkan prestasi kerja

Dengan adanya penilaian, baik pimpinan maupun pegawai, memperoleh umpan balik dan mereka dapat memperbaiki pekerjaan dan prestasinya.

2. Memberi kesempatan kerja yang adil

Penilaian akurat dapat menjamin pegawai memperoleh kesempatan menempati sisi pekerjaan sesuai kemampuannya.

3. Kebutuhan pelatihan dan pengembangan

Melalui penilaian kerja, terdeteksi pegawai yang kemampuannya rendah sehingga memungkinkan adanya program pelatihan untuk meningkatkan kemampuan mereka.

¹²Sedarmayanti, *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas*, (Mandar Maju, 2009), hal 264-265

4. Penyesuaian kompensasi

Melalui penilaian, pimpinan dapat mengambil keputusan dalam menentukan perbaikan pemberian kompensasi dan sebagainya.

5. Keputusan promosi dan emosi

Hasil penilaian kinerja dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan untuk mempromosikan atau mendemosikan pegawai.

6. Mendiagnosis kesalahan desain pekerjaan

Kinerja yang buruk mungkin merupakan suatu tanda kesalahan dalam desain pekerjaan. Penilaian kinerja dapat membantu mendiagnosis kesalahan tersebut.

7. Menilai proses rekrutmen dan seleksi

Kinerja pegawai baru yang rendah dapat mencerminkan adanya penyimpangan proses rekrutmen dan seleksi.

2.2.3 Pengertian Pegawai Negeri Sipil

Dalam pengertiannya mengenai Pegawai Negeri Sipil tidak terlepas dari Undang-undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara dimana pada Undang-undang tersebut dijelaskan bahwa pegawai negeri sipil diberikan kesempatan untuk menduduki jabatan suatu instansi pemerintah. Dalam Undang-undang No.5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara juga dijelaskan bahwa Pegawai Negeri Sipil yang disingkat PNS adalah warga negara Indonesia yang diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian dan diberikan tugas dalam suatu jabatan pemerintahan atau diberikan tugas negara lainnya dan digaji berdasarkan perundang-undangan.

2.3 Kerangka Pemikiran

Kinerja pemerintah dapat dilihat dari kinerja pegawai atau pejabat pemerintahnya. Dengan informasi tentang kinerja, keterampilan pegawai dapat dinilai dan dipahami untuk memberikan penilaian untuk perbaikan di masa depan.

Teori yang digunakan yaitu Teori Kinerja Pegawai Sedarmayanti yang terdiri dari; Kualitas Kerja, Ketepatan, Inisiatif, Kemampuan, Komunikasi. Berikut merupakan kerangka berpikir yang penulis susun.

Hasil kinerja pegawai, dengan indikator:

1. Kualitas Kerja (Quality Of Work):

Ukuran seberapa baik pekerjaan yang dihasilkan

2. Ketepatan (Promptness):

Ketepatan waktu dan kesesuaian rencana kegiatan / rencana kerja dengan hasil pekerjaan atau ketelitian hasil pekerjaan

3. Inisiatif (Initiative):

Gagasan atau tindakan yang dilakukan untuk menyelesaikan permasalahan yang dihadapi

4. Kemampuan (Capability):

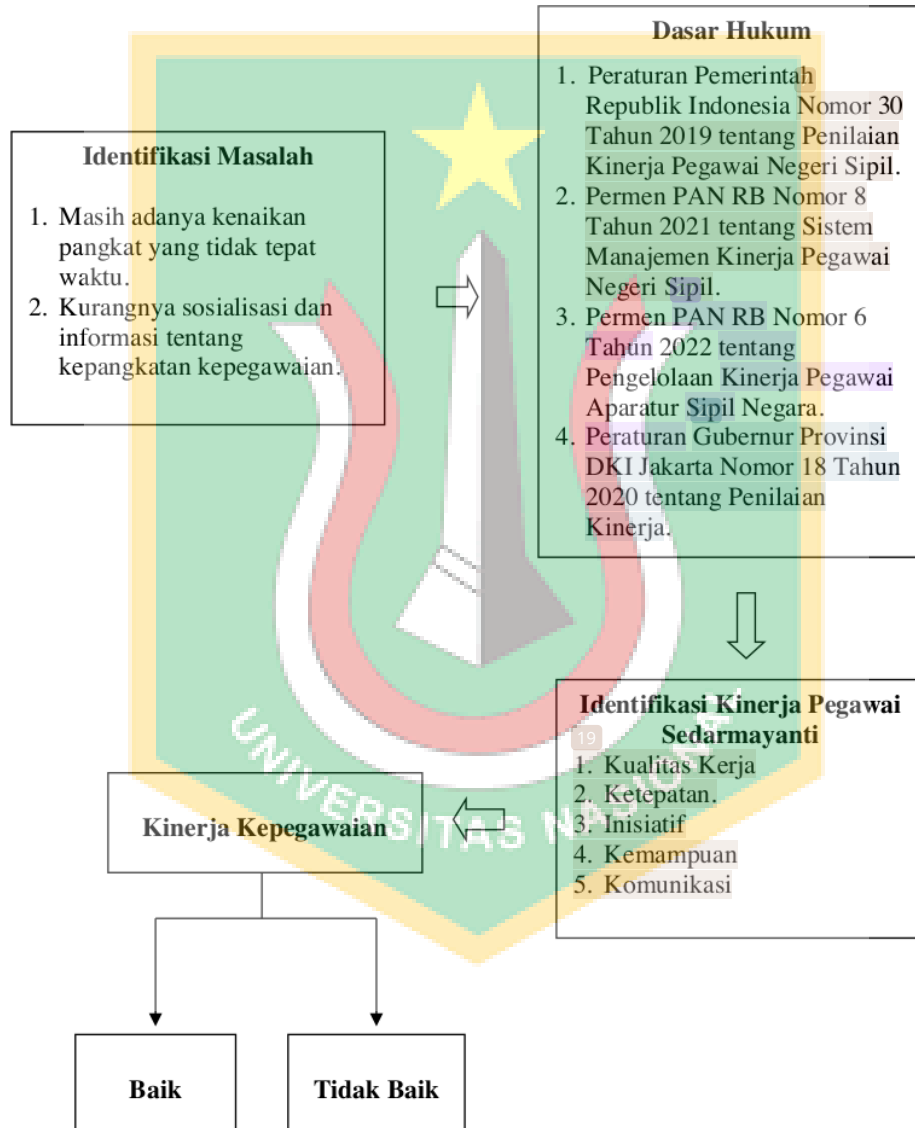
Keterampilan serta pengetahuan yang dimiliki untuk menyelesaikan suatu pekerjaan

5. Komunikasi (Communication):

Relasi atau kerjasama antar pegawai di dalam pemerintahan aktor-faktor pendukung dan penghambat kinerja pegawai

2.1 Gambar Kerangka Pemikiran

Kinerja Kepegawaian dalam Pelayanan Kepangkatan Guru Pegawai Negeri Sipil di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta.



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Tujuan Khusus Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja kepegawaian dalam pelayanan kepangkatan Guru Pegawai Negeri Sipil di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta.

3.2 Pendekatan dan Metode penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Penelitian ini mencoba menggambarkan kinerja kepegawaian dalam pelayanan kepangkatan Guru Pegawai Negeri Sipil di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta.

Penelitian kualitatif dilakukan pada kondisi obyek yang alamiah. Obyek yang alamiah adalah objek yang berkembang apa adanya, tidak mempengaruhi dinamika pada objek tersebut. Dalam penelitian kualitatif manusia yang digunakan sebagai instrumennya, yaitu peneliti itu sendiri yang merupakan alat pengumpul data utama atau *human instrument*. Oleh karena itu, untuk menganalisis hingga mengkonstruksi situasi sosial yang diteliti menjadi jelas dibutuhkan pemahaman serta wawasan yang luas, maka teknik pengumpulan data bersifat triangulasi, yaitu menggunakan berbagai teknik pengumpulan data secara gabungan simultan.¹³

¹³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. (Bandung: Penerbit Alfabeta, 2019), hal. 18.

Menurut Michael Quinn Patton dalam Yusuf mengemukakan. bahwa karakteristik utama penelitian kualitatif, yaitu

(1) penyelidikan yang bersifat naturalistik; (2) analisis bersifat induktif; (3) holistik (4) data bersifat kualitatif; (5) menekankan pemahaman dan kontak personal; (6) dinamis; (7) tiap kasus unik dan spesifik; (8) dalam konteksnya netral dan bersifat sensitif serta (9) rancangan bersifat fleksibel.¹⁴

Metode deskriptif ditujukan untuk mendeskripsikan suatu keadaan atau fenomena yang terjadi dengan apa adanya.¹⁵ Dalam metode ini peneliti tidak melakukan manipulasi ataupun memberikan perlakuan-perlakuan tertentu terhadap obyek penelitian. Berdasarkan beberapa pendapat ahli yang tertera diatas, maka dapat disimpulkan bahwa penelitian kualitatif deskriptif adalah rangkaian kegiatan yang peneliti lakukan untuk memperoleh data yang mendalam yang bersifat apa adanya atau alamiah tanpa ada manipulasi yang hasilnya lebih menekankan pada makna.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif guna dapat menggambarkan mengenai kinerja kepegawaian dalam pelayanan kepangkatan Guru Pegawai Negeri Sipil di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta.

¹⁴A. Muri Yusuf, *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, Dan Penelitian Gabungan*, (Jakarta: Kencana, 2014), hal. 336

¹⁵ Sudaryono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Jakarta: Prenadamedia Grup, 2016), hal. 12

Peneliti sebagai alat pengumpul data utama (*key instrument*) melakukan proses penelitian langsung dan melakukan wawancara serta mengumpulkan materi atau bahan yang terkait pelayanan kepangkatan Guru Pegawai Negeri Sipil di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta yang dilakukan. Oleh karena itu, langkah yang dilakukan peneliti adalah pengumpulan data, analisis data atau pengolahan data, hingga penyusunan laporan.

3.3 Latar Dan Waktu Penelitian

Penelitian ini berlangsung di Kantor Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta. Berlokasi di Jalan Jenderal Gatot Subroto Kav. 40-41, RT.8/RW.3, Kuningan, Kuningan Timur, Kecamatan Setiabudi, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta. Kode pos 12950.

Pemilihan lokasi ini sebagai objek penelitian berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan telah dilakukan peneliti melalui penelitian awal dan keinginan peneliti untuk mengkaji lebih jauh mengenai kinerja kepegawaian dalam pelayanan kepangkatan Guru Pegawai Negeri Sipil di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta.

Kegiatan penelitian ini dimulai dengan penelitian awal yang telah dilaksanakan peneliti sejak Januari 2023.

Tabel 3.1 Tahapan Waktu Penelitian

No.	Tahapan Penelitian	Waktu
1	Penelitian Awal	2 Januari s.d. 28 Februari 2023
2	Penyusunan Proposal Penelitian	1 Maret s.d. April 2023
3	Seminar Proposal	8 Mei 2023
4	Pengumpulan Data Penelitian	9 Mei s.d. 30 Juni 2023
5	Penyusunan Laporan Penelitian	1 Juli s.d. 10 Juli 2023

Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2023

3.4 Data dan Sumber Data

3.4.1 Data

Data merupakan hal yang penting dalam penelitian, karena tujuan utama setiap penelitian adalah mendapatkan data. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini berupa data kualitatif dengan metode deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara, pengamatan, serta studi dokumentasi yang sesuai dengan fokus dan sub fokus penelitian mengenai kinerja kepegawaian dalam pelayanan kepangkatan Guru Pegawai Negeri Sipil di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta

3.4.2 Sumber Data

¹¹ Sumber data terbagi menjadi dua, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Data primer merupakan sumber data yang diperoleh secara langsung dari sumber data asli atau tanpa perantara. Dalam hal ini,

peneliti menggunakan teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan ini atas dasar memilih narasumber yang paling memahami tentang kebijakan kenaikan pangkat penyesuaian ijazah.

