

**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPEGAWAIAN DI
KORWILCAM BIDANG PENDIDIKAN KECAMATAN TUNTANG**

Hestian Lestyarini¹, Noor Miyono²

¹Manajemen Pendidikan UPGRIS, ²Universitas PGRI Semarang

¹hestian.official22@gmail.com, ²noormiyono@upgris.ac.id

ABSTRACT

The aim of this research is to examine and describe the quality of personnel administration services, as well as identify supporting and inhibiting factors for service quality in the Tuntang Sub-District Educational Regional Coordinator for Education. The researchers used a descriptive qualitative approach for this research. The data collection techniques used were observation, interviews and documentation studies. The research subjects were personnel administration employees at Korwilcam for Education in Tuntang District, Semarang Regency. It is hoped that the implementation of educational administration services at the Korwilcam for Education in Tuntang District in Semarang Regency can meet the expectations of its users. One measure of success in providing quality services depends greatly on the level of satisfaction of customers or the teaching and educational staff being served. Tuntang District Education Division Korwilcam has worked hard to provide fast, responsive, accommodating, innovative, productive and efficient services. Apart from that, services at Korwilcam for Education in Tuntang District prioritize five elements of service, namely reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible. Insufficient infrastructure is an inhibiting factor in providing services.

Keywords: *Service Quality, Personnel Administration for Educators and Education*

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengkaji dan menggambarkan kualitas layanan administrasi kepegawaian, serta mengidentifikasi faktor-faktor pendukung maupun penghambat kualitas layanan di Korwilcam Bidang Pendidikan Kecamatan Tuntang. Para peneliti menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk penelitian ini. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan studi dokumentasi. Subjek penelitian adalah para pegawai pengadministrasi kepegawaian di Korwilcam Bidang Pendidikan Kecamatan Tuntang Kabupaten Semarang. Diharapkan dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi pendidikan pada Korwilcam Bidang Pendidikan Kecamatan Tuntang di Kabupaten Semarang dapat memenuhi harapan penggunaannya. Salah satu ukuran keberhasilan dalam menyajikan pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan atau tenaga pendidik serta kependidikan yang dilayani. Korwilcam Bidang Pendidikan

Kecamatan Tuntang telah berupaya keras untuk memberikan pelayanan yang cepat, responsif, akomodatif, inovatif, produktif, dan efisien. Selain itu, pelayanan di Korwilcam Bidang Pendidikan Kecamatan Tuntang mengedepankan lima unsur pelayanan yaitu *reliability, responsiveness, assurance, emphaty, tangible*. Kurang memadainya sarana prasarana menjadi faktor penghambat dalam melakukan pelayanan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Administrasi Kepegawaian Tenaga Pendidik dan Kependidikan

A. Pendahuluan

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menyebutkan bahwa salah satu tujuan pokok berdirinya Negara Republik Indonesia adalah untuk memajukan kesejahteraan seluruh warga negara dan menumbuhkan masyarakat yang cerdas. Tujuan ini berarti bahwa pemerintah harus memenuhi kebutuhan setiap individu dengan menerapkan sistem yang kuat yang memfasilitasi penyediaan layanan publik yang luar biasa, memastikan hak-hak setiap warga negara terpenuhi sehubungan dengan fasilitas publik, layanan publik, dan layanan administratif. Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan strategi yang tepat untuk rencana pemecahan masalah pelayanan publik

dengan meningkatkan kinerja instansi pemerintah, kapasitas sumber daya manusia aparatur dengan menyempurnakan pendidikan dan pelatihan. Sasarannya adalah terselenggaranya pelayanan publik yang tepat, cepat, bebas biaya, dan memuaskan masyarakat sebagai konsumen. Terdapat beberapa permasalahan yang dihadapi oleh tenaga pendidik dan kependidikan dalam mengurus administrasi pendidikan dan kepegawaian, mereka harus menempuh jarak yang cukup jauh untuk mencapai lokasi Dinas Pendidikan Kabupaten Semarang. Aturan Birokrasi juga membuat layanan administrasi kepegawaian tidak bisa dapat diselesaikan dalam satu hari. Tentu saja para pendidik dan tenaga kependidikan harus kembali

datang ketika akan mengambil dokumen administrasi kepegawaian yang mereka urus, hal ini dapat menambah biaya transportasi dan akomodasi yang cukup besar.

