



**ANALISIS PELAYANAN PENYALURAN TUNJANGAN PENDIDIK PADA
BIDANG PEMBINAAN PENDIDIK DAN TENAGA KEPENDIDIKAN DI DINAS
PENDIDIKAN KABUPATEN GOWA**

Nurhaja Handayani¹, Syamsurijal Basri², Irmawati³

^{1,2,3} Administrasi Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Makassar

Email : nurhandayani242@gmail.com, rijal@unm.ac.id, irmawatidj@unm.ac.id

Artikel info

Artikel history:

Received; xx-xx

Revised;xx-xx

Accepted;xx-xx

***Abstract.** This study examines the service of distributing teaching allowances which includes requirements; systems, mechanisms, and procedures; service period, fees/tariffs; service products; and handling complaints, suggestions and input in the field of Educator and Education Personnel Development at the Gowa Regency Education Office. The purpose of this research is to find out the standard components of the service of distributing educator allowances. This research approach is qualitative with descriptive research type. Data collection techniques are interviews, observation, and documentation. The data analysis technique used the Miles and Huberman model. Checking the validity of the data using triangulation techniques. The results showed that (1) the Gowa Regency Education Office will provide services in the form of educator allowance distribution to educators who have met the requirements to be provided with services (2) educator allowances will be immediately distributed if the educator's SKTP has been issued (3) the fastest educator distribution process is 1-5 days from the issuance of the educator's SKTP and the longest process is up to 14 days (4) the services carried out do not charge fees from educators who perform services and educator allowance funds are directly channeled by the center without going through the Education Office (5) educators get administrative services in the form of getting SKTP, professional allowance of one time the basic salary, an additional allowance of Rp250. 000.00/month, and 1% BPJS tax deduction (6) facilities and infrastructure for complaints, suggestions and input in the form of whatsapp, email, website, Instagram, SPAN Report application or can come directly to the Gowa Regency Education Office. Educators feel quite satisfied with the services they get even though there are service time constraints that cause services to be hampered.*

Abstrak. Penelitian ini mengkaji tentang pelayanan penyaluran tunjangan pendidik yang meliputi persyaratan; sistem, mekanisme, dan prosedur; jangka waktu pelayanan, biaya/tarif; produk pelayanan; dan penanganan pengaduan, saran dan masukan pada bidang Pembinaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan di Dinas Pendidikan Kabupaten Gowa. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui komponen standar pelayanan penyaluran tunjangan pendidik. Pendekatan penelitian ini adalah kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan model Miles dan Huberman. Pengecekan keabsahan data menggunakan teknik triangulasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Dinas Pendidikan Kabupaten Gowa akan memberikan pelayanan berupa penyaluran tunjangan pendidik kepada pendidik yang telah memenuhi syarat untuk diberikan pelayanan (2) tunjangan pendidik akan segera disalurkan apabila SKTP pendidik telah diterbitkan (3) proses penyaluran pendidik paling cepat 1-5 hari dari mulai diterbitkannya SKTP pendidik dan paling lama prosesnya hingga 14 hari (4) pelayanan yang dilakukan tidak memungut biaya dari pendidik yang melakukan pelayanan dan dana tunjangan pendidik langsung disalurkan oleh pusat tanpa melalui Dinas Pendidikan (5) pendidik mendapatkan jasa pelayanan administrasi berupa mendapatkan SKTP, tunjangan profesi sebesar satu kali gaji pokok, tunjangan tambahan sebesar Rp250.000,00/bulan, dan potongan pajak BPJS 1% (6) sarana dan prasarana untuk pengaduan, saran dan masukan berupa *whatsapp*, *email*, *website*, *instagram*, aplikasi SPAN Laporan atau bisa datang langsung ke Dinas Pendidikan Kabupaten Gowa. Pendidik merasa cukup puas dengan pelayanan yang didapatkan walaupun terdapat kendala waktu pelayanan yang menyebabkan pelayanan menjadi terhambat.

Keywords:*Keywords satu;**Keywords dua;**Keywords tiga; (5).*

Corresponden author:

Jalan:xxxx,

Email: xxxx@gmail.com

artikel dengan akses terbuka dibawah licenci CC BY-NC-4.0

PENDAHULUAN

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 memerintahkan bahwa tujuan berdirinya Negara Republik Indonesia antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dalam amanat tersebut mengandung makna bahwa negara berkewajiban memenuhi kebutuhan warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil warga negara atas barang maupun jasa publik dan pelayanan administrasi.

