

EKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPEGAWAIAN TERHADAP TENAGA PENDIDIK PADA DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN SINJAI

Oleh:
Baharuddin
(Dosen STISIP Muhammadiyah Sinjai)

Abstrak

Pendidikan merupakan suatu yang harus diupayakan oleh suatu Negara untuk meningkatkan taraf hidup bangsa, penyelenggaraan pendidikan sebagai usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat bangsa dan Negara. Peran tenaga pendidik untuk menciptakan suasana pendidikan yang bermakna, menyenangkan, kreatif dinamis dan dialogis menjadikan perlunya tenaga pendidik memiliki komitmen profesionalisme untuk meningkatkan mutu pendidikan sesuai dengan kedudukan dan kepercayaan yang diberikan. Jenis penelitian yang dilakukan adalah deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk memperoleh gambaran umum tentang tingkat keefektifan pelayanan administrasi kepegawaian terhadap tenaga pendidik lingkup Dinas Pendidikan Kabupaten Sinjai serta faktor penghambat dan pendukung. Data dikumpulkan dengan teknik wawancara dan angket yang diperoleh dari responden dengan sampel sebanyak 248.

Kesimpulan bahwa untuk meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi kepegawaian terhadap tenaga pendidik pada Dinas Pendidikan Kabupaten Sinjai perlu adanya perbaikan dan peningkatan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan, agar kualitas pelayanan administrasi yang diberikan pada masa yang akan datang menjadi lebih baik dan meningkat. Untuk itu kiranya yang harus dilakukan regenerasi pegawai yang lebih berkualitas di Dinas Pendidikan Kabupaten Sinjai terkhusus pada sub bagian kepegawaian, meningkatkan pengetahuan dan keterampilan baik secara formal maupun informal, penambahan jumlah prasarana dan sarana yang dapat menunjang kualitas pelayanan administrasi kepegawaian yang baik.

Kata kunci: pelayanan administrasi kepegawaian, tenaga pendidik

PENDAHULUAN

Menghadapi globalisasi yang penuh dengan tantangan dan peluang, aparatur pemerintah hendaknya bias memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya, berorientasi kepada kebutuhan dan kepuasan penerima pelayanan sehingga dapat meningkatkan daya saing dalam pemberian pelayanan publik. Kemajuan teknologi informasi juga menjadi solusi dalam memenuhi aspek transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat. Keterpaduan system penyelenggaraan pemerintahan melalui jaringan informasi on-line, terus

berkembang terutama dalam penyelenggaraan pelayanan, sehingga memungkinkan bagi tersedianya data dan informasi pada instansi pemerintah yang dapat dianalisis dan dimanfaatkan secara tepat, akurat, dan aman. (Ridwan,2010)

Dengan semakin berkembangnya konsep Negara hukum di Indonesia, fungsi administrasi negara semakin vital. System dan tujuan Negara yang mendasari teori bernegara bangsa Indonesia kemudian dituangkan dalam hukum tertulis yang berhubungan dengan hukum administrasi. Tujuan hukum administrasi Negara diarahkan pada perlin-

dungan hukum bagi rakyat dalam bentuk pembinaan, pengayoman, dan partisipasi.

Pegawai negeri mempunyai otoritas dan wewenang secara hukum, sedangkan masyarakat tidak memiliki wewenang sehingga hanya mengandalkan kerelaan berpartisipasi dalam lingkup publik agar tujuan kemasyarakatan dapat terwujud. Tugas dan wewenang pegawai negeri berupa *public service* dituangkan dalam pasal 3 ayat (1) UU No. 43 Tahun 1999 yang menyatakan bahwa Pegawai negeri berkedudukan sebagai unsur aparatur negara yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil, dan merata dalam penyelenggaraan tugas negara, pemerintahan, dan pembangunan (Hartini, 2008:14-16)

Manajemen kepegawaian baik yang berhubungan dengan pengelolaan pendidikan, maupun pengadministrasian kepegawaian pada umumnya. Oleh karena kepala sekolah dan guru, mempunyai hak dan kewajiban yang sama dengan pegawai negeri sipil lainnya, maka semua ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku bagi pegawai negeri sipil, berlaku pula bagi kepala sekolah dan guru. Tidak berlebihan rasanya, kalau dikatakan guru sebagai penentu maju atau mundurnya suatu pendidikan, pengajaran dan kebudayaan. Petunjuk pelaksanaan administrasi kepegawaian ini diharapkan dapat memberikan informasi, dan menambah pengetahuan kepala sekolah dan guru tentang pengelolaan kepegawaian.

Melakukan pelayanan administrasi kepegawaian terhadap pegawai negeri sipil maupun tenaga kontrak/honored yang tugasnya sebagai tenaga pendidikan dengan kata lain guru di

lingkungan Pemerintah Kabupaten Sinjai merupakan tugas dari Dinas Pendidikan Kabupaten Sinjai khususnya Sub bagian Kepegawaian oleh karena itu peningkatan kualitas pelayanan harus menjadi komitmen setiap pegawai yang bekerja pada Sub bagian Kepegawaian. untuk mengetahui kesenjangan pelayanan, untuk melihat kualitas pelayanan yang diberikan, menjadi prioritas utama dalam upaya peningkatan pelayanan administrasi kepegawaian, yaitu (1) atribut kelengkapan data, (2) kecepatan pelayanan administrasi, atribut kemampuan menanggapi dan (3) atribut fasilitas. Adanya perencanaan yang baik dalam peningkatan sarana dan prasarana, jumlah pegawai, pendidikan dan latihan serta pengetahuan dan ketrampilan pegawai, komitmen yang kuat dan konsistensi dari atasan, disusunnya standarisasi kualitas pelayanan yang dapat diukur dan dievaluasi menjadi prioritas yang dilakukan oleh Subbagian Kepegawaian Dinas Pendidikan Kabupaten Sinjai dalam upaya peningkatan kualitas bagi pegawai negeri sipil dan tenaga honored yang berprofesi sebagai tenaga pendidik di lingkup Dinas Pendidikan Kabupaten Sinjai.

Dari latar belakang dan permasalahan tersebut, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut bagaimana tingkat keefektifan pelayanan administrasi serta faktor apa yang mendukung dan menghambat pelayanan administrasi kepegawaian terhadap tenaga pendidik (guru) pada Dinas Pendidikan Kabupaten Sinjai.