Korwilcam Bidang Pendidikan Kecamatan Tuntang (Korwilcam Tuntang) adalah kantor pelayanan bidang pendidikan yang ada di kecamatan, yang berkedudukan dibawah dan bertanggungjawab kepada Dinas Pendidikan, Kebudayaan, Kepemudaan dan Olahraga (Disdikbudpora) Kab. Semarang. Salah satu tujuan dari korwilcam adalah agar pelayanan bidang pendidikan dapat terlaksana dengan baik, cepat, tepat, dan murah artinya agar mampu untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Terutama pelayanan pokok yang diberikan oleh aparatur korwilcam terhadap sekolah sekolah dan tenaga pendidik dan tenaga kependidikan (tendik). Tugas utama Korwilcam adalah sebagai kepanjangantangan dari Dinas Pendidikan, Kebudayaan, Kepemudaan dan Olahraga (

Disdikbudpora) Kab. Semarang, melakukan tugas pengawasan di sekolah-sekolah dengan berkolaborasi antar pengawas sekolah SD dan TK, waspendais, penilik dalam melakukan pengawasan terhadap para kepala sekolah serta guru di lapangan dalam rangka memaksimalkan kinerjanya.

Berdasarkan Undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Selanjutnya diperjelas dengan adanya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Korwilcam Bidang Pendidikan Kecamatan Tuntang, mengacu kepada teori yang dikemukakan Kotler & Keller (2016), petugas pelayanan (penyedia pelayanan) harus senantiasa meningkatkan perfom di segala bidang yaitu *tangible*, *reliabiltity*, *responsif*, *assurance* dan *empaty*. Korwilcam Tuntang merupakan

ujung tombak pertama dalam pemberian pelayanan kepada sekolah-sekolah dan tenaga pendidik dan tenaga kependidikan (tendik) khususnya Aparatur Sipil Negara (ASN), Tenaga Honorer Pendidik dan Kependidikan di sekolah dasar maupun lembaga pendidikan non formal yang ada di wilayah Kecamatan Tuntang.

Kajian Teori

1. Kualitas Pelayanan bagi Tenaga Pendidik dan Kependidikan

Kualitas pelayanan merupakan salah satu bagian dari strategi Manajemen Pemasaran. Kualitas pelayanan telah menjadi satu tahap faktor dominan terhadap keberhasilan suatu organisasi. Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan agar dapat mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan. Kotler & Keller (2016:440). Kualitas Pelayanan merupakan model yang menggambarkan kondisi konsumen dalam bentuk

harapan akan layanan dari pengalaman masa lalu, promosi dari mulut ke mulut dan iklan dengan membandingkan pelayanan yang mereka harapkan dengan apa yang mereka terima atau rasakan.

Pendidikan sebagai pemegang peranan penting menurut Kalenge (2015) dalam menyediakan sumber daya manusia yang berkualitas dalam menjalankan proses pembangunan. Dalam undang-undang No. 20 Tahun 2003 yang dimaksud dengan pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suatu belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif dalam mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual, keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan akhlak mulia, serta keterampilan yang dibutuhkan dirinya masyarakat bangsa dan Negara. Pembentuk kualitas jasa pendidikan melibatkan tingkat interaksi yang tinggi antara penyedia jasa pendidikan (lembaga

pendidikan) dan pengguna jasa pendidikan, dimensi jasa pendidikan dapat dijelaskan Kotler (2016) sebagai berikut :

1. Keandalan (*reliability*)

Yaitu kemampuan memberikan pelayanan jasa pendidikan yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya. Misalnya mata pelajaran yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan, jadwal pembelajaran, proses pembelajaran yang akurat, penilaian yang objektif serta aktivitas lain yang semuanya untuk memperlancar proses pembelajaran peserta didik, termasuk bimbingan dan penyuluhan.

2. Cepat tanggap (*responsiveness*)

Yaitu kemauan/kesediaan para staf untuk membantu peserta didik dan memberikan pelayanan cepat tanggap.

3. Jaminan/kepastian (*assurance*)

Yaitu mencakup pengetahuan, kompetensi,

kesopanan terhadap peserta didik, serta memiliki sifat dapat dipercaya, bebas dari bahaya dan keraguan. Misalnya seluruh staf administrasi, staf pengajar, maupun pejabat struktural harus benar-benar kompeten di bidangnya sehingga reputasi lembaga pendidikan positif.