Fungsi pemerintah dalam pelayanan pendidikan adalah mengimplementasikan administrasi pendidikan dan memiliki kewajiban dalam memberikan pelayanan yang optimal dan efisien. Pelayanan pendidikan merupakan suatu kebutuhan mendasar bagi setiap masyarakat dan mereka berhak mendapatkan pelayanan administrasi pendidikan yang layak. Sudah sewajarnya setiap masyarakat mendapatkan pelayanan administrasi pendidikan yang diberikan oleh pemerintah.

Dinas pendidikan sebagai institusi yang berwenang dalam pengelola dan melaksanakan amanat dan pemegang estafet pemerintahan dimasa yang akan datang. Di lembaga inilah aktifitas para pegawai diharapkan mampu berperan dalam mewujudkan suatu pola pendidikan serta mampu mengatasi segala permasalahan yang berhubungan dengan kualitas pendidikan (Jamaluddin et al., 2017). Kantor Dinas Pendidikan Pemerintah Kabupaten Gowa yang bertanggung jawab dalam mengembangkan, meningkatkan kualitas dan mengkoordinasikan unsur pendidikan di lingkup Kabupaten Gowa dan merupakan instansi yang melaksanakan penyaluran tunjangan pendidik melalui bagian Pembinaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan.

Berdasarkan fakta di atas maka selanjutnya peneliti melakukan observasi awal yang dilakukan pada tanggal 25 Januari 2022 di Dinas Pendidikan kepada salah satu staff Dinas Pendidikan Kabupaten Gowa mengatakan bahwa : pelayanan administrasi di kantor tetap mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diterapkan. Selain tatap muka,

pelayanan di kantor ini juga berbasis online dan bisa di akses melalui aplikasi Dapodik dengan mengakses tautan <https://dapo.kemdikbud.go.id/>.

Di bidang Pembinaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan ini melayani pengelolaan tunjangan profesi guru, pengajuan NUPTK bagi guru dan tendik, penambahan PTK baru, serta pengelolaan SIM PKB (Aplikasi, Diklat, dan *Workshop*).

Berdasarkan beberapa informasi yang diperoleh, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul penelitian yaitu “Analisis Pelayanan Penyaluran Tunjangan Pendidik pada Bidang Pembinaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan Di Dinas Pendidikan Kabupaten Gowa”

METODE

Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif sebagai suatu tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan yang secara fundamental bergantung dari pengamatan pada manusia baik dalam kawasannya maupun dalam peristilahannya. Bondan dan Taylor dalam mendefinisikan bahwa

penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati (Moleong, 2006).

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang menafsirkan dan menuturkan data yang bersangkutan dengan situasi yang sedang terjadi, sikap serta pandangan sesuai dengan temuan di lokasi penelitian. Dari penelitian ini peneliti ingin memperoleh informasi mendalam tentang pelayanan bidang pendidik dan tenaga kependidikan di Dinas Kabupaten Gowa.

(Sugiyono, 2008) mengatakan bahwa metode kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *potpositivisme*, digunakan untuk meneliti pada obyek yang alamiah, dimana peneliti ialah sebagai instrument kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara *purposive* dan *snowball*. Teknik penelitian triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif ini lebih menekankan makna daripada generalisasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

a. Komponen Standar Pelayanan Penyaluran Tunjangan Pendidik

1) Persyaratan Pelayanan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, di Dinas Pendidikan Kabupaten Gowa persyaratan mengenai pelayanan ini sudah ditetapkan dan diterapkan.

2) Sistem, Mekanisme, Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan tunjangan pendidik merupakan proses yang harus dilalui seorang pendidik untuk mendapatkan pelayanan tunjangan pendidik. Selain itu, pelaksanaan pelayanan wajib memiliki Standar Operasional Pelayanan (SOP). Prosedur pelayanan tunjangan pendidik pada Dinas Pendidikan Kabupaten Gowa yang pertama sekolah melakukan pemuktahiran data dan status data pendidik pada Dapodik, kemudian pendidik wajib memastikan data yang diinput pada Dapodik telah benar atau valid, apabila terdapat kesalahan pada input

data pendidik maka pendidik bisa melakukan perbaikan data sebelum SKTP terbit. Selanjutnya Direktorat Jenderal GTK memverifikasi data di Dapodik untuk siap diusulkan SKTP. Kemudian Dinas Pendidikan Kabupaten Gowa memastikan lagi data pendidik telah valid untuk mengusulkan SKTP pendidik terbit di Dirjen GTK melalui Sim-Tun. Setelah SKTP terbit, maka Dinas Pendidikan menyalurkan Tunjangan Pendidik ke nomor rekening masing-masing pendidik yang telah diterbitkan SKTP-nya.