METODE PENELITIAN

Tipe Dasar Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif, dasar penelitian ini didasar-

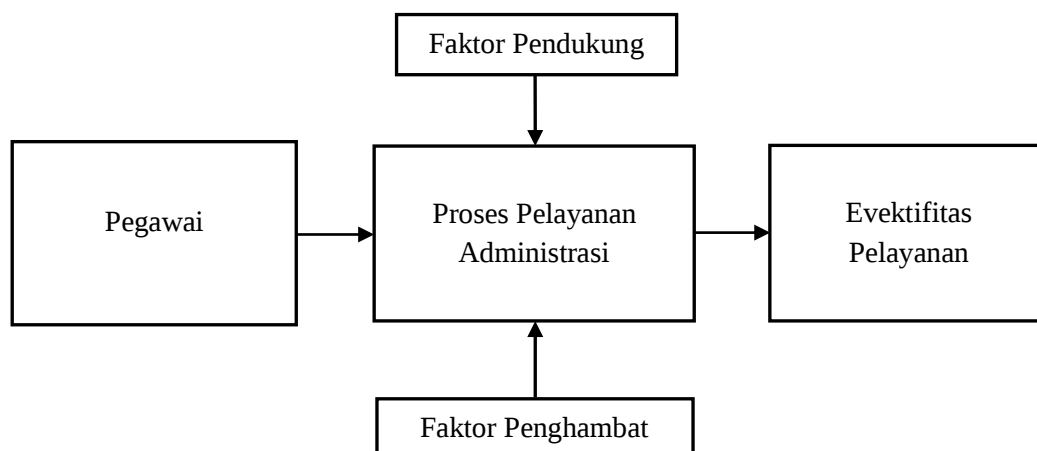
kan pada pendekatan survey. Adapun pengukuran variabel dalam penelitian ini mengenai tingkat keefektifan meliputi kearsipan, kemampuan, pembiayaan, sarana dan prasarana menggunakan skala likert dimana setiap jawaban responden diberi bobot dengan menggunakan kriteria sangat Baik/Selalu, Cukup Baik/Sering, Baik/Jarang, dan Kurang Baik/Tidak Pernah

Data yang dikumpulkan penulis dari responden terlebih dahulu dikalsifikasi kemudian disaji-

kan dalam tabel frekuensi, adapun analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif kualitatif dengan memaparkan, mendeskripsikan atau menggambarkan data yang ada dan disimpulkan melalui uraian berupa kalimat.

Kerangka Konseptual

Adapun kerangka konseptual dalam penelitian adalah sebagai berikut:



Gambar : Skema Kerangka Konseptual

TINJAUAN PUSTAKA

Efektivitas Pelayanan Pelayanan

Dalam memaknai efektivitas setiap orang memberi arti yang berbeda, sesuai sudut pandang, dan kepentingan masing-masing. Dalam kamus besar bahasa Indonesia (1990:219) dikemukakan bahwa efektif berarti ada efeknya (akibatnya, pengaruhnya, kesannya), manjur atau mujarab dapat membawa hasil. Jadi efektivitas adalah adanya kesesuaian antara orang yang melaksanakan tugas dengan sasaran yang dituju. Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah : Perihal atau cara melayani, servis, jasa, kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Thoha (1989:78) menyatakan bahwa pelayanan masyarakat merupakan suatu usaha

yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang maupun suatu instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan pada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

Layanan umum yang dilakukan oleh siapa-pun, menurut Moenir (2001: 190-191) adalah

1. Pelayanan secara lisan, dilakukan oleh petugas dibidang hubungan masyarakat, bidang informasi dan bidang lain yang tugasnya memberi penjelasan kepada yang memerlukan.
2. Pelayanan secara tulisan, terdiri dari dua golongan yaitu Layanan berupa petunjuk, informasi dan yang sejenis ditujukan kepada orang-orang yang berkepentingan dan layanan berupa reaksi tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, pemberian, pemberitahuan, dan lain sebagainya.

3. Pelayanan berbentuk perbuatan, dilakukan oleh petugas tingkat menengah dan bawah, jenis layanan ini memang tidak terhindar dari jenis layanan lisan. Karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerjaan.

Faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan

Ada berbagai macam faktor yang dapat mempengaruhi efektivitas pelayanan, seperti tingkat disiplin pegawai, koordinasi yang baik dan tingkat prestasi pegawai, motivasi pegawai dalam melaksanakan pekerjaan, serta perilaku-perilaku pegawai. Disiplin ini yang menjadi faktor pokok adalah adanya kesadaran dan keinsyafan terhadap aturan-aturan yang berlaku dalam organisasi yang bersangkutan, karena disiplin sangat penting dalam usaha menjamin terpeliharanya tata tertib serta kelancaran tiap tugas.

Pemberian motivasi dianggap sangat perlu dari atasan kepada bawahan dalam meningkatkan tatanan hubungan kerja dalam suatu organisasi. Lingkungan kerja yang cukup kondusif juga dapat mempengaruhi motivasi seseorang dalam melaksanakan tugasnya. Mereka akan merasa nyaman dan enak dalam melaksanakan tugasnya apabila lingkungan tempat bekerja mendukung.

Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu dan berdampak pada peningkatan produktivitas baik barang maupun jasa, kualitas kerja lebih baik dan terjamin, Ketepatan susunan dan stabilitas, Lebih mudah/sederhana dalam gerak para pelakunya, menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan, menimbulkan perasaan puas

pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosionalnya sendiri.

Administrasi Kepegawaian

Pada prinsipnya pegawai mempunyai pengertian yang bermacam macam, hal ini dapat dilihat dari pendapat para ahli, diantaranya; Wursanto (1991:16) didefinisikan sebagai berikut : “Pegawai adalah setiap orang yang menyumbangkan jasanya kepada suatu badan usaha, baik kepada badan usaha swasta maupun kepada badan usaha pemerintah”.

Berdasarkan beberapa pengertian mengenai pegawai yang telah dikemukakan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pegawai adalah setiap orang yang menyumbangkan jasanya kepada suatu badan (organisasi), yang secara langsung digerakkan oleh manajemen (atasan) untuk melaksanakan suatu pekerjaan yang dibebankan kepadanya dalam usaha mencapai tujuan organisasi.