4. Empati (*empathy*)

Yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi dengan baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan peserta didiknya. Misalnya, staf pengajar mengenal siswanya yang mengikuti proses pembelajaran, guru bisa benar-benar berperan sesuai fungsinya, perhatian yang tulus diberikan kepada siswanya berupa kemudahan mendapatkan pelayanan, keramahan, komunikasi, serta kemampuan memahami kebutuhan siswanya.

5. Wujud fisik (*tangible*)

Yaitu meliputi fasilitas fisik/gedung, sarana pendidikan (lab & perlengkapan praktek), fasilitas pembelajaran (multimedia), perpustakaan, sarana serta prasarana lainnya.

Dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan bagi tenaga pendidik dan kependidikan di instansi atau dinas pendidikan merupakan bentuk totalitas pelayanan yang dilakukan oleh aparatur negara secara maksimal sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan dapat menyediakan produk atau jasa berdasarkan kesesuaian dalam rangka memenuhi kepuasan, kebutuhan dan harapan para tenaga pendidik dan kependidikan.

2. Administrasi Kepegawaian Tenaga Pendidik dan Kependidikan

Manajemen pendidikan dan administrasi kepegawaian mempunyai arti yang lebih luas. Mengingat kepala sekolah dan guru mempunyai hak dan

tanggung jawab yang sama dengan pegawai negeri lainnya, maka seluruh ketentuan hukum dan peraturan yang berkaitan dengan pegawai negeri juga berlaku bagi mereka. Tidaklah berlebihan untuk menyatakan bahwa keberhasilan atau kemunduran pendidikan, pengajaran, dan kebudayaan bergantung pada tindakan guru. Pedoman pelaksanaan administrasi kepegawaian ini bertujuan untuk membekali kepala sekolah dan guru dengan wawasan berharga dalam memberikan informasi dan meningkatkan pemahaman mereka tentang manajemen kepegawaian. Administrasi kepegawaian menurut Hanafi (2017) merupakan seni untuk memilih karyawan baru dan memanfaatkan karyawan lama dengan sedemikian rupa sehingga kualitas dan kuantitas maksimum dari output kegiatan dan layanan diperoleh dari tenaga kerja.

Buku pedoman administrasi kepegawaian yang diterbitkan oleh Departemen Agama RI menurut Badarudin

(2017) menguraikan kegiatan yang berkaitan dengan kepegawaian, tugas dan tanggung jawab pengelolaan satuan pendidikan dan peningkatan tata usaha kepegawaian di sekolah. Sesuai dengan prinsip tata laksana kepegawaian sekolah yang menyeluruh dan berkelanjutan. Untuk itu telah diusahakan bentuk-bentuk pelayanan hak-hak pegawai/guru yang bertugas di sekolah tertentu, pindah tempat, sampai yang bersangkutan berhenti menjadi pegawai/guru. Penggunaan format sesuai dengan kebutuhan pelaksanaan suatu kegiatan pelayanan administrasi dalam rangka pembinaan pegawai/guru berkelanjutan, berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Format tersebut antara lain : Rencana formasi kebutuhan pegawai atau guru, Usul pengadaan pegawai atau guru, Usul pengangkatan CPNS dan PPPK (ASN), Daftar riwayat hidup dan Daftar usul penetapan angka kredit (dupak), Usul kenaikan gaji

berkala, Buku catatan penilaian pegawai negeri sipil, Daftar penilaian pelaksanaan pekerjaan (SKP) pegawai ASN, Daftar usul pengangkatan pegawai negeri sipil (DUK), Buku cuti pegawai atau guru, Contoh surat permintaan berhenti dari calon pegawai negeri sipil atau pegawai negeri sipil hak pensiun, Contoh surat permintaan pensiun pegawai negeri sipil, Contoh daftar susunan keluarga, Contoh surat permintaan pembayaran pensiun pertama (SKPP), Contoh permintaan pembayaran pensiun janda/duda pertama.

Kesimpulan dari beberapa teori di atas, administrasi kepegawaian tenaga pendidik dan kependidikan merupakan proses keseluruhan kegiatan pendidik yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pelaporan, pengkoordinasian, pengawasan dan pembiayaan, dengan menggunakan atau memanfaatkan fasilitas yang tersedia, baik personal, materiil, maupun spiritual untuk

mencapai tujuan pendidikan secara efektif dan efisien.