3) Jangka Waktu Pelayanan

Jangka waktu pelayanan dari proses data pendidik sudah valid di Dapodik sekolah hingga pihak Dinas Pendidikan menyalurkan tunjangan pendidik kepada pendidik yang telah diterbitkan SKTP ke nomor rekening pendidik yang bersangkutan itu memiliki jangka waktu penyelesaian yaitu 14 hari kerja.

4) Biaya/Tarif Pelayanan

Biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus atau memperoleh pelayanan dari penyelenggaraan yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan dari pihak

organisasi. Biaya/tarif pelayanan yang ditetapkan dan diterapkan oleh Dinas Pendidikan Gowa adalah gratis atau tidak dipungut biaya.

5) Produk Pelayanan

Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk layanan yang dihasilkan oleh Dinas Pendidikan Kabupaten Gowa di Bidang Pembinaan Pendidik dan Kependidikan pada penyaluran pendidik yaitu produk administrasi yang diberikan dan diterima oleh pendidik dan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang ditetapkan pada SOP yaitu informasi tentang data pendidik, data pendidik penerima tunjangan, dana tunjangan dan form laporan tunjangan. Dana tunjangan berupa tunjangan yang diberikan sebesar satu kali gaji pokok, tunjangan sebesar Rp1.500.000/bulan (Non PNS) serta mendapatkan tambahan penghasilan sebanyak Rp250.000/bulan dan setiap penerima tunjangan dipotong pajak berdasarkan golongan dan Pajak BPJS sebanyak 1%..

6) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Organisasi penyelenggara pelayanan wajib membuat mekanisme pengelolaan pengaduan. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan baik secara tertulis maupun lisan yang bisa di akses melalui online atau offline. Pengaduan, saran dan masukan melalui online bisa di akses dengan Whatsapp, E-mail, Website, Instagram, atau melalui aplikasi SPAN Lapor. Kemudian pengaduan, saran dan masukan dengan offline bisa melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Dinas Pendidikan Kabupaten Gowa ataupun langsung disampaikan ke Bidang Pembinaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan (Bidang PTK) Dinas Pendidikan Kabupaten Gowa.

b. Kepuasan Layanan

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi di Dinas Pendidikan Kabupaten Gowa terkhusus di bidang Pembinaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan telah memenuhi kualitas pelayanan dan tergolong cukup memuaskan. Pada bidang ini juga telah memenuhi sarana dan prasarana seperti laptop/komputer, printer, papan informasi, dan alat penunjang

lain yang digunakan dalam melakukan pelayanan. Pegawai juga telah memberikan pelayanan yang maksimal dan telah memberikan layanan secara cepat dan tepat.

B. Pembahasan

a. Komponen Standar Pelayanan Tunjangan Pendidik

1) Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Persyaratan pelayanan merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi dalam proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa Dinas Pendidikan Kabupaten Gowa akan memberikan pelayanan berupa penyaluran tunjangan pendidik kepada pendidik yang telah memenuhi syarat untuk diberikan pelayanan. Persyaratan tersebut dibagi atas dua yakni tunjangan untuk pendidik yang bersertifikasi dan tunjangan tambahan untuk yang belum bersertifikasi. Persyaratan untuk pendidik

yang bersertifikasi adalah dengan mengisi data-data yang ada di 64 Dapodik masing-masing sekolah, setelah semua data di Dapodik sekolah telah dinyatakan valid maka SKTP pendidik akan terbit. Setelah SKTP tersebut terbit, maka Dinas Pendidikan akan segera memproses penyaluran tunjangan pendidik.

Temuan di atas sejalan dengan PP (Peraturan Pemerintah) No. 74 Tahun 2008 Tentang Guru, dijelaskan bahwa tunjangan profesi diberikan kepada guru yang memenuhi persyaratan sebagai berikut: (1) memiliki satu atau lebih sertifikat pendidik yang telah diberi nomor registrasi, (2) memenuhi beban kerja sebagai guru minimal 24 jam tatap muka, (3) mengajar sebagai guru pada satuan pendidikan yang memiliki izin operasional dari pemerintah atau pemerintah daerah, (4) pendidikan yang sesuai dengan peruntukan sertifikat pendidik yang dimilikinya, (5) tidak terikat sebagai pegawai tetap pada instansi selain satuan pendidikan tempat bertugas (Andayani & Suyanto, 2016).

2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan adalah proses yang harus dilalui pendidik selaku penerima pelayanan untuk mendapatkan jasa pelayanan tunjangan pendidik di Dinas Pendidikan Kabupaten Gowa pada Bidang Pembinaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan.

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan didapatkan bahwasanya mekanisme pelayanan penyaluran tunjangan pendidik mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP) dimana Dinas Pendidikan akan memproses penyaluran tunjangan pendidik yaitu dengan sekolah melakukan 65 pemuktakhiran data dan status data pendidik pada Dapodik, kemudian pendidik wajib memastikan data yang diinput pada Dapodik telah benar atau valid, apabila terdapat kesalahan pada penginputan data maka pendidik bisa melakukan perbaikan data sebelum SKTP terbit. Kemudian Bidang Pendidik dan Tenaga Kependidikan memastikan lagi data pendidik telah valid untuk mengusulkan SKTP pendidik terbit di Dirjen GTK melalui Sim-Tun. Setelah SKTP terbit, maka Dinas Pendidikan siap

menyalurkan Tunjangan Pendidik ke nomor rekening masing-masing pendidik yang telah diterbitkan SKTP-nya melalui bank penyalur setelah bidang Pembinaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan menghitung pajak dari tunjangan pendidik dan diverifikasi oleh Bidang Keuangan dan Pemda mengeluarkan surat perintah membayar dan terbit Surat Perintah Pencairan Dana.

Temuan di atas sejalan dengan pandangan Tambunan (2013) bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) pada dasarnya adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional standar yang ada di dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa semua keputusan dan tindakan, serta penggunaan fasilitas-fasilitas proses yang dilakukan oleh orang-orang di dalam organisasi yang merupakan anggota organisasi agar berjalan efektif, efisien, konsisten, standar dan sistematis (Mulyadi, 2014)

3) Jangka Waktu Pelayanan

Jangka waktu pelayanan adalah jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan mulai dari dilengkapinya persyaratan teknis dan administrasi hingga selesainya suatu

proses pelayanan. Hasil penelitian menemukan bahwa waktu penerimaan tunjangan pendidik dibagi atas empat tahap dalam sebulan yaitu:

- Tri wulan pertama : januari – maret
- Tri wulan kedua : april – juni
- Tri wulan ketiga : juli – september
- Tri wulan keempat : oktober – desember

Bidang Pembinaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan akan melakukan pelayanan apabila SKTP pendidik tersebut telah terbit dengan waktu pelayanan satu hingga dua minggu dan prosesnya bisa lebih cepat dari itu apabila semua prosesnya berjalan lancar dengan waktu 1-5 hari proses pelayanan. Namun, yang membuat pelayanan tersebut lama apabila SKTP pendidik belum terbit atau terdapat kesalahan pada penginputan data karena pendidik harus memeriksa dan mengisi kembali data di Dapodik sekolah.

Temuan di atas sejalan dengan (Pedoman Standar Pelayanan, 2014) dalam menghitung waktu, perlu betul-betul memperhatikan baik prosedur yang mengatur hubungan dengan pengguna layanan, maupun prosedur hubungan antar petugas. Hal ini didukung oleh penelitian

yang dilakukan oleh (Arnas, 2018) bahwa pelayanan yang baik apabila tidak diiringi dengan kedisiplinan para pegawai, tentunya akan mengurangi tingkat kepuasan para pengguna layanan. Salah satu bentuk kedisiplinan yang dimaksudkan adalah ketepatan waktu pegawai dalam melayani pengguna jasa.

4) Biaya/Tarif

Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatakan bahwa biaya/tarif pelayanan adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima pelayanan dalam mengurus dan memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

Hasil penelitian menemukan bahwa Dinas Pendidikan melakukan pelayanan dengan biaya/tarif yang digunakan dalam pelayanan tunjangan pendidik adalah gratis atau tidak dipungut biaya dan dana untuk penyaluran tunjangan pendidik disalurkan langsung ke masing-masing pendidik tanpa melalui Dinas Pendidikan.

5) Produk Pelayanan

Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Proses identifikasi produk pelayanan dapat dilakukan berdasarkan keluaran (output) yang dihasilkan dari setiap tahap pelayanan.

Output pada pelayanan untuk penyaluran tunjangan pendidik di bidang Pembinaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan adalah pelayanan jasa administrasi dimana pelayanan tersebut pendidik memperoleh tunjangan profesi sebesar satu kali gaji pokok berdasarkan pangkat atau golongan, bagi non PNS tapi bersertifikasi mendapatkan tunjangan sebesar Rp1.500.000/bulan dan tunjangan tambahan penghasilan sebesar Rp250.000,00 setiap bulan bagi pendidik yang belum bersertifikasi serta setiap penerima tunjangan dipotong pajak berdasarkan golongan dan Pajak BPJS sebanyak 1% yang telah diverifikasi oleh Bidang Keuangan di Dinas Pendidikan Kabupaten Gowa. Hasil ini sesuai dengan Permendiknas Nomor 72 tahun 2008, diberikan tunjangan profesi sebesar Rp1.500.000,00 setiap bulan, sampai dengan guru yang bersangkutan memperoleh jabatan fungsional guru.

Berdasarkan Permendiknas dan hasil penelitian di lapangan dapat disimpulkan bahwa produk pelayanan pada bidang Pembinaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan di Dinas Pendidikan Kabupaten Gowa dalam tunjangan pendidik adalah pelayanan jasa administrasi yang diberikan oleh pihak dinas dan diterima oleh pendidik telah sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan pada Standar Operasional Prosedur (SOP) yaitu informasi tentang data pendidik, data pendidik penerima tunjangan, SKTP guru penerima tunjangan, dana tunjangan, dan form laporan tunjangan.

6) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Organisasi penyelenggara pelayanan wajib membuat mekanisme pengelolaan pengaduan. Bentuk-bentuk pengelolaan pengaduan ini digunakan antara lain: penyediaan kotak saran, sms, portal pengaduan dalam website, dan penyediaan petugas penerima pengaduan.

Hasil penelitian menemukan bahwa Dinas Pendidikan Kabupaten Gowa telah memiliki sarana dan prasarana Dinas

Pendidikan Kabupaten Gowa memiliki sarana dan prasarana untuk pengaduan, saran dan masukan baik melalui online maupun offline yaitu whatsapp, email, website, instagram, atau melalui aplikasi SPAN Lapor serta bisa dengan melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Dinas Pendidikan Kabupaten Gowa atau langsung disampaikan ke Bidang Pembinaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan Dinas Pendidikan Kabupaten Gowa dan Dinas Pendidikan Kabupaten Gowa juga menindaklanjuti setiap pengaduan, saran ataupun masukan yang berasal dari penerima layanan.

Hal ini sejalan dengan dengan Peraturan Daerah Kabupaten Gowa Nomor 3 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pasal 39 ayat (1), yang berbunyi: Pemerintah Daerah wajib menyusun mekanisme penanganan pengaduan dan menyediakan sarana pengaduan, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan (Penyelenggaraan Pelayanan Publik, 2015) Lebih lanjut dalam menindaklanjuti pengaduan telah ditetapkan pada pasal 40 ayat (2) bahwa proses penanganan

pengaduan dilakukan oleh penyelenggara melalui:

- a) Konfirmasi dan klarifikasi;
- b) Penelitian dan pemeriksaan; dan
- c) Pelaporan hasil penelitian dan pemeriksaan.

b. Kepuasan Pelayanan

Tolak ukur keberhasilan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan. Sementara tingkat kepuasan penerima layanan akan diperoleh jika penerima mendapatkan jenis pelayanan sesuai dengan yang mereka harapkan. Hasil penelitian menemukan bahwa pendidik yang melakukan pelayanan untuk tunjangan pendidik merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan walaupun terdapat beberapa permasalahan terkait dengan waktu pelayanan yang menyebabkan pelayanan menjadi terhambat.