Istilah Administrasi Kepegawaian atau *personnel administration* di Amerika serikat dipergunakan dalam bidang pemerintahan, sedangkan *personnel management* dipergunakan dalam bidang bisnis. Di Indonesia ada kecenderungan menggunakan istilah manajemen kepegawaian (*personnel management*), baik dalam bidang pemerintahan maupun dalam bidang bisnis.

Buku pedoman administrasi kepegawaian yang diterbitkan oleh Departemen Agama RI menguraikan kegiatan yang berkaitan dengan kepegawaian, tugas dan tanggung jawab pengelolaan satuan pendidikan dan peningkatan tata usaha kepegawaian di sekolah.

Sebagai perlengkapan tata laksana kepegawaian disediakan format-format untuk menata pelaksanaan kegiatan tertentu yang diperlukan.

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. Dalam hubungan itu telah disediakan sejumlah 24 format, yaitu:

1. Rencana kebutuhan pegawai/guru.
2. Usul pengadaan pegawai/guru.
3. Usul pengangkatan calon pegawai negeri sipil negeri sipil.
4. Daftar riwayat hidup dan Daftar usul penetapan angka kredit (dupak).
5. Usul kenaikan gaji.
6. Buku catatan penilaian pegawai negeri sipil.
7. Daftar penilaian pelaksanaan pekerjaan (dp3) pegawai negeri sipil.
8. Daftar usul pengangkatan pegawai negeri sipil (duk).
9. Buku cuti pegawai/guru.
10. Contoh surat permintaan berhenti dari calon pegawai negeri sipil/pegawai negeri sipil hak pension.
11. Contoh surat permintaan pensiun pegawai negeri sipil.
12. Contoh daftar susunan keluarga.
13. Contoh surat permintaan pembayaran pensiun pertama (sp 4).
14. Contoh permintaan pembayaran pensiun janda/duda pertama.

15. Contoh surat permintaan pensiun janda/duda bagi anak-anak.
16. Contoh permintaan pensiun janda/duda bagi anak-anak yang diajukan wali.
17. Contoh surat pengaduan permohonan pensiun berkas pegawai negeri sipil/permohonan pembayaran pension.
18. Contoh surat pengaduan untuk pensiun janda/duda.
19. Daftar hadir/tidak hadir pegawai/guru.
20. Daftar rangkuman tidak hadir pegawai/guru
21. Daftar rangkuman tidak hadir pegawai/guru (triwulan).
22. Data kepegawaian
23. Kartu pribadi pegawai/guru.

Tenaga Pendidik

Tenaga pendidik di perguruan tinggi disebut dosen, sementara tenaga pendidik pada pendidikan usia dini, pendidikan dasar dan menengah disebut guru. Meskipun sama-sama sebagai pendidik, namun peran dan fungsi mereka sedikit berbeda. Hal ini tercermin dari pengertian keduanya yang tercantum dalam Undang-undang Guru Nomor 14 tahun 2005.

Dalam Bab 1 Pasal 1 Undang-undang Guru disebutkan sebagai "Guru adalah pendidik profesional dengan tugas utama mendidik, mengajar, membimbing, mengarahkan, melatih, menilai, dan mengevaluasi peserta didik pada pendidikan anak usia dini jalur pendidikan formal, pendidikan dasar dan pendidikan menengah".

Dari pengertian di atas tampak bahwa guru mempunyai tugas utama mendidik, mengajar, membimbing, mengarahkan, melatih, menilai dan mengevaluasi peserta didik. Dengan demikian peran guru sangat dominan dalam membentuk

peserta didik menjadi manusia yang berkualitas. Upaya pemerintah untuk terus meningkatkan kemampuan tenaga pendidik termasuk guru tampak menunjukkan *concern* yang makin meningkat. Sertifikasi tenaga pendidik yang akan berdampak pada tambahan imbalan jelas akan cukup membantu dalam meningkatkan kinerja guru/tenaga pendidik dalam upaya meningkatkan kualitas pendidikan. (Suharsaputra,2010:177)

Pada umumnya guru diangkat berdasarakan syarat-syarat, seperti umur, ijazah, kesehatan, kelakuan baik, tidak cacat, dan sebagainya. Kedudukannya ialah sebagai pembantu sekolah. Tugasnya dalam administrasi pendidikan aialah sebagai pembantu, yakni ikut melaksanakan admnistrasi pendidikan agar tercapai tujuan pendidikan yang sebenarnya. Adapun tugas dari tenaga pendidik (guru) menurut Burhanuddin (2005, 34-37), yaitu:

1. Guru mempunyai tugas pokok melaksanakan pengajaran disekolah berdasarkan kurikulum yang berlaku
2. Guru sebagai pembantu kepala sekolah dibidang program-program pengajaran, dibidang kesiswaan, dibidang bimbingan dan penyuluhan, dibidang perpustakaan sekolah, sebagai ketua jurusan/kepala instansi, sebagai wali kelas, dan membantu kepala sekolah di bidang hubungan masyarakat.

Nurdin (2005:8-9) mengemukakan profesi guru secara tegas dilindungi, dihargai, dijamin, diakui keberadaannya oleh hukum. Pengakuan status guru merupakan pengakuan resmi pemerintah bahkan secara yuridis hal itu telah jauh melangkahi apa yang kini dihadapi oleh profesi keguruan dalam forum internasional. Menurut

Basyuni Suriamirdja didalam UNESCO dan ILO, status profesional guru masih dalam tarif rekomendasi. Di negara kita status itu bukan lagi rekomendasi melainkan telah ditegaskan secara yuridis melalui Undang-undang. Segi lainnya adalah perlindungan hukum bagi guru dalam menjalankan tugasnya. Hal ini dijamin dalam pasal 40 ayat 1 UU SISDIKNAS mengenai hak-hak tenaga kependidikan, dikemukakan bahwa tenaga pendidik berhak memperoleh perlindungan hukum dalam menjalankan tugasnya. Penegasan ini boleh dikatakan luar biasa, karena ia memberikan keistimewaan pada guru. Jadi, guru memiliki "dua jenis" perlindungan hukum, yakni sebagai warga negara biasa dan sebagai guru.