Informan kunci atau aktor kunci, adalah individu yang pandai berbicara dan berpengetahuan tentang komunitasnya. Informan kunci membantu membangun hubungan antara peneliti dan komunitas.

Adapun sumber data primer dalam penelitian ini adalah Kepala Seksi Pengembangan Karir sebagai key informan. Untuk informan pendukung yaitu Staf Pelaksana Seksi Pengembangan Karir serta Guru Pegawai Negeri Sipil di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta.

Sedangkan data sekunder adalah data yang tidak langsung memberikan data kepada peneliti. Data sekunder diperoleh dari pengumpulan data untuk menunjang data primer. Adapun data sekunder dari penelitian ini adalah diperoleh bersumber dari berkas-berkas resmi berupa petunjuk teknis pelaksanaan pelayanan kepangkatan, surat edaran pelaksanaan pelayanan kepangkatan, kelengkapan berkas kenaikan pangkat guru PNS, serta bahan lain yang dapat mendukung penelitian ini.

3.5 Prosedur Pengumpulan Data dan Perekaman Data

3.5.1 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam suatu penelitian sangat penting karena berkaitan dengan tersedianya data yang dibutuhkan untuk menjawab masalah yang diteliti. Sehingga, data yang diperoleh perlu akurat serta valid.

2 Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar yang diteliti.

Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan pada kondisi yang alamiah. Adapun teknik pengumpulan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengamatan, wawancara, dokumentasi, serta triangulasi

a. Observasi (Pengamatan)

Dalam penelitian, observasi diartikan sebagai mengamati pola-pola perilaku orang dalam situasi tertentu untuk mendapatkan informasi tentang fenomena.

Teknik pengumpulan data dilakukan secara langsung oleh peneliti di lapangan. Menurut Guba dan Lincoln yang dikutip oleh Moleong mengenai manfaat pengamatan dalam penelitian kualitatif, antara lain:

- 1) Teknik pengamatan didasarkan pada pengalaman secara langsung
- 2) Teknik pengamatan ini juga memungkinkan melihat dan mengamati sendiri, kemudian mencatat perilaku dan kejadian sebagaimana yang terjadi pada keadaan sebenarnya
- 3) Pengamatan memungkinkan peneliti mencatat peristiwa dalam situasi yang berkaitan dengan pengetahuan proporsional maupun pengetahuan yang langsung diperoleh dari data
- 4) Sering terjadi ada keraguan yang dialami peneliti mengenai data seperti terdapat kekeliruan

- 5) Teknik pengamatan memungkinkan peneliti untuk mampu memahami situasi-situasi yang rumit
- 6) Teknik pengamatan menjadi alat yang memungkinkan dan sangat bermanfaat apabila dalam kasus-kasus tertentu di mana teknik komunikasi lainnya tidak dimungkinkan.

b. Wawancara

Wawancara adalah metode pengumpulan data di mana seorang pewawancara (peneliti) mengajukan pertanyaan kepada orang yang diwawancarai (narasumber penelitian) guna mendapatkan informasi data.

Menurut Esterberg yang dikutip oleh Sugiyono mendefinisikan wawancara sebagai berikut, *"a meeting of two persons to exchange information and idea through question and responses, resulting in communication and joint construction of meaning about a particular topic"*.

Yang artinya adalah Wawancara adalah merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.

Wawancara yang digunakan dalam penelitian ini guna menggali informasi yang mendalam terkait implementasi kebijakan kenaikan pangkat penyesuaian ijazah.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan pelengkap dari metode observasi dan wawancara dalam penelitian. Dokumentasi yang dilakukan oleh

peneliti bertujuan untuk mengabadikan seluruh data yang berkaitan dengan penelitian serta yang diambil dari situs penelitian. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar. ³ Dokumen yang berbentuk tulisan misal catatan harian, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain.

Penggunaan dokumentasi dalam penelitian ini untuk mengetahui secara obyektif mengenai kinerja kepegawaian dalam pelayanan kepangkatan Guru Pegawai Negeri Sipil di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta. Dokumentasi dalam penelitian ini meliputi

- 1) Data mengenai profil Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta mencakup visi dan misi
- 2) Data mengenai kinerja kepegawaian dalam pelayanan kepangkatan Guru Pegawai Negeri Sipil meliputi rekaman proses wawancara dengan pihak-pihak yang terkait dan dokumen yang bersumber dari berkas-berkas resmi seperti surat edaran pelaksanaan, dokumen lainnya yang relevan dengan pelayanan kepangkatan Guru Pegawai Negeri Sipil di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta.

3.5.2 Tahap-Tahap Penelitian

Moleong mengemukakan bahwa pelaksanaan penelitian ada empat tahap yaitu : tahap pra lapangan, tahap pekerjaan lapangan, tahap analisis data, tahap penulisan laporan.

a. Tahap Pra Lapangan

- 1) Menyusun Rancangan Penelitian⁴⁰

Dalam penyusunan rancangan penelitian, peneliti menyelesaikan pengerjaan proposal penelitian dengan berbagai referensi baik buku maupun jurnal untuk melengkapi latar belakang penelitian, kajian pustaka hingga metodologi penelitian. Kegiatan penyusunan rancangan penelitian ini dengan bimbingan dosen pembimbing dan kemudian akan diuji kelayakannya dalam seminar usulan proposal.

2) Memilih Lapangan Penelitian

Peneliti melakukan pemilihan sasaran yang akan dijadikan subjek penelitian. Kemudian peneliti melakukan penelitian awal ke Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta untuk menggali informasi mengenai pelayanan kepangkatan. Peneliti mempertimbangkan waktu, biaya dan tenaga dalam penentuan lokasi penelitian.

3) Mengurus Perizinan

Hal yang pertama peneliti lakukan dalam mengurus perizinan penelitian ialah menghubungi pihak Sekretariat FISIP UNAS untuk mendapatkan surat permohonan penelitian dan informasi data penelitian. Peneliti datang langsung ke Sekretariat FISIP UNAS untuk mengurus persuratan perizinan penelitian tersebut, setelah itu pihak dari Sekretariat FISIP UNAS memberikan format isian untuk diisi oleh peneliti, format isian tersebut berisi data-data peneliti, judul penelitian, nama dosen pembimbing dan tempat penelitian yang telah ditunjuk oleh peneliti.⁴¹

4) Menilai Lapangan

Pada tahap ini, peneliti terlebih dahulu melakukan penjajakan mengenai lokasi penelitian dengan memahami terlebih dahulu informasi mengenai pelayanan kepangkatan melalui berbagai sumber serta menemui pihak yang mengetahui pelaksanaan, hingga pengawasan untuk mendapatkan informasi mengenai gambaran umum program tersebut. Selain itu, tujuan dari tahapan ini merupakan usaha untuk mengenal segala unsur lingkungan fisik, sosial, serta keadaan tempat penelitian.

5) Memilih Informan

Pemilihan informan dalam penelitian ini dengan mempertimbangkan informan tersebut mengetahui informasi tentang kinerja kepegawain dalam pelayanan kepangkatan Guru Pegawai Negeri Sipil di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta.

6) Menyiapkan Perlengkapan Penelitian

Peneliti mempersiapkan segala perlengkapan penelitian yang dibutuhkan untuk mencatat dan mengumpulkan data dan informasi. Adapun perlengkapan penelitian yang dipersiapkan seperti alat tulis, buku catatan, dan gawai untuk merekam dan mendokumentasikan penelitian.

b. Tahap Pekerjaan Lapangan

1) Memahami Latar Penelitian

Pada tahap ini, peneliti mempersiapkan diri baik fisik, mental, dan juga hal-hal lain yang perlu dipersiapkan. Adapun hal-hal yang dipersiapkan mulai dari penampilan, sikap dan tingkah laku hingga menyiapkan pertanyaan-pertanyaan yang akan ditanyakan kepada informan-informan mengenai pelayanan kepangkatan Guru PNS Selain itu, peneliti juga harus sudah memahami latar penelitian sehingga dapat diterima dengan baik oleh subjek penelitian.

2) Memasuki Lapangan

Pada tahap ini, peneliti berusaha beradaptasi dengan lingkungan penelitian mulai dari sikap, perilaku, serta tutur kata yang baik dan melakukan pendekatan kepada subjek penelitian agar tercipta keakraban antara subjek penelitian dan peneliti, sehingga dapat diperoleh dengan baik mengenai data informasi yang diperlukan peneliti.

3) Mengumpulkan Data

Peneliti mengumpulkan data dan informasi yang dibutuhkan dengan menggunakan teknik pengumpulan data dengan wawancara, melakukan pengamatan serta studi dokumentasi yang berdasarkan catatan lapangan yang dibuat peneliti.

c. Tahap Analisis Data

Pada tahap ini, setelah data yang dibutuhkan peneliti diperoleh melalui observasi, dokumen serta wawancara mendalam dengan pihak terkait. Kemudian dilakukan analisis data dilakukan dengan

mengklasifikasi, mereduksi, menganalisis data tersebut kemudian dilanjutkan dengan melakukan pengecekan keabsahan data sehingga data valid dan dapat dipertanggung jawabkan.

d. Tahap Penulisan Laporan

Tahap penulisan laporan meliputi kegiatan penyusunan hasil penelitian dari semua rangkaian kegiatan pengumpulan data hingga pemberian makna data untuk dapat menarik kesimpulan akhir penelitian.

3.6 Analisis Data

Setelah pengumpulan data, perlu untuk memahami informasi yang diberikan oleh individu dalam penelitian. Analisis terdiri dari "memisahkan data" untuk menentukan respons individu dan kemudian "menggabungkannya" untuk meringkasnya. Menganalisis dan menafsirkan data melibatkan penarikan kesimpulan tentangnya, merepresentasikannya dalam tabel, gambar, dan gambar untuk meringkasnya, dan menjelaskan kesimpulan dengan kata-kata untuk memberikan jawaban atas pertanyaan penelitian.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan konsep dari Milles dan Hubberman, yaitu aktivitas analisis data kualitatif yang dilakukan secara interaktif berkelanjutan atau berlangsung terus menerus hingga data penelitian jenuh.

1. Pengumpulan Data (*Data Collection*)

Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dokumentasi atau studi dokumentasi, dan triangulasi. Data yang diperoleh di lapangan selanjutnya akan dicatat dalam bentuk narasi atau deskriptif.

2. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Data yang telah dikumpulkan dari lapangan jumlahnya banyak dan juga kompleks, karena itu dibutuhkan reduksi data. Reduksi data berarti suatu proses merangkum, memilih data yang dianggap penting, kemudian dilakukan penyederhanaan untuk memfokuskan kepada fokus penelitian.