C. Metodologi Penelitian

Pada kali ini peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif serta menggunakan pendekatan kualitatif. Guna untuk mengetahui bagaimana implementasi serta proses pelaksanaan Pelayanan bagi Tenaga Pendidik dan Kependidikan dilokasi penelitian. Penelitian ini memiliki focus kepada :

1. Kualitas Pelayanan bagi Tenaga Pendidik dan Kependidikan

Bentuk totalitas pelayanan yang dilakukan oleh instansi Korwilcam Bidang Pendidikan Kecamatan Tuntang secara maksimal sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan dapat menyediakan produk atau jasa berdasarkan kesesuaian dalam rangka memenuhi kepuasan,

kebutuhan dan harapan para tenaga pendidik dan kependidikan.

2. Administrasi Kepegawaian Tenaga Pendidik dan Kependidikan

Proses keseluruhan kegiatan pendidik yang dilakukan oleh instansi Korwilcam Bidang Pendidikan Kecamatan Tuntang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pelaporan, pengkoordinasian, pengawasan dan pembiayaan, dengan menggunakan atau memanfaatkan fasilitas yang tersedia, baik personal, materiil, maupun spiritual untuk mencapai tujuan pendidikan secara efektif dan efisien.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini, dengan melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini yaitu: Ketua Korwilcam Tuntang,

Kepala sekolah dan guru di wilayah Korwilcam Tuntang.

D. Pembahasan

Korwilcam Bidang Pendidikan Kecamatan Tuntang memiliki beberapa jenis layanan administrasi kepegawaian bagi tenaga pendidik dan kependidikan diantaranya meliputi ; Usulan formasi kebutuhan dan pengadaan pegawai atau guru baik CPNS/PPPK/Tenaga Honorer, Usulan pengadaan fasilitas sarana prasarana pegawai atau guru, Usulan Kenaikan Pangkat pegawai atau guru, Usulan kenaikan gaji berkala, Usulan penyesuaian gaji dan tunjangan keluarga, Sosialisasi dan pembinaan penilaian pelaksanaan pekerjaan (SKP) pegawai ASN, Usulan cuti pegawai atau guru, Usulan surat permintaan berhenti dari pegawai negeri sipil seperti hak pensiun serta permintaan pensiun dini pegawai negeri sipil atas permintaan sendiri, Usulan permintaan pembayaran pensiun pertama (SKPP) seta

permintaan pembayaran pensiun janda/duda pertama.

Pelayanan tersebut memiliki frekuensi layanan yang berbeda sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa pada setiap tahunnya. Untuk itu diperlukan batas waktu penyelesaian sebagai target waktu guna mengoptimalkan pelayanan kepada pengguna jasa, mereka berusaha semaksimal mungkin memberikan pelayanan yang terbaik kepada pengguna jasa agar mereka merasa puas dan tidak mengecewakan. Se jauh ini, Korwilcam Bidang Pendidikan Kecamatan Tuntang telah berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi kepuasan tenaga pendidik dan kependidikan. Hal tersebut didukung dari faktor internal dalam pemberian pelayanan yaitu berasal dari para pegawai di Korwilcam Tuntang yang berusaha untuk menjalankan tugas dan tanggung jawabnya secara professional, tepat waktu dan mengutamakan kepuasan pengguna.

Kualitas pelayanan di Koordinator Wilayah Bidang Pendidikan Kecamatan Tuntang dapat diukur dari 5 dimensi :

- 1) **Tangilbe** Fasilitas yang dimiliki lengkap, adanya laptop dan akses internet, fasilitas yang sudah ada namun ada beberapa yang sudah rusak tidak dapat diperbaiki seperti komputer dan printer, kemudahan dalam proses pelayanan, kemudahan dalam akses pemohon pelayan sudah baik, ada sosialisasi baik prosedur maupun persyaratan-persyaratan kenaikan pangkat, pengarsipan tertata rapi.