Kriteria Pelayanan

Kriteria pelayanan yang baik, meliputi:

1. Kesederhananaan, kriteria ini mengandung arti prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.
2. Kejelasan dan kepastian, kriteria ini mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai:
 - a. Prosedur atau tata cara pelayanan.
 - b. Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif.
 - c. Unit kerja dan pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan.
 - d. Rincian biaya atau tarif pelayanan dan tata cara pelayanannya.
 - e. Jadwal waktu penyelesaiannya.
3. Keamanan, mengandung arti proses hasil pelayanan dapat memberikan keamanan, kenyamanan

Pendidikan Kabupaten Sinjai. Dalam uraian hasil dan pembahasan ini akan disajikan pengolahan dan analisis data per indikator dalam penelitian secara berturut-turut seperti yang telah ditetapkan dalam daftar pertanyaan pada pengumpulan data yang digunakan.

Gambaran tentang tingkat keefektifan pelayanan administrasi pegawai subbagian kepegawaian terhadap tenaga pendidik pada Dinas Pendidikan Kabupaten Sinjai, akan diklasifikasikan atas 3 bagian berdasarkan indikator, meliputi : kearsipan, kemampuan, pembiayaan, dan sarana prasarana.

1. Kearsipan

Sasaran kearsipan berupa menghimpun, mencatat, menggandakan, dan menyimpan data dan keterangan atau informasi. Kemudian data tersebut dikelola lebih lanjut guna menunjang pelaksanaan tugas perkantoran, seperti dalam kegiatan administrasi kepegawaian terhadap tenaga pendidik demi menunjang kegiatan pendidikan.

Gambaran tentang pelayanan menyangkut kearsipan sebagai bagian dari proses pelayanan administrasi di subbagian kepegawaian pada Dinas Pendidikan Kabupaten Sinjai disajikan berdasarkan tanggapan responden pada tabel 5 dan 6 berikut:

Tabel 1

Tanggapan Responden Terhadap Kelengkapan Data-data Kebutuhan Administrasi Tenaga Pendidik (guru) di Subbagian Kepegawaian.

Kategori Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Lengkap	79	32,24
Cukup Lengkap	133	54,29
Kurang Lengkap	33	13,47
Tidak Lengkap	0	0
J u m l a h	245	100

Sumber : Olahan Angket, Juni 2017

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa data-data tentang kebutuhan administrasi tenaga pendidik yang menyatakan telah tersedia dengan sangat

lengkap di Subbagian Kepegawaian pada Dinas Pendidikan Kabupaten Sinjai sebanyak 79 responden (32,24 persen) disusul pernyataan cukup lengkap 133 responden (54,29 persen), 33 responden (13,47 persen) menyatakan kurang lengkap.

Kenyataan di atas menunjukkan bahwa data-data tentang kebutuhan administrasi tenaga pendidik (guru) di Subbagian Kepegawaian secara umum telah tersedia secara lengkap, walaupun masih terdapat pula sebagian guru yang menilai tentang kebutuhan administrasi kurang lengkap. Data-data administrasi yang terdapat pada Subbagian Kepegawaian, seperti: usulan kenaikan pangkat, kenaikan gaji berkala, pension, izin belajar, cuti, guru berprestasi, angka kredit dan data sertifikasi serta berkas kepegawaian yang setiap saat dibutuhkan oleh guru.

Tabel 2

Tanggapan Responden Terhadap Pencatatan Keadaan Tenaga Pendidik (guru) di Subbagian Kepegawaian

Kategori Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
Selalu	100	40,82
Sering	125	51,02
Jarang	20	8,16
Tidak Pernah	0	
J u m l a h	245	100

Sumber : Olahan Angket, Juni 2017

Tabel di atas menunjukkan bahwa terdapat 100 responden (40,82 persen) menyatakan staf subbagian kepegawaian selalu mencatat keadaan tenaga pendidik, disusul 125 responden (51,02 persen) yang menyatakan sering, dan terdapat 20 responden (8,16 persen) menyatakan jarang melakukan pencatatan. Hal ini menunjukkan bahwa staf subbagian kepegawaian pada Dinas Pendidikan Kabupaten Sinjai telah melakukan pencatatan

nan dan dapat memberikan kepastian hukum kepada masyarakat.

4. Keterbukaan, mengandung arti prosedur atau tata cara persyaratan satuan kerja atau pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu atau tarif, serta hal-hal yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar dapat mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta ataupun tidak diminta.
5. Efisiensi, kriteria ini mengandung arti:
 - a. Pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan.
 - b. Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bisa mensyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari suatu kerja atau instansi pemerintahan lain yang berkaitan.
6. Ekonomis, mengandung arti pengenaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan:
 - a. Nilai barang dan jasa pelayanan masyarakat dan tidak menuntut biaya yang terlalu tinggi di luar kewajaran.
 - b. Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar.
 - c. Ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
7. Keadilan yang merata, mengandung arti cakupan atau jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas-luasnya mungkin dengan distribusi yang

merata dan diberlakukan secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat.

8. Ketetapan waktu, mengandung arti pelaksanaan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang ditentukan.
9. Kuantitatif, meliputi :
 - a. Jumlah warga atau masyarakat yang meminta pelayanan perbandingan periode pertama dengan periode berikutnya menunjukkan adanya peningkatan atau tidak.
 - b. Lamanya waktu pemberian pelayanan masyarakat sesuai dengan permintaan.
 - c. Penggunaan perangkat-perangkat modern untuk mempercepat dan mempermudah pelayanan kepada masyarakat.
 - d. Frekuensi keluhan dan atau pujian dari masyarakat penerima pelayanan terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit pekerja atau kantor pelayanan yang bersangkutan..

Berdasarkan uraian di atas, maka baik tidaknya suatu pelayanan tidak hanya sekedar melihat tujuan akhir semata tetapi juga melihat proses dari pencapaian tujuan melalui tugas-tugas yang diembannya.