Hasil penelitian ini juga sesuai dengan kepuasan pelayanan menurut Philip Kotler yang telah memenuhi unsur wujud fisik, daya tanggap, kepercayaan, empati, dan keyakinan (Arnas, 2018).

Berdasarkan teori dan penelitian terdahulu dapat disimpulkan bahwa Dinas Pendidikan Kabupaten Gowa tidak mempunyai alasan sedikit pun untuk tidak berorientasi pada kepuasan pendidik atau yang menerima pelayanan secara total. Bahkan kepuasan inilah yang dapat dijadikan barometer dalam mengukur keberhasilan dalam pelayanan. Untuk mencapai hal ini, Dinas Pendidikan Kabupaten Gowa tidak boleh menghindari prinsip pelayanan dilakukan sepenuh hati.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti berterima kasih kepada orang tua tercinta saya Bahtiar dan Kartini, beliau adalah orang tua hebat yang kumiliki yang mengajarkan saya kesabaran dan kekuatan sehingga saya bisa bertahan sampai sejauh ini. Dan kakak-kakak saya serta teruntuk keluarga atas segala doa dan dukungannya.

Secara khusus, penulis menghanturkan penghargaan dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Syamsurijal Basri, S.Pd, M.Pd selaku

pembimbing satu dan Irmawati, S.Pd, M.Pd selaku pembimbing dua yang telah meluangkan waktunya memberikan bimbingan, arahan, dorongan, serta semangat kepada penulis. Semoga Allah SWT melimpahkan Rahmat dan Hidayah-Nya kepada kita semua.

Penghargaan dan ucapan terima kasih setinggi-tingginya, tak lupa penulis hanturkan kepada:

1. Prof. Dr. Ir H. Husain Syam, M.PT, IPU., ASEAN eng. selaku rektor Universitas Negeri Makassar.
2. Dr. Abdul Saman, M.Si Kons, selaku Dekan, Dr. Mustafa, M.Si selaku Wakil dekan I, Dr. Pattaufi, M.Si., selaku Wakil Dekan II dan Dr. H. Ansar M.Si selaku Wakil Dekan III FIP UNM. Beliau yang telah memberikan layanan akademik, administrasi, kemahasiswaan selama proses pendidikan dan penyelesaian studi.
3. Dr. Ed Faridah, ST., M.Sc selaku jurusan Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Makassar.
4. Bapak dan Ibu dosen jurusan Administrasi Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan,

- Universitas Negeri Makassar yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama duduk dibangku perkuliahan.
5. Jamaluddin, S.Pd selaku staf tata usaha jurusan Administrasi Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Makassar yang senantiasa membantu penulis dalam proses administrasi akademik.
 6. Dosen serta pegawai/tata usaha Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Makassar yang telah memberikan berbagai macam ilmu serta pengetahuan, layanan akademik serta administrasi sehingga penulis dapat menyelesaikan studinya dengan lancar.
 7. Bapak Taufiq Mursad, S.T Kepala Dinas Pendidikan Kabupaten Gowa serta para pegawai dan pendidik & tenaga kependidikan yang senantiasa memberikan izin dan meluangkan waktunya untuk membantu peneliti dalam melaksanakan penelitian.
 8. Diri saya sendiri, yang telah mampu kooperatif dalam mengerjakan tugas akhir ini. Terimakasih karena selalu berpikiran positif ketika keadaan sempat tidak berpihak, dan selalu berusaha mempercayai diri sendiri hingga akhirnya diri saya mampu membuktikan bahwa saya bisa mengandalkan diri sendiri.
 9. Mahasiswa Administrasi Pendidikan angkatan 2018, tekhususnya pada teman tidur saya Dian Amaliah Nur, Fira Ilfia Siska dan Kasmira telah membantu, menemani, mendengar segala keluh kesah dan juga curhatan peneliti, serta teman-teman tercinta Sri Ningsi, A.Cita Aulia Selmita, Nur Fadillah Febrianti, Suci Susanto, Dewi Lestari Syam, dan Dian Hasyim atas segala kebersamaannya dalam melewati masa perkuliahan dikala suka maupun duka, dan semua teman-teman dan ketua Br18ht yang telah membantu Peneliti dan teman-teman AP 03 yang belum sempat peneliti sebutkan. Terima kasih atas cerita kampus kita selama kurang lebih 4 tahun lamanya.
 10. Kepada kakanda-kakanda senior yang senantiasa memberikan motivasi dan dukungannya kepada peneliti untuk semangat dalam menyelesaikan pendidikan.