Hal ini sesuai dengan penuturan Kepala Sekolah di Korwilcam Tuntang :

“Kepala sekolah mengatakan dalam memberikan pelayanan kepada pemohon telah berusaha memaksimalkan sarana dan prasarana pelayanan yaitu komputer dan printer, namun sebagai tenaga mesin kadangkala mengalami gangguan (hang) sehingga sedikit menghambat pelayanan

karena harus menunggu perbaikan, tetapi petugas dapat mengatasi dengan cara melakukan pekerjaan pada komputer lain. Meskipun demikian kepala sekolah merasa terbantuan dan pekerjaan dapat terselesaikan dengan baik”. (Hasil wawancara, 22 Desember 2023)

- 2) **Reliability** Petugas pelayanan dalam menggunakan alat bantu proses pelayanan bisa dikatakan sudah menguasai, terdapat pegawai ahli dalam mengoperasikan komputer / laptop dan mudah mengakses internet, serta mengoperasikan printer.

Hal ini sesuai dengan penuturan Ketua Korwilcam Tuntang:

“Ketua Korwilcam Tuntang menjamin bahwa petugas dalam menjalankan tugasnya dilakukan secara teliti dan saksama sebagaimana tenaga yang terlatih, sehingga terjamin keandalan para petugas pada bagian pelayanan”. (Hasil wawancara, 22 Desember 2023)

- 3) **Responsiveness** Respon petugas dalam melayani dengan cepat, tepat, dan cermat, serta mendengarkan keluhan pelanggan.

Hal ini sesuai dengan penuturan kepala sekolah dan guru di Korwilcam Tuntang:

“Kepala sekolah dan guru merasa pelayanan yang diberikan petugas dalam membantu pemenuhan kebutuhan dan hak-haknya dalam kepegawaian secara cepat seperti pembuatan surat rekomendasi atau usulan berkaitan dengan penggajian diusulkan sesegera mungkin sehingga tidak sampai terlambat pada batas waktu yang ditetapkan ”. (Hasil wawancara, 22 Desember 2023)

- 4) **Assurance** Petugas pelayanan mengutamakan pelanggan yang sesuai standart, adanya jaminan biaya yang dikeluarkan dan waktu penyelesaian pekerjaan.

Hal ini sesuai dengan penuturan Ketua Korwilcam Tuntang:

“Ketua Korwilcam Tuntang meyakinkan

pengguna layanan bahwa mereka mendapatkan pelayanan yang tepat dan dapat dipercaya. Koordinasi dengan pihak terkait yaitu Disdikbudpora Kabupaten Semarang menjadi salah satu faktor kelebihan dalam pelayanan dan itu juga dirasakan oleh para pemohon, sedangkan mengenai ketepatan layanan sudah cukup baik. pemohon mendapatkan pelayanan yang tepat dan dapat dipercaya.”. (Hasil wawancara, 22 Desember 2023)

- 5) **Empathy** adanya sikap ramah dan sopan santun petugas pelayanan saat melayani pelanggan.

Hal ini sesuai dengan penuturan para guru di Korwilcam Tuntang:

“Para guru merasa puas dengan pelayanan petugas dalam mengatasi permasalahannya dalam hal administrasi kepegawaian dengan ramah dan santun, selalu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik sehingga permasalahan dapat segera teratasi dengan cepat. Selain itu, jika

ada keluhan yang disampaikan oleh pengguna jasa maka petugas selalu mampu menanganinya, sehingga tidak perlu menunjuk petugas lain ". (Hasil wawancara, 22 Desember 2023)

Faktor Pendukung dan Penghambat Kualitas Pelayanan di Korwilcam Bidang Pendidikan Kecamatan Tuntang penelitian mengenai kualitas pelayanan di Korwilcam Bidang Pendidikan Kecamatan Tuntang membuktikan bahwa terdapat faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaannya.

Hal tersebut dikemukakan oleh Ketua Korwilcam Tuntang:

"Faktor pendukung setiap kegiatan di Ketua Korwilcam Tuntang terletak pada pegawainya, baik buruknya pelayanan tergantung pada mereka. Hal ini dikarenakan sebagian pegawai di sini memiliki loyalitas tinggi terhadap pekerjaan meskipun kualifikasi pendidikan yang kurang linier. Petugas pengadministrasi

kepegawaian memiliki profesionalitas dan kemampuan IT yang cukup memadai, dengan keberadaan fasilitas yang dimiliki seperti komputer, printer, telepon, internet atau juga sarana yang lain misal tempat duduk, meja, kamar mandi, toilet dan lain-lain. Selain itu para petugas pelayanan administrasi kepegawaian sering ditugaskan mengikuti pelatihan, sosialisasi dan pembinaan dari Disdikbudpora Kabupaten Semarang" (Hasil wawancara, 22 Desember 2023)