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Tingkat Keefektifan Pelayanan Administrasi Kepegawaian pada Dinas Pendidikan Kabupaten Sinjai Terhadap Tenaga Pendidik (guru)

Pelayanan yang memadai dan berkualitas kepada masyarakat merupakan hal utama yang harus diperhatikan oleh setiap instansi pemerintah yang bergerak dalam bidang pelayanan, tidak terkecuali pelayanan administrasi terhadap tenaga pendidik pada subbagian kepegawaian Dinas

tentang keadaan tenaga pendidik, walaupun masih terdapat pula Tenaga Pendidik yang menyatakan jarang, pernyataan tersebut menjadi gambaran bahwa staf subbagian kepegawaian tidak selamanya melakukan pencatatan tentang keadaan terhadap tenaga pendidik. Sehubungan pernyataan responden di atas, maka pelayanan administrasi oleh staf subbagian kepegawaian sudah mampu khususnya menyangkut kearsipan seperti menyimpan data, maupun dalam penemuan kembali data secara cepat dan tepat jika dibutuhkan oleh tenaga pendidik untuk pengolahan berkas.

2. Kemampuan

Suatu pelayanan akan dapat terlaksana dengan baik dan memuaskan apabila didukung oleh kemampuan dan keterampilan yang sesuai dengan tugas atau pekerjaan pelayanan. Kemampuan berhubungan erat dengan mampu fisik dan mental yang dimiliki tiap manusia untuk melaksanakan pekerjaan. Gambaran tentang pelayanan menyangkut kemampuan sebagai bagian dari proses pelayanan administrasi di subbagian kepegawaian pada Dinas Pendidikan Kabupaten Sinjai disajikan berdasarkan tanggapan responden pada tabel 7 sampai 13, berikut:

Tabel 3

Tanggapan Responden Terhadap Waktu yang dibutuhkan staf Subbagian Kepegawaian dalam Melakukan Pelayanan

Kategori Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
Sebentar	130	53,06
Cukup Lama	98	40
Lama	17	6,94
Lama Sekali	0	0
J u m l a h	245	100

Sumber : Olahan Angket, Juni 2017

Setiap orang sebagai pengguna pelayanan jasa sangat mengharapkan ketepatan waktu tanpa

diulur sesuai standar waktu yang harus dipenuhi dalam tercapainya pelayanan prima kepada yang membutuhkan pelayanan tersebut.

Melihat hasil persentase tabel 7 di atas menunjukkan bahwa 98 responden (40 persen) yang menyatakan sataf cukup lama dalam melakukan proses pelayanan, disusul yang menyatakan sebentar 130 responden (53,06 persen) sedangkan menilai lama 17 responden (6,94 persen) dan ini berarti staf cukup singkat waktu yang dibutuhkan dalam pelayanannya terhadap tenaga pendidik.

Tabel 4

Tanggapan Responden Terhadap Kemampuan Staf Subbagian Kepegawaian dalam Menyusun Konsep Rencana Pengadaan, Penempatan dan Pemerataan Pegawai

Kategori Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Baik	60	24,5
Cukup Baik	165	67,34
Kurang baik	20	8,16
Tidak Baik	0	0
J u m l a h	245	100

Sumber : Olahan Angket, Juni 2017

Pernyataan responden di atas menunjukkan bahwa kemampuan staf subbagian kepegawaian dalam menyusun konsep rencana pengadaan, penempatan dan pemerataan pegawai telah dilaksanakan dengan cukup baik sebagaimana penilaian 165 responden penelitian ini (67,34 persen), dan sebanyak 60 responden (24,5 persen) yang menilai sangat baik sebagian lagi menilai kurang baik yaitu 20 responden (8,16 persen). Penilaian ini membuktikan dalam penyusunan konsep rencana pengadaan, penempatan dan pemerataan pegawai berkaitan dengan kebutuhan proses pendidikan di tiap Sekolah telah dilaksanakan dengan cukup baik oleh staf subbagian kepega-

waian biarpun ada yang menilai kurang tapi itu hanya sebagian kecil.

Dalam wawancara dengan salah satu staf “Penempatan guru baru ditempatkan di daerah-daerah terpencil sedangkan guru senior atau masa kerjanya sudah cukup lama di tempatkan pada daerah strategis”

Tabel 5

Tanggapan Responden Terhadap Kemampuan Staf Subbagian Kepegawaian dalam Membuat Konsep Daftar Urut Pegawai

Kategori Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Baik	82	33,47
Cukup Baik	148	60,41
Kurang baik	15	6,12
Tidak Baik	0	0
J u m l a h	245	100

Sumber : Olahan Angket, Juni 2017

Kemampuan staf dalam membuat konsep daftar urut pegawai terlihat dari tabel di atas, menunjukkan 148 responden (60,41 persen) menilai cukup baik, dan yang menilai sangat baik 82 responden (33,47 persen), 15 responden (6,12 persen) yang menilai kurang

Pernyataan ini membuktikan staf subbagian kepegawaian sudah cukup mampu dalam membuat konsep daftar urut pegawai dengan melihat dari jenis kelamin, tahun pengangkatan, serta bulan dan tahun kelahiran tenaga pendidik.

Tabel 6

Tanggapan Responden Terhadap Kemampuan Staf Subbagian Kepegawaian dalam Melakukan Pelayanan Penetapan angka Kredit Guru

Kategori Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Baik	63	25,71
Cukup Baik	170	69,39
Kurang baik	12	4,9
Tidak Baik	0	0
J u m l a h	245	100

Sumber : Olahan Angket, Januari 2011

Dari 245 responden terdapat 63 responden (25,71 persen) yang menilai sangat baik, cukup baik sebanyak 170 responden (69,39 persen) dan selebihnya menilai kurang baik 12 responden (4,9 persen). Hasil pengamatan peneliti dan disesuaikan dengan jawaban responden dari angket, dalam melakukan pelayanan penetapan angka kredit guru secara tidak langsung para tenaga pendidik menyatakan staf subbagian kepegawaian sudah cukup baik atau mampu dalam pelayanan penepatan angka kredit guru, disebabkan kegiatan ini sering atau rutin dilakukan yaitu dua kali setiap tahun pada bulan april dan oktober.

Tabel 7

Tanggapan Responden Terhadap Kemampuan Staf Subbagian Kepegawaian dalam Melakukan Pengelolaan Usul Kepangkatan, Kenaikan Pangkat, Gaji Berkala, Pemindahan, Peninjauan Masa Kerja serta Pemberhentian dan Pemensiunan.

Kategori Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Baik	96	39,18
Cukup Baik	129	52,65
Kurang baik	18	7,35
Tidak Baik	2	0,82
J u m l a h	245	100

Sumber : Olahan Angket, Juni 2017

Pernyataan responden pada tabel di atas, menunjukkan bahwa 96 responden (39,18 persen) yang menilai sangat baik, cukup baik 129 responden (52,65 persen), 18 responden (7,35 persen) yang menilai kurang baik.

Uraian di atas para Tenaga Pendidik yang menjadi responden penelitian ini menilai cukup baik dan dapat dikatakan sangat baik karna staf subbagian kepegawaian dalam melakukan pengelolaan usul kepangkatan, kenaikan pangkat, gaji berkala, pemindahan, peninjauan masa kerja

serta pemberhentian dan pemensiunan melihat dan menilai Tenaga Pendidik (guru) dari faktor latar belakang pendidikan, usia serta masa kerja.

Pernyataan dari hasil wawancara dapat dijelaskan bahwa untuk tenaga pendidik yang mengusulkan kenaikan pangkat dan gaji berkala itu berlaku dua tahun sekali, guru yang bermohon pindah disesuaikan dengan lokasi yang ditempati mengajar sedangkan tenaga pendidik (guru) yang berusia 58 tahun sudah berlaku masa pemensiunan.

Tabel 8.

Tanggapan Responden Terhadap Kemampuan Staf Subbagian Kepegawaian dalam Menyampaikan Informasi Kepada Tenaga Pendidik (guru)

Kategori Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Baik	83	33,88
Cukup Baik	124	50,61
Kurang baik	28	11,43
Tidak Baik	10	4,08
J u m l a h	245	100

Sumber : Olahan Angket, Juni 2017

Tabel di atas dapat dilihat responden yang menilai sangat baik 83 (33,88 persen), sebanyak 124 responden (50,61 persen) menilai cukup baik, sedangkan yang kurang baik 28 responden (11,43 persen) dan ada pula menilai tidak baik sejumlah 10 responden (4,08 persen)

Penyampaian informasi dari Staf Subbagian Kepegawaian ke Tenaga Pendidik dikatakan baik dengan kata lain menyeluruh ini didukung juga oleh kemajuan teknologi seperti alat komunikasi dan internet. Komunikasi merupakan suatu proses informasi melalui lembaga-lembaga baik secara lisan maupun tertulis. Dalam bidang pendidikan aspek komunikasi sangatlah penting dilakukan secara harmonis oleh setiap personil Sub Bagian Kepegawaian yang memungkinkan kegiatan pendidikan dapat berlangsung secara optimal ketiap sekolah.

Tabel 9

Tanggapan Responden Terhadap Kemampuan Staf Subbagian Kepegawaian dalam Pengadministrasian Untuk Kebutuhan Tenaga Pendidik (guru)

Kategori Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Baik	78	31,84
Cukup Baik	140	57,14
Kurang baik	23	9,39
Tidak Baik	4	1,63
J u m l a h	245	100

Sumber : Olahan Angket, Juni 2017

Tabel di atas menunjukkan kemampuan staf subbagian kepegawaian dalam pengadministrasian untuk kebutuhan guru yang menilai cukup baik 140 responden (57,14 persen), dan 78 responden (31,84 persen) yang menilai sangat baik, ada pula pernyataan kurang baik 23 responden (9,39 persen).

Melihat kemampuan staf subbagian kepegawaian dalam pengadministrasian yang sudah cukup baik ini tidak terlepas dari faktor latar belakang pendidikan dan keterampilan dalam bekerja serta telah dibekali pengalaman kerja yang sudah cukup lama.

Ke tujuh tabel di atas menunjukkan bahwa dalam hal pemanfaatan kemampuan kerja yang ditunjukkan pegawai subbagian kepegawaian menghasilkan potensi cukup memadai dan terampil dalam mengerjakan tugas yang diembannya, pelayanan administrasi terhadap tenaga pendidik khususnya, staf subbagian kepegawaian secara umum telah cukup mampu dalam menangani proses pelayanan untuk kebutuhan proses pendidikan disetiap sekolah sehingga dapat mendukung kelancaran pembelajaran, seperti pengadaan atau penempatan tenaga pendidik (guru) sesuai kebutuhan sekolah.

3. Pembiayaan

Pembiayaan yang dimaksud di sini adalah kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan jasa pelayanan yang di dapat oleh tenaga pendidik. Gambaran tentang pelayanan menyangkut pembiayaan, untuk mengetahui apakah staf subbagian kepegawaian mengenakan biaya dalam proses pelayanan dan bagaimana penilaian tenaga pendidik dapat dilihat pada tabel 10 dan 11, berikut:

Tabel 10
Tanggapan Responden Terhadap Staf Subbagian Kepegawaian dalam Melakukan Kerja Mengenakan Biaya.

Kategori Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
Selalu	55	22,45
Sering	111	45,31
Jarang	53	21,63
Tidak Pernah	26	10,61
J u m l a h	245	100

Sumber : Olahan Angket, Juni 2017

Responden menyatakan selalu 55 (22,45 persen) sesuai data yang disajikan pada tabel di atas, 111 responden (45,31 persen) yang menyatakan sering, sedangkan yang menyatakan jarang 53 responden (21,63 persen), ada pula yang menyatakan tidak pernah 26 responden (10,61 persen).

Penilaian responden tentang adanya pembiayaan dalam hal melakukan pelayanan merupakan pendapatan atau upah yang didapat pegawai sebagai pendukung dengan kata lain penyemangat pelaksanaan pekerjaan yang dibebankan, karna pada dasarnya tujuan orang bekerja agar mendapatkan imbalan yang sepadan cukup untuk memenuhi kebutuhan hidupnya.

Tabel 11

Tanggapan Responden Terhadap Staf Subbagian Kepegawaian dengan Adanya Biaya Administrasi dalam Proses Pelayanan

Kategori Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Baik	54	22,04
Cukup Baik	142	57,96
Kurang baik	40	16,33
Tidak Baik	9	3,67
J u m l a h	245	100

Sumber : Olahan Angket, Juni 2017

Tabel di atas menunjukkan yang menilai sangat baik 54 responden (22,04 persen) dengan adanya biaya administrasi, 142 responden (57,96 persen) menilai cukup baik, dan kurang baik 40 responden (16,33 persen).