11. Rekan-rekan kampus mengajar dan magang di Kampus Merdeka yang telah memberikan peneliti cerita dan pengalaman yang luar biasa.
12. Seluruh pihak serta teman-teman yang tidak sempat penulis sebutkan namanya satu persatu. Hal ini tidak mengurangi rasa terima kasihku atas segala bantuannya.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

- a. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang Analisis Pelayanan Penyaluran Tunjangan Pendidik pada Bidang Pembinaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan di Dinas Pendidikan Kabupaten Gowa baik melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi maka diperoleh kesimpulan bahwa: a. komponen standar pelayanan penyaluran tunjangan pendidik: (1) Dinas Pendidikan Kabupaten Gowa akan memberikan pelayanan berupa penyaluran tunjangan pendidik kepada pendidik yang telah memenuhi syarat untuk diberikan pelayanan (2) tunjangan pendidik akan segera disalurkan apabila

SKTP pendidik telah diterbitkan (3) proses penyaluran pendidik paling cepat 1-5 hari dari mulai diterbitkannya SKTP pendidik dan paling lama prosesnya hingga 14 hari (4) pelayanan yang dilakukan tidak memungut biaya dari pendidik yang melakukan pelayanan dan dana tunjangan pendidik langsung disalurkan oleh pusat tanpa melalui Dinas Pendidikan (5) pendidik mendapatkan jasa pelayanan administrasi berupa mendapatkan SKTP, tunjangan profesi sebesar satu kali gaji pokok, tunjangan tambahan sebesar Rp250.000,00/bulan, dan potongan pajak BPJS 1% (6) sarana dan prasarana untuk pengaduan, saran dan masukan berupa *whatsapp*, *email*, *website*, *instagram*, aplikasi SPAN Lapor atau bisa datang langsung ke Dinas Pendidikan Kabupaten Gowa.

- b. Pendidik merasa cukup puas dengan pelayanan yang didapatkan walaupun terdapat kendala waktu pelayanan yang menyebabkan pelayanan menjadi terhambat.

B. Saran

1. Bagi Dinas Pendidikan, diharapkan agar lebih meningkatkan pelayanan terhadap pendidik dan tenaga kependidikan, selain daripada itu, disarankan agar sarana dan prasarana diperbaharui atau lebih ditingkatkan lagi seperti ruangan agar diberikan loket informasi untuk setiap bidang dan memperluas atau memperbanyak tempat duduk di ruang tunggu. Hal ini dimaksudkan agar pendidik dan tenaga kependidikan selaku penerima jasa lebih terarah dalam mendapatkan pelayanan serta pendidik dan tenaga kependidikan merasa nyaman saat menunggu layanan.
2. Bagi pendidik dan tenaga kependidik, diharapkan perlu lebih memperhatikan kelengkapan data administrasinya agar terciptanya pelayanan yang lancar sehingga kepuasan terhadap pelayanan semakin meningkat.

DAFTAR RUJUKAN

Arnas, I. (2018). *Studi Tentang Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Di Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Wajo* [UIN ALAUDDIN

MAKASSAR].

http://repositori.uinalauddin.ac.id/14934/1/Irwan_Arnas_20300114001.pdf

Andayani, C. K., &Suyanto, T. (2016). Pemanfaatan Tunjangan Profesi Pendidik Oleh Guru Smp Negeri Di Kota Blitar. *Pemanfaatan Tunjangan Profesi Pendidik Oleh Guru*, 4(3), 1691-1705.

Jamaluddin, J., Salam, R., Yunus, H., & Akib, H. (2017). Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Pendidikan Provinsi Sulawesi Selatan. *Jurnal Ad'ministrare*, 4(1), 25 <https://doi.org/10.2685/ja.v4il.3443>.

Moleong, L. (2006). *Metode Penelitian Kualitatif* (Edisi Revi). Remaja Rosda Karya.

Mulyadi. (2014). Karakteristik Prosedur Dalam Suatu Pelayanan. In *Universitas Islam Indonesia* (Vol. 8).

Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Bisnis* (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, R & D). ALFABETA.