JEMSI: Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi
E-ISSN: 2686-5238
P-ISSN: 2686-4916
https://dinastirev.org/JEMSI dinasti.info@gmail.com +62 811 7404 455
DOI: https://doi.org/10.38035/jemsi.v7i6
https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/
Received: 22 Mei 2026 | **Revised:** 6 Juli 2026 | **Accepted:** 9 Juli 2026

Evaluasi Kualitas Pelayanan Bagian Umum dan keuangan Dalam Mendukung Layanan Administrasi Kepegawaian

Aldina Farmawati[1], Iwan Kurniawan Subagja[2], Azis Hakim[3]
[1]Universitas Krisnadwipayana, Jakarta, Indonesia, aldinafarmawati88@gmail.com
[2]Universitas Krisnadwipayana, Jakarta, Indonesia, iwankurniawan@unkris.ac.id
[3]Universitas Krisnadwipayana, Jakarta, Indonesia, dr_azishakim@yahoo.co.id

Corresponding Author: aldinafarmawati88@gmail.com

Abstract: *This study examines the quality of service provided by the General and Finance Division in supporting effective personnel administration, following the provisions and regulations issued by relevant agencies or units within the personnel department of the Secretariat of the Directorate General of Teachers and Education Personnel, Ministry of Primary and Secondary Education. This study employed a qualitative research approach. This qualitative research specifically focused on the use of a case study method. The main focus of this study is the evaluation of the quality of service provided by the General and Finance Division in supporting personnel administration services at the Secretariat of the Directorate General of Teachers and Education Personnel, Ministry of Primary and Secondary Education. The informants in this study were the Head of the General and Finance Division and the General and Finance Division staff. The background of this study was the evaluation of the quality of service provided by the General and Finance Division in supporting personnel administration services at the Secretariat of the Directorate General of Teachers and Education Personnel, Ministry of Primary and Secondary Education. Data collection techniques used in this study included literature review, observation, and interviews uses the interactive model by Miles and Huberman was used to analyze the data. The research results indicate that the evaluation of the service quality of the General and Finance Section in Supporting Personnel Administration Services of the Secretariat of the Directorate General of Teachers and Education Personnel at the Ministry of Primary and Secondary Education has been running optimally. With the digital ecosystem developed by the Ministry of Primary and Secondary Education, the General and Finance Section has become more accountable, reducing bureaucratic red tape, and ensuring that all administrative rights for educators are distributed in a timely manner.*

Keywords: *Evaluation, Service Quality, Personnel Administration.*

Abstrak: Penelitian ini meneliti kualitas pelayanan Bagian Umum dan Keuangan dalam mendukung administrasi kepegawaian yang baik mengikuti ketentuan dan peraturan yang telah dikeluarkan oleh instansi atau unit yang relevan di lingkungan organisasi di kepegawaian Sekretariat Direktorat Jenderal Guru Dan Tenaga Kependidikan Kementerian Pendidikan Dasar Dan Menengah. Penelitian ini menggunakan pendekatan pendekatan kualitatif *(qualitative*

research). Penelitian kualitatif ini secara spesifik lebih diarahkan pada penggunaan metode studi kasus. Pembahasan utama dalam penelitian ini adalah Evaluasi Kualitas Pelayanan Bagian Umum dan Keuangan Dalam Mendukung Layanan Administrasi Kepegawaian Sekretariat Direktorat Jenderal Guru Dan Tenaga Kependidikan Kementerian Pendidikan Dasar Dan Menengah. Informan dalam penelitian ini adalah kepala Bagian Umum dan Keuangan, dan Staf Bagian Umum dan Keuangan. Latar belakang kegiatan dalam penelitian ini adalah Evaluasi Kualitas Pelayanan Bagian Umum dan Keuangan Dalam Mendukung Layanan Administrasi Kepegawaian Sekretariat Direktorat Jenderal Guru Dan Tenaga Kependidikan Kementerian Pendidikan Dasar Dan Menengah. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah Studi Pustaka, observasi, dan Wawancara dengan menggunakan model interaktif oleh Miles dan Huberman untuk menganalisis data hasil penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa evaluasi kualitas pelayanan Bagian Umum dan Keuangan Dalam Mendukung Layanan Administrasi Kepegawaian Sekretariat Direktorat Jenderal Guru Dan Tenaga Kependidikan Kementerian Pendidikan Dasar Dan Menengah sudah berjalan optimal, dengan ekosistem digital yang dibangun oleh Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah ini, kualitas Bagian Umum dan Keuangan menjadi lebih akuntabel, memangkas birokrasi yang panjang, dan memastikan setiap hak administrasi kepegawaian tenaga pendidik dapat disalurkan secara tepat waktu.

Kata Kunci: Evaluasi, Kualitas Pelayanan, Administrasi Kepegawaian.

