

**RESPONSIVITAS KANTOR KEMENTERIAN AGAMA DALAM
PELAYANAN PENGURUSAN KENAIKAN PANGKAT FUNGSIONAL GURU
DI KABUPATEN KUANTAN SINGINGI TAHUN 2022**

Oleh: Cinta Nabila

Dosen Pembimbing: Dr. Wazni, S.IP, M.Si

Jurusan Ilmu Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya Jalan H.R Soebrantas Km. 12,5 Simpang Baru Pekanbaru 2829

Telp/Fax: 076163277

ABSTRACT

In this study, there are several problematic phenomena that were raised in 2022 in the responsiveness of the Ministry of Religion in the service of managing the promotion of functional teachers in Kuantan Singingi Regency, namely, first, a decrease in the number of functional teacher promotions in the Ministry of Religion of Kuantan Singingi in 2022 from the previous year, there were complaints from teachers regarding the service of managing functional promotions at the Office of the Ministry of Religion of Kuantan Singingi, and there were 36 teachers who made complaints on the questionnaire on the performance of teacher promotion services at the Office of the Ministry of Religion of Kuantan Singingi. From the above phenomena, the purpose of this study is to determine the responsiveness of the Ministry of Religion in the service of managing the promotion of functional teachers in Kuantan Singingi Regency in 2022.

This research is descriptive research with a Pqualitative approach. The types of data are primary data and secondary data, primary data is obtained directly from informants. Meanwhile, secondary data is data that supports or strengthens primary data. Data collection techniques were carried out by means of interviews and documentation.

The results of this study indicate that there are complaints from teachers who have not been promoted, namely 36 complaints were obtained from the 2022 teacher promotion questionnaire. These complaints were facilitated in the form of a questionnaire, although still through Google Form which was distributed through the Whatsapp group, but the Kuansing Ministry of Religion should prioritize technological innovation in the form of a complaint website to facilitate data obtained in real time. The Kuansing Ministry of Religion has not fully realized efforts to reduce existing complaints, there is already an SOP in the complaint handling flow, but no points were found for handling complaints by the Kuansing Ministry of Religion, so there has been no transparency of solutions and responses that have been present for these complaints.

Keywords: *Responsiveness, Public Service, Promotion of Functional Teachers.*

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Di Indonesia memiliki banyak jenis pelayanan publik yang disediakan oleh instansi pemerintah diantaranya berkaitan pada pemenuhan hak hak sipil serta kebutuhan dasar penduduk, salah satunya yaitu pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Kementerian Agama yaitu pelayanan kenaikan pangkat fungsional guru dilingkungan Kementerian Agama yang dimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia No. 550 Tahun 2022 tentang pemberian kuasa pengangkatan, pemindahan dan pemberhentian Pegawai Negeri Sipil pada kementerian agama dimana memuat ketetapan “Memberikan kuasa pengangkatan, pemindahan dan pemberhentian Pegawai Negeri Sipil pada Kementerian Agama kepada pejabat sesuai dengan ketentuan sebagaimana tercantum dalam

lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan ini”.

Salah satu Kementerian Agama yang melaksanakan pelayanan kenaikan pangkat fungsional Pegawai Negeri Sipil (PNS) guru yaitu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi, dimana salah satu fungsi Kementerian Agama Kuansing yang telah tercatat dalam rencana strategis tahun 2020-2024 pada laporan akuntabilitas kinerja instansi pemerintahan Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi tahun 2022. Terkait kenaikan pangkat fungsional pada guru di lingkungan Kementerian Agama telah di tetapkan dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) No. 07/SOP/2022 yang dibuat tanggal 02 Februari 2022, berikut adalah Standar Operasional Prosedur (SOP) mengenai SOP mutasi kenaikan pangkat:

Tabel 1. Standar Operasional Prosedur Kenaikan Pangkat Fungsional Guru Kementerian Agama Kuansing Tahun 2022