3. Penyajian Data (*Data Display*)

Data hasil temuan di lapangan disajikan dalam bentuk uraian singkat yang bersifat naratif deskriptif, yaitu uraian mengenai kinerja kepegawaian dalam pelayanan kepangkatan Guru Pegawai Negeri Sipil di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta

4. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing*)

Data yang telah disediakan kemudian diperoleh kesimpulan yang bersifat sementara, maka dari itu perlu dilakukan verifikasi untuk mendapatkan kesimpulan yang kredibel.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Deskripsi Data

4.1.1.1 Sejarah Singkat Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta

Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta sudah ada sejak tahun 1969 dengan nama Dinas Pendidikan dan Pengajaran atau yang biasa disebut Dinas P&P hingga tahun 2001 berubah menjadi Dinas Pendidikan Dasar sampai tahun 2008. Kantor Wilayah Departemen Pendidikan dan Kebudayaan atau kita sebut Kanwil Depdikbud, awal mula pembentukan pada tahun 1975 sampai dengan tahun 2002. Lalu berubah menjadi Dinas Pendidikan Menengah dan Tinggi sampai tahun 2008.

Pada tahun 2008 Dinas Pendidikan Dasar dan Dinas Pendidikan Menengah dan Tinggi bergabung menjadi Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta sampai saat ini. Jika kita memahami pesan dari seorang tokoh yaitu Ki Hajar Dewantara, Ing Ngarso Sung Tulodo artinya menjadi seorang pemimpin harus mampu memberikan suri tauladan. Ing Madyo Mbangun Karso, artinya seseorang ditengah kesibukannya harus juga mampu membangkitkan atau menggugah semangat. Tut Wuri Handayani, seseorang harus memberikan dorongan moral dan semangat kerja dari belakang. Gedung Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta berlokasi di Jalan Jenderal Gatot Subroto Kavling 40 – 41 Kelurahan Kuningan Timur Kecamatan Setiabudi Kota Administrasi Jakarta Selatan, pada awalnya

dibangun dan digunakan sebagai Kantor Wilayah Departemen Pendidikan dan Kebudayaan (P&K) RI DKI Jakarta, dimulai pembangunannya pada 14 Desember 1976 dan selesai dibangun sekitar tahun anggaran 1977/1978, lebih tepatnya akhir tahun 1978, dan diresmikan oleh Gubernur Provinsi DKI Jakarta Tjokropranolo pada tanggal 3 Februari 1979.

Pada awal tahun 2018, Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta pindah kantor sementara ke Jalan Budi Utomo No. 3 Kota Administrasi Jakarta Pusat. Gedung Dinas Pendidikan DKI Jakarta ini dibongkar dan dibangun menjadi gedung baru berlantai 15, yang dibangun mulai Juni 2018 hingga selesai pada Februari 2019 oleh Wijaya Karya Gedung (WIKAGedung). Gedung seharga Rp 196,9 miliar tersebut diresmikan oleh Gubernur Provinsi DKI Jakarta Anies Baswedan pada tanggal 8 Maret 2019.

Berikut adalah para pimpinan yang pernah mengabdikan diri dari masa ke masa pada Dinas Pendidikan dan Pengajaran (P&P), antara lain: Soeardi Lani (1969-1977), Drs. Achmad (1977-1982), Ahmad Djunaedi (1983-1988), Ahmad Nasution, Chudori Sutardjo, Drs. H. Rukanda (1988), Drs. H. Suparmo (1996-1988), dan Drs. Mas-Rul Nim. Dinas Pendidikan Dasar antara lain: Ir. H. Gito Utomo (2001-2003), DR. Hj. Silviana Murni (2004-2007), dan Drs. H. Sukesti Martono. MA (2007-2008). Kantor Wilayah Departemen Pendidikan dan Kebudayaan antara lain: Kol. Inf. Soesetyo (1975-1978), Kol. Inf. Minaryo (1979), H. Saudswarman (1979-1980), Kol. Laut Sulandra, SH (1980-1983), Kol. Laut Dra. L.E. Coldenhoff (1983-1987), Drs. H. Soegijo (1987-1991), Drs. H. Tating Karnadinata (1991-1995),

Drs. H. Kusman Ismukanto (1995-1998), Drs. H. Sri Sudono Sumarto (1998-1999), Drs. H. Alwi Noerdin (2000-2002). Dinas Pendidikan Menengah dan Tinggi, antara lain : Drs. H. Sukesti Martono (2002-2003), H. Margani M. Mustar (2003-2008). Dinas Pendidikan, antara lain : Dr. H. Taufik Yudi (2008-2014), Lasro Marbun (2014), Dr. Arie Budiman (2015), Dr. Sopan A (2016-2018), Dr. H. Ratiyono (2019), Dra. Hj. Nahdiana (2020 s.d. Maret 2023), dan Syaefuloh Hidayat (April 2023 s.d. saat ini).

4.1.1.2 Visi, Misi, dan Tujuan Organisasi

Dinas Pendidikan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta mempunyai tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang pendidikan. Dinas Pendidikan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dipimpin oleh Kepala Dinas yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Gubernur melalui Sekretaris Daerah. Dalam pelaksanaan tugasnya, Dinas Pendidikan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta mempunyai visi dan misi sebagai berikut:

VISI

“Mewujudkan Pendidikan yang Tuntas dan Berkualitas Untuk Semua.”

MISI

Dalam mewujudkan visi organisasi tersebut, terdapat langkah-langkah dalam mewujudkannya yang dituangkan dalam Misi Dinas Pendidikan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta sebagai berikut.

- 1) Mewujudkan akses yang merata dan berkeadilan;
- 2) Mewujudkan pembelajaran yang bermutu;

- 3) Mewujudkan efektivitas birokrasi dalam pelayanan pendidikan;
- 4) Meningkatkan kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana pendidikan;
- 5) Meningkatkan peran ekosistem pendidikan;
- 6) Mewujudkan tata kelola, akuntabilitas dan transparansi pendidikan.

Tugas dan fungsi Dinas Pendidikan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta diatur dalam Peraturan Gubernur Nomor 277 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Pendidikan. Dinas Pendidikan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta mempunyai tugas untuk menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang pendidikan.

Selanjutnya, Dinas Pendidikan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta menyelenggarakan fungsi sebagai berikut.

- 1) Penyusunan rencana strategis dan rencana kerja dan anggaran Dinas Pendidikan;
- 2) Pelaksanaan rencana strategis dan dokumen pelaksanaan anggaran Dinas Pendidikan;
- 3) Penyusunan kebijakan, pedoman dan standar teknis urusan pendidikan;
- 4) Pelaksanaan pendidikan prasekolah, dasar, menengah, luar biasa, pendidikan non formal dan informal;
- 5) Pembinaan, pengelolaan, pengkajian, pengembangan, pengawasan, pengendalian, pemantauan, dan evaluasi pendidikan prasekolah, pendidikan dasar, pendidikan menengah, pendidikan luar biasa, pendidikan non formal dan pendidikan informal;

- 6) Pembinaan dan pengembangan tenaga fungsional kependidikan;
- 7) Fasilitasi pengembangan kerjasama antar lembaga dan/atau satuan pendidikan;
- 8) Penyediaan pendidikan bagi fakir miskin sesuai dengan lingkup tugasnya;
- 9) Pemungutan, penatausahaan, penyetoran, pelaporan, dan pertanggungjawaban penerimaan retribusi bidang pelayanan pendidikan;
- 10) Penyediaan, penatausahaan, penggunaan, dan pemeliharaan dan perawatan prasarana dan sarana di bidang pendidikan;
- 11) Pengawasan dan pengendalian izin di bidang pendidikan;
- 12) Pemberian dukungan teknis kepada masyarakat dan perangkat daerah di bidang pendidikan;
- 13) Pengawasan dan pengendalian izin di bidang pendidikan;
- 14) Pemberian dukungan teknis kepada masyarakat dan perangkat daerah di bidang pendidikan;
- 15) Penegakan peraturan perundang-undangan daerah di bidang pendidikan;
- 16) Pengelolaan kepegawaian, keuangan, dan barang Dinas Pendidikan;
- 17) Pengelolaan ketatausahaan dan kerumahtanggaan Dinas Pendidikan;
- 18) Pengelolaan kearsipan, data dan informasi Dinas Pendidikan; dan

19) Pelaporan, dan pertanggungjawaban pelaksanaan tugas dan fungsi Dinas Pendidikan.

Nilai-nilai dasar organisasi Dinas Pendidikan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta adalah sebagai berikut.

- 1) Bersih berarti dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya, seorang Pegawai Negeri Sipil (PNS) haruslah terbebas dari berbagai macam tindakan yang termasuk ke dalam kategori korupsi;
- 2) Transparan berarti membuka diri terhadap hak masyarakat untuk memperoleh informasi yang benar, jujur, dan tidak diskriminatif tentang penyelenggaraan negara dengan tetap memperhatikan perlindungan atas hak asasi pribadi, golongan, dan rahasia negara;
- 3) Profesional berarti memiliki wawasan yang luas dan dapat memandang masa depan, memiliki kompetensi di bidangnya, mengembangkan potensi dan kapasitas diri, etos kerja berprestasi, serta menjunjung tinggi etika profesi;
- 4) Melayani berarti memiliki pola pikir untuk selalu siap memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan, khususnya di bidang pendidikan.

4.1.1.3 Struktur Organisasi

Berdasarkan Peraturan Gubernur Nomor 277 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Pendidikan susunan organisasi Dinas Pendidikan DKI Jakarta terdiri dari :

- 1) Kepala Dinas

- 2) Wakil Kepala Dinas;
- 3) Sekretariat, terdiri dari Subbagian Umum, Subbagian Keuangan, dan Subbagian Hubungan Masyarakat dan Kerjasama Antar Lembaga.
- 4) Bidang Pendidik dan tenaga Kependidikan terdiri dari Seksi Pendidik, Seksi Tenaga Kependidikan, dan Seksi Pengembangan Karir.
- 5) Bidang Perencanaan dan Penganggaran, terdiri dari Seksi Penyusunan Program dan Anggaran, Seksi Monitoring dan Evaluasi Pendidikan, dan Seksi Standarisasi dan Pengembangan.
- 6) Bidang Pendidikan Anak Usia Dini dan Pendidikan Masyarakat, terdiri dari Seksi Pendidikan Anak Usia Dini, Seksi Pendidikan Kesetaraan dan Keaksaraan; dan Seksi Kursus dan Pendidikan Masyarakat.
- 7) Bidang Sekolah Dasar dan Pendidikan Khusus dan Layanan Khusus, terdiri dari Seksi Kurikulum dan Penilaian, Seksi Peserta Didik dan Pembangunan Karakter, dan Seksi Kelembagaan dan Sumber Belajar.
- 8) Bidang Sekolah Menengah Pertama dan Sekolah Menengah Atas, terdiri dari Seksi Kurikulum dan Penilaian, Seksi Peserta Didik dan Pembangunan Karakter, dan Seksi Kelembagaan dan Sumber Belajar.

9) Bidang Sekolah Menengah Kejuruan, terdiri dari Seksi Kurikulum dan Penilaian, Seksi Peserta Didik dan Pembangunan Karakter, dan Seksi Kelembagaan dan Sumber Belajar.

10) Bidang Prasarana dan Sarana Pendidikan, terdiri dari Seksi Gedung, Seksi Peralatan dan Perlengkapan, dan Seksi Manajemen Aset.