PENDAHULUAN

Administrasi yang teratur menjadi salah satu yang dibutuhkan dalam dunia pendidikan. Dengan adanya administrasi yang baik maka menunjang keberlangsungan kegiatan pendidikan yang baik pula. Administrasi terbungkus dalam manajemen Bagian Umum dan Keuangan yang di kelola tiap-tiap lembaga pendidikan (Razaq, 2020). Secara kualitatif, pelayanan administrasi di Indonesia masih menjadi masalah yang membutuhkan perhatian dan penyelesaian lebih lanjut. Dapat dengan mudah dilihat di mana-mana bahwa berbagai tuntutan terhadap layanan publik menjadi tanda ketidakpuasan masyarakat sehari-hari.

Zein & Septiani (2023) mengartikan Administrasi sebagai Bagian Umum dan Keuangan. Bagian Umum dan Keuangan adalah kegiatan yang berkaitan dengan pencatatandan penyimpanan data dan informasi. Administrasi sebagai Bagian Umum dan Keuangan memiliki peran penting dalam kelancaran kegiatan organisasi. Kegiatan Bagian Umum dan Keuangan yang baik membantu organisasi untuk mengelola data dan informasi dengan baik, sehingga dapat mengambil keputusan yang tepat. Menurut Saleh (2016), pelayanan administrasi kepegawaian adalah aspek layanan publik yang masih sering menjadi perhatian, baik dalam konteks pelayanan kepada pelanggan internal maupun eksternal. Pelayanan yang diselenggarakan oleh unit administrasi kepegawaian melibatkan nasib banyak Pegawai Negeri Sipil (PNS). Menurut Saleh (2016), pelayanan administrasi penting karena terdapat kebutuhan dan hak-hak yang terus berkembang dari pegawai. Kebutuhan ini terus berkembang seiring dengan berjalannya proses pelayanan; dengan kata lain, setelah satu jenis kebutuhan terpenuhi melalui pelayanan, kemungkinan muncul kebutuhan baru yang perlu dipenuhi.

Argumentasi dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan Bagian Umum dan Keuangan dalam mendukung administrasi kepegawaian yang baik mengikuti ketentuan dan peraturan yang telah dikeluarkan oleh instansi atau unit yang relevan di lingkungan organisasi. Dengan mengikuti ketentuan dan peraturan yang ada berdampak pada kualitas pelayanan Bagian Umum dan Keuangan dalam mendukung administrasi kepegawaian. Namun, jika kualitas pelayanan Bagian Umum dan Keuangan dalam mendukung administrasi kepegawaian tersebut tidak sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang telah ditetapkan mengakibatkan turunnya kualitas layanan itu sendiri. Dengan demikian peran Bagian Umum dan Keuangan

sangat mempengaruhi kualitas pelayanan dalam mendukung administrasi kepegawaian Sekretariat Direktorat Jenderal Guru Dan Tenaga Kependidikan Kementerian Pendidikan Dasar Dan Menengah.

Menurut pengertian bahasa, Echols dan Shadly (dalam Thoha, 2003) mengemukakan bahwa "kata evaluasi berasal dari bahasa inggris evaluation yang berarti penilaian atau penaksiran." Menurut pengertian istilah, Thoha (2003) mengatakan bahwa "evaluasi merupakan kegiatan yang terencana untuk mengetahui keadaan sesuatu objek dengan menggunakan instrumen dan hasilnya dibandingkan dengan tolok ukur untuk memperoleh kesimpulan." Secara umum, Cross (dalam Sukardi, 2005) berpendapat bahwa "evaluasi merupakan proses yang menentukan kondisi, dimana suatu tujuan telah tercapai." Hal ini dijelaskan lagi oleh Sukardi (2015), bahwa definisi tersebut menerangkan secara langsung bahwa evaluasi merupakan proses mendapatkan informasi dan memahami serta mengkomunikasikan hasil informasi tersebut kepada pemangku keputusan.

Sejalan dengan itu, Arikunto dan Jabar (2004) mengatakan bahwa evaluasi adalah kegiatan untuk mengumpulkan informasi tentang bekerjanya sesuatu yang selanjutnya informasi tersebut digunakan untuk menentkan alternatif yang tepat dalam mengambil sebuah keputusan. Arifin (2009), mengartikan evaluasi sebagai suatu proses bukan suatu hasil (produk). Hasil yang diperoleh dari kegiatan evaluasi adalah kualitas sesuatu, baik yang menyangkut tentang nilai atau arti, sedangkan kegiatan untuk sampai pada pemberian nilai dan arti itu adalah evaluasi. Membahas evaluasi berarti mempelajari bagaimana proses pemberian pertimbangan mengenai kualitas sesuatu. Gambaran kualitas yang dimaksud merupakan konsekuensi logis dari proses evaluasi yang dilakukan. Proses tersebut dilakukan secara sistematis dan berkelanjutan dalam arti terencana sesuai dengan prosedur oleh prinsip serta dilakukan secara terus menerus. Hal tersebut selaras dengan Wirawan (2011), yang berpendapat bahwa salah satu tujuan dari evaluasi adalah mengumpulkan informasi, mengukur kinerja, dan menilai manfaat mengenai objek evaluasi yang berkaitan dengan indikator, tujuan, atau standar dalam objek evaluasi

Dari beberapa pengertian dapat disimpulkan bahwa evaluasi sifatnya luas, evaluasi dapat dilakukan meliputi dua aspek yaitu kuantitatif dan kualitatif. Dimana melaksanakan pengukuran terhadap suatu kinerja, dalam hal ini lebih bersifat mengukur kuantitas dari pada kerja sedangkan penilaian menunjukan pada segi kualitas, jadi evaluasi berkaitan dengan keduanya yaitu pengukuran dan penilaian dimana pengukuran yang sifatnya kuantitatif dan penilaian bersifat kualitatif. Dan evaluasi juga merupakan kegiatan untuk mengumpulkan informasi tentang bekerjanya sesuatu, yang selanjutnya informasi tersebut digunakan untuk menentukan alternatif yang tepat dalam mengambil suatu keputusan.

Kualitas (*quality*) adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Kita dapat mengatakan bahwa penjual telah menghantarkan kualitas ketika produk atau jasanya memenuhi atau melebihi ekspektasi pelanggan (Kotler dan Keller, 2009).

Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. (Tjiptono, 2008).

Dimensi kualitas pelayanan dimana setiap pelayanan yang di tawarkan memilki beberapa aspek yang dapat digunakan untuk mengetahui tingkat kualitasnya, lima indikator kualitas pelayanan yaitu:

1. Bukti fisik (*tangible*)

Menurut Lupiyoadi (2008) Bukti fisik (*tangible*) adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukan eksistensi kepada pihak eksternal. Penampilan, sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik seperti transportasi (armada), Perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawai. Fasilitas fisik yang lengkap dan memadai akan membuat pelanggan merasa puas dan nyaman dalam menggunakan pelayanan tersebut.

2. Empati (*Emphaty*)
   Empati (*Emphaty*) dengan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan untuk memenuhi kebutuhan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Apabila penilaian pelanggan untuk perhatian dari perusahaan sangat baik maka akan berdampak pada kepuasan pelanggan setelah menggunakan jasa yang diberikan.
3. Kehandalan (*Reliability*)
   Keandalan (*Reliability*) yaitu kemampuan suatu perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan dan sikap yang simpatik. Kehandalan juga merupakan salah satu elemen yang harus diperhatikan, karena kemampuan dalam memberikan pelayanan terbaik akan membuat pelanggan merasa puas dengan kinerja perusahaan.
4. Daya tanggap (*Responsiveness*)
   Daya tanggap (*Responsiveness*) suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada konsumen dengan menyampaikan informasi yang jelas sehingga *responsiveness* dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas jasa yang diberikan. Daya tanggap/ketanggapan yang diberikan oleh perusahaan dengan baik akan meningkatkan kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan. Dalam implementasinya daya tanggap meliputi kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan cepat dan tanggap dalam menangani transaksi serta penanganan keluhan pelanggan.
5. Jaminan (*Asurance*)
   Jaminan (*Asurance*) adalah pengetahuan, kesopanansantuan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para konsumen kepada perusahaan. Yaitu meliputi kemampuan karyawan atas pengetahuannya terhadap produk secara tepat, keramahtamahan, perhatian dan kesopanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan, sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau pun keraguan. Pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan dapat menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Jaminan atau assurance merupakan pengetahuan dan kemampuan karyawan untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri konsumen dalam membeli jasa yang ditawarkan. Oleh karena itu *assurance* sangatlah penting karena melibatkan persepsi konsumen terhadap resiko ketidakpastian yang tinggi terhadap kemampuan penyedia jasa.

Dalam mewujudkan tujuan organisasi yang ditetapkan sebelumnya, Bagian Umum dan Keuangan memiliki tugas yang harus dilaksanakan. Setiap staf Bagian Umum dan Keuangan dapat mengembangkan tugas yang diberikan sesuai dengan kompetensi dan kebutuhan organisasi. Di antara tugas-tugas tersebut adalah sebagai berikut:

1. Menyusun rencana anggaran, mengelola pelaksanaan DIPA (Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran), dan melakukan verifikasi pertanggungjawaban keuangan.

2. Mengelola persuratan, kearsipan, pengadaan barang dan jasa, serta pemeliharaan fasilitas kantor.
3. Mencatat, menginventarisasi, dan melaporkan asset Barang Milik Negara.
4. Menyiapkan kebutuhan administrasi yang diperlukan oleh pimpinan organisasi.
5. Mengumpulkan dan menyimpan data secara terstruktur dan dalam satu penyimpanan sehingga dapat diakses dengan mudah, cepat, dan tepat.

Menurut (FN. Rohmah, 2019) Dalam Bagian Umum dan Keuangan, terdapat ciri-ciri yang menjadi penanda suatu kegiatan itu termasuk ke dalam serangkaian Bagian Umum dan Keuangan, di antara ciri-ciri tersebut adalah sebagai berikut:

1. Bersifat pelayanan Maksudnya Bagian Umum dan Keuangan memiliki kegiatan melayani segala bentuk pekerjaan operatif untuk tercapaianya tujuan organisasi. Bagian Umum dan Keuangan sebagai kegiatan pelayanan menyesuaikan dengan tujuan setiap lembaga yang dilayani sehingga kegiatan mencapai hasil yang diinginkan secara maksimal.
2. Bersifat merembes ke seluruh bagian organisasi Merembes ke seluruh bagian organisasi adalah peran Bagian Umum dan Keuangan sangat dibutuhkan dalam semua bidang organisasi termasuk di dalamnya pelaksanaan fungsi-fungsi organisasi.
3. Dikerjakan oleh semua stakeholder dalam organisasi Dalam organisasi, kegiatan Bagian Umum dan Keuangan tidak hanya menjadi tugas pokok dari staf Bagian Umum dan Keuangan. Pimpinan organisasi sebagai top management juga memiliki kewenangan menggerakkan seluruh kinerja pegawai dalam hal ketatausahaan.

Sehubungan dengan Bagian Umum dan Keuangan yang memiliki sifat melayani dan dikerjakan oleh bagian administrasi, maka bentuk kegiatan, bidang dan garapan ditentukan oleh organisasi atau lembaga itu sendiri. Selain itu, ciri lainnya yang menonjol adalah penggunaan kertas dan alat tulis pada setiap kegiatannya. Oleh karena itu, dalam Bahasa Inggris, kegiatan Bagian Umum dan Keuangan sering disebut dengan istilah *paper work* (pekerjaan kertas).

Administrasi Kepegawaian dapat diartikan bermacam-macam yang salah satunya adalah sebagai suatu aturan tentang cara mengorganisasikan dan memperlakukan orang-orang bekerja, sedemikian rupa, sehingga mereka masing-masing akan memperoleh hasil yang sebesar-besarnya dari kemampuannya. Jadi memperoleh efisiensi yang maksimal untuk dirinya sendiri dan untuk kelompoknya, disamping juga untuk organisasi dimana mereka merupakan bagian dalam menentukan kemanjuan dan hasil-hasil yang optimal (Syafiie, 2007).

Pengertian lain yang dikemukakan oleh Moekijat dalam Kencana (2015) mendefinisikan administrasi kepegawaian sebagai keseluruhan urusan yang berhubungan dengan sumber-sumber manusia dalam organisasi dan segenap proses penggunaan tenaga manusia sejak penerimaan hingga pemberhentiannya. Jadi, ilmu administrasi kepegawaian adalah metode, objek, teori dan sistematikanya berkenaan dengan persoalan pegawai, penggunaan tenaga kerja, penerimaan hingga pembernetian pegawai dalam suatu organisasi atau instansi dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan. Suatu motto yang paling tepat untuk adminstrasi kepegawaian adalah “Menempatkan orang yang tepat pada posisi yang tepat” atau lebih dikenal dengan istilah “*the right man in the right place*”.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan pendekatan kualitatif *(qualitative research*). Penelitian kualitatif ini secara spesifik lebih diarahkan pada penggunaan metode studi kasus. Pembahasan utama dalam penelitian ini adalah Evaluasi Kualitas Pelayanan Bagian Umum dan Keuangan Dalam Mendukung Layanan Administrasi Kepegawaian Sekretariat Direktorat Jenderal Guru Dan Tenaga Kependidikan Kementerian Pendidikan Dasar Dan Menengah. Informan dalam penelitian ini adalah kepala Bagian Umum dan Keuangan, dan Staf Bagian Umum dan Keuangan. Latar belakang kegiatan dalam penelitian ini adalah Evaluasi Kualitas Pelayanan Bagian Umum dan Keuangan Dalam Mendukung Layanan Administrasi Kepegawaian Sekretariat Direktorat Jenderal Guru Dan Tenaga Kependidikan Kementerian

Pendidikan Dasar Dan Menengah. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah Studi Pustaka, observasi, dan Wawancara. Menggunakan model interaktif oleh Miles dan Huberman untuk menganalisis data hasil penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

a. Evaluasi Kualitas Pelayanan Bagian Umum dan Keuangan Dalam Mendukung Layanan Administrasi Kepegawaian Sekretariat Direktorat Jenderal Guru Dan Tenaga Kependidikan Kementerian Pendidikan Dasar Dan Menengah sudah berjalan optimal

1. Transformasi Digital
   Didorong oleh laporan institusi, Bagian Umum dan Keuangan secara bertahap berhasil mengintegrasikan sistem layanan berbasis teknologi untuk memangkas birokrasi manual. Bagian Umum dan Keuangan tidak lagi mengandalkan arsip fisik (kertas) karena proses bisnis beralih pada platform digital yang memusatkan data kepegawaian. Integrasi ini menghubungkan data dari Data Pokok Pendidikan (Dapodik Pusat) dengan berbagai sistem layanan internal. Proses pengurusan administrasi rutin seperti penilaian kinerja, mutasi pegawai, dan usulan Surat Keputusan (SK) tunjangan dilakukan secara digital. Pemrosesan otomatis ini mempercepat alur birokrasi, menekan kesalahan manusia (*human error*), dan mempersingkat waktu tunggu layanan
2. Sistem Informasi Terpadu
   Penggunaan portal resmi dari kementerian telah membantu mempercepat verifikasi data, mutasi, dan pengajuan administrasi pendidik. Sistem Informasi Terpadu di lingkungan Sekretariat Direktorat Jenderal Guru Dan Tenaga Kependidikan (Setditjen GTK) Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah telah mengubah tata kelola administrasi manual menjadi layanan yang cepat, transparan, dan akurat. Sistem ini menghilangkan silo data, memangkas birokrasi, dan memudahkan tenaga kependidikan dalam mengurus berbagai keperluan administrative.
3. Alur Layanan
   Alur layanan administrasi kepegawaian pada Sekretariat Jenderal GTK (Ditjen Guru dan Tenaga Kependidikan) Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah diselenggarakan secara terintegrasi dan berbasis digital untuk memastikan efisiensi birokrasi. Terdapat standar operasional prosedur (SOP) yang lebih terstruktur guna memperjelas durasi dan persyaratan administrasi bagi tenaga kependidikan.

Berdasarkan observasi dan hasil wawancara dengan informan penulis menyimpulkan Evaluasi Kualitas Pelayanan Bagian Umum dan Keuangan Dalam Mendukung Layanan Administrasi Kepegawaian Sekretariat Direktorat Jenderal Guru Dan Tenaga Kependidikan Kementerian Pendidikan Dasar Dan Menengah sudah berjalan optimal Dengan ekosistem digital yang dibangun oleh Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah ini, kualitas Bagian Umum dan Keuangan menjadi lebih akuntabel, memangkas birokrasi yang panjang, dan memastikan setiap hak administrasi kepegawaian tenaga pendidik dapat disalurkan secara tepat waktu.

b. Penghambat Evaluasi Kualitas Pelayanan Bagian Umum dan Keuangan Dalam Mendukung Layanan Administrasi Kepegawaian Sekretariat Direktorat Jenderal Guru Dan Tenaga Kependidikan Kementerian Pendidikan Dasar Dan Menengah.

1. Beban Kerja Pegawai.
   Rasio perbandingan antara jumlah petugas Bagian Umum dan Keuangan dan volume dokumen kepegawaian yang harus diproses masih belum seimbang. Volume tugas administrasi (seperti pengelolaan SK, mutasi, dan kenaikan pangkat) yang tinggi tidak diimbangi dengan jumlah pegawai, menyebabkan proses verifikasi sering kali

memakan waktu lama. Staf Bagian Umum dan Keuangan lebih berfokus pada penyelesaian tugas harian (*fire-fighting*), sehingga tidak memiliki alokasi waktu yang cukup untuk melakukan audit, evaluasi kepuasan, maupun perbaikan SOP. Beban yang tidak proporsional menurunkan konsentrasi pegawai dan memicu potensi kesalahan (*human error*) dalam pengolahan data kepegawaian.

2. Responsivitas dan Empati.
   Masih terdapat keluhan dari pengguna layanan terkait lamanya waktu tunggu (responsivitas) dan komunikasi yang kurang proaktif dari petugas saat terjadi kendala teknis pada sistem. Proses verifikasi berkas kepegawaian yang panjang sering kali membuat staf Bagian Umum dan Keuangan lambat dalam merespons pembaruan data atau kebutuhan administrasi pegawai. Tingginya waktu tunggu (*dwell time*) dalam penyelesaian usulan seperti kenaikan pangkat, mutasi, atau pensiun menurunkan nilai indeks kepuasan layanan Bagian Umum dan Keuangan. Petugas Bagian Umum dan Keuangan terkadang bersikap kaku atau administratif dan kurang memahami kendala teknis yang dihadapi oleh guru atau tenaga kependidikan di lapangan. Komunikasi yang buruk dan minimnya solusi alternatif bagi pegawai yang kesulitan melengkapi persyaratan akan menghambat terciptanya pelayanan publik yang inklusif dan solutif.
3. Kompetensi Sumber Daya Manusia
   Masih diperlukan peningkatan pelatihan (upskilling) bagi tenaga administrasi, khususnya dalam penguasaan aplikasi pengelolaan data kepegawaian terbaru. Kurangnya pemahaman teknis digitalisasi membuat penginputan data, pengurusan kenaikan pangkat, mutasi, hingga pensiun memakan waktu lebih lama dari estimasi. Pegawai dengan kompetensi terbatas sering kali terjebak pada zona nyaman rutinitas, sehingga enggan atau kesulitan menjalankan instrumen penilaian kinerja dan evaluasi standar Bagian Umum dan Keuangan.

Berdasarkan observasi dan hasil wawancara dengan informan penulis menyimpulkan faktor penghambat Evaluasi Kualitas Pelayanan Bagian Umum dan Keuangan Dalam Mendukung Layanan Administrasi Kepegawaian Sekretariat Direktorat Jenderal Guru Dan Tenaga Kependidikan Kementerian Pendidikan Dasar Dan Menengah Masih terdapat pegawai Bagian Umum dan Keuangan yang memerlukan peningkatan keterampilan teknis. Hal ini diperburuk oleh ketidakseimbangan antara volume beban kerja dan jumlah pegawai yang ada. Proses evaluasi terhambat oleh lambatnya adaptasi terhadap pembaruan sistem informasi, jaringan yang kurang stabil, serta data yang belum sepenuhnya terintegrasi antaraplikasi layanan kepegawaian.

c. Solusi mengatasi penghambat Evaluasi Kualitas Pelayanan Bagian Umum dan Keuangan Dalam Mendukung Layanan Administrasi Kepegawaian Sekretariat Direktorat Jenderal Guru Dan Tenaga Kependidikan Kementerian Pendidikan Dasar Dan Menengah

1. Digitalisasi dan Integrasi Sistem
   Memanfaatkan platform internal kementerian seperti Ruang GTK untuk mengelola data kepegawaian, memangkas birokrasi persuratan manual, dan mempercepat alur informasi. Memastikan sistem Bagian Umum dan Keuangan kepegawaian terhubung secara langsung dengan *database* pusat (seperti integrasi otomatis ke e-Kinerja BKN) guna mencegah duplikasi dan kesalahan data.
2. Peningkatan Kompetensi dan Kapasitas SDM
   Memberikan bimbingan teknis berkala bagi staf Bagian Umum dan Keuangan mengenai literasi digital, manajemen persuratan modern, dan pelayanan publik yang responsive. Memastikan seluruh aparatur memahami kebijakan kepegawaian terbaru agar respon terhadap perubahan prosedur birokrasi menjadi lebih cepat dan tepat.
3. Pembaruan SOP dan Evaluasi Kinerja

Melaksanakan evaluasi Standar Pelayanan (SP) secara rutin minimal setahun sekali untuk mengidentifikasi hambatan teknis di lapangan. Memangkas alur layanan administrasi yang berbelit-belit (misalnya dalam pengurusan mutasi, kenaikan pangkat, atau tunjangan) menjadi alur yang lebih ringkas dan transparan.

4. Optimalisasi Sarana dan Prasarana
   Memastikan ketersediaan jaringan internet yang stabil dan pembaruan perangkat keras (*hardware*) di unit Bagian Umum dan Keuangan Setjen GTK untuk mendukung operasional sistem digital. Membuka layanan aduan atau *helpdesk* khusus bagi para pegawai dan tenaga kependidikan untuk memfasilitasi kendala teknis dalam proses administrasi.

Berdasarkan observasi dan hasil wawancara dengan informan penulis menyimpulkan solusi Evaluasi Kualitas Pelayanan Bagian Umum dan Keuangan Dalam Mendukung Layanan Administrasi Kepegawaian Sekretariat Direktorat Jenderal Guru Dan Tenaga Kependidikan Kementerian Pendidikan Dasar Dan Menengah. Penerapan Sistem Informasi Manajemen dan kearsipan digital sangat krusial untuk mempercepat proses layanan kepegawaian seperti kenaikan pangkat, mutasi, dan pensiun. Ini memangkas waktu tunggu layanan, meminimalkan risiko kehilangan berkas, serta sejalan dengan transformasi birokrasi digital. Pelatihan rutin bagi staf Bagian Umum dan Keuangan perlu dilakukan agar penguasaan teknologi sistem kepegawaian semakin baik dan respons terhadap kebutuhan pegawai internal maupun eksternal lebih cepat (dimensi *responsiveness* dan *reliability*). Evaluasi wajib dilaksanakan secara berkala (minimal 1-2 kali dalam setahun) untuk mengukur capaian kinerja pelayanan berdasarkan pedoman standar publik yang ada. Hal ini bertujuan untuk mengidentifikasi hambatan dan melakukan perbaikan berkelanjutan pada alur birokrasi kepegawaian.

PEMBAHASAN

1. Dimensi *tangibles* (fasilitas)
   Penyediaan ruang layanan Bagian Umum dan Keuangan yang rapi, bersih, ber-AC, dan dilengkapi area tunggu yang nyaman bagi pegawai yang mengurus administrasi. Kelengkapan fasilitas pendukung kerja seperti komputer, printer, scanner, dan jaringan internet yang memadai untuk mempercepat pencetakan atau pemindaian berkas kepegawaian. Kerapian dan kesigapan petugas Bagian Umum dan Keuangan dalam berpenampilan dan melayani pemohon secara professional. Jaringan internet/intranet yang lancar dan mudah diakses oleh operator maupun pegawai untuk memperbarui profil dan riwayat kepegawaian secara mandiri. Adanya papan informasi alur pelayanan yang jelas, brosur petunjuk pengurusan berkas, dan ruang konsultasi yang privasinya terjaga.
2. *Reliability* (keandalan)
   SetSetditjen GTK berkomitmen untuk terus meningkatkan keandalan sistem administrasi guna meminimalisir kesalahan *(zero-defect)* dalam pemrosesan dokumen. Pemanfaatan sistem digital seperti *Digital Management System* (DMS) telah memangkas risiko kehilangan arsip fisik dan mempercepat proses mutasi hingga pengurusan pensiun secara presisi. Aplikasi pengelolaan kepegawaian terintegrasi terus diperbarui untuk memastikan keandalan alur kerja pelaporan kinerja. Pegawai Bagian Umum dan Keuangan di lingkungan GTK didorong untuk selalu menguasai SOP layanan publik agar mampu memberikan informasi yang tepat. Pelatihan internal secara berkala menjadi kunci untuk meningkatkan kecakapan teknis dan responsivitas staf Bagian Umum dan Keuangan dalam menyelesaikan keluhan. Pelaksanaan Bagian Umum dan Keuangan tunduk pada pedoman teknis pengelolaan administrasi untuk menjaga akuntabilitas dan keadilan.
3. *Responsiveness* (ketanggapan)
   Setditjen GTK telah menetapkan standar pelayanan yang jelas untuk berbagai keperluan Bagian Umum dan Keuangan, seperti penerbitan Angka Kredit (PAK) dan mutasi.

Ketanggapan dinilai dari seberapa cepat petugas merespons pengajuan berkas (seperti kenaikan pangkat atau sertifikasi). Masih terdapat evaluasi agar proses verifikasi di Biro Sumber Daya Manusia lebih singkat dan mengurangi birokrasi berbelit.

4. *Assurance* (jaminan)
   Layanan memiliki SOP (*Standar Operasional Prosedur*) baku yang menjadi pedoman penyelenggaraan. Petugas Bagian Umum dan Keuangan dipastikan memiliki kualifikasi teknis dan administratif yang relevan untuk melayani ASN dengan profesional. Seluruh data pribadi, riwayat kepangkatan, dan mutasi guru disimpan serta diproses secara aman.
5. *Empathy* (empati)
   Evaluasi dimensi empati Bagian Umum dan Keuangan Setjen GTK (Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah) berfokus pada pemberian perhatian personal, keramahan petugas, dan pemahaman mendalam terhadap kebutuhan setiap pegawai. Ini merupakan kunci utama dalam menciptakan layanan administrasi kepegawaian yang inklusif, solutif, dan bebas diskriminasi.

KESIMPULAN

1. Evaluasi Kualitas Pelayanan Bagian Umum dan Keuangan Dalam Mendukung Layanan Administrasi Kepegawaian Sekretariat Direktorat Jenderal Guru Dan Tenaga Kependidikan Kementerian Pendidikan Dasar Dan Menengah sudah berjalan optimal Dengan ekosistem digital yang dibangun oleh Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah ini, kualitas Bagian Umum dan Keuangan menjadi lebih akuntabel, memangkas birokrasi yang panjang, dan memastikan setiap hak administrasi kepegawaian tenaga pendidik dapat disalurkan secara tepat waktu.
2. Faktor penghambat Evaluasi Kualitas Pelayanan Bagian Umum dan Keuangan Dalam Mendukung Layanan Administrasi Kepegawaian Sekretariat Direktorat Jenderal Guru Dan Tenaga Kependidikan Kementerian Pendidikan Dasar Dan Menengah Masih terdapat pegawai Bagian Umum dan Keuangan yang memerlukan peningkatan keterampilan teknis. Hal ini diperburuk oleh ketidakseimbangan antara volume beban kerja dan jumlah pegawai yang ada. Proses evaluasi terhambat oleh lambatnya adaptasi terhadap pembaruan sistem informasi, jaringan yang kurang stabil, serta data yang belum sepenuhnya terintegrasi antaraplikasi layanan kepegawaian.
3. Solusi Evaluasi Kualitas Pelayanan Bagian Umum dan Keuangan Dalam Mendukung Layanan Administrasi Kepegawaian Sekretariat Direktorat Jenderal Guru Dan Tenaga Kependidikan Kementerian Pendidikan Dasar Dan Menengah. Penerapan Sistem Informasi Manajemen dan kearsipan digital sangat krusial untuk mempercepat proses layanan kepegawaian seperti kenaikan pangkat, mutasi, dan pensiun. Ini memangkas waktu tunggu layanan, meminimalkan risiko kehilangan berkas, serta sejalan dengan transformasi birokrasi digital. Pelatihan rutin bagi staf Bagian Umum dan Keuangan perlu dilakukan agar penguasaan teknologi sistem kepegawaian semakin baik dan respons terhadap kebutuhan pegawai internal maupun eksternal lebih cepat (dimensi *responsiveness* dan *reliability*). Evaluasi wajib dilaksanakan secara berkala (minimal 1-2 kali dalam setahun) untuk mengukur capaian kinerja pelayanan berdasarkan pedoman standar publik yang ada. Hal ini bertujuan untuk mengidentifikasi hambatan dan melakukan perbaikan berkelanjutan pada alur birokrasi kepegawaian.

Saran

1. Untuk mencapai layanan yang sepenuhnya optimal, Bagian Umum dan Keuangan Sekretariat Direktorat Jenderal Guru Dan Tenaga Kependidikan disarankan untuk terus memperkuat tata kelola kelembagaan, melakukan pemeliharaan rutin pada sistem, serta menambah pelatihan teknis bagi staf Bagian Umum dan Keuangan. Melakukan alih media (scan) untuk seluruh dokumen fisik kepegawaian ke dalam bentuk digital. Hal ini penting

untuk mencegah kehilangan data, memudahkan pencarian, dan menjamin keamanan data pribadi pegawai.

2. Menetapkan dan mempublikasikan estimasi waktu penyelesaian (*Service Level Agreement*) untuk setiap jenis layanan kepegawaian (misalnya: pengurusan cuti, SK kenaikan pangkat, atau pensiun). Menerapkan sistem tanda tangan elektronik (TTE) pada naskah dinas dan persuratan untuk mempercepat alur persetujuan tanpa bergantung pada kehadiran fisik pimpinan.
3. Mengadakan bimbingan teknis (Bimtek) berkala bagi staf Bagian Umum dan Keuangan mengenai manajemen kepegawaian modern, literasi digital, dan penggunaan sistem persuratan nasional. Memberikan pelatihan *Service Excellence* kepada seluruh petugas Bagian Umum dan Keuangan agar pelayanan bersifat lebih responsif, empati, dan solutif.

REFERENSI

Arifin, Zainal. (2009). Evaluasi Pembelajaran. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Arikunto, S., & Syarifudin, C. (2004). Evaluasi Program Pendidikan. Jakarta: Bumi Aksara.

Fandy Tjiptono. 2008. Strategi Pemasaran. Edisi III. Yogyakarta: CV. Andi Offset.

Februariyanti, H., Wibowo, J., & Razaq, J. (2020). Pendampingan Pengelolaan Data Monografi Berbasis Daring Guna Meningkatkan Transparasi Informasi pada Kelurahan di Kota Semarang. *Jurnal Penamas*, 4(1).

Fildzah Nurfadlilatur Rohmah, (2019). "Strategi Kepala Bagian Umum dan Keuangan Dalam Peningkatan Kinerja Tenaga Kependidikan Di Madrasah Tsanawiyah Negeri 4 Blitar

Kotler, Philip (2009). Manajemen Pemasaran. Indeks. Penerbit Erlangga. Jakarta.

Lupiyoadi, & Hamdani. (2008). Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi 2. Salemba. Empat.

Miftah, Thoha. (2003). Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya. Jakarta: PT. Raja Grafindo.

Miles, Matthew B. and A. Michael Huberman. (2005). Qualitative Data Analysis. (terjemahan). Jakarta: UI Press

Moekijat. (1999). Manajemen Sumber Daya Manusia (Manajemen Kepegawaian), Penerbit Mandar Maju. Bandung.

Saleh, A. R. (2016). *Materi Pokok Pengembangan Perpustakaan Digital*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.

Sukardi. (2015). Evaluasi Pendidikan: Prinsip dan Operasionalnya. Jakarta: Bumi Aksara.

Syafiie, Inu Kencana. (2007). Manajemen Pemerintahan. Jakarta: Perca.

Wirawan. (2011). *Evaluasi: Teori, Model, Standar, Aplikasi, dan Profesi. Jakarta: Rajawali Pers.*

Zein, M. H. M., & Septiani, S. (2023). Teori dan Kebijakan Pembangunan. Sada Kurnia Pustaka

Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah. 2025. Pedoman Layanan Kepegawaian dan Tata Naskah Kepegawaian di Lingkungan Kemendikdasmen. Jakarta: Kemendikdasmen.

Badan Kepegawaian Negara. (2025). Petunjuk Teknis Implementasi SIASN dan Layanan Digital Kepegawaian. Jakarta: BKN.