Selain itu peneliti juga menanyakan tentang faktor penghambat yang terjadi dari setiap kepengurusan pengguna layanan di kantor Korwilcam Bidang Pendidikan Kecamatan Tuntang sebagai berikut:

"Faktor penghambat biasanya terjadi jika mesin terutama komputer dan printer pendukung kegiatan pelayanan jasa mengalami kerusakan atau juga ada fasilitas lain misal internet / wifi sedang bermasalah jaringan sehingga pekerjaan jadi terhambat dan tidak tepat waktu. Jika pada pegawai di sini saya kira mereka tidak menjadi faktor penghambat karena mereka telah dibekali

dengan beberapa kali diikuti pelatihan, rakornis, diklat atau workshop, hanya saja jika mereka diminta untuk belajar mengoperasikan aplikasi-aplikasi baru yang membutuhkan jaringan internet atau sinyal yang kuat dalam rangka kecepatan pengiriman data secara online” (Hasil wawancara, 22 Desember 2023)

Berdasarkan

wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa salah satu ukuran keberhasilan dalam menyajikan pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan atau tenaga pendidik serta kependidikan yang dilayani. Tingkat kepuasan tenaga pendidik serta kependidikan dapat dicapai apabila terdapat kesesuaian antara apa yang diharapkan oleh tenaga pendidik serta kependidikan dengan kenyataan yang didapat, dalam arti bila kebutuhan, keinginan dan harapan tenaga pendidik serta kependidikan dapat dipenuhi, maka tenaga pendidik serta kependidikan akan

merasa puas dan terlayani dengan baik. Secara garis besar dapat dikatakan bahwa pelayanan administrasi kepegawaian bagi tenaga pendidik dan kependidikan di instansi Korwilcam Bidang Pendidikan Kecamatan Tuntang telah memenuhi harapan para penggunanya.

E. Penutup

Pelayanan akan berjalan maksimal jika didukung oleh sumber daya manusia yang memadai dan memiliki tingkat kemampuan pelayanan publik di Korwilcam Bidang Pendidikan Kecamatan Tuntang. Aparat pelayanan yang bertugas di Kecamatan merupakan lulusan Sarjana, sehingga dimungkinkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat berjalan dengan maksimal. Selain itu pengalaman dan telah sering melakukan pelatihan (diklat), workshop, dan rakornis. Jadi dalam hal ini tidak terjadi hambatan signifikan dalam aktifitas pekerjaan walaupun

kualifikasi pendidikan mereka ada yang tidak linier dengan tupoksinya.

Sarana dan prasarana yang merupakan salah satu pendukung dan penunjang berjalannya suatu proses pelayanan kepada pengguna jasa seperti halnya dengan Sumber daya manusia di Korwilcam Bidang Pendidikan Kecamatan Tuntang, sarana prasarana ini menjadi faktor menghambat jika mengalami kerusakan, hal ini dikarenakan untuk mengusulkan inventaris baru sangat sulit, tergantung ketersediaan anggaran dari Disdikbudpora Kab. Semarang. Sarana dan prasarana fasilitas pelayanan yang ada di kantor Korwilcam Bidang Pendidikan Kecamatan Tuntang dirasa belum mencukupi. Para Pegawai akan merasa nyaman jika sarana dan prasarana dipenuhi dengan baik apabila pengguna layanan atau lembaga pendidikan datang ke kantor melakukan pengurusan.

DAFTAR PUSTAKA

- Baharuddin. (2017). Ektivitas Pelayanan Administrasi Kepegawaian Terhadap Tenaga Pendidik Pada Dinas Pendidikan Kabupaten Sinjai. *Jurnal Ilmiah Administrasita'* ISSN 2301-7058 Vol 8. No. 01.
- Hanafi, Mochamad. (2018). Peranan Administrasi Kepegawaian Pada Sekolah Menengah Kejuruan di Daerah Istimewa Yogyakarta. *Jurnal Efisiensi – Kajian Ilmu Administrasi* Edisi Februari 2018, Vol. XV No. 1, ISSN 1412-1131, e-ISSN 2528-5750, Hal. 51-59
- Kalenge, N. A. (2015). Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Pendidikan Kota Bitung. *Jurnal Politico*, 3-4.
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller.(2016). *Manajemen Pemasaran* edisi 12 Jilid 1 & 2.Jakarta: PT. Indeks.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan.