

Persepsi Guru SMP Negeri Tentang Kualitas Pelayanan Pegawai Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan

Naila Fadhilah¹, Ermita², Ahmad Sabandi³, Nelfia Adi⁴

¹²³⁴Jurusan Administrasi Pendidikan, Universitas Negeri Padang

e-mail: naylaafdl27@gmail.com, ermita@fip.unp.ac.id, sabandi@fip.unp.ac.id,
nelfiaadi@fip.unp.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan yaitu untuk mengetahui bagaimana persepsi guru SMPN di Kota Batusangkar tentang kualitas pelayanan pegawai Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Tanah Datar. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kualitas pegawai Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Tanah Datar dalam 4 aspek yaitu, 1) aspek kesopanan, 2) kenyamanan lingkungan, 3) kemampuan petugas pelayanan dan 4) kecepatan pelayanan. Dalam penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kuantitatif, populasi penelitian sebanyak 155 orang guru SMPN Batusangkar dan sampel penelitian sebanyak 63 orang. Penarikan sampel ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin dan diambil dengan menggunakan teknik *Proportional Simple Random Sampling* Instrumen penelitian yang digunakan adalah angket dengan model *Skala Likert* tentang kualitas pelayanan pegawai yang terdiri dari 30 item dan dilakukan uji coba terlebih dahulu dan hasilnya menunjukkan 30 item valid seluruhnya dan reliabel, teknik analisis data yaitu menggunakan rumus rata-rata (*mean*). Dari hasil penelitian terlihat bahwa persepsi guru SMP Negeri di kota Batusangkar tentang pelayanan pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Tanah Datar yang dilihat dari 4 aspek 1) kesopanan cukup (3,47), 2) kenyamanan lingkungan cukup (3,42), 3) kemampuan petugas pelayanan cukup (3,58), 4) dan kecepatan pelayanan cukup (2,88). Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa persepsi guru SMP N di Kota Batusangkar tentang kualitas pelayanan pegawai Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Tanah Datar terlaksana dengan cukup (3,33). Dengan demikian maka kualitas pelayanan pegawai perlu ditingkatkan lagi agar guru dapat memperoleh pelayanan yang maksimal.

Kata kunci: *Persepsi; Pelayanan; Guru; Pegawai*

Abstract

This study aims to find out how the perceptions of SMPN teachers in Batusangkar City about the service quality of the employees of the Education and Culture Office of Tanah Datar Regency. This study was conducted to determine the quality of the employees of the Education and Culture Office of Tanah Datar Regency in 4 aspects, namely, 1) politeness aspects, 2) environmental comfort, 3) the ability of service officers and 4) speed of service. In this study using quantitative descriptive research, the research population was 155 people at SMPN Batusangkar and the research sample was 63 people. Sampling was determined using the Slovin formula and taken using the Proportional Simple Random Sampling technique. The research instrument used was a questionnaire with a Likert Scale model about the quality of employee service which consisted of 30 items and was tested first and the results showed 30 items were all valid and reliable. , the data analysis technique is using the average formula (*mean*). From the results of the study, it can be seen that the perceptions of state junior high school teachers in the city of Batusangkar about the services of the Tanah Datar District Education Office which are seen from 4 aspects: 1) sufficient courtesy (3.47), 2) environmental comfort is sufficient (3.42), 3) the ability of the officers sufficient service (3.58), 4) and the speed of service is sufficient (2.88). From these results it can be concluded that the perceptions of SMP N teachers in Batusangkar City about the service quality of the employees of the Education and Culture Office of Tanah Datar Regency are carried out quite well (3.33).

Thus, the quality of employee service needs to be improved again so that teachers can get maximum service.

Keywords : *Perception; Service; Teacher; Employee*

PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan salah satu kegiatan yang dilakukan untuk memberikan bantuan pada seseorang dalam menyelesaikan kepentingannya. Pelayanan pada dasarnya sangat penting terutama bagi pihak yang membutuhkan pelayanan. Sebagaimana yang dijelaskan oleh (Moenir, 2003) pelayanan ialah pemberian jasa yang dilakukan untuk membantu seseorang dan menyelesaikan kepentingannya dan dilakukan secara langsung. Dalam hal ini Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Tanah Datar merupakan instansi yang berfungsi untuk memberikan pelayanan kepada guru dalam berbagai urusan diantaranya untuk urusan kenaikan pangkat guru, guru yang akan pensiun, pemberian pelatihan kepada guru dan lainnya, sehingga sangat banyak guru yang memiliki urusan dan kepentingan untuk dilayani dengan baik oleh pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Tanah Datar.

Pelayanan yang diberikan kepada guru sepatutnya ialah pelayanan dengan kualitas yang baik. Hal ini dijelaskan oleh (Tjiptono, 2017) bahwa kualitas pelayanan dapat dipahami sebagai sebuah ukuran mengenai seberapa baik pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepada pihak yang membutuhkan dan apakah pelayanan tersebut telah memenuhi ekspektasi dari pihak yang membutuhkan pelayanan tersebut. Dengan demikian sudah sepantasnya pelayanan yang pegawai Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Tanah Datar berikan kepada guru yang berurusan disana dengan sebaik-baiknya. Jika kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Tanah Datar ini baik maka akan memberikan manfaat kepada guru sebagaimana yang disebutkan oleh (Keller, 2016) yaitu: 1) Dapat dengan baik mengetahui keperluan pihak yang membutuhkan layanan sehingga kepentingan guru diselesaikan dengan tepat dan baik, 2) dengan adanya pelayanan maka pihak yang membutuhkan layanan juga dapat memberikan masukan kepada instansi terkait, 3) Urusan pihak yang membutuhkan layanan dipastikan untuk diselesaikan dengan semaksimal mungkin dan tepat waktu, dan 4) Terjalinnnya hubungan yang baik antara pihak yang membutuhkan layanan dan pemberi layanan dikarenakan kualitas pelayanan yang maksimal dan baik. Dengan kualitas pelayanan yang baik ini maka Dinas Pendidikan dan Kebudayaan akan dapat memberikan pelayanan yang prima kepada guru yang berurusan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan.

Pelayanan prima sebagaimana yang dijelaskan oleh (Khaerunnisa, 2014) merupakan pelayanan yang sangat baik dan merupakan pelayanan yang diberikan secara maksimal kepada pihak yang membutuhkan pelayanan dan menjadi kunci keberhasilan suatu organisasi. Dengan demikian sudah jelas bahwa kualitas pelayanan yang baik atau pelayanan prima yang pegawai Dinas Pendidikan dan Kebudayaan berikan merupakan salah satu kunci keberhasilan instansi tersebut dalam mengayomi dan memberikan layanan kepada guru yang berurusan ke Dinas Pendidikan dan Kebudayaan.

Kenyataannya dari yang penulis temui di lapangan penyelenggaraan kualitas pelayanan oleh pegawai Dinas Pendidikan dan Kebudayaan pada saat ini masih banyak dijumpai kekurangan sehingga kualitas pelayanan yang diberikan kepada guru masih belum memenuhi apa yang seharusnya diterima oleh guru. Hal ini ditandai dengan munculnya berbagai keluhan guru terhadap pelayanan yang diberikan secara langsung oleh pegawai. Keluhan ini dapat dilihat dan dirasakan langsung oleh guru pada saat melakukan proses administrasi pada instansi yang bersangkutan. Sejalan dengan penelitian *Governance and Decentralization Survey (GDS) 2002* (Agus, 2003) dengan fakta yang ditemukan dilapangan bahwa "Di Indonesia sendiri penyelenggaraan pelayanan pada saat ini terbilang buruk atau jauh dari bagaimana pelayanan seharusnya"

Pemberian pelayanan yang tidak memuaskan akan berdampak buruk baik itu kepada instansi, pada guru yang terlibat secara langsung sebagai penerima layanan ataupun pihak luar baik itu masyarakat dan sebagainya. Dampak bagi instansi yaitu melekatnya citra yang

buruk atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai sehingga pandangan pihak lain tentu juga akan tidak bagus. Sedangkan dampak bagi guru adalah kesulitan ataupun ketidaknyamanan yang dihadirkan dari pelayanan yang didapatnya. Dan bagi pihak lain tentunya akan memiliki persepsi atau pendapat yang buruk terhadap lembaga atau instansi tersebut.

Persepsi guru mengenai kualitas pelayanan dari pegawai Dinas Pendidikan dan Kebudayaan secara umum masih belum berjalan sebagaimana mestinya. Berdasarkan pengamatan sementara penulis masih terlihat kurang efisiennya pelayanan kepada guru yang diberikan oleh pegawai Dinas Pendidikan dan Kebudayaan yang digambarkan melalui fenomena yaitu, 1) Adanya keterbatasan fasilitas sehingga terbatasnya pelayanan kepada guru pada saat mengurus kepentingan, yang mana fasilitas ini terdiri dari kursi tunggu yang disediakan sebagai tempat untuk guru menunggu diruang tunggu, selain itu masih kurangnya kipas angin/AC, 2) Prosedur administrasi lama, hal ini dikarenakan adanya pegawai yang menahan berkas-berkas guru tidak langsung memprosesnya serta tidak memberikan alasan yang jelas kepada guru, 3) Guru merasa pegawai belum melayani dengan sepenuh hati, hal ini dapat dirasakan oleh guru sewaktu mengunjungi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan, pegawai kurang menyapa dan memberikan senyuman kepada guru, 4) Masih adanya petugas yang belum sepenuhnya mengetahui prosedur kerja sehingga tidak paham dengan tugasnya, sehingga masih sering bertanya kepada petugas lain, 5) Guru merasa kurang diberikan pelayanan yang rata atau adil, hal ini dilihat dari beberapa orang guru yang menyelesaikan urusan terlebih dahulu dikarenakan memiliki kenalan, 6) Jadwal pelayanan yang tertera tidak sesuai dengan yang ditemui dilapangan, hal ini terlihat sewaktu guru datang pada waktu yang ditunjukkan untuk menerima pelayanan tetapi masih diminta untuk menunggu.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana persepsi guru SMP Negeri Batusangkar tentang Kualitas Pelayanan Pegawai Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kabupaten Tanah Datar yang dilihat berdasarkan aspek: 1) Kesopanan, 2) Kenyamanan Lingkungan, 3) Kemampuan petugas layanan, dan 4) Kecepatan pelayanan.

METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Penelitian ini dilakukan di 5 SMP Negeri Kota Batusangkar yang terdiri dari SMP Negeri 1, 2,3,4, dan 5 Batusangkar. Jumlah populasi dalam penelitian ini yaitu sebanyak 155 orang guru dengan jumlah sampel sebanyak 63 orang guru yang diambil dengan menggunakan teknik *Proportional Simple Random Sampling* Instrumen penelitian yang digunakan adalah angket dengan model *Skala Likert* tentang kualitas pelayanan pegawai yang terdiri dari 30 item dan dilakukan uji coba terlebih dahulu dan hasilnya total 30 item tersebut valid dan reliabel. Data dalam penelitian ini dianalisis menggunakan rumus rata-rata (*mean*).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Pengolahan data mengenai persepsi guru SMP Negeri di Kota Batusangkar tentang Kualitas Pelayanan Pegawai Dinas Pendidikan dan Kebudayaan terlihat pada tabel 1.

Tabel 1. Rekapitulasi Skor Rata-rata Persepsi Guru tentang Kualitas Pelayanan Pegawai Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Tanah Datar

No	Indikator	Skor Rata-rata	Kategori
1	Kesopanan	3,47	Cukup
2	Kenyamanan Lingkungan	3,42	Cukup
3	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,58	Cukup
4	Kecepatan Pelayanan	2,88	Cukup
Jumlah Rata-rata		3,33	Cukup

Dilihat dari tabel diatas skor rata-rata persepsi guru SMP Negeri Batusangkar tentang kualitas pelayanan pegawai Dinas Pendidikan dan kebudayaan Kabupaten Tanah Datar adalah 3,33 yang artinya pelayanan pegawai Dinas Pendidikan dan Kebudayaan terhadap guru terlaksana dengan kategori **cukup**.

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian persepsi guru SMP Negeri Kota Batusangkar tentang kualitas pelayanan pegawai Dinas Pendidikan dan Kebudayaan dengan indikator penelitian yaitu, kesopanan, kenyamanan lingkungan, kemampuan petugas pelayanan dan kecepatan pelayanan akan lebih dijelaskan dengan uraian sebagai berikut.

Persepsi Guru tentang Kualitas Pelayanan Pegawai Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Tanah Datar dalam Aspek Kesopanan

Pelayanan yang diberikan kepada seseorang yang berkepentingan oleh suatu instansi haruslah pelayanan yang baik dan memuaskan terutama dalam aspek kesopannya. Berdasarkan penelitian, diperoleh temuan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai Dinas Pendidikan dan Kebudayaan terhadap guru dalam aspek kesopanan masih dalam kategori cukup (3,47). Dilihat dari hasil penelitian diatas terdapat beberapa item pernyataan pada aspek kesopanan yang tergolong rendah yaitu guru yang merasa kurang dilayani sewaktu berurusan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan (2,26).

Temuan ini menunjukkan kesopanan pegawai Dinas Pendidikan dalam melayani guru baru cukup baik. Hal ini disebabkan oleh pegawai yang masih bersikap cuek, tidak mau tau dan tidak langsung membantu menyelesaikan urusan guru sehingga guru merasa kurang diterima dan dilayani sewaktu berurusan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan. Agar hal ini tidak terulang lagi, Kepala Dinas Diharapkan dapat menegur serta memberikan contoh seperti dengan memberikan pelatihan untuk meningkatkan kesopanan dan arahan untuk bersikap profesional dalam memberikan pelayanan kepada guru.

Sebagaimana yang dijelaskan oleh (Tangkilisan, 2005) bahwa kesopanan merupakan sikap dan etika baik yang ditunjukkan petugas pada masyarakat yang dilayani. Maka dari itu sudah sewajarnya pegawai Dinas Pendidikan memperlihatkan serta menunjukkan sikap sopannya kepada guru yang dilayaninya. Dengan begitu maka pelayanan yang diberikan akan membuat guru merasa diperhatikan dan senang atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai.

Persepsi Guru tentang Kualitas Pelayanan Pegawai Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Tanah Datar dalam Aspek Kenyamanan Lingkungan

Kenyamanan lingkungan pelayanan merupakan salah satu aspek yang sangat penting untuk diperhatikan oleh suatu instansi terutama bagi instansi yang menyediakan jasa pelayanan. Dengan dilakukannya penelitian, didapatkan hasil bahwa persepsi guru tentang kualitas pelayanan pegawai Dinas Pendidikan dan Kebudayaan kepada guru yang berurusan dari aspek kenyamanan lingkungan pelayanan termasuk dalam kategori cukup (3,42). Temuan ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai Dinas Pendidikan dan Kebudayaan dalam aspek kenyamanan lingkungan belum terlaksana dengan baik. Dari beberapa item pernyataan yang diberikan masih ditemui item pernyataan dengan skor rata-rata masih rendah yaitu, kurang nyamannya guru dalam menerima pelayanan pegawai (2,01). Sedangkan item pernyataan yang masih tergolong baik yaitu guru merasa nyaman karena disediakan kursi tunggu dan ruangan yang bersih dari debu dan sampah (4,17).

Dijelaskan oleh Adianto (2011) bahwa dalam pemberian pelayanan sudah seharusnya diberikan ruangan yang yang nyaman dimana dapat menyebabkan pengguna merasa rileks, tidak gelisah dan merasa mendapatkan kebebasan beraktivitas dalam ruangan tersebut. Dengan demikian diperlukan upaya untuk meningkatkan lagi pelayanan pegawai Dinas Pendidikan dan Kebudayaan dalam aspek kenyamanan lingkungan ini. Salah satunya dengan pengadaan kotak saran secara manual maupun secara elektronik, pengadaan kipas angin/AC

di setiap ruangan terutama ruang tunggu dan memperbaiki cara pegawai dalam melayani tamu/guru. Hal ini dimaksud agar kualitas pelayanan yang akan datang dapat diberikan dengan maksimal dan memberikan kepuasan kepada guru yang membutuhkan pelayanan.

Persepsi Guru tentang Kualitas Pelayanan Pegawai Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Tanah Datar dalam Aspek Kemampuan Petugas Pelayanan

Kemampuan pegawai Dinas Pendidikan dan Kebudayaan dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada guru merupakan suatu hal yang wajib. Dengan penelitian yang telah dilakukan, didapatkan hasil bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai Dinas Pendidikan dan Kebudayaan kepada guru dalam aspek kemampuan petugas pelayanan masih dalam kategori cukup (3,58). Temuan ini menunjukkan bahwa kemampuan pegawai Dinas Pendidikan dan Kebudayaan dalam melayani guru belum terlaksana dengan baik. Dari beberapa item pernyataan yang diberikan, salah satu item yang mendapat nilai paling rendah yaitu belum terampilnya pegawai dalam tugasnya (2,25). Namun masih ada pelayanan yang termasuk dalam kategori cukup baik yang diberikan oleh pegawai Dinas Pendidikan dan Kebudayaan yaitu pegawai Dinas Pendidikan dan Kebudayaan berusaha menyelesaikan kepentingan guru dengan maksimal (3,07). Dijelaskan oleh (Suwatno & Priansa D, 2014) bahwa kegiatan mendapatkan dan menetapkan orang-orang yang tepat pada bagian tertentu di suatu instansi merupakan sesuatu yang paling penting.

Beberapa solusi untuk penyelesaian permasalahan ini dijelaskan oleh (Mulyana, 2010) bahwa dalam meningkatkan kemampuan pegawai yaitu : Rekrutmen, merupakan tahap pertama yang dapat dijadikan sebagai penentu dalam pemilihan pegawai apakah akan tepat dengan pekerjaannya nanti atau tidak. Orientasi, masing-masing dari instansi atau organisasi memiliki budayanya sendiri, suasana bahkan prinsip kerja dan menganut nilai-nilainya sendiri. Pada tahap ini pegawai yang telah lolos dari tahap rekrutmen akan dikenalkan pada instansi tempatnya bekerja lebih dalam lagi, mengenai apa saja yang diperbolehkan selama bekerja dan yang tidak diperbolehkan, mengenai pekerjaan dan sebagainya. Pelatihan, dalam meningkatkan kemampuan serta keterampilan pegawai sangat diperlukan pelatihan sehingga hal ini akan mendukung pegawai dalam peningkatan kinerjanya dan dapat memberikan manfaat bagi instansi tersebut. Pemberdayaan yaitu mendelegasikan pekerjaan kepada bawahan dengan pengawasan. Dan *contious improvement*, maksudnya yaitu dengan menanamkan keinginan bahwa setiap hari atau hari ini harus menjadi lebih baik daripada hari kemarin.