Pernyataan tenaga pendidik tentang biaya administrasi dari kedua tabel tersebut di atas membuktikan staf subbagian kepegawaian dalam melakukan pelayanan kadang mengenakan biaya dan menunjukkan bahwa dengan adanya pembiayaan mereka menilai cukup baik ini berdasarkan data dan hasil pengamatan peneliti terhadap responden dalam hal ini tenaga pendidik bahwa dengan adanya biaya administrasi yang mereka harus bayar tidak menjadi persoalan selama pelayanan yang diterima itu cepat dan tepat.

4. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, meliputi gedung dengan segala kelengkapannya, serta kemudahan lainnya.

Penyelenggaraan pelayanan tidak hanya ditentukan oleh sumberdaya manusia dan sumber alam yang ada, namun juga dipengaruhi oleh sarana prasarana yang telah ada pada subbagian kepegawaian Dinas Pendidikan Kabupaten Sinjai.

Gambaran tentang pelayanan menyangkut sarana dan prasarana yang ada pada subbagian kepegawaian Dinas Pendidikan Kabupaten Sinjai, disajikan berdasarkan tanggapan responden pada tabel 16 dan 17, berikut:

Tabel 12

Tanggapan Responden Mengenai Kelengkapan Sarana dan Prasarana yang ada pada Subbagian Kepegawaian

Kategori Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Lengkap	83	33,88
Cukup Lengkap	138	56,33
Kurang Lengkap	24	9,79
Tidak Lengkap	0	0
J u m l a h	245	100

Sumber : Olahan Angket, Juni 2017

Tabel 16 menunjukkan sarana dan prasarana yang ada pada subbagian kepegawaian sesuai jawaban responden penelitian ini mengatakan sangat lengkap 83 (33,88 persen), 138 responden (56,33 persen) cukup lengkap, 24 responden (9,79 responden) yang menyatakan kurang lengkap.

Berdasarkan data tersebut diatas dapat diketahui bahwa sarana prasarana kerja pegawai untuk pelayanan yang telah ada dan tersedia sebenarnya sudah cukup lengkap.

Tabel 13

Tanggapan Responden Terhadap Sarana dan Prasarana yang ada pada Subbagian Kepegawaian Mendukung Proses Pelayanan

Kategori Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Mendukung	82	33,47
Cukup Mendukung	125	51,02
Kurang Mendukung	34	13,88
Tidak Mendukung	4	1,63
J u m l a h	245	100

Sumber : Olahan Angket, Juni 2017

Pelayanan pada subbagian kepegawaian Diknas Pendidikan Kabupaten Sinjai sudah memadai karna adanya sarana prasarana kerja

sebagai penunjang atau membantu yang menjadi mediator tercapainya tujuan yang diinginkan. Pada Tabel 17, dapat diketahui 125 responden (51,02 persen) yang mengatakan cukup mendukung, pernyataan sangat mendukung 82 responden (33,47 persen), 34 responden (13,88 persen) yang mengatakan kurang mendukung proses pelayanan, hal ini berarti sarana prasarana yang ada pada subbagian kepegawaian cukup mendukung proses pelayanan dengan melihat jawaban responden.

Sehubungan dengan pernyataan responden pada tabel 16 dan 17, tentang inventaris yang tersedia maka pelayanan administrasi terhadap tenaga pendidik sarana dan prasarana bukan hanya penunjang tapi merupakan faktor yang amat penting dan menentukan cepat tidaknya terselesaikan suatu pekerjaan. Demi terlaksananya pencapaian pelayanan yang optimal sesuai pengamatan peneliti staf berupaya dan mempergunakan alat-alat kantor (fasilitas) tersebut dengan sebaik mungkin karna pemanfaatan sarana dan prasarana yang ada sehingga efektivitas serta produktifitas akan tercipta khususnya dalam pemberian pelayanan pada subbagian kepegawaian Dinas Pendidikan Kabupaten Sinjai.

Faktor Pendukung dan Penghambat Proses Pelayanan Administrasi Kepegawaian pada Dinas Pendidikan Kabupaten Sinjai Terhadap Tenaga Pendidik (guru)

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diuraikan faktor pendukung dan penghambat dalam proses pelayanan administrasi terhadap tenaga pendidik. Faktor-faktor tersebut pada dasarnya dapat berpengaruh positif dalam arti mendukung efektif tidaknya suatu pekerjaan namun ada pula yang berdampak negative.

Faktor Pendukung

Ada beberapa faktor pendukung dari survey yang dilakukan bagi pegawai dalam pelaksanaan tugasnya, yaitu profesionalisme pegawai, pendidikan dan pengalaman kerja, sarana prasarana, disiplin dan motivasi pegawai, kerjasama, dan dukungan pimpinan. Faktor-faktor pendukung ini diketahui dari hasil wawancara dengan Bapak Usman, S.Sos selaku kepala subbagian kepegawaian.

1. Profesionalisme pegawai, merupakan kesesuaian aturan dengan apa yang dikerjakan serta layanan yang tidak membedakan. Profesionalisme pegawai salah satu faktor pendukung dalam proses pelayanan. Profesionalisme pegawai merupakan pendukung yang cukup besar untuk proses pelayanan administrasi terhadap tenaga pendidik (guru). Terciptanya profesionalisme karna pegawai melakukan pekerjaan atau tugasnya berlandas pada aturan yang ada dengan kata lain melayani sepenuh hati tanpa memandang atau membedakan tenaga pendidik (guru) yang mengajukan permohonan.
2. Jenjang pendidikan dan pengalaman kerja, merupakan modal utama dalam melakukan proses pelayanan, mayoritas pegawai mempunyai tingkat pendidikan cukup tinggi dan pengalaman kerja yang cukup lama. Semakin tinggi tingkat pendidikan yang dimiliki seseorang akan semakin besar kemampuannya untuk berfikir. Kemampuan berfikir ini dapat diterapkan dalam segala bidang, termasuk dalam pelaksanaan proses pelayanan. Tingkat pendidikan diimbangi pengalaman kerja yang baik dapat melahirkan sifat kritis, bekerja secara sistematis dan berkelanjutan.

3. Disiplin merupakan salah faktor yang dipandang mendasar dan prinsipil dalam mewujudkan aparatur pemerintah yang bersih dan berwi-bawa, dimana hal ini menjadi suatu hal yang wajib dipahami dan dilaksanakan oleh setiap pegawai pemerintah yang diharapkan pada nantinya akan tercipta kedisiplinan secara menyeluruh dan merata. Dengan jiwa disiplin kerja yang dimiliki pegawai maka setiap tugas yang diberikan akan dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab karna dari rasa tanggung jawab terhad tugas yang dibebankan maka hasilnya pun optimal.
4. Dalam organisasi motivasi mempunyai peranan penting diakibatkan menyangkut langsung pada unsur manusianya, maka motivasi itu harus selalu ada didalam suasana apapun. Pimpinan senantiasa menyeimbangkan dan mengetahui serta memperhatikan keinginan dari tiap pegawai karna sifat manusia tidak sama dengan demikian meningkatkan tatanan hubungan dan semangat kerja. Dengan terciptanya suasana disiplin pegawai yang berisikan pengoptimalan pemanfaatan jam kerja akan dapat menyelesaikan pekerjaan tepat waktu, dan dengan kerjasama atau saling koordinasi pegawai menginterpretasikan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya serta pengawasan dari pimpinan sehingga motivasi tetap ada, secara otomatis efektif dapat tercapai.

Faktor Penghambat

Staf pada Subbagian Kepegawaian dalam melakukan kerja, kenyataan secara umum telah mampu dengan kata lain efektif dalam memberikan pelayanan administrasi dalam menunjang profesi tenaga pendidik akan tetapi dalam pelaksana-

tugas dibidang administrasi kepegawaian pada Dinas Pendidikan Kabupaten Sinjai senan-tiasa dihadapi berbagai macam faktor yang bisa saja menghambat proses, baik bersumber dari personil Subbagian Kepegawaian itu sendiri pada umumnya maupun sifat pekerjaan hal ini terungkap dari hasil survey yang dilakukan peneliti. Ada dua faktor utama yang menjadi penghambat, antara lain:

1. Sifat pekerjaan, yang kadang banyak sekali pada waktu tertentu yang tidak mungkin ditunda, seperti pada saat sertifikasi dan penerimaan/penempatan guru. Sangat banyaknya pekerjaan yang sifatnya tidak tetap itu dan bahkan padat sehingga lembur mengakibatkan pegawai kewalahan sehingga menyebabkan kadang-kadang ada pekerjaan yang tertunda dan terbengkalai.
2. Senantiasa terjadi kesalahan komunikasi (*miscommunication*) antar pegawai dan yang dilayani dengan kata lain staf subbagian kepegawaian dengan tenaga pendidik (guru). Dalam proses pelayanan administrasi hal ini senantiasa menyebabkan terjadinya kesalahan dan harus dilakukan perbaikan oleh staf subbagian kepegawaian yang dapat menyita waktu.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengamatan dan pembahasan data yang telah di analisis pada bab sebelumnya, maka beberapa hal dapat disimpulkan dengan harapan akan menjadi pertimbangan dalam menangani pelayanan administrasi kepegawaian terkhusus tenaga pendidik pada Dinas Pendidikan Kabupaten Sinjai, antara lain:

1. Tingkat pelaksanaan pelayanan administrasi staf Subbagian Kepegawaian Dinas Pendidikan

Kabupaten Sinjai secara umum telah dilaksanakan dengan cukup baik berdasarkan nilai rata-rata pernyataan responden terhadap indikator yang ada, menyangkut kearsipan, kemampuan, pembiayaan, dan pemanfaatan sarana prasarana yang ada untuk menciptakan keefektifan.

2. Faktor pendukung dalam pelayanan administrasi pada subbagian kepegawaian, yaitu: profesionalisme, tingkat pendidikan, pengalamanan kerja, sarana prasarana yang ada dan disiplin, motivasi pegawai, kerjasama serta dukungan pimpinan. Sedangkan faktor penghambat, tampak pada sifat pekerjaan yang kadang banyak sekali dan tidak dapat ditunda pada waktu tertentu, seperti penerimaan dan penempatan serta sertifikasi tenaga pendidik (guru), senantiasa terjadi kesalahan komunikasi antar sesama pegawai maupun antara guru dengan pegawai subbagian kepegawaian.

Daftar Pustaka

- Ali, Marsuki dan Umar Congge. 2010. *Cara Praktis Penulisan Skripsi*. STISIP Muhammadiyah Sinjai.
- Burhanuddin, Yusak. 2005. *Administrasi Pendidikan*. Bandung: Pustaka Setia.
- Hartini, Sri dkk. 2008. *Hukum Kepegawaian di Indonesia*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Hasibuan, Malayu. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Gunung Agung
- Mulyasa, E. 2004. *Manajemen Berbasis Sekolah*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Musanef, 1984. *Manajemen Kepegawaian di Indonesia*, Jakarta: Gunung Agung
- Wursanto, IG. 1991. *Manajemen Kepegawaian 1*, Yogyakarta: Kanisius
- Moenir. 1992. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Moenir. 1995. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Moenir. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Moenir.

2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Narbuko, Cholid dan Abu Achmadi. 2003. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nitisemito, Alex S. 1984. *Manajemen Personalia*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Nurdin, Syafruddin. 2005. *Guru Profesional & Implementasi Kurikulum*. Jakarta: Quantum Teaching
- Ridwan, Juniarso dan Achmad Sodik Sudrajat. 2010. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Publik*. Bandung: Nuansa.
- Saksono, Slamet. 1993. *Administrasi Kepegawaian*, Yogyakarta: Kanisius
- Silalahi, Ulber. 2009. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Refika Aditma.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsa, Putra. 2010. *Administrasi Pendidikan*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sujatmo. 1989. *Aspek-aspek Pengawasan di Indonesia*. Jakarta: Sinar Gratika
- Undang-undang Nomor 43 Tahun 1994 Tentang Tugas dan Wewenang Pegawai Negeri.*
- Undang-undang Nomor 14 Tahun 2005 Tentang Guru.*
- Wasito, Hermawan. 1995. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.