11) Suku Dinas Pendidikan Kota Administrasi;

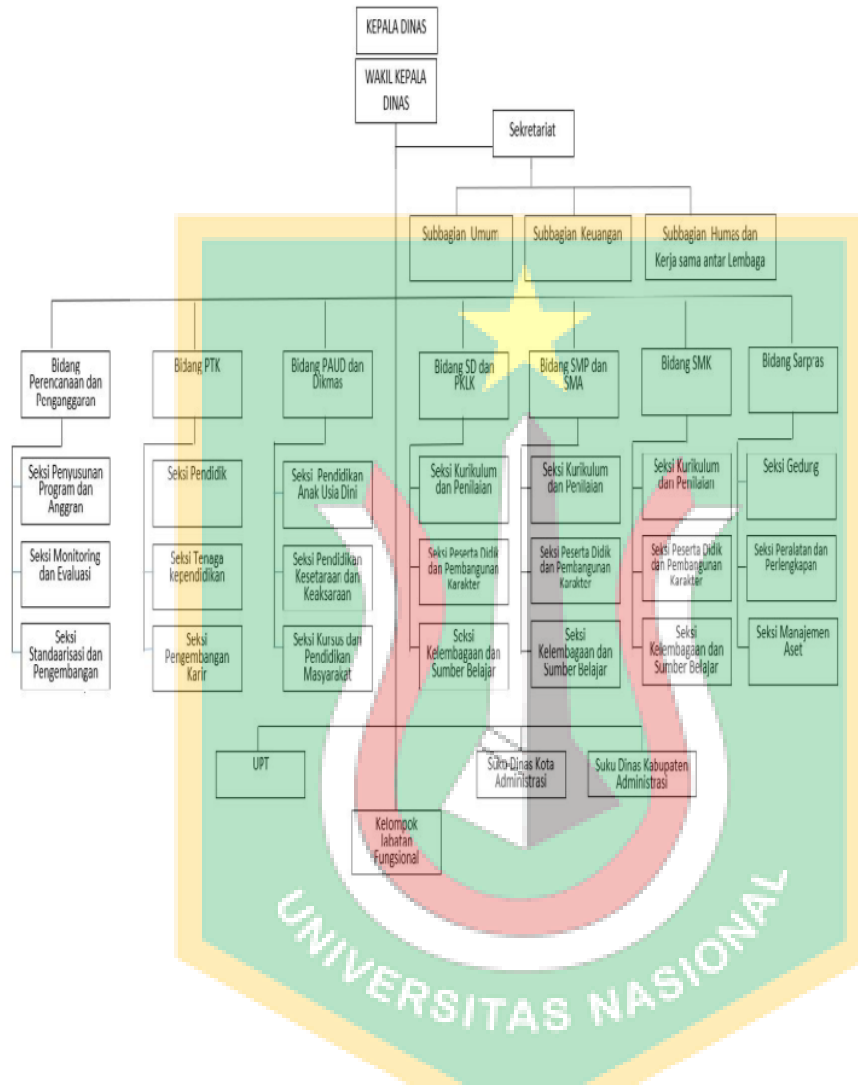
12) Suku Dinas Pendidikan Kabupaten Administrasi;

13) Unit Pelaksana Teknis; dan

14) Kelompok Jabatan Fungsional

Dalam Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 277 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Pendidikan, Bab II Kedudukan, Tugas, dan Fungsi pasal 2 ayat 1 Dinas Pendidikan merupakan unsur pelaksana yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pendidikan. Dinas Pendidikan memiliki beberapa bagian fungsi tugas, yang terdiri dari Sekretariat, Bidang Pendidik dan Tenaga Kependidikan, Bidang Perencanaan dan Penganggaran, Bidang Pendidikan Anak Usia Dini dan Pendidikan Masyarakat, Bidang Sekolah Dasar dan Pendidikan Khusus dan Layanan Khusus, Bidang Sekolah Menengah Pertama dan Sekolah Menengah Atas, Bidang Sekolah Menengah Kejuruan, dan Bidang Prasarana dan Sarana Pendidikan.

STRUKTUR ORGANISASI DINAS PENDIDIKAN



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dinas Pendidikan DKI Jakarta
 Sumber: Peraturan Gubernur Nomor 277 Tahun 2016 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Struktur Dinas Pendidikan

Tabel 4.1 Profil Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta

NO	IDENTITASI INSTANSI	
1	NAMA INSTANSI	Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta
2	JENIS INSTANSI	Pemerintahan
3	ALAMAT	Jl. Jenderal Gatot Subroto Kavling 40 – 41 Kuningan Timur, Setiabudi, Kota Administrasi Jakarta Selatan
4	WEBSITE	https://disdik.jakarta.go.id
5	EMAIL	disdik@jakarta.go.id
6	KODE POS	12950
7	NOMOR TELEPON	021-39504027, 39504029, 39504041
8	WILAYAH CAKUPAN	Provinsi DKI Jakarta

Sumber : Website Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta

Tabel 4.2 Visi dan Misi Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta

Visi	Mewujudkan Pendidikan yang Tuntas dan Berkualitas Untuk Semua
Misi	Dalam mewujudkan visi organisasi tersebut, terdapat langkah-langkah dalam mewujudkannya yang dituangkan dalam Misi Dinas Pendidikan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta sebagai berikut. 1. Mewujudkan akses yang merata dan berkeadilan; 2. Mewujudkan pembelajaran yang bermutu; 3. Mewujudkan efektivitas birokrasi dalam pelayanan pendidikan; 4. Meningkatkan kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana pendidikan; 5. Meningkatkan peran ekosistem pendidikan; 6. Mewujudkan tata kelola, akuntabilitas dan transparansi pendidikan.

Sumber : Website Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta

**Tabel 4.3 Data Pangkat dan Golongan Pegawai Negeri Sipil
Bagian Kepegawaian Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta**

NO.	PANGKAT	GOLONGAN	JUMLAH
1	PEMBINA TINGKAT I	IV/B	1
2	PEMBINA	IV/A	1
3	PENATA TINGKAT I	III/D	2
4	PENATA	III/C	5
5	PENATA MUDA TINGKAT I	III/B	11
6	PENATA MUDA	III/A	9
7	PENGATUR TINGKAT I	II/D	1
8	PENGATUR	II/C	1
9	PENGATUR MUDA TINGKAT I	II/B	5
10	PENGATUR MUDA	II/A	1
	JUMLAH		37

Sumber : Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) BKD Provinsi DKI Jakarta
Bulan Maret 2023

**Tabel 4.4 Data Pangkat dan Golongan Pegawai Negeri Sipil
Bagian Kepegawaian Yang Menangani Pelayanan Kepangkatan**

NO.	PANGKAT	GOLONGAN	JUMLAH
1	PENATA TINGKAT I	III/D	2
2	PENATA	III/C	1
3	PENATA MUDA TINGKAT I	III/B	1
4	PENATA MUDA	III/A	1
5	PENGATUR	II/C	1
6	PENGATUR MUDA TINGKAT I	II/B	3
	JUMLAH		9

Sumber : Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) BKD Provinsi DKI Jakarta
Bulan Maret 2023

4.1.2 Deskripsi Narasumber

Narasumber dalam penelitian ini terdiri dari pegawai dan guru di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta

Adapun keadaan narasumber adalah sebagai berikut:

¹⁸
Tabel 4.5. Keadaan Narasumber Berdasarkan Jabatan Dan Usia

NO.	NAMA	JABATAN	USIA
1	Mohammad Shidqi Daud	Subkoordinator Urusan Pengembangan Karir	47 Tahun
2	Kapandi	Staf Pengembangan Karir	46 Tahun
3	Sutisno	Staf Pengembangan Karir	48 Tahun
4	Brantia Puspitasari	Guru SD	46 Tahun
5	Even Markhtre K.	Guru SMP	46 Tahun

Narasumber dalam penelitian ini berjumlah 5 orang, dengan 1 orang *key informan* yaitu Subkoordinator Urusan Pengembangan Karir, 2 orang informan pendukung yaitu Staf Pengembangan Karir, dan 2 orang penerima manfaat yaitu Guru PNS, yang bertujuan untuk memperjelas dan memperkuat data yang diperoleh dilapangan keseluruhan, pemilihan informan tersebut dipilih dengan pertimbangan tertentu, dikarenakan menurut peneliti orang tersebut yang paling tahu tentang apa yang peneliti harapkan dalam penelitian ini.

4.1.2.1 Key Informan

1) Mohammad Shidqi Daud, SE.

Pria kelahiran Jakarta ini adalah informan kunci dalam penelitian ini.

Mohammad Shidqi Daud yang biasa dipanggil pak Daud ini menjabat sebagai Kepala Subkoordinator Urusan Pengembangan Karir. Beliau adalah orang yang sangat berperan penting dalam pengembangan karir Guru-guru PNS di Jakarta, terutama dalam proses kepangkatan Guru PNS.

4.1.2.2 Informan Pendukung

1) Kapandi

Kapandi merupakan informan pendukung pertama dalam penelitian ini. Karena beliau bertugas sebagai pelaksana urusan pengembangan karir dalam hal pelayanan kepangkatan terhadap Guru-guru PNS di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta. Pria kelahiran Purbalingga, 10 November 1977 ini menjabat sebagai Staf Administrasi Tingkat Terampil pada Bidang Pendidik dan Tenaga Kependidikan. Beliau adalah orang yang sangat berperan dalam proses pelaksanaan kegiatan kepangkatan tugasnya memverifikasi dan validasi serta menyampaikan berkas-berkas usulan kepangkatan Guru-guru PNS ke Badan Kepegawaian Daerah Provinsi DKI Jakarta.

2) Sutisno

Sutisno merupakan informan pendukung kedua yang kesehariannya bertugas sebagai pelaksana urusan pengembangan karir dalam hal pengurusan penetapan angka kredit terhadap Guru-guru PNS di Jakarta. Pria kelahiran Majalengka, 6 Juli 1975 ini menjabat sebagai Staf Administrasi Tingkat Terampil pada Bidang Pendidik dan Tenaga Kependidikan. Beliau adalah orang yang sangat berperan dalam proses Penetapan Angka Kredit (PAK) Guru sebelum pelaksanaan kepangkatan Guru-guru PNS mulai dari penerimaan usulan, verifikasi dan validasi berkas, penilaian berkas, penginputan data nilai dan cetak SK Penetapan Angka Kredit Guru PNS Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta.

4.1.2.3 Penerima Manfaat

1) Brantia Puspitasari

Brantia Puspitasari merupakan penerima manfaat pertama, yang bersangkutan Guru PNS memiliki pangkat Penata Muda Tingkat I golongan III/b dan bertugas sebagai Guru Kelas di SDN Pondok Kopi 02 Pagi.

2) Even Markhtre K.

Even Markhtre K merupakan penerima manfaat kedua, yang bersangkutan adalah Guru PNS memiliki pangkat penata muda golongan III/a dan bertugas sebagai Guru Mata Pelajaran Matematika di SMP Negeri 258 Jakarta.

4.2 Pembahasan

4.2.1 Data Hasil Wawancara

Penelitian ini dilakukan melalui observasi, wawancara dan studi dokumentasi dengan subjek penelitian dan beberapa informan dari bulan Mei sampai dengan bulan Juni 2023. Berdasarkan hasil wawancara dengan 1 *key* informan, 2 informan pendukung, dan 2 penerima manfaat, peneliti dapat menganalisis tentang Kinerja Kepegawaian dalam Pelayanan Kepangkatan Guru PNS di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta, yang meliputi :

- a. Kualitas Kerja (*quality of work*) pada bagian Kepegawaian di Kantor Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta dalam Memberikan Pelayanan Kepangkatan Guru PNS.

Salah satu faktor penentuan kualitas kerja adalah ukuran seberapa baik pekerjaan yang dihasilkan oleh unit kepegawaian dalam memberikan pelayanan kepangkatan Guru PNS. Kualitas kerja merupakan suatu hasil

yang dapat diukur dengan efektifitas dan efisiensi suatu pekerjaan yang dilakukan oleh sumber daya manusia atau sumber daya lainnya dalam pencapaian tujuan atau sasaran untuk bisa lebih memperhatikan kualitas hasil kerja yang dicapai unit kepegawaian dengan baik dan berdaya guna.

Berdasarkan hasil wawancara mendalam yang peneliti lakukan terhadap bapak Mohammad Shidqi Daud, SE. selaku Kepala Subkoordinator Urusan Pengembangan Karir, dengan pertanyaan apakah proses pelayanan kepangkatan yang diajukan Guru PNS selalu dilaksanakan dan hasilnya tepat waktu sesuai perencanaan?, beliau mengatakan bahwa :

"Dinas Pendidikan sebagai instansi pemerintah tentunya dituntut untuk melaksanakan tugas dan pelayanan sesuai perencanaan agar hasilnya sesuai dengan target dan tujuan yang diharapkan, untuk pelaksanaan pelayanan kepangkatan di instansi kami selalu menggunakan Standar Operasional Prosedur (SOP) kegiatan yang berlaku, karena fungsi SOP disini sebagai pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi berdasarkan indikator teknis, administrasi dan prosedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja yang berlaku saat ini." ¹⁶

Selain itu peneliti mewawancarai bapak Kapandi selaku Pelaksana Pelayanan Kepangkatan mengatakan bahwa :

"Hasilnya sudah sesuai perencanaan, jika didapati hasil pelayanan kepangkatan tidak sesuai target atau tidak tepat waktu, maka kami akan berkoordinasi dengan bagian kepangkatan Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi DKI Jakarta terkait permasalahan apa saja yang menyebabkan terjadinya pelayanan kepangkatan yang tidak tepat waktu, misalnya berkas yang dikirim tidak lengkap atau tidak sesuai persyaratan. Tujuannya agar untuk usulan selanjutnya dapat diperoleh hasil sesuai yang diinginkan pengusul." ¹⁷

¹⁶ Wawancara dengan Bapak Mohammad Shidqi Daud, tanggal 14 Juni 2023, pukul 13.00 WIB.

¹⁷ Wawancara dengan Bapak Kapandi, tanggal 7 Juni 2023, pukul 13.00 WIB.

Peneliti juga mewawancarai bapak Sutisno selaku Pelaksana Pelayanan

Kepangkatan mengatakan bahwa :

"Untuk Pelayanan kepangkatan di Dinas Pendidikan selalu dilaksanakan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) kegiatan yang berlaku, SOP disini sangat penting karena sebagai pedoman atau dasar petugas pelayanan untuk melaksanakan tugas pekerjaannya agar dapat menghasilkan pelayanan yang tepat waktu dan memuaskan sesuai keinginan pengusul. Jika SOP kegiatan sudah dilaksanakan dengan baik, maka dapat dipastikan hasilnya akan tepat waktu." ¹⁸

Peneliti mewawancarai ibu Brantia Guru PNS selaku penerima manfaat mengatakan bahwa :

"Kami sebagai Guru PNS pastinya berharap agar hasil proses kepangkatan dapat diterima tepat waktu, kami yakin sumber daya manusia pada bagian kepegawaian juga sudah menjalankan tugas pekerjaannya sesuai dengan prosedur yang berlaku, tetapi masih banyaknya Guru PNS yang belum menjalankan prosedur pelayanan kepangkatan yang sudah dipersyaratkan oleh bagian kepegawaian, tetapi menginginkan hasil usulan kepangkatannya tepat waktu." ¹⁹

Hal ini juga dikatakan oleh Guru PNS bernama ibu Even :

"Pelayanan kepangkatan di Dinas Pendidikan selalu dilaksanakan sesuai prosedur yang berlaku dan sesuai jadwal yang diinformasikan, tetapi masih ada beberapa teman Guru PNS yang mengeluh karena hasil usulan kepangkatannya belum selesai ataupun terlambat." ²⁰

Kualitas kerja dilandaskan pada Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 15 huruf e, yaitu memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik. Menurut Wilson dan Heyel (1987) Kualitas kerja adalah mutu seorang karyawan / pegawai dalam hal melaksanakan tugas-tugasnya meliputi kesesuaian, kerapian dan kelengkapan.

¹⁸ Wawancara dengan Bapak Sutisno, tanggal 7 Juni 2023, pukul 14.30 WIB.

¹⁹ Wawancara dengan Ibu Brantia, tanggal 20 Juni 2023, pukul 13.00 WIB.

²⁰ Wawancara dengan Ibu Even, tanggal 16 Juni 2023, pukul 13.00 WIB.

Menurut Matutina (2001) Kualitas kerja karyawan adalah kualitas kerja yang mengacu pada kualitas sumber daya manusia seperti pengetahuan, ketrampilan, dan kemampuan yang dimiliki seorang karyawan.

Dari hasil informasi yang peneliti peroleh bahwa kualitas kerja bagian kepegawaian mengacu pada kualitas sumber daya manusia seperti pengetahuan, ketrampilan, dan kemampuan yang dimiliki seorang karyawan. Pengetahuan mencakup kemampuan yang berorientasi pada tingkat intelegensi, daya pikir dan penguasaan ilmu. Keterampilan mencakup kemampuan dan penguasaan operasional dan hal teknik pada suatu bidang tertentu.

Dari hasil observasi peneliti, kualitas kerja bagian kepegawaian dapat dilihat dari kualitas sumber daya manusia, kualitas kerja yang rendah akan membuat produktivitas menurun dalam arti tidak baik, dan sebaliknya jika kualitas kerja karyawan tinggi maka hal tersebut akan meningkatkan tingkat produktivitas. Kualitas kerja merupakan salah satu unsur yang dievaluasi dalam menilai kinerja bagian kepegawaian selain perilaku pegawai seperti dedikasi, kesetiaan, kepemimpinan, kejujuran, kerjasama, loyalitas, dan partisipasi.

Dari hasil wawancara dengan Kepala Subkoordinator Urusan Pengembangan Karir terhadap kualitas kerja bagian kepegawaian dalam pelayanan kepangkatan, untuk hasil pelayanan kepangkatan kepada Guru PNS selalu ada keluhan dan ketidakpuasan dari Guru PNS, sebenarnya seluruh proses sudah dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang ada akan tetapi para pengusul tidak mau mengerti dan selalu ingin hasil yang lebih cepat. Untuk

menangani hal tersebut, maka diperlukan sosialisasi yang terus menerus tentang prosedur pelaksanaan kepangkatan kepada Guru PNS sehingga seluruh tahapan pelaksanaan kepangkatan dapat diketahui oleh para pengusul. Dengan diketahuinya seluruh tahapan pelaksanaan kepangkatan oleh para pengusul, maka keluhan dan ketidakpuasan para pengusul dapat berkurang dan secara bertahap akan hilang.

- b. Ketepatan Waktu (*promptness*) pada bagian Kepegawaian di Kantor Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta Dalam Memberikan Pelayanan Kepangkatan Guru PNS.

Salah satu faktor ketepatan waktu dalam pelayanan kepangkatan adalah adanya kesesuaian rencana kegiatan atau rencana kerja dengan hasil pekerjaan atau ketelitian hasil pekerjaan adalah ukuran kesesuaian pekerjaan yang dihasilkan dengan rencana kegiatan atau rencana kerja dalam memberikan pelayanan kepangkatan Guru PNS di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta. Aspek ini mengharapkan bagian kepegawaian untuk dapat menepati waktu dalam setiap pekerjaan dan penyelesaian tugas sesuai rencana kegiatan.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan terhadap bapak Mohammad Shidqi Daud, SE, selaku Kepala Subkoordinator Urusan Pengembangan Karir, dengan pertanyaan apakah pelaksanaan dan hasil kegiatan pelayanan kepangkatan sudah sesuai dengan prosedur dan jangka waktu yang ditetapkan?, beliau mengatakan bahwa :

"Untuk kegiatan pelayanan kepangkatan sudah dilaksanakan sesuai prosedur yang berlaku, yang merujuk pada Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2002 tentang Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil dan Surat Edaran Kepala BKD Provinsi DKI

Jakarta yang akan diinformasikan dua kali setiap tahun untuk periode April dan periode Oktober, kemudian hasilnya juga sudah sesuai dengan jangka waktu penyelesaian yang tertera pada rencana kegiatan yang sudah ditetapkan oleh bagian kepegawaian."²¹

Peneliti mewawancarai bapak Kapandi selaku Pelaksana Pelayanan

Kepangkatan mengatakan bahwa :

"Sudah sesuai, karena rencana kegiatan pelayanan kepangkatan dilaksanakan sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 12. Tahun 2002 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 99 Tahun 2000 Tentang Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil dan SOP yang sudah ditetapkan oleh bagian Kepegawaian."²²

Peneliti juga mewawancarai bapak Sutisno selaku Pelaksana Pelayanan

Kepangkatan mengatakan bahwa :

"Untuk pelaksanaan pelayanan kepangkatan di Dinas Pendidikan sudah sesuai prosedur yang berlaku, yang merujuk pada Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2002 tentang Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil dan Surat Edaran Kepala BKD Provinsi DKI Jakarta yang akan diterbitkan dua kali setiap tahun. Pelaksanaan pelayanan kepangkatan dilaksanakan dua kali yaitu untuk periode April dan periode Oktober, dan hasilnya juga sudah sesuai dengan jangka waktu pengusulan kepangkatan dua kali setiap tahun."²³

Peneliti mewawancarai ibu Brantia selaku Guru PNS mengatakan

bahwa :

²¹ Wawancara dengan Bapak Mohammad Shidqi Daud, tanggal 14 Juni 2023, pukul 13.00 WIB.

²² Wawancara dengan Bapak Kapandi, tanggal 7 Juni 2023, pukul 13.00 WIB.

²³ Wawancara dengan Bapak Sutisno, tanggal 7 Juni 2023, pukul 14.30 WIB

"Pada saat penerimaan berkas usulan kepangkatan sampai dengan hasil pelayanan kepangkatan diterima sesuai dengan informasi dan hasil yang diharapkan. Jika pelaksanaan pelayanan kepangkatan Guru hasilnya diluar waktu yang ditentukan atau lebih lambat, maka kami akan mencari informasi lebih lanjut mengenai permasalahan tersebut agar dapat ditindaklanjuti lebih jauh."²⁴

Hal tersebut juga dikatakan oleh Guru PNS bernama ibu Even mengatakan bahwa :

"Selama ini pelayanan kepangkatan di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta, selalu tepat waktu dan sesuai harapan." ²⁵

Ketepatan waktu (*Promptness*) merupakan hal yang berkenaan dengan ketepatan waktu untuk menyelesaikan pekerjaan, kesesuaian tugas, dan menyelesaikan target tugas yang sudah ditetapkan unit kerja. Menurut Mitchel dalam Sedarmayanti (2010:35) ketepatan waktu adalah batas waktu dalam melakukan suatu pekerjaan, dimana waktu untuk menyelesaikan pekerjaan telah ditentukan sebelumnya sehingga setiap melakukan pekerjaan terdapat tenggang waktu yang telah menjadi aturan dalam suatu organisasi.

Dari hasil informasi yang peneliti peroleh bahwa ketepatan waktu dalam pelayanan kepangkatan di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta dilandaskan pada Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 4, ketepatan waktu menjadi salah satu asas dalam penyelenggaraan pelayanan publik, bersama dengan asas-asas lainnya

²⁴ Wawancara dengan Ibu Brantia, tanggal 20 Juni 2023, pukul 13.00 WIB.

²⁵ Wawancara dengan Ibu Even, tanggal 16 Juni 2023, pukul 13.00 WIB.

yaitu kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, ⁶⁵ partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, dan kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan. Secara lebih operasional, asas ketepatan waktu tersebut dirumuskan dalam standar

pelayanan. Pasal 21 Undang-Undang Pelayanan Publik telah menentukan bahwa jangka waktu penyelesaian layanan merupakan salah satu komponen minimal yang harus ada dalam setiap standar pelayanan.

Dari hasil observasi peneliti, Ketepatan waktu merupakan kesesuaian antara waktu yang dihabiskan dalam mengerjakan tugas dengan target waktu yang telah ditentukan sebelumnya. Ketepatan waktu sangat diperhatikan dalam suatu organisasi, karena menyangkut kepercayaan dari pelanggan atau pengguna.

Dari hasil wawancara dengan Kepala Subkoordinator Urusan Pengembangan Karir terhadap ketepatan waktu bagian kepegawaian dalam pelayanan kepangkatan, untuk hasil pelayanan kepangkatan kepada Guru PNS selalu dapat diselesaikan tepat waktu sesuai dengan target tugas yang sudah ditentukan sebelumnya. Jika ada penerima manfaat yang mengeluh dan merasa tidak puas karena usulan kepangkatan hasilnya tidak sesuai keinginan, maka petugas pelayanan kepangkatan akan menjelaskan dan memberikan informasi lebih rinci mengenai penyebab atau permasalahan dari pengusul kepangkatan tersebut, sehingga pengusul dapat mengerti dan memahami bahwa permasalahan tersebut disebabkan oleh kelalaian dari pengusul.

- c. Inisiatif (*initiative*) pada unit Kepegawaian di Kantor Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta Dalam Memberikan Pelayanan Kepangkatan Guru PNS.

Inisiatif (*initiative*) merupakan hal yang berkenaan dengan tingkat kemauan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan cepat, kemauan untuk

mengerjakan pekerjaan yang relatif baru, dan kemauan untuk melakukan pembinaan kepada pegawai yang melanggar aturan unit kerja.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan terhadap bapak Mohammad Shidqi Daud, SE. selaku Kepala Subkoordinator Urusan Pengembangan Karir, dengan pertanyaan apakah petugas pelayanan kepangkatan merespon dengan cepat permasalahan dan keluhan Guru PNS dalam pelayanan kepangkatan di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta?, beliau mengatakan bahwa :

"Untuk permasalahan dan keluhan para pengusul pada pelayanan kepangkatan, petugas pelayanan kepangkatan di Dinas Pendidikan akan siap membantu penyelesaian masalah tersebut sesuai peraturan yang berlaku, dengan dilengkapi persyaratan berkas pendukung yang sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan sebelumnya." ²⁶

Peneliti mewawancarai bapak Kapandi selaku Pelaksana Pelayanan Kepangkatan mengatakan bahwa :

²⁶ Wawancara dengan Bapak Mohammad Shidqi Daud, tanggal 14 Juni 2023, pukul 13.00 WIB.

"Setiap permasalahan yang ada dalam proses kepangkatan baik itu kekurangan berkas ataupun kesalahan melampirkan berkas yang dibutuhkan akan segera kami informasikan kepada pengusul, serta mengarahkan kepada pengusul agar segera memperbaiki ataupun melengkapi persyaratan berkas pendukung yang menjadi penyebab permasalahan tersebut." ²⁷

Peneliti mewawancarai bapak Sutisno selaku Pelaksana Pelayanan Kepangkatan mengatakan bahwa :

"Menurut saya, cara yang paling tepat untuk menangani keluhan atau ketidakpuasan dari pengusul atas pelayanan kepangkatan, yaitu pertama memeriksa data kapan usulan tersebut diterima bagian kepegawaian, kedua memeriksa data kelengkapan persyaratan berkasnya, dan terakhir kita jelaskan dengan rinci kendala atau permasalahan apa saja yang membuat pengusul merasa tidak puas."²⁸

Peneliti mewawancarai ibu Even Guru PNS mengatakan bahwa :

"Petugas pelayanan kepangkatan merespon dengan cepat permasalahan kami (guru) dalam hal kelengkapan dan kekurangan persyaratan dengan menginformasikannya secara jelas."²⁹

Hal tersebut juga dikatakan oleh Guru PNS bernama Brantia mengatakan bahwa :

"Sejauh ini, respon petugas pelayanan pengusulan kepangkatan di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta cukup baik dan responsif dalam hal kekurangan berkas dan persyaratan lain."³⁰

Menurut Siagian (1995) menyebutkan indikator inisiatif yaitu: Pemberian ide/gagasan dalam berorganisasi, dan tindakan yang dilakukan untuk menyelesaikan permasalahan yang dihadapi.

²⁷ Wawancara dengan Bapak Kapandi, tanggal 7 Juni 2023, pukul 13.00 WIB.

²⁸ Wawancara dengan Bapak Sutisno, tanggal 7 Juni 2023, pukul 14.30 WIB

²⁹ Wawancara dengan Ibu Even, tanggal 16 Juni 2023, pukul 13.00 WIB.

³⁰ Wawancara dengan Ibu Brantia, tanggal 20 Juni 2023, pukul 13.00 WIB.

Dari hasil informasi yang peneliti peroleh bahwa inisiatif adalah prakarsa yang datang dari diri pegawai untuk melaksanakan sesuatu yang berkaitan dengan tugas-tugasnya maupun bukan tanpa harus diperintah pimpinan. Sebuah prakarsa pegawai memberikan manfaat positif bagi pekerjaannya dan juga bermanfaat bagi lembaga.

Dari hasil observasi peneliti, Inisiatif (*initiative*) yaitu mempunyai kesadaran diri untuk melakukan sesuatu dalam melaksanakan tugas-tugas dan tanggung jawab. Bawahan atau pegawai dapat melaksanakan tugas tanpa harus bergantung terus menerus kepada atasan.

- Dari hasil wawancara dengan Kepala Subkoordinator Urusan Pengembangan Karir terhadap inisiatif bagian kepegawaian dalam pelayanan kepangkatan, bahwa penyelesaian pekerjaan dalam pelayanan kepangkatan yang dilakukan bagian kepegawaian di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta sudah dilaksanakan dengan cepat dan sesuai prosedur pelayanan yang berlaku, pegawai juga memiliki inisiatif tinggi untuk menyelesaikan masalah kerja yang dihadapi dan memiliki kemauan untuk mengerjakan pekerjaan yang relatif baru. Inisiatif ini juga merupakan bentuk tanggungjawab dari pegawai terhadap pelayanan kepangkatan dalam penyelesaian tugas dan masalah yang dihadapi.
- d. Kemampuan (*capability*) pada unit Kepegawaian di Kantor Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta Dalam Memberikan Pelayanan Kepangkatan Guru PNS.

Kemampuan (*capability*) merupakan hal yang berkenaan dengan penyelesaian pekerjaan dengan usaha yang maksimal, latar belakang pendidikan, latar belakang keahlian, kemampuan menyelesaikan beban pekerjaan, penempatan pekerjaan, kemampuan pimpinan dalam mengarahkan dan membimbing pegawai.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan terhadap bapak Mohammad Shidqi Daud, SE. selaku Kepala Subkoordinator Urusan

Pengembangan Karir, dengan pertanyaan apakah petugas pelayanan kepegawangan di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta memiliki kemampuan untuk menghasilkan pelayanan kepegawangan yang dapat diandalkan dan dipercaya oleh Bapak/Ibu Guru PNS?, beliau mengatakan bahwa :

"Menurut saya pelayanan yang dapat diandalkan dan dipercaya oleh pengguna jasa pelayanan adalah layanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan lebih dahulu. Untuk seluruh petugas pelayanan kepegawangan di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta sudah memiliki kompetensi, kemampuan kerja, dan keterampilan dalam hal pelayanan kepegawangan tersebut sehingga dapat dipastikan pelayanan akan menghasilkan kepuasan bagi pengguna jasa pelayanan." ³¹

Peneliti mewawancarai bapak Kapandi selaku Pelaksana Pelayanan Kepegawangan mengatakan bahwa :

"Menurut pendapat saya, seluruh petugas pelayanan kepegawangan di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta memiliki kemampuan untuk menghasilkan pelayanan kepegawangan yang baik, hal tersebut dapat dilihat dari kompetensi, kemampuan kerja, dan keterampilan petugas pelayanan kepegawangan sehingga dapat dipastikan pelayanan akan menghasilkan kepuasan bagi pengguna jasa pelayanan." ³²

³¹ Wawancara dengan Bapak Mohammad Shidqi Daud, tanggal 14 Juni 2023, pukul 13.00 WIB.

³² Wawancara dengan Bapak Kapandi, tanggal 7 Juni 2023, pukul 13.00 WIB.

Peneliti mewawancarai bapak Sutisno selaku Pelaksana Pelayanan Kepegawangan mengatakan bahwa :

"Kami pasti akan berusaha terus untuk menghasilkan pelayanan yang baik sehingga dapat dipercaya oleh Bapak/Ibu Guru PNS, terutama ketepatan waktu dalam menyelesaikan usulan pelayanan kepegawangan Guru PNS. Kami juga membuka layanan secara online melalui hotline PTK untuk menyelesaikan permasalahan kepegawangan dan kepegawaian lainnya." ³³

Peneliti mewawancarai Guru PNS bernama Brantia mengatakan bahwa

:

"Petugas pelayanan kepegangatan di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta memiliki kemampuan untuk menghasilkan pelayanan kepegangatan yang dapat diandalkan dan dipercaya." ³⁴

Hal tersebut juga dikatakan oleh Guru PNS bernama Even, mengatakan

:

"Sejauh ini petugas pelayanan kepegangatan di Dinas Pendidikan DKI Jakarta memiliki skill yang baik dalam melayani pengurusan kepegangatan." ³⁵

Menurut Robbin (2004:45) menyatakan bahwa kemampuan adalah suatu kapasitas individual untuk mengerjakan berbagai fungsi dalam suatu pekerjaan selanjutnya dikatakan seluruh kemampuan seorang individu pada hakikatnya tersusun dari dua perangkat faktor yaitu kemampuan intelektual dan kemampaun fisik.

³³ Wawancara dengan Bapak Sutisno, tanggal 7 Juni 2023, pukul 14.30 WIB

³⁴ Wawancara dengan Ibu Brantia, tanggal 20 Juni 2023, pukul 13.00 WIB.

³⁵ Wawancara dengan Ibu Even, tanggal 16 Juni 2023, pukul 13.00 WIB.

Menurut Moenir (1998), kemampuan adalah berasal dari kata dasar mampu yang dalam hubungan dengan tugas dan pekerjaan berarti dapat melakukan tugas, pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan yang diharapkan. Kemampuan dengan sendirinya juga kata sifat dan keadaan ditujukan kepada sifat atau keadaan seseorang yang dapat melaksanakan tugas atau pekerjaan atas dasar ketentuan yang ada. Kemajuan

suatu organisasi sangat ditentukan oleh kemampuan sumber daya manusia yang ada pada organisasi tersebut.

Dari hasil informasi yang peneliti peroleh bahwa kemampuan (*capability*) dapat diartikan sebagai kemampuan yang dimiliki oleh seseorang dalam bidang pekerjaan. Kemampuan merupakan kapasitas seorang individu untuk melakukan beragam tugas dalam suatu pekerjaan. Pemaknaan kapabilitas tidak sebatas memiliki keterampilan (*skill*) saja namun lebih dari itu, yaitu lebih paham secara mendetail sehingga benar-benar menguasai kemampuannya dari titik kelemahan hingga cara mengatasinya.

Dari hasil observasi peneliti, Kemampuan (*capability*) dari pegawai di unit kepegawaian dalam melaksanakan pelayanan kepangkatan di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta sudah kompeten dan profesional sesuai dengan kebutuhan dalam pelayanan kepangkatan hal tersebut bisa dilihat dari ketepatan waktu, hal ini meliputi kedisiplinan dari pegawai dalam melakukan tugasnya, tugas pelayanan administrasi mampu di selesaikan tepat waktu, serta melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan waktu atau jam bekerja. Hal ini terlihat pada sumber daya manusia pada unit kepegawaian Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta yang memiliki kemampuan administrasi, kemampuan teknologi, dan kemampuan kerja sama dalam menyelesaikan tugas pelayanan kepangkatan sehingga menghasilkan pelayanan kepangkatan yang dapat diandalkan dan dipercaya oleh penerima manfaat.

Dari hasil wawancara dengan Kepala Subkoordinator Urusan Pengembangan Karir terhadap kemampuan bagian kepegawaian dalam

pelayanan kepangkatan di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta dapat dilihat dari kemampuan individu sumber daya manusia dalam menyelesaikan pekerjaan yang dibebankan kepadanya, kemajuan suatu organisasi sangat ditentukan oleh kemampuan sumber daya manusianya dalam menyelesaikan pekerjaan dengan usaha yang maksimal dan dapat diandalkan.

- e. Komunikasi (*communication*) pada unit Kepegawaian di Kantor Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta Dalam Memberikan Pelayanan Kepangkatan Guru PNS.

Komunikasi (*communication*) merupakan hal yang berkenaan dengan kerja sama dalam pelaksanaan tugas, kesempatan dalam mengeluarkan pendapat, berkomunikasi dengan memberikan arahan dan motivasi.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan terhadap bapak Mohammad Shidqi Daud, SE. selaku Kepala Subkoordinator Urusan Pengembangan Karir, dengan pertanyaan bagaimana informasi kegiatan pelayanan kepangkatan di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta disampaikan kepada Guru PNS?, beliau mengatakan bahwa :

"Untuk kegiatan pelaksanaan kepangkatan yang dilakukan oleh Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta diinformasikan kepada Guru PNS melalui Suku Dinas Pendidikan Kota dan disampaikan menggunakan media elektronik dan media sosial seperti whatshap di grup-grup Operator, Kasubag TU, Kasatlak, dan Kepala Sekolah serta informasi tersebut juga diumumkan melalui website Dinas Pendidikan, tujuannya untuk memudahkan Guru PNS dalam pengusulan kepangkatan." ³⁶

Peneliti mewawancarai bapak Kapandi selaku Pelaksana Pelayanan Kepangkatan mengatakan bahwa :

"Informasi kegiatan pelayanan kepangkatan di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta disampaikan kepada Guru PNS melalui media elektronik yang dapat diakses secara online melalui website Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta dan informasi tersebut juga disampaikan kepada unit kerja dibawah Dinas Pendidikan seperti Suku Dinas Pendidikan Kota, dan Satuan Pendidikan lainnya." ³⁷

Peneliti juga mewawancarai bapak Sutisno selaku Pelaksana Pelayanan

Kepangkatan mengatakan bahwa:

"Untuk informasi pelayanan kepangkatan diumumkan melalui surat edaran yang dapat diakses melalui website, jadi sangat mudah untuk diketahui oleh siapapun. Selain diumumkan melalui website bagian kepegawaian juga memberikan informasi kepada unit kerja dibawah Dinas Pendidikan secara berjenjang untuk diinformasikan kepada Guru PNS atau pengusul." ³⁸

Peneliti mewawancarai Guru PNS bernama Brantia mengatakan bahwa

:

"Kami (Guru PNS) mengetahui informasi adanya penerimaan usulan kepangkatan di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta melalui media sosial atau informasi yang didapat dari kepala sekolah atau rekan sejawat." ³⁹

³⁶ Wawancara dengan Bapak Mohammad Shidqi Daud, tanggal 14 Juni 2023, pukul 13.00 WIB.

³⁷ Wawancara dengan Bapak Kapandi, tanggal 7 Juni 2023, pukul 13.00 WIB

³⁸ Wawancara dengan Bapak Sutisno, tanggal 7 Juni 2023, pukul 14.30 WIB

³⁹ Wawancara dengan Ibu Brantia, tanggal 20 Juni 2023, pukul 13.00 WIB.

Hal tersebut juga dikatakan oleh Guru PNS bernama Even, mengatakan

:

"Biasanya informasi tentang usulan kenaikan pangkat didapat dari surat edaran BKD yang secara berjenjang diinformasikan oleh Dinas Pendidikan DKI Jakarta." ⁴⁰

Dari hasil informasi yang peneliti peroleh bahwa menentukan kualitas komunikasi tentunya tidak lepas dari sikap yang di berikan pegawai di unit kepegawaian saat melakukan kegiatan pelayanan kepangkatan kepada

pengguna jasa pelayanan, sikap yang diberikan kepada setiap pengguna jasa pelayanan adalah sikap yang mencerminkan keramahan dan sopan santun sebagai pegawai yang selalu siap sedia membantu menyelesaikan berbagai keperluan dan permasalahan yang di alami oleh pengguna jasa pelayanan kepangkatan.

Dari hasil observasi peneliti, Komunikasi (*communication*) dari pegawai di unit kepegawaian dalam melaksanakan pelayanan kepangkatan di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta, Peneliti menemukan bahwa sikap pegawai sudah sangat baik, kesabaran pegawai saat menghadapi pengguna jasa yang emosional, sopan santun yang selalu di utamakan tanpa maksud menggurui pengguna jasa, pegawai mampu memberikan penjelasan dengan sopan dan mampu diterima oleh pengguna jasa pelayanan. Keramahan pegawai di unit kepegawaian dalam berkomunikasi dan kehangatan saat melakukan kegiatan pelayanan kepangkatan tidak hanya menciptakan suasana pelayanan yang kondusif namun juga memberikan kesan yang

⁴⁰ Wawancara dengan Ibu Even, tanggal 16 Juni 2023, pukul 13.00 WIB.

baik bagi mereka yang baru pertama kali datang melakukan pelayanan kepangkatan di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta. Ditemukan juga bahwa sikap dan keramahan pegawai dalam melakukan komunikasi membuat pengguna jasa merasa tidak ada sikap diskriminatif oleh pegawai, sikap pegawai yang tidak membedakan tersebut membuat tidak adanya perasaan bahwa pelayanan tidak adil, pegawai melakukan pelayanan administrasi sesuai dengan pengguna jasa yang datang lebih awal.

Dari hasil wawancara dengan Kepala Subkoordinator Urusan Pengembangan Karir terhadap komunikasi yang dilakukan bagian kepegawaian dalam pelayanan kepangkatan di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta dapat dilihat dari kerja sama dalam pelaksanaan tugas, kesempatan dalam mengeluarkan pendapat, berkomunikasi dengan memberikan arahan dan motivasi. Komunikasi dibagian kepegawaian dalam melaksanakan pelayanan kepangkatan di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta sudah dilakukan dengan baik. Hal ini terlihat pada sumber daya manusia yang melakukan kerja sama dalam pelaksanaan pelayanan kepangkatan baik kerja sama dengan pimpinan dan dengan sesama pegawai.



5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah dilakukan maka dapat ditarik beberapa kesimpulan dalam penelitian ini diantaranya sebagai berikut:

- a. Kualitas Kerja (*quality of work*) pada unit Kepegawaian di Kantor Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta Dalam Memberikan Pelayanan Kepangkatan Guru PNS.

Kualitas kerja unit kepegawaian mengacu pada kualitas sumber daya manusia seperti pengetahuan, ketrampilan, dan kemampuan yang dimiliki seorang karyawan. Pengetahuan mencakup kemampuan yang berorientasi pada tingkat intelegensi, daya pikir dan penguasaan ilmu. Keterampilan mencakup kemampuan dan penguasaan operasional dan hal teknik pada suatu bidang tertentu. Sementara kemampuan adalah sesuatu yang terbentuk karena kompetensi yang dimiliki seorang karyawan, dalam hal ini mencakup kerjasama, loyalitas, kedisiplinan, dan tanggung jawab. Kualitas kerja di kantor Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta yang meliputi pelayanan kepangkatan yang dilakukan oleh sumber daya manusia pada unit kepegawaian Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta sudah dilakukan sesuai tugas dan tanggungjawab, bekerja sesuai arahan pimpinan, dan melakukan perbaikan terus menerus dalam pelayanan kepangkatan terhadap Guru PNS di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta.

- b. Ketepatan waktu (*promptness*) pada unit Kepegawaian di Kantor Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta Dalam Memberikan Pelayanan Kepangkatan Guru PNS.

Ketepatan waktu (*promptness*) merupakan hal yang berkenaan dengan ketepatan waktu untuk menyelesaikan pekerjaan, kesesuaian tugas, dan menyelesaikan target tugas yang sudah ditetapkan unit kerja. Ketepatan dari

unit kepegawaian sudah sesuai antara rencana kegiatan / rencana kerja dengan hasil pekerjaan atau ketelitian hasil pekerjaan dalam pelaksanaan pelayanan kepangkatan bagi penerima manfaat pelayanan. Hal ini terlihat pada pelaksanaan proses pelayanan kepangkatan yang dilakukan oleh sumber daya manusia pada unit kepegawaian mulai dari ketepatan memberikan informasi, ketepatan memulai kegiatan dan tepat waktu dalam menyelesaikan tugas pelayanan kepangkatan.

- c. Inisiatif (*initiative*) pada unit Kepegawaian di Kantor Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta Dalam Memberikan Pelayanan Kepangkatan Guru PNS.

Inisiatif (*initiative*) merupakan hal yang berkenaan dengan tingkat kemauan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan cepat, kemauan untuk mengerjakan pekerjaan yang relatif baru, dan kemauan untuk melakukan pembinaan kepada pegawai yang melanggar aturan unit kerja. Inisiatif dari unit kepegawaian Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta sudah dilakukan dengan baik oleh sumber daya manusia terutama dalam menyelesaikan pelayanan kepangkatan dengan cepat dan tepat, serta akan memberikan informasi kepada penerima manfaat jika berkas usulan kepangkatan belum lengkap atau kurang dari persyaratan yang dibutuhkan dalam proses kepangkatan. Hal ini terlihat pada sumber daya manusia yang menangani pelayanan kepangkatan dengan cepat sesuai persyaratan yang dibutuhkan, dan ketika muncul permasalahan secara mandiri maka sumber daya manusia tersebut akan segera melakukan penyelesaian pekerjaan tersebut dengan cepat.

- d. Kemampuan (*capability*) pada unit Kepegawaian di Kantor Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta Dalam Memberikan Pelayanan Kepangkatan Guru PNS.

Kemampuan (*capability*) merupakan hal yang berkenaan dengan penyelesaian pekerjaan dengan usaha yang maksimal, latar belakang pendidikan, latar belakang keahlian, kemampuan menyelesaikan beban pekerjaan, penempatan pekerjaan, kemampuan pimpinan dalam mengarahkan dan membimbing pegawai. Kemampuan dari pegawai di unit kepegawaian dalam melaksanakan pelayanan kepangkatan di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta sudah kompeten dan profesional sesuai dengan kebutuhan dalam pelayanan kepangkatan hal tersebut bisa dilihat dari ketepatan waktu, hal ini meliputi kedisiplinan dari pegawai dalam melakukan tugasnya, tugas pelayanan administrasi mampu di selesaikan tepat waktu, serta melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan waktu atau jam bekerja. Hal ini terlihat pada sumber daya manusia pada unit kepegawaian Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta yang memiliki kemampuan administrasi, kemampuan teknologi, dan kemampuan kerja sama dalam menyelesaikan tugas pelayanan kepangkatan sehingga menghasilkan pelayanan kepangkatan yang dapat diandalkan dan dipercaya oleh penerima manfaat. Sementara itu pegawai di unit kepegawaian Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta juga mempunyai kemampuan dalam mengoperasikan komputer, sekaligus menjalankan aplikasi berbasis web seperti Sistem Informasi Kepegawaian (SIMPEG) dan Sistem Informasi Kepangkatan, serta kemampuan dalam hal pemberkasan, selain itu kemampuan pegawai di unit kepegawaian Dinas Pendidikan Provinsi DKI

Jakarta meliputi kemampuan dalam mengkomunikasikan penjelasan terkait dengan kebutuhan pelayanan kepangkatan, serta mampu mengatur waktu pelayanan kepangkatan dan juga kemampuan dalam menanggapi permasalahan dari penerima manfaat. Kemampuan pegawai di unit kepegawaian Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta membuat pelayanan kepangkatan pada Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta menjadi pelayanan kepangkatan yang dapat diandalkan.

- e. Komunikasi (*communication*) pada unit Kepegawaian di Kantor Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta Dalam Memberikan Pelayanan Kepangkatan Guru PNS.

Komunikasi (*Communication*) merupakan hal yang berkenaan dengan kerja sama dalam pelaksanaan tugas, kesempatan dalam mengeluarkan pendapat, berkomunikasi dengan memberikan arahan dan motivasi. Komunikasi di unit kepegawaian dalam melaksanakan pelayanan kepangkatan di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta sudah dilakukan dengan baik. Hal ini terlihat pada sumber daya manusia yang melakukan kerja sama dalam pelaksanaan pelayanan kepangkatan baik kerja sama dengan pimpinan dan dengan sesama pegawai. Sumber daya manusia

dalam pelayanan kepangkatan juga bekerja sama dengan penerima manfaat dalam hal penyampaian informasi dengan tujuan agar penerima manfaat mendapat kepuasan atas pelayanan yang diberikan dan dapat ditingkatkan terus menerus.

Dari keseluruhan variabel yang dijelaskan pada kesimpulan diatas, seluruhnya sudah dilaksanakan dengan baik tetapi masih ada satu variabel yang masih perlu dilakukan perbaikan yaitu variabel komunikasi, karena kurangnya komunikasi antara penerima manfaat dengan sumber daya manusia dibagian kepegawaian sehingga menimbulkan keraguan bagi penerima manfaat atas pelayanan kepangkatan yang diberikan. Untuk itu perlu adanya perbaikan terus menerus pada variabel komunikasi terutama dalam hal penyampaian informasi pelayanan kepangkatan, tujuannya agar tidak ada lagi penerima manfaat yang berpendapat tidak mengetahui informasi pelayanan kepangkatan sehingga pelayanan kepangkatan dapat berjalan dengan baik dan sesuai keinginan penerima manfaat.

5.2 Saran

Setelah menguraikan kesimpulan, maka penulis mencoba memberikan sebagian saran-saran sebagai masukan dan bahan pertimbangan bagi unit kepegawaian dan diharapkan dapat bermanfaat untuk masa sekarang maupun untuk masa yang akan datang.

Adapun saran tersebut adalah :

1. Saran Teoritis :

- a. Disarankan bagi peneliti lain agar dapat melakukan penelitian lebih mendalam terhadap kinerja unit kepegawaian dalam pelayanan kepangkatan dilihat dari sudut pandang yang berbeda, agar informasi

yang di peroleh bisa lebih lengkap, akurat dan lebih bervariasi, terkait dengan kinerja unit kepegawaian dalam pelayanan kepangkatan

- b. Penelitian ini masih memiliki keterbatasan baik dalam sumber jurnal, teori-teori yang telah tersedia dan sistematika penulisan skripsi karena keterbatasan hal waktu dan pengetahuan. Penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna.
- c. Diharapkan untuk penelitian selanjutnya menggunakan sampel dengan jumlah yang lebih besar dan variatif agar mendapatkan gambaran yang lebih lengkap mengenai topik ini.

2. Saran praktis :

- a. Kualitas kerja pada bagian kepegawaian sudah dilakukan sesuai tugas dan tanggungjawab tetapi perlu ditingkatkan, sehingga bagian kepegawaian perlu melakukan evaluasi kembali terkait pelayanan kepangkatan yang diberikan kepada Guru PNS karena dinilai selama ini belum maksimal dan masih perlu ditingkatkan. Evaluasi dapat dilakukan dengan menelaah kembali perbaikan pelaksanaan pelayanan kepangkatan yang telah diberikan seperti kenaikan pangkat guru pegawai negeri sipil di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta.
- b. Ketepatan waktu memberikan informasi, ketepatan memulai kegiatan dan tepat waktu dalam menyelesaikan tugas pelayanan kepangkatan di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta sudah dilakukan sesuai antara rencana kegiatan atau rencana kerja dengan hasil pekerjaan dalam pelaksanaan pelayanan kepangkatan. Untuk menyelesaikan pekerjaan,

kesesuaian tugas, dan menyelesaikan target tugas yang sudah ditetapkan, maka diperlukan pegawai yang memiliki kedisiplinan tinggi agar tidak menunda-nunda pekerjaan dan mematuhi peraturan baik yang tertulis maupun tidak tertulis.

- c. Inisiatif dari unit kepegawaian Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta sudah dilakukan dengan baik oleh sumber daya manusia terutama dalam menyelesaikan pelayanan kepangkatan dengan cepat dan tepat, serta akan memberikan informasi kepada penerima manfaat jika berkas usulan kepangkatan belum lengkap atau kurang dari persyaratan yang dibutuhkan dalam proses kepangkatan. Inisiatif merupakan potensi diri yang harus dikembangkan karena bukan merupakan sifat bawaan dan intensitasnya berbeda tergantung tingkat pengembangannya. Selain itu inisiatif juga merupakan sebuah respon spontan yang diberikan individu tanpa menunggu intruksi dari atasan dan organisasi.
- d. Kemampuan dari pegawai di unit kepegawaian dalam melaksanakan pelayanan kepangkatan di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta sudah kompeten dan profesional sesuai dengan kebutuhan dalam pelayanan kepangkatan hal tersebut bisa dilihat dari ketepatan waktu, kedisiplinan dari pegawai dalam melakukan tugasnya dan mampu menyelesaikan tugas tepat waktu, serta melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan waktu atau jam bekerja. Untuk perbaikan dan pelayanan yang lebih baik dimasa depan, diharapkan adanya bimbingan atau pelatihan sebagai cara untuk meningkatkan kualitas sumber daya

manusia agar dapat memberikan pelayanan kepangkatan lebih optimal yang berorientasi pada tingkat intelegensi, daya fikir dan penguasaan ilmu, tujuannya memberikan pelayanan yang terbaik bagi penerima manfaat pelayanan kepangkatan di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta.

- e. Komunikasi dalam melaksanakan pelayanan kepangkatan di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta sudah dilakukan dengan baik. Hal ini terlihat pada sumber daya manusia yang melakukan kerja sama baik kerja sama dengan pimpinan dan dengan sesama pegawai maupun bekerja sama dengan penerima manfaat terutama dalam hal penyampaian informasi pelayanan kepangkatan, tetapi masih perlu perbaikan terus menerus agar tidak ada lagi penerima manfaat yang beralasan dan berpendapat tidak mengetahui informasi pelayanan kepangkatan sehingga pelayanan kepangkatan dapat berjalan lebih baik lagi.



ORIGINALITY REPORT

4%

SIMILARITY INDEX

2%

INTERNET SOURCES

1%

PUBLICATIONS

3%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

repository.unj.ac.id

Internet Source

1%

2

Submitted to UIN Raden Intan Lampung

Student Paper

<1%

3

Submitted to stipram

Student Paper

<1%

4

123dok.com

Internet Source

<1%

5

docplayer.info

Internet Source

<1%

6

Submitted to Sriwijaya University

Student Paper

<1%

7

kumparan.com

Internet Source

<1%

8

Submitted to Landmark University

Student Paper

<1%

9

fia.ub.ac.id

Internet Source

<1%

10	Submitted to Universitas Negeri Surabaya The State University of Surabaya Student Paper	<1 %
11	Submitted to Universitas Diponegoro Student Paper	<1 %
12	jurnalimprovement.wordpress.com Internet Source	<1 %
13	Submitted to Program Pascasarjana Universitas Negeri Yogyakarta Student Paper	<1 %
14	Submitted to Universitas Jenderal Soedirman Student Paper	<1 %
15	Submitted to Universitas Papua Student Paper	<1 %
16	Submitted to Trisakti University Student Paper	<1 %
17	file.hukum.uns.ac.id Internet Source	<1 %
18	repository.umsu.ac.id Internet Source	<1 %
19	a-research.upi.edu Internet Source	<1 %
20	bkddki.jakarta.go.id Internet Source	<1 %

21

www.powershow.com

Internet Source

<1 %

22

Anak Agung Istri Ari Atu Dewi. "Model Pengelolaan Wilayah Pesisir Berbasis Masyarakat: Community Based Development", Jurnal Penelitian Hukum De Jure, 2018

Publication

<1 %

23

adoc.pub

Internet Source

<1 %

24

eprints.ulm.ac.id

Internet Source

<1 %

25

Bambang Sumadyo, Dewi Indah Susanti, Jatut Yoga Prameswari. "FENOMENA CORAT-CORET KELULUSAN SISWA; MEMBENTUK KARAKTER SISWA MELALUI KETERAMPILAN MENULIS", Wacana : Jurnal Bahasa, Seni, dan Pengajaran, 2023

Publication

<1 %

26

Nikmatun Wavira, Eky Prasetya Pertiwi, Pipit Rika Wijaya Wijaya. "Makna Mengenal Huruf bagi Wali Murid Kelompok A TK Nurul Huda Botolinggo Bondowoso", JECIE (Journal of Early Childhood and Inclusive Education), 2023

Publication

<1 %

Submitted to Politeknik STIA LAN

27

Student Paper

<1 %

28

etheses.uin-malang.ac.id
Internet Source

<1 %

29

www.jogloabang.com
Internet Source

<1 %

Exclude quotes Off
Exclude bibliography Off

Exclude matches Off