Aktivitas	Pelaksana		Mutu Baku		
	1	2	Persyaratan/ Perlengkapan	Waktu	Output
Membuat daftar pegawai yang akan naik pangkat	Kepegawaian		Database Kepegawaian	2 Jam	Daftar kepegawaian yang akan naik pangkat
Pegawai menyiapkan bahan naik pangkat dan menyerahkan kesubbag TU	Pegawai yang akan naik pangkat		1. SKP2 Tahun Terakhir; 2. Karpeg; 3. SK KP terakhir; 4. SK Jabatan (jika menjabat) 5. Lulus Ujian dinas bagi Go. II ke III; 6. Penetapan angka kredit (PAK) bagi pejabat fungsional 7. STTPP Diklatpim; 8. Surat pernyataan pelantikan	2 Hari	Berkas kenaikan pangkat
Memeriksa kelengkapan bahan kenaikan pangkat	Kepegawaian		Berkas kenaikan pangkat	2 Jam	Berkas kenaikan pangkat lengkap
Mengisi nota usul	Kepegawaian		Berkas kenaikan pangkat	2 Jam	Terisinya nota usul
Membuat surat	Kepegawaian	Kawil	Nota usul	1 Jam	Surat pengantar

pengantar dari kepegawaian yang ditujukan ke Kanwil					
Mengirim bahan kenaikan pangkat ke Kanwil	Kepegawaian		Surat pengantar, nota usul & berkas kenaikan	1 Hari	Surat pengantar, nota usul & berkas kenaikan pangkat terkirim ke Biro Kepegaiwan

Sumber: Standar Operasional Prosedur No. 07/SOP/2022 Tentang Kenaikan Pangkat, 2022.

Dari SOP diatas terlihat bahwa terdapat 6 aktivitas yang menjadi perhatian kantor Kementerian Agama Kuansing yaitu Membuat daftar pegawai yang akan naik pangkat, Pegawai menyiapkan bahan naik pangkat dan menyerahkan kesubbag TU, Memeriksa kelengkapan bahan kenaikan pangkat, Mengisi nota usul, Membuat surat pengantar dari kepegawaian yang ditujukan ke Kanwil, dan Mengirim bahan kenaikan pangkat ke Kanwil, dengan beberapa persyaratan yang harus dipenuhi dalam waktu yang telah ditentukan. Tahapan tahapan ini diperlukan untuk menunjang kecepatan berkas guru yang akan naik pangkat untuk diproses oleh Kantor Wilayah Kemenag, BKN dan lain sebagainya.

Terkait SOP diatas, telah di keluarkan Surat Dinas dari Kementerian Agama Republik Indonesia Kantor Wilayah Kemneterian Agama Provinsi Riau Nomor B-3103/Kw.04.1/3/Kp.07.1/11/2021 tentang penilaian DUPAK Periode

Januari 2022 dan Usul Kenaikan Pangkat Periode 01 April 2022 kepada Kepala Kantor Kemenag Kab/Kota Se-Provinsi Riau, surat ini ditujukan untuk mempercepat penialian serta usul kenaikan pangkat yang memuat 9 poin utama, dimana dalam hal kenaikan pangkat Kementerian Agama Kab/Kota Se-Provinsi Riau memiliki waktu 18 Hari untuk menilai serta memeriksa kelengkapan kenaikan pangkat agar tidak terjadi keterlambatan yang mengakibatkan proses kenaikan pangkat menjadi terhambat dan gagal.

Kabupaten Kuantan Singingi memiliki permasalahan pada angka kenaikan pangkat, dimana memiliki persentase dan angka paling tinggi guru yang tidak naik pangkat pada tahun 2022 yang menjadi penunjang peneliti untuk menjadikan Kantor Kementerian Agama Kuansing sebagai objek penelitian, berikut adalah data tabel perbandingan dan persentase kenaikan pangkat jabatan guru di Lingkungan Kantor Kementetrian Agama Se-Provinsi Riau Tahun 2022:

Tabel 2. Perbandingan dan Persentase Kenaikan Pangkat Fungsional Guru di Lingkungan Kantor Kementetrian Agama Se-Provinsi Riau Tahun 2022

No.	Kementerian Agama Kab/Kota di Provinsi Riau	Jumlah yang mengajukan kenaikan pangkat	Jumlah yang tidak berhasil naik pangkat	Persentase yang tidak naik pangkat
1.	Kabupaten Kuantang Singingi	45	36	80
2.	Rokan Hulu	48	38	79,16
3.	Dumai	39	29	74,35

4.	Pelalawan	18	11	61,11
5.	Indragiri Hulu	42	25	59,52
6.	Siak	36	20	55,55
7.	Bengkalis	75	41	54,66
8.	Pekanbaru	156	84	53,84
9.	Rokan Hilir	25	13	52
10.	Indragiri Hilir	87	42	48,27
11.	Kampar	93	43	46,23
12.	Meranti	20	9	45

Sumber: Kantor Kementerian Agama Kuantan Singingi, 2022.

Dari tabel diatas terlihat bahwa Kabupaten Kuantan Singingi memiliki jumlah persentase kenaikan pangkat fungsional guru paling tinggi dibanding Kabupaten/ Kota lain di Provinsi Riau, dimana jumlah yang mengajukan kenaikan pangkat yaitu 45 Orang dan yang tidak berhasil naik pangkat yaitu 36 orang dengan persentase 80% yang tidak berhasil naik pangkat. Angka diatas menunjukkan bahwa perbandingan yang mengajukan kenaikan pangkat dengan yang berhasil hanya 9 orang, sehingga angka pengajuan banyak namun yang

tidak berhasil juga banyak yang mengakibatkan persentase menunjukan diatas 50%. Pada tahun 2022 peneliti menemukan beberapa masalah terkait responsivitas kantor Kementerian Agama dalam pelayanan kenaikan pangkat fungsional guru di Kabupaten Kuantan Singingi tahun 2022, dimana pada tahun 2022 angka kenaikan pangkat fungsional guru mengalami penurunan dari tahun sebelumnya, berikut tabel perbandingan pada tahun 2020, 2021, dan 2022.

Tabel 3. Perbandingan Jumlah Guru yang Melakukan Pengurusan Naik Pangkat Dengan Guru yang Naik Pangkat di Lingkungan Kementerian Agama Kuantan Singingi pada Tahun 2020, 2021, Dan 2022

No.	Tahun	Jumlah Guru Yang Melakukan Pengurusan Kenaikan pangkat fungsional	Jumlah Guru Yang Naik Pangkat	Total yang Tidak Naik Pangkat	Persen (%) Berhasil naik pangkat
1.	2020	23	14	9	60,86
2.	2021	26	21	5	80,76
3.	2022	45	9	36	20

Sumber: Kantor Kementerian Agama Kuantan Singingi, 2022.

Dari tabel diatas terlihat bahwa jumlah PNS guru yang melakukan pengurusan kenaikan pangkat paling terbanyak pada tahun 2022 diantara tahun 2020 dan 2021 yaitu sebesar 45 guru, namun angka guru yang berhasil naik pangkat mengalami penurunan pada tahun 2022 dibanding tahun sebelumnya

yaitu hanya 9 guru dengan total persentase yang paling rendah diantaranya sebesar 20%. Dari penurunan angka tersebut diadakanya pertemuan oleh Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi yaitu Bapak Drs. H. Efrion Efni, M.Ag dengan menghadirkan

seluruh guru dibawah naungan Kementerian Agama mulai dari pengawas madrasah dan PAI, kepala madrasah dan seluruh guru dengan status PNS, dengan pokok pembahasan mengenai permasalahan kenaikan pangkat fungsional guru yang mengalami penurunan serta penyampaian keluhan terhadap sistem kenaikan pangkat fungsional guru.

Untuk mendapatkan data mengenai keluhan guru dalam pengurusan kenaikan pangkat fungsional tersebut, peneliti menemukan data

angket tahun 2022 yang memuat data jumlah guru yang tidak naik pangkat serta keluhan guru mengenai pelayanan pengurusan kenaikan pangkat fungsional guru di lingkungan Kementerian Agama Kuantang Singingi, dengan total keluhan mengenai pelayanan sebanyak 36 keluhan dari 36 guru yang tidak mengalami kenaikan pangkat pada tahun 2022, yang berarti bahwa keseluruhan guru yang tidak naik pangkat merasa tidak puas atas pelayanan di kantor Kementerian Agama Kuantan Singingi dengan uraian sebagai berikut.

Tabel 4. Keluhan Pengguna Layanan (PNS Guru) Terhadap Pelayanan Pengurusan Pangkat Fungsional di Kantor Kementerian Agama Kuantan Singingi Tahun 2022

No.	Keluhan Pengguna Layanan (Guru yang Mengurus Kenaikan Pangkat)	Jumlah
1.	Lambatnya Pelayanan	8
2.	Kurangnya Informasi Dan Komunikasi yang Diberikan Mengenai Berkas yang Diserahkan oleh Pengguna Layanan	10
3.	Kurangnya Sosialisasi Mengenai Pemberkasan dan Syarat Syarat	5
4.	Kurangnya Trasparansi Mengenai Waktu Serta Proses Pemberkasan	6
5.	Belum Diadakannya Digitalisasi Pelayanan Agar Memudahkan Pendaftaran	7
Total		36

Sumber: Kantor Kementerian Agama Kuantan Singingi, 2022.

Dari tabel diatas terlihat bahwa terdapat 5 poin yang menjadi keluhan para pengguna jasa mengenai pelayanan kenaikan pangkat fungsional guru pada kantor Kementerian Agama Kuansing, dimana terdapat 8 keluhan mengenai lambatnya pelayanan, 10 keluhan mengenai kurangnya informasi dan komunikasi yang diberikan mengenai

berkas yang diserahkan oleh pengguna layanan, 5 keluhan mengenai kurangnya sosialisasi mengenai pemberkasan dan syarat syarat, 6 keluhan tentang kurangnya transparansi mengenai waktu serta proses pemberkasan, dan terakhir terdapat 7 keluhan tentang belum diadakannya digitalisasi pelayanan agar memudahkan pendaftaran.

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan fenomena yang dikemukakan di atas, maka penulis

tertarik untuk menarik rumusan masalah yaitu: *“Bagaimana responsivitas kantor Kementerian Agama dalam pelayanan*

pengurusan kenaikan pangkat fungsional guru di Kabupaten Kuantan Singingi tahun 2022

C. TUJUAN PENELITIAN

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah: “Untuk mengetahui responsivitas kantor Kementerian Agama dalam pelayanan pengurusan kenaikan pangkat fungsional guru di Kabupaten Kuantan Singingi tahun 2022”.

D. KERANGKA TEORI

a. Responsivitas

Responsivitas pelayanan publik adalah kemampuan organisasi untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, menyusun prioritas kebutuhan, dan mengembangkannya ke dalam berbagai program pelayanan. Responsivitas mengukur daya tanggap organisasi terhadap harapan, keinginan dan aspirasi, serta tuntutan warga pengguna layanan. Tujuan utama pelayanan publik adalah memenuhi kebutuhan masyarakat (need and affair public). Karena public interest atau kepentingan publik merupakan “tanggungjawab” atau responsibility pemerintah (Sadhana, 2018). Untuk melihat responsivitas suatu pelayanan publik dapat dilakukan pengukuran melalui :

1. Terdapat tidaknya keluhan pengguna jasa selama satu tahun terakhir
2. Sikap aparat birokrasi dalam merespon keluhan pengguna jasa
3. Penggunaan keluhan dari pengguna jasa sebagai refrensi bagi perbaikan penyelenggara pelayanan di masa mendatang
4. Standar Operasional Prosedur dalam Menanggapi Keluhan Pengguna Jasa (Dwiyanto, 2021).

b. Pelayanan Publik

Menurut Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan

dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atau barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik. Pelayanan publik diartikan sebagai “pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Mursyidah & Choiriyah, 2020). Parasuraman, Berry, Zeithaml (1990:26), menyederhanakan sepuluh dimensi kualitas pelayanan tersebut menjadi lima dimensi yang disebut dengan SERVQUAL (kualitas pelayanan) sebagai berikut:

1. Tangibles (berwujud),
2. Reliability (kehandalan),
3. Responsiveness (daya tanggap),
4. Assurance (jaminan),
5. Emphaty (empati), (Sulistiyowati, 2018).

E. METODE PENELITIAN

1. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk mendapatkan data atas penemuan-penemuan yang sesuai dengan kebutuhan penelitian. Penelitian kualitatif menghasilkan data deskriptif berupa ucapan, tulisan, dan perilaku yang diamati. Menurut Moleong mengutarakan bahwa penelitian kualitatif adalah sebuah penelitian yang menggunakan pendekatan yang bermaksud untuk memahami sebuah fenomena, tentang apa yang dilakukan oleh subjek penelitian, baik berupa perilakunya, tindakan dan lain-lainya yang di interpretasikan dalam bentuk kata kata seperti deskripsi (Sahir, 2021).

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif, penelitian dengan jenis deskriptif merupakan penelitian yang menganalisis dan menghasilkan data yang berbentuk tulisan, ucapan

serta tindakan dan perilaku orang-orang yang diamati (Nasution, 2023).

2. Lokasi Penelitian

Berdasarkan kebutuhan penelitian seperti yang dipaparkan diatas, maka peneliti menetapkan lokasi penelitian adalah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi. Berdasarkan data yang didapat bahwasanya kenaikan pangkat Pegawai Negeri Sipil jabatan fungsional guru di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi tergolong rendah dibandingkan dengan kabupaten lainnya di Provinsi Riau pada tahun 2022.

3. Jenis Data

Dalam memperoleh informasi terkait keterangan dan data data yang diperlukan penulis mendapatkan 2 (dua) jenis data beserta sumber sebagai berikut:

a. Data Primer

Data primer yang digunakan peneliti dalam penelitian ini meliputi dokumen-dokumen yang dikumpulkan oleh peneliti, serta hasil wawancara dengan informan. Untuk menjaga keabsahan data yang diperoleh, peneliti terlebih dahulu menyusun pertanyaan-pertanyaan terkait penelitian, bertujuan untuk menjawab seluruh pertanyaan penelitian.

b. Data Sekunder

Sumber Dalam penelitian ini peneliti memperoleh data sekunder dari berbagai sumber antara lain adalah sebagai berikut:

1. Jumlah kenaikan pangkat fungsional guru di Kantor Kementerian Agama Provinsi Riau tahun 2022.
2. Jumlah kenaikan pangkat fungsional guru di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi tahun 2020-2022.
3. Tugas pokok dan fungsi pegawai pengelola kenaikan pangkat di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi.
4. Bentuk layanan yang diberikan pegawai pengelola kenaikan pangkat di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi.
5. Standar operasional prosedur kenaikan pangkat fungsional guru di lingkungan Kementerian Agama Kuantan Singingi
6. Buku dan jurnal
7. Situs resmi Kementerian Agama.

4. Sumber Data

a. Informan

Adapun informan yang akan diwawancarai dalam penulisan ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 5. Informan Penelitian

No.	Jabatan	Nama
1.	Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi	Drs. H. Efrion Efni, M.Ag
2.	Kepala Sub Bagian Tata Usaha Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi	H. Bakhtiar, S.Ag.,MH
3.	Pelaksana-Analisis SDM Aparatur (Sub. Bagian Tata Usaha Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi)	Asyunit, S.Ag
4.	Pelaksana-Analisis Penyuluhan dan Layanan Informasi (Sub. Bagian Tata Usaha Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi)	Rispirianto, S.Kom
5.	Pengguna Layanan (Guru di Lingkungan Kementeria Agama	1. Hermidawati (Guru MA Babussalam Benai)

	Kuantan Singingi yang tidak berhasil naik pangkat pada tahun 2022)	2. Doriani (Guru MTsN 4 Kuansing) 3. Rianita (MTsN 2 Kuansing) 4. Sulasih (MTsS Sirojuthilibin Simpang Raya) 5. Tri Anggraini (MAN 1 Kuansing)
6.	Guru yang Berhasil Naik Pangkat di Lingkungan Kementerian Agama Kuantan Singingi Tahun 2022	1. Yusmarina 2. Sesriani

Sumber: Data Olahan Penulis, 2023.

5. Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Wawancara adalah pertemuan dua orang atau lebih untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan sebagai makna dalam topik tertentu.

b. Dokumentasi

Dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variabel berupa catatan, transkrip, buku-buku, surat kabar, majalah, agenda dan lain lain. Dokumentasi digunakan untuk melengkapi data yang diperoleh dari hasil wawancara yang bersumber dari dokumen dan rekaman.

6. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan adalah kualitatif karena data yang diperoleh selain data berupa tulisan juga berbentuk keterangan dari hasil wawancara antara peneliti dengan informan. Setelah mengumpulkan data kemudian peneliti menganalisis, mendeskripsikan data dan menarik sebuah kesimpulan. Analisis data kualitatif adalah upaya untuk mengungkapkan makna dari data penelitian dengan cara mengumpulkan data sesuai klasifikasi tertentu, teknik analisis data dalam analisis kualitatif memiliki empat tahap yaitu pengumpuln data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Sugiyono, 2019).

F. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Responsivitas Kantor Kementerian Agama dalam

Palayanan Pengurusan Kenaikan Pangkat Fungsional Guru di Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2022

a. Terdapat Tidaknya Keluhan Pengguna Jasa Selama Satu Tahun Terakhir

Kualitas terdapat keluhan dari pengguna layanan dalam hal ini guru di lingkungan Kementerian Agama kuansing pada tahun 2022, dimana telah dijabarkan 5 poin mengenai keluhan guru dalam melakukan pelayanan kenaikan pangkat fungsional yaitu keluhan mengenai lambatnya pelayanan, keluhan mengenai kurangnya informasi dan komunikasi yang diberikan, keluhan mengenai kurangnya sosialisasi mengenai pemberkasan dan syarat syarat, keluhan tentang kurangnya transparansi mengenai waktu serta proses pemberkasan dan terakhir terdapat keluhan tentang belum diadakannya digitalisasi pelayanan. Hal ini merupakan penyebab salah satu angka kenaikan pangkat pada tahun 2022 mengalami penurunan dratis dari tahun 2021.

Keluhan tersebut dirangkum dalam bentuk angket keluhan pada tahun 2022, yang dimana menjadi bahan pertimbangan perbaikan pelayanan kenaikan pangkat pada bagian TU agar angka kenaikan pangkat menjadi semakin bertambah dan naik ditahun berikutnya sesuai tugas dan fungsi dari Sub.Bagian Tata Usaha Kemenag Kuansing yaitu terpenuhinya hak hak pegawai pada kenaikan pangkat. Diharapkan juga keluhan tersebut dapat

dikaji dan dibuktikan dengan angka kenaikan pangkat yang semakin meningkat, keluhan yang semakin berkurang dan kesejahteraan pegawai semakin baik.

b. Sikap Aparat Birokrasi dalam Merespon Keluhan Pengguna Jasa

Kecepatan Kementerian Agama Kuantan Singingi khususnya pada Sub. Bagian Tata Usaha tempat layanan kenaikan pangkat berlangsung dalam hal menanggapi keluhan guru sudah dilaksanakan demi terwujudnya pemenuhan hak hak pegawai, yang dimana keluhan tersebut difasilitasi berupa angket yang bebas diisi oleh para guru di lingkungan Kemenag Kuansing walaupun masih melalui *Google Form* yang disebar melalui grup *Whatsapp*, setelah itu data angket diklasifikasikan menggunakan Microsoft Excel sebagai bahan kajian oleh Kasubag dan Kepala Kemanag Kuansing, dari data tersebutlah nanti akan di review serta dicari solusi secara berkala agar pada tahun berikutnya tidak tersejadi keluhan serupa dan angka kenaikan pangkat menjadi meningkat di lingkungan Kementerian Agama Kuantan Singingi.

Namun dalam mengumpulkan bahan keluhan agar lebih efektif dan efisien, sebaiknya Kemenag Kuansing lebih mengedepankan inovasi teknologi berupa website keluhan seperti yang telah diterapkan di beberapa instansi atau lembaga. Hal ini agar memudahkan pengelompokan keluhan dan data yang didapat secara real time dan tidak memerlukan waktu lagi untuk merekap seperti yang dilakukan oleh Sub Bagian Kemanag Kuansing sehingga data tersebut nantinya bisa dipertanyakan keasliannya mengingat sudah ada pemindahan dari respon *google form* ke *microsoft excel*.

c. Penggunaan Keluhan dari Pengguna Jasa Sebagai Referensi bagi Perbaikan Penyelenggara Pelayanan di Masa Mendatang

Pengguna jasa dalam hal ini guru di lingkungan Kemenag Kuansing sebagai referensi perbaikan penyelenggaraan pelayanan di masa mendatang masih belum dijalankan secara sempurna, dimana masih banyak poin keluhan yang belum terealisasi dengan baik, hal ini tentu tidak selaras dengan Restra yang telah dirancang untuk pemenuhan hak hak pegawai. Kementerian Agama Kuansing sudah melakukan tahap pengumpulan namun belum sepenuhnya merealisasikan upaya upaya untuk menekan keluhan yang ada. Mengenai solusi yang dihadirkan, baru terdapat 2 solusi yang direalisasikan oleh kantor Kementerian Agama Kuantan Singingi yaitu: menghadirkan bagian kepegawaian dari kanwil kemenag provinsi untuk hadir di pertemuan kenaikan pangkat agar bisa memberikan informasi dan berkomunikasi langsung dengan pegawai yang akan mengurus kenaikan pangkat dan bekerja sama dengan yayasan universitas di Kuansing untuk memudahkan pembuatan karya tulis ilmiah yang mana menjadi salah satu syarat kenaikan pangkat jabatan fungsional guru.

d. Standar Operasional Prosedur dalam Menanggapi Keluhan Pengguna Jasa

Terdapat koordinasi internal antara Kepala Sub Bagian Tata Usaha dengan Kepala Kementerian Agama dalam menanggapi keluhan guru mengenai pelayanan kenaikan pangkat, dalam hal ini dilakukan penelaahan terlebih dahulu oleh Kasubag TU untuk memahami serta menganalisis keluhan yang ada agar memiliki komunikasi yang searah ketika pendistribusian kepada Kepala Kemanag. Namun dalam prosedur ini, peneliti tidak menemukan adanya poin poin penanganan keluhan oleh Kemenag Kuansing, sehingga belum dijumpai transparansi solusi serta tanggapan yang telah hadir untuk keluhan tersebut, sedangkan ketika telah terdapat desain prosedur pengelolaan

keluhan, harus diimbangi dengan hasil dari kelola kemenag terhadap keluhan tersebut, sehingga dapat mengetahui jika keluhan tersebut tidak hanya ditanggapi dengan bukti lapor saja tapi juga terdapat bukti realisasi atas penyelesaian keluhan tersebut.

G. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap responsivitas Kantor Kementerian Agama dalam pelayanan pengurusan kenaikan pangkat fungsional guru di Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2022, maka dapat disimpulkan bahwa dalam menggunakan teori responsivitas terdapat beberapa temuan peneliti dalam Kantor Kementerian Agama Kuansing yaitu memang terdapat keluhan dari guru yang mengusulkan naik pangkat yaitu sebanyak 45 keluhan yang dimana data tersebut didapati dari google form yang disebarkan peneliti ke seluruh guru yang mengajukan kenaikan pangkat guru tahun 2022.

Dalam hal menanggapi keluhan guru sudah terlaksana tetapi hanya sebatas mengumpulkan guru di pertemuan bersama Kepala Kantor Kemenag Kuansing dan mengumpulkan keluhan guru dengan google form, belum ada tindak lanjut dari hal tersebut. Kantor Kementerian Agama Kuansing sudah melakukan tahap pengumpulan namun belum sepenuhnya merealisasikan upaya upaya untuk menekan keluhan yang ada, peneliti tidak menemukan bukti konkrit dari Kementerian Agama, sehingga belum terdapat kepastian akan keluhan sudah direspon dan dijadikan perbaikan pelayanan untuk kedepannya. Sudah terdapat SOP dalam alur penanganan keluhan, namun tidak ditemukan adanya poin poin penanganan keluhan oleh Kemenag Kuansing, sehingga belum dijumpai transparansi solusi dan tanggapan untuk keluhan tersebut..

H. SARAN

Berdasarkan kesimpulan diatas,

maka saran yang peneliti ajukan berupa saran, yaitu:

1. Kepada Kementerian Agama Kuantan Singingi diharapkan adanya pengadaan website resmi laporan keluhan agar memudahkan dalam pengelolaan data secara *real time*.
2. Kepada Kepala Sub. Bagian Tata Usaha Kemenag Kuansing diharapkan mampu merealisasikan solusi yang hadir atas keluhan para guru terhadap layanan kenaikan pangkat, karena penilaian pelayanan tidak hanya tentang masyarakat namun tentang siapa yang menggunakan jasa.
3. Kepada Bagian analisis SDM Aparatur dan analisis penyuluhan dan layanan informasi diharapkan membuat data terkait keluhan yang sudah terselesaikan dan yang masih tertunda, agar memudahkan dalam pengecekan dikemudian hari mengenai tanggapan keluhan.
4. Kepada Kepala Kementerian Agama Kuantan Singingi diharapkan mampu melakukan monitoring dan evaluasi setiap tahunnya terkait pemasalahan kenaikan pangkat dan keluhan yang sudah di tanggapi oleh Sub Bagian Tata Usaha untuk perbaikan kualitas layanan.
5. Kepada Kementerian Agama Kuantan Singingi diharapkan mampu menciptakan inovasi dari teknologi yang ada, agar dapat memudahkan informasi mengenai persyaratan, pengumpulan berkas dan informasi lainnya mengenai kenaikan pangkat.

I. DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Dwiyanto, A. (2021). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. Yogyakarta: Ugm Press, 1-433.
- Mursyidah, L., dan Choiriyah, I.U. (2020). Manajemen Pelayanan Publik. Jawa Timur: Umsida Press, 1-112.
- Nasution, Dr. Abdul Fattah. (2023).

- Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: CV. Harfa Creative, 1-184.
- Sahir, Syafrida Hafni. (2021). Metodologi Penelitian. Yogyakarta: Penerbit Kbm Indonesia, 1-83.
- Sadhana, Dr. Kridawati. (2018). Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik. Malang: Citra Malang, 1-378.
- Sugiyono, Dr. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Penerbit Alfabeta, 1-334.
- Sulistiyowati, Wiwik. (2018). Kualitas Layanan: Teori Dan Aplikasinya, Sidoarjo: Umsida Press, 1-182.
- 2002 Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 99 Tahun 2000 Tentang Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil.
- Surat Dinas dari Kementerian Agama Republik Indonesia Kantor Wilayah Kemneterian Agama Provinsi Riau Nomor B-3103/Kw.04.1/3/Kp.07.1/11/2021 tentang penilaian DUPAK Periode Januari 2022 dan Usul Kenaikan Pangkat Periode 01 April 2022 kepada Kepala Kantor Kemenag Kab/Kota Se- Provinsi Riau.
- Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

**PERATURANDANPERUNDANG -
UNDANGAN**

- Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia No. 550 Tahun 2022 Tentang Pemberian Kuasa Pengangkatan, Pemindahan Dan Pemberhentian Pegawai Negeri Sipil Pada Kementerian Agama.
- Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun

SUMBER LAINNYA

- Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintahan Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2022.
- Standar Operasional Prosedur (SOP) No. 07/SOP/2022 Tentang Kenaikan Pangkat.