Persepsi Guru tentang Kualitas Pelayanan Pegawai Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Tanah Datar dalam Aspek Kecepatan Pelayanan

Kecepatan pelayanan yang diberikan oleh pegawai Dinas Pendidikan dan Kebudayaan kepada guru yang berurusan sangat penting. Setelah dilaksanakan penelitian, dapat diketahui bahwa pelayanan pegawai Dinas Pendidikan dan Kebudayaan kepada guru dalam aspek kecepatan pelayanan terbilang cukup (2,88). Dengan demikian pelayanan yang diberikan oleh pegawai Dinas Pendidikan dan Kebudayaan kepada guru dalam aspek kecepatan pelayanan belum terbilang baik. Dalam beberapa aspek yang diteliti kecepatan pelayanan merupakan aspek pelayanan yang mendapatkan skor rata-rata yang paling rendah dari aspek lainnya (2,88). Adapun item pernyataan yang tergolong sangat rendah dalam aspek ini yaitu pegawai yang menahan berkas-berkas guru sehingga guru menjadi lama dalam menyelesaikan urusannya dan pegawai juga menyelesaikan tugasnya dengan terburu-buru sehingga kurang maksimal (2,23). Sedangkan Solusi yang dapat digunakan untuk meningkatkan kecepatan pelayanan kepada guru yaitu dengan pegawai melaksanakan tugas secepat dan sebaik mungkin serta tidak menunda-nunda berkas yang masuk.

Upaya yang dapat dilakukan dalam meningkatkan kecepatan pelayanan dijelaskan oleh (Tjiptono, 2012) yaitu dengan cara pegawai membantu serta melayani dengan sesegera mungkin, tidak dilakukan secara berbelit-belit, serta cepat tanggap terhadap segala masalah dan juga tanggapan yang dilontarkan oleh seseorang yang memerlukan bantuan. Selain itu upaya yang dapat dilakukan agar pegawai dapat melakukan tugasnya dengan cepat dan tepat

dijelaskan juga oleh (Almasri, 2016) yaitu dengan beberapa upaya yaitu : Konseling, dalam lingkungan kerja biasanya pegawai terbagi menjadi dua macam, yaitu yang bertindak sebagai orang yang dapat menasehati dan orang yang dinasehati. Manajer tergolong dalam bagian untuk menasehati bawahannya dan bertanggung jawab untuk dapat memperhatikan, meningkatkan, serta memberikan pertolongan kepada pegawai dalam hal pekerjaan agar bisa bekerja dengan baik dan melakukan pekerjaan sesuai dengan aturan yang ada. Sehingga manajer harus dapat melihat kesulitan yang dialami oleh bawahan serta dapat membantunya baik dengan cara mengajarkan atau menegurnya. Selanjutnya pemindahan yaitu kegiatan yang dilakukan untuk mengganti jabatan karyawan yang setingkat. Hal ini dilakukan agar karyawan dapat memperbaiki kemampuan kerjanya sesuai dengan tuntutan pekerjaan pegawai yang bersangkutan. Pemindahan kerja atau jabatan dilakukan ketika pegawai masih belum bisa meningkatkan keterampilan kerjanya baik itu dalam kecepatan penyelesaian tugasnya. Pelatihan / Pendidikan ini dilakukan sengaja untuk memperbaiki dan meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan membantu pegawai dalam mengubah sikapnya sesuai dengan yang ditentukan oleh instansi dengan demikian maka pegawai akan lebih baik dan lebih terampil dalam melaksanakan tugasnya.

Kualitas Pelayanan Pegawai Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Tanah Datar yang diberikan kepada Guru SMP Negeri di Kota Batusangkar

Pembahasan secara keseluruhan memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan oleh pegawai Dinas Pendidikan dan Kebudayaan kepada guru SMP Negeri di Kota Batusangkar masih belum terlaksana dengan baik dan berada dalam kategori cukup. Berdasarkan temuan didapatkan bahwa kualitas pelayanan dengan skor rata-rata tertinggi yang diberikan oleh pegawai Dinas Pendidikan dan Kebudayaan yaitu dalam aspek kemampuan petugas pelayanan (3,58). Sedangkan skor rata-rata yang terendah adalah dalam aspek kecepatan pelayanan (2,88). Artinya pelayanan yang diberikan oleh pegawai Dinas Pendidikan dan Kebudayaan kepada guru masih berada dalam kategori cukup.

Oleh sebab itu diperlukan upaya dalam memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan pegawai Dinas Pendidikan dan Kebudayaan kepada guru untuk kedepannya, dengan demikian dapat memberikan kesan yang baik serta kepuasan kepada guru yang membutuhkan pelayanan untuk menjalankan tugas serta tanggung jawabnya di sekolah. Solusi dari permasalahan ini adalah dengan penempatan pegawai sesuai dengan pengalaman dan kemampuan kerjanya. Dengan demikian maka pegawai akan bekerja dengan baik sehingga tidak berlama-lama dalam menyelesaikan kepentingan guru karena sudah memahaminya dengan baik. Untuk mendapatkan pegawai dengan sesuai standar dapat dilakukan dengan melakukan rekrutmen, penempatan kembali pegawai sesuai keahlian masing-masing atau dengan memberikan pelatihan khusus kepada pegawai yang bersangkutan agar dapat lebih baik lagi dalam bidangnya.

SIMPULAN

Setelah dilakukan penelitian dan ditelaah mengenai hasil penelitian persepsi guru tentang kualitas pelayanan pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Tanah Datar, disimpulkan bahwa pada aspek kesopanan cukup terlaksana, aspek kenyamanan lingkungan cukup terlaksana, aspek kemampuan petugas pelayanan cukup terlaksana, dan aspek kecepatan pelayanan cukup terlaksana, serta Persepsi guru SMP Negeri Kota Batusangkar tentang kualitas pelayanan yang diberikan pegawai Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Tanah Datar secara keseluruhan termasuk dalam kategori cukup. Ini berarti bahwa kualitas pelayanan pegawai Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Tanah Datar menurut persepsi guru SMP N Batusangkar masih dalam kategori cukup dan belum terlaksana dengan baik.

Saran untuk kedepannya diharapkan Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan dapat membenahi hal ini dengan memberikan pelatihan kepada pegawai, melakukan pengawasan dan lebih memperhatikan kenyamanan lingkungan bagi pengunjung. Untuk pegawai diharapkan dapat lebih bersikap sopan dan mengupayakan untuk melayani kepentingan guru

secara maksimal. Sedangkan untuk guru yang berurusan di Dinas Pendidikan diharapkan untuk bisa menjaga perkataan, perbuatan dan mempersiapkan dengan baik apa saja syarat-syarat yang diperlukan dalam berurusan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus, D. (2003). *Mewujudkan Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gajah Mada University Press.
- Almasri, N. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia : Implementasi dalam Pendidikan Islam. *Jurnal Penelitian Sosial Keagamaan*, 19, 144. <http://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/Kutubkhanah/article/view/2547>
- Keller, K. &. (2016). *Marketing Manajemen* (15th ed.). Erlangga.
- Khaerunnisa, H. (2014). Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah. *Studi Akuntansi Bisnis*, 1. <https://ejurnal.latansamashiro.ac.id/index.php/JSAB/article/view/18>
- Moenir. (2003). *Manajemen Pelayanan Umum*. Aksara.
- Mulyana, M. (2010). Manajemen Sumber Daya (SDM) Ritel dalam Meningkatkan Kinerja Perusahaan. *Jurnal Ilmiah Ranggagading*, 10, 168. https://www.researchgate.net/publication/324908961_MANAJEMEN_SUMBER_DAYA_MANUSIA_SDM_RITEL_DALAM_MENINGKATKAN_KINERJA_PERUSAHAAN
- Suwatno & Priansa D. (2014). *Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Alfabeta.
- Tangkilisan, H. N. (2005). *Manajemen Publik*. PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Tjiptono, F. (2012). *Service Quality & Satisfaction*. Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2017). *Pemasaran Strategik*. Andi Offset.