

**KUALITAS PELAYANAN *INPASSING* DOSEN TETAP  
YAYASAN DI LEMBAGA LAYANAN PENDIDIKAN  
TINGGI WILAYAH II PALEMBANG**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan  
Dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1  
Ilmu Administrasi Publik**



**Oleh:**

**TRI INDAH ATIKAH**

**NIM: 07011181621137**

**Konsentrasi Manajemen Publik  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

**2020**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul "*Kualitas Pelayanan Inpassing Dosen Tetap Yayasan Di Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II Palembang*" telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya pada tanggal 11 Agustus 2020.

Palembang, 11 Agustus 2020

Ketua

1. Prof. Dr. H. Slamet Widodo, MS., MM.  
NIP. 195811191985031003



Anggota

2. Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA.  
NIP. 198108272009121002



3. Drs. Mardianto, M.Si  
NIP. 196211251989121001



4. Ermanovida, S.Sos., M.Si.  
NIP. 196911191998032001

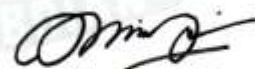


Mengetahui,  
Dekan FISIP

Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik

Prof. Dr. Kiagus Muhammad Sobri, M.Si  
NIP. 196311061990031001

Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA  
NIP. 198108272009121002



**HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI**

**KUALITAS PELAYANAN *INPASSING* DOSEN TETAP  
YAYASAN DI LEMBAGA LAYANAN PENDIDIKAN  
TINGGI WILAYAH II PALEMBANG**

**SKRIPSI**

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana S-1  
Ilmu Administrasi Publik

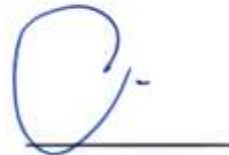
Oleh

**TRI INDAH ATIKAH**  
07011381621137

Telah Disetujui Oleh Dosen Pembimbing, Juni 2020

**Pembimbing I**

Prof. Dr. H. Slamet Widodo, MS., MM  
NIP. 195811191985031003



**Pembimbing II**

Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA  
NIP. 198108272009121002



## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **Motto**

“Kesabaran itu ada dua macam yaitu sabar atas sesuatu yang tidak kau inginkan dan sabar atas sesuatu yang kau ingin.”

(Ali bin Abi Thalib)

### **Persembahan :**

- 1. Untuk Ayah dan Ibu ku  
tercinta yang selalu  
Meridhoi setiap  
langkahku.**
- 2. Untuk Kakak- kakak ku  
tersayang.**

## ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kualitas pelayanan untuk melaksanakan *inpassing* di Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II Palembang. Agar kualitas pelayanan yang diberikan berjalan dengan baik harus memaksimalkan tercapainya tujuan visi dan misi yang telah direncanakan. Tujuan penelitian ini bagaimana kualitas pelayanan *inpassing* dosen tetap yayasan di Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II Palembang. Metode yang digunakan dalam penelitian deskriptif kuantitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian dilakukan pengisian kusioner, observasi, dan dokumentasi sedangkan teknik analisis data menggunakan metode interval. Untuk mengukur kualitas pelayanan dalam penelitian menggunakan *Statistical Package For Sosial Sciene* (SPSS) versi 26. Pembahasan diarahkan untuk mengetahui fakta yang sebenarnya dalam mengukur kualitas pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan *inpassing* sudah cukup baik, dapat dilihat melalui teori kualitas pelayanan menurut Parasumana et al. 1988 yakni: *Tangibility, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty*.

**Kata Kunci:** *Kualitas, Pelayanan, Inpassing, Kualitas Pelayanan.*

Pembimbing I



Prof. Dr. H Slamet Widodo, MS., MM  
NIP. 195811191985031003

Pembimbing II



Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA  
NIP. 198108272009121002

Indralaya, Agustus 2020  
Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Sriwijaya



Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA  
NIP. 198108272009121002

## ABSTRACT

*This research is motivated by the quality of service to carry out inpassing at the Palembang Region II Higher Education Service Institute. In order for the quality of services provided to run well, it must maximize the achievement of the planned vision and mission goals. The purpose of this research is how the quality of inpassing services for permanent lecturers at the Institute of Higher Education Service Region II Palembang. The method used in quantitative descriptive research. Data collection techniques in the study were filled in questionnaires, observation, and documentation, while the data analysis technique used the interval method. To measure the quality of service in this study using the Statistical Package for Social Science (SPSS) version 26. The discussion is directed to find out the actual facts in measuring service quality. The results showed that the quality of inpassing services was quite good, it can be seen through the theory of service quality according to Parasumana et al. 1988 namely: Tangibility, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty.*

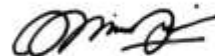
**Key Words:** *Quality, Service, Inpassing, Service Quality.*

Advisor I



Prof. Dr. H Slamet Widodo, MS., MM  
NIP. 195811191985031003

Advisor II



Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA  
NIP. 198108272009121002

Indralaya, August 2020  
*Chairman of the Department of Public Administration  
Faculty of Social dan Political Sciences  
Sriwijaya University*



Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA  
NIP. 198108272009121002

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepa Allah SWT yang telah senantiasa memberikan kesehatan jasmani dan rohani, serta kesempatan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Skripsi. Skripsi ini berjudul “**Kualitas Pelayanan *Inpassing* Dosen Tetap Yayasan Di Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II Palembang**” sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana S1 pada Program Sarjana Ilmu Administrasi Publik Universitas Sriwijaya.

Dalam penyusunan skripsi ini banyak hambatan serta rintangan yang penulis hadapi namun pada akhirnya dapat melaluinya berkat adanya bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak baik secara miral maupun spiritual. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Kedua orangtuaku Ayahanda Alimin dan Ibunda Sri Ismayati serta kakak-kakakku Eka Martini dan Dwi Hendra yang selalu mendo'akan, semangat, dukungan, motivasi dan bantuan yang tiada henti dalam proses penyelesaian skripsi.
2. Bapak Prof. Dr. Kiagus Muhammad Sobri, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
3. Bapak Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA selaku ketua Jurusan Program Studi Ilmu Administrasi Publik dan Ibu Dra. Erma Novida selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Publik FISIP Universitas Sriwijaya.
4. Ibu Dr. Nengyanti, M.Hum selaku Pembimbing Akademik penulis.
5. Bapak Prof. Slamet Widodo, MS.,MM selaku pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu, pikiran dan perhatiannya dalam penyelsaian skripsi ini.
6. Bapak Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA selaku pembimbing II skripsi saya yang telah membimbing dan memberikan saran dan masukkan yang membangun.
7. Terima kasih kepada pimpinan dan staf pegawai di Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II Palembang yang telah memabantu dan memberikan masukkan untuk meyelesaikan skripsi ini.

Indralaya, Agustus 2020  
Peneliti

Tri Indah Atikah  
NIM. 07011381621137

## DAFTAR ISI

|  |      |
|--|------|
| HALAMAN JUDUL .....                        | i    |
| HALAMAN PENGESAHAN .....                   | ii   |
| HALAMAN PERSETUJUAN PENGUJI .....          | iii  |
| MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....                | iv   |
| ABSTRAK.....                               | v    |
| ABSTRACT.....                              | vi   |
| KATA PENGANTAR .....                       | vii  |
| DAFTAR ISI .....                           | viii |
| DAFTAR TABEL .....                         | x    |
| DAFTAR GAMBAR .....                        | xii  |
| DAFTAR ISTILAH SINGKATAN.....              | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                      | xiv  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b>                   |      |
| A. Latar Belakang .....                    | 1    |
| B. Rumusan Masalah.....                    | 8    |
| C. Tujuan Penelitian .....                 | 8    |
| D. Manfaat Penelitian.....                 | 8    |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>             |      |
| A. Landasan Teori .....                    | 9    |
| B. Pengertian Kualitas.....                | 9    |
| C. Pengertian Pelayanan.....               | 10   |
| D. Pengertian Kualitas Pelayanan .....     | 13   |
| E. Dimensi dan Indikator .....             | 14   |
| F. Pengertian <i>Inpassing</i> .....       | 15   |
| G. Dasar Hukum <i>Inpassing</i> .....      | 16   |
| H. Tujuan <i>Inpassing</i> .....           | 16   |
| I. Proses Pelayanan <i>Inpassing</i> ..... | 17   |
| J. Penelitian Terdahulu .....              | 18   |
| K. Kerangka Teori.....                     | 22   |
| L. Kerangka Pemikiran .....                | 23   |



### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

|   |    |
|---|----|
| A. Metode Penelitian .....                  | 25 |
| B. Populasi dan Sampel .....                | 29 |
| C. Pengujian Validitas dan Relibilitas..... | 31 |
| D. Jenis dan Sumber Data .....              | 33 |
| E. Teknik Pengumpulan Data .....            | 33 |
| F. Teknik Analisis Data.....                | 34 |

### **BAB IV GAMBARAN UMUM DAN PEMBAHASAN**

|  |    |
|--|----|
| A. Sejarah LLDIKTI .....                         | 35 |
| B. Tugas Pokok dan Fungsi LLDIKTI.....           | 39 |
| C. Visi dan Misi LLDIKTI.....                    | 39 |
| D. Struktur Organisasi LLDIKTI.....              | 41 |
| E. Deskripsi Responden .....                     | 42 |
| F. Analisis Uji Validitas dan Reliabilitas ..... | 44 |
| G. Analisis Data .....                           | 49 |

### **BAB V PENUTUP**

|                    |    |
|--------------------|----|
| A. Kesimpulan..... | 67 |
| B. Saran .....     | 68 |

|                             |           |
|-----------------------------|-----------|
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b> | <b>69</b> |
|-----------------------------|-----------|

|                       |           |
|-----------------------|-----------|
| <b>LAMPIRAN .....</b> | <b>71</b> |
|-----------------------|-----------|

## DAFTAR TABEL

|  | Halaman |
|--|---------|
| 1. Dosen Tetap Yayasan LLDIKTI .....                                   | 3       |
| 2. Usulan <i>Inpassing</i> Dosen Tetap Yayasan .....                   | 5       |
| 3. Jumlah Pegawai LLDIKTI Berdasarkan Pendidikan .....                 | 6       |
| 4. Jumlah Pegawai LLDIKTI Berdasarkan Golongan/Pangkat .....           | 6       |
| 5. Jumlah Pegawai SubBag.Hukum,Kpegawaian, dan Ketatalaksanaan .....   | 6       |
| 6. Proses Pelayanan <i>Inpassing</i> .....                             | 7       |
| 7. Penelitian Terdahulu yang Berkaitan dengan Kualitas Pelayanan ..... | 20      |
| 8. Variabel Operasional, Indikator .....                               | 27      |
| 9.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....                | 42      |
| 9.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia .....                         | 42      |
| 9.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....          | 43      |
| 10.1 Hasil Uji Validitas Instrumen Dimesi Tagibles .....               | 43      |
| 10.2 Hasil Uji Validitas Instrumen Dimesi Reliability .....            | 45      |
| 10.3 Hasil Uji Validitas Instrumen Dimesi Responsiveness .....         | 46      |
| 10.4 Hasil Uji Validitas Instrumen Dimesi Assurance .....              | 47      |
| 10.5 Hasil Uji Validitas Instrumen Dimesi Emphaty .....                | 48      |
| 10.6 Hasil Uji Reliabilitas .....                                      | 49      |
| 10.7 Halaman Bersih .....  | 49      |
| 10.8 Ruangan Bersih dan Sejuk .....                                    | 50      |
| 10.9 Kualiatas Kursi .....   | 50      |
| 10.10 Kondisi AC .....   | 50      |
| 10.11 Tersedia Komputer Identitas Tamu untuk Pengunjung .....          | 51      |
| 10.12 Kondisi WC .....   | 51      |
| 10.13 Tempat Ibadah .....  | 51      |
| 10.14 Halaman Parkir Luas .....  | 52      |
| 10.15 Kartu Tamu .....   | 52      |
| 10.16 Pakaian Seragam dan Memakai Kartu Identitas .....                | 52      |
| 10.17 Pakaian Rapih dan Bersih .....                                   | 53      |

|   |    |
|---|----|
| 10.18 Mudah Mendapatkan Informasi.....  | 53 |
| 10.19 Syarat Kunjungan Sesuai SOP .....   | 54 |
| 10.20 Datang Tepat Waktu.....   | 54 |
| 10.21 Selalu Ada Saat Jam Kerja .....   | 54 |
| 10.22 Memberikan Pelayanan Dengan Cepat.....  | 55 |
| 10.23 Memberikan Informasi Dengan Cepat .....   | 55 |
| 10.24 Memberikan Bantuan Dengan Cepat.....  | 56 |
| 10.25 Pegawai Memiliki Kemampuan .....  | 56 |
| 10.26 Pegawai Menjelaskan Informasi Kepada Pegunjung dengan Jelas .....   | 57 |
| 10.27 Pegawai Menyapa Pengunjung dengan Ramah.....  | 57 |
| 10.28 Pegawai Melayani dengan Baik .....  | 57 |
| 10.29 Pegawai Mampu Membantu Pnegunjung dan Memberikan Solusi .....   | 58 |
| 10.30 Pegawai Memberikan Perhatian Khusus .....   | 58 |
| 10.31 Rekapitulasi Kualitas Pelayanan <i>Inpassing</i> Dosen Tetap Yayasan Di Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II Palembang.....                                     | 59 |
| 10.32 Tabel 10.32 Perhitungan Nilai Pembobotan Hasil Kuesioner Harapan Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Di Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II Palembang... ..  | 61 |
| 10.33 Perhitungan Nilai Pembobotan Hasil Kuesioner Persepsi/Pengalaman Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Di Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II Palembang.... .. | 64 |

## DAFTAR GAMBAR

|   | Halaman |
|---|---------|
| 1. Alur Pelayanan <i>Inpassing</i> Pangkat Dosen Bukan PNS Golongan III ..... | 4       |
| 2. Alur Pelayanan <i>Inpassing</i> Pangkat Dosen Bukan PNS Golongan IV .....  | 5       |
| 3. Kerangka Pemikiran .....   | 24      |
| 4. Struktur Organisasi LLDIKTI.....   | 41      |

## DAFTAR ISTILAH SINGKATAN

|         |  |
|---------|--|
| LLDIKTI | : Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II Palembang |
| SDM     | : Sumber Daya Manusia                                    |
| PNS     | : Pegawai Negeri Sipil                                   |
| AC      | : <i>Air Conditioner</i>                                 |
| SPSS    | : <i>Statistical Product and Service Solution</i>        |
| JJA     | : Jenjang Jabatan Akademik                               |
| SK      | : Surat Keterangan                                       |
| TV      | : Television   |
| SUMSEL  | : Sumatera Selatan                                       |

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Pegawai Negeri berkedudukan sebagai unsur aparatur negara yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil, dan merata dalam penyelenggaraan tugas negara, pemerintahan, dan pembangunan. Perkembangan zaman yang terjadi sampai sekarang ini menuntut kita semua untuk menciptakan teknologi yang canggih. Kemajuan teknologi yang terjadi saat ini berpengaruh positif terhadap pelayanan. Pelayanan yang diberikan dapat mempermudah dan lebih efisien dalam memberikan pelayanan.

Pemerintah banyak mendapat pandangan publik terutama dalam segi pelayanan. Masyarakat Indonesia sangat menginginkan pelayanan maksimal dari pemerintah. Mereka menuntut pelayanan yang efektif dan efisien terhadap segala pelayanan. Bukan hanya pelayanan yang di jalan dipusat saja yang mereka kritisi, ditingkat pusat sampai kelurahan pun mereka menuntut pelayanan yang efektif. Kualitas pelayanan ini mempunyai banyak faktor diantaranya disiplin kerja.

Dengan demikian pelayanan bisa dikatakan efektif apabila aparat berhasil dalam melaksanakan tugas. Keberhasilan tugas ini dapat dilaksanakan dengan baik tergantung pada kerja dan kemampuan pegawai negeri. Dilihat dari penjelasan diatas dapat kita simpulkan bahwa kedudukan pegawai negeri mempunyai pengaruh yang sangat baik terhadap keberhasilan pembangunan nasional.

Berdasarkan dengan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun

1945. Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Bab 1 Pasal 1 pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik mempunyai tujuan yang harus dicapai yaitu pelayanan yang baik. Untuk memperbaiki pelayanan di Indonesia yaitu dengan melakukan desentralisasi.

Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 20 Tahun 2008 tentang penetapan *inpassing* Pangkat Dosen Bukan PNS menimbang bahwa dalam rangka sertifikasi dosen dan penyaluran tunjang profesi perlu penetapan *inpassing* pangkat dosen bukan pegawai negeri sipil (PNS) yang telah menduduki jabatan akademik dengan pangkat pegawai negeri sipil.

Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II Palembang yang biasa disebut dengan LLDIKTI. Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II Palembang ini awalnya adalah instansi pemerintah di lingkungan Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi. Akan tetapi Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II Palembang pada saat ini adalah instansi pemerintahan di lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. Sesuai dengan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2019 tentang kementerian Pendidikan dan kebudayaan. Direktorat Penguruan Tinggi Swasta di lingkungan Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II meliputi 4 provinsi Kepulauan Bangka Belitung, Provinsi Bengkulu, Provinsi Lampung, dan Provinsi Sumatera Selatan yang memuat data Perguruan Tinggi Swasta dan Program Studi Sebanyak 210 PTS dengan 782 Program Studi. Adapun jumlah dosen tetap dan tidak tetap LLDIKTI II sebagai berikut.

**Tabel I. Dosen Tetap Yayasan Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II**

| No                 | Provinsi         | Dosen Tidak Tetap | Dosen Tetap Yayasan |
|--------------------|------------------|-------------------|---------------------|
|                    |                  | Desember 2019     | Desember 2019       |
| 1                  | Bangka Belitung  | 105               | 276                 |
| 2                  | Bengkulu         | 80                | 992                 |
| 3                  | Lampung          | 298               | 2744                |
| 4                  | Sumatera Selatan | 251               | 3755                |
| <b>Grand Total</b> |                  | <b>734</b>        | <b>7767</b>         |

*Sumber: SubBag, Sistem Informasi*

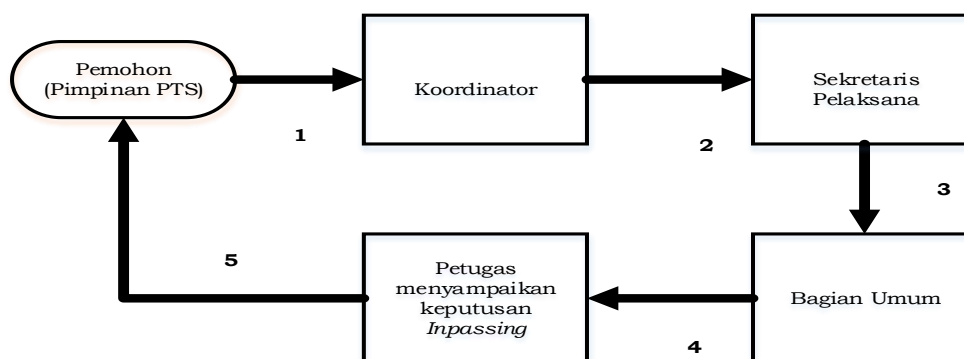
Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II Palembang terdiri dari beberapa defisi yang mempunyai tugas pokok dan fungsinya masing-masing, diantaranya Adalah Umum, Kelembagaan dan Sistem Informasi, dan Akademik dan Kemahasiswaan. Adalah Umum sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (1) huruf a dan ayat (2) huruf a mempunyai tugas melaksanakan penyusunan bahan rencana, program, dan anggaran, pengelolaan keuangan, kepegawaian, dan barang milik negara, serta urusan hukum, organisasi, ketatalaksanaan, ketatausahaan, kerumahtanggaan, dan hubungan masyarakat di lingkungan LLDIKTI. Adalah kelembagaan dan sistem informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (1) huruf b dan ayat (2) huruf b mempunyai tugas melaksanakan penyusunan bahan fasilitasi dan pemberian layanan mutu kelembagaan, kerja sama, dan pengelolaan sistem informasi. Sedangkan, Adalah Akademik dan Kemahasiswaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (1) huruf c mempunyai tugas melaksanakan penyusunan bahan fasilitasi dan pemberian layanan di bidang pembelajaran, penelitian, pengabdian kepada masyarakat, dan kemahasiswaan.

Adalah Umum membawahi dan melaksanakan tugas Hukum, Kepegawaian, dan Ketatalaksanaan. Suadalah Hukum, Kepegawaian, dan penyetaraan pangkat tugas yang salah satunya adalah *inpassing*. *Inpassing* adalah penyetaraan pangkat yang diberikan kepada dosen yang bukan PNS yang telah memiliki jenjang akademik (JJA) sesuai dengan kepangkatan di PNS. Pelayanan *inpassing* ini terbagi menjadi dua adalah yaitu pelayanan



*inpassing* golongan III dan pelayanan *Inpassing* golongan IV. Dalam penelitian ini yang difokuskan hanya pelayanan *inpassing* untuk golongan III saja, karena *inpassing* golongan IV langsung diproses oleh kemenristekdikti. Syarat dan alur *inpassing* ini berbeda.

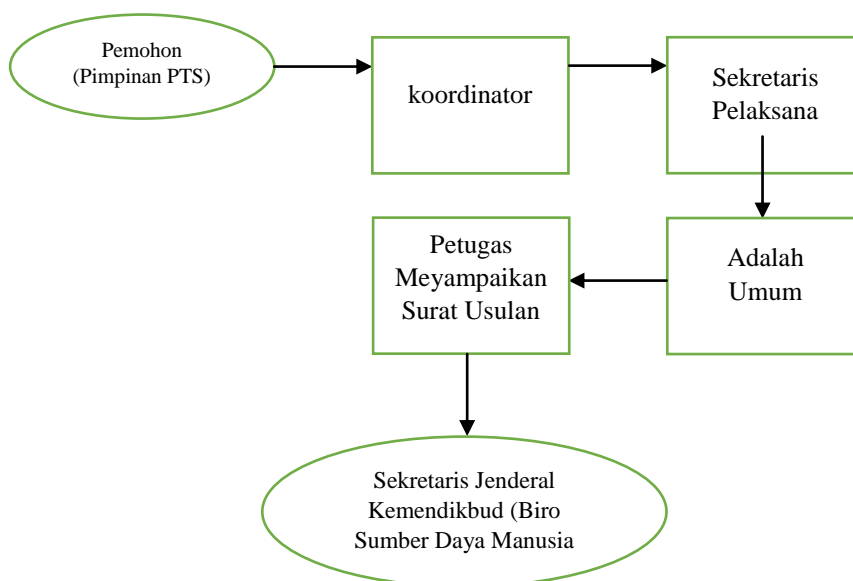
**Gambar I. Alur Pelayanan Inpassing Pangkat Dosen Bukan Pegawai Negeri Sipil Golongan III**



*Sumber: SubBag Hukum, Kepegawaian, dan Ketataksanaan*

Alur pelayanan *inpassing* pangkat dosen golongan III ini mempunyai syarat yang sedikit berbeda dengan golongan IV. Syarat dari alur pelayanan *inpassing* golongan III ini harus mencapai angka kredit 100/150 disertai dengan Penetapan Angka Kredit, disahkan pejabat yang berwenang. Untuk mengukur angka kredit yang dimaksud bisa dilihat dari pengajaran yang dijalankan. Setiap satu SKS dinilai 0,5 persen.

**Gambar 2. Alur Pelayanan Inpassing Pangkat Dosen Bukan Pegawai Negeri Sipil Golongan IV**



*Sumber: SubBag Hukum, Kepegawaian, dan Ketataksanaan*

Pelayanan *inpassing* golongan IV memang diajukan di LLDIKTI , akan tetapi setelah diajukan LLDIKTI membuat surat pengantar dan dikirim langsung ke kantor pusat Kemenristekdikti. Syarat untuk penetapan *inpassing* golongan IV ini minimal Lektor Kepala dengan angka kredit 400.

**Tabel 2. Usulan *Inpassing* Dosen Tetap Yayasan**

| NO | Provinsi        | <i>Inpassing</i> |       |       |       |      |      |      |      | Jumlah     |
|----|-----------------|------------------|-------|-------|-------|------|------|------|------|------------|
|    |                 | I                | III/b | III/c | III/d | IV/a | IV/b | IV/c | IV/d |            |
| 1  | Lampung         | 4                | 152   | 70    | 4     | 6    | 1    |      |      | <b>237</b> |
| 2  | Bengkulu        |                  | 72    | 21    |       | 3    |      |      |      | <b>96</b>  |
| 3  | Bangka Belitung |                  | 27    | 2     | 8     |      |      |      |      | <b>37</b>  |
| 4  | SumSel          | 2                | 206   | 117   | 19    | 3    |      |      |      | <b>347</b> |
|    |                 |                  |       |       |       |      |      |      |      | <b>717</b> |

*Sumber: SubBag, Hukum, Kepegawaian, dan Ketatalaksanaan, 2019*

Jumlah yang mengajukan *inpassing* dosen tetap yayasan di Lembaga Layanan PendidikanTinggi Wilayah II Palembang . Berdasarkan Jumlah usulan *inpassing* ini dapat kita lihat bagaimana kualitas pelayanan. Untuk memeberikan pelayanan yang cepat perlu sumber daya manusia. Sumber daya manusia yang memadai dapat memberikan pelayanan yang baik. Sehingga membuat pelayanan yang diberikan cepat dan tepat pada waktunya.

**Tabel 3. Jumlah Pegawai di Lembaga Layanan PendidikanTinggi Wilayah II Palembang berdasarkan Pendidikan**

| No            | Pendidikan | Jumlah    |
|---------------|------------|-----------|
| 1             | S2         | 20        |
| 2             | S1         | 17        |
| 3             | DIII       | 4         |
| 4             | SMA        | 9         |
| <b>Jumlah</b> |            | <b>50</b> |

*Sumber: SubBag Hukum, Kepegawaian, dan Ketatalaksanaan*

**Tabel 4. Jumlah Pegawai di Lembaga Layanan PendidikanTinggi Wilayah II Palembang berdasarkan Golongan/pangkat**

| No            | Golongan/Pangkat | Jumlah    |
|---------------|------------------|-----------|
| 1             | IV               | 13        |
| 2             | III              | 27        |
| 3             | II               | 10        |
| <b>Jumlah</b> |                  | <b>50</b> |

*Sumber: SubBag Hukum, Kepegawaian, dan Ketatalaksanaan*













**Tabel 5. Jumlah Pegawai SubBag Hukum, Kepegawaian, dan Ketatalaksanaan di Lembaga Layanan PendidikanTinggi Wilayah II Palembang**

| No            | Jenis Kelamin | Jumlah   |
|---------------|---------------|----------|
| 1             | Laki-laki     | 2        |
| 2             | Perempuan     | 5        |
| <b>Jumlah</b> |               | <b>7</b> |

*Sumber: SubBag Hukum, Kepegawaian, dan Ketatalaksanaan*

Berdasarkan Jumlah pegawai yang ada di SubAdalah Hukum, kepegawaian, dan ketatalaksanaan ini yang memproses *inpassing* Cuma empat orang, sedangkan yang mengajukan *inpassing* di LLDIKTI banyak. Oleh karena itu, kurangnya sumber daya manusia yang memproses *inpassing* membuat pelayanan yang diberikan tidak selesai tepat waktu.

Tabel 6. Proses Pelayanan *Inpassing*

| No | Kegiatan   | Pelaksana   |   | Mutu Baku                                   |          |  | Ket |
|----|--|---|---|---|----------|--|-----|
|    |  | Pemohon   | Pengadministrasian Kepegawaian  | Kelengkapan                                 | Waktu    | Output   |     |
| 1  | Menyampaikan surat usulan dan berkas sesuai prosedur surat masuk |  |   | Surat usulan dan berkas penyetaraan pangkat | -        | Surat usulan dan Berkas                        |     |
| 2  | Menerima berkas usulan   |   |                   | Surat usulan dan berkas penyetaraan pangkat | 5 menit  | Surat usulan dan Berkas                        |     |
| 3  | Mencatat kelengkapan berkas                                      |   |                   | Surat usulan dan berkas penyetaraan pangkat | 10 menit | Catatan kelengkapan berkas                     |     |
| 4  | Memeriksa kelengkapan berkas                                     |   |                   | Surat usulan dan berkas penyetaraan pangkat | 15 menit | Hasil pemeriksaan                              |     |
| 5  | Mengambil nomor SK SIMPEG  |   | Gol.IIIa/III/d    | Surat usulan dan berkas penyetaraan pangkat | 10 menit | Konsep SK Penyetaraan Pangkat                  |     |
| 6  | Membuar SK penyetaraan pengkat sesuai prosedur surat keluar      |   |                   | Surat usulan dan berkas penyetaraan pangkat | 2 hari   | Surat pengantar dan SK Penyetaraan pangkat     |     |
| 7  | Memeriksa kembali SK penyetaraan pangkat                         |   |                   | SK penyetaraan pangkat                      | 10 menit | SK penyetaraan pangkat                         |     |
| 8  | Mengirim surat pengantar dan SK ke pemohon                       |   |                   | SK penyetaraan pangkat                      | -        | SK penyetaraan pangkat                         |     |
| 9  | Selesai  |   |                   |   |          |  |     |
| 5  | Membuat surat usulan sesuai prosedur surat keluar                |   | Gol. IV/a - IV/d  | Surat usulan dan berkas penyetaraan pangkat | 2 hari   | Surat pengantar dan berkas penyetaraan pangkat |     |
| 6  | Mengirim surat usulan dan berkas ke Biro SFM Kemristekdikti      |   |                 | Surat usulan dan berkas penyetaraan pangkat | -        | Surat pengantar dan berkas penyetaraan pangkat |     |
| 7  | Selesai  |   |                 |   |          |  |     |

Adapun kendala dalam proses pelayanan *inpassing* lama bisa mencapai waktu 1-3 minggu. Selain itu juga kurangnya sumber daya manusia dalam proses pelayanan *inpassing*. Oleh karena itu, untuk memecahkan masalah tersebut maka penulis melakukan wawancara kepada staf-staf dan menyebarkan kuesioner mengenai permasalahan yang terjadi. Menyadari betapa pentingnya *inpassing* yang dapat memberikan manfaat dan pengaruh besar terhadap kenaikan pangkat dosen.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang dijelaskan di atas, maka yang menjadi rumusan masalah bagaimana kualitas pelayanan *inpassing* dosen tetap yayasan di Lembaga Layanan PendidikanTinggi Wilayah II Palembang ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan permasalahan yang diangkat, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan *inpassing* dosen tetap yayasan di Lembaga Layanan PendidikanTinggi Wilayah II Palembang .

## **D. Manfaat Penelitian**

### **1. Secara Teoritis**

Penelitian ini mampu memberikan masukan dan kontribusi pemikiran bagi perkembangan Ilmu Administrasi Publik terutama mengenai kualitas pelayanan *inpassing* dosen tetap yayasan di Lembaga Layanan PendidikanTinggi Wilayah II Palembang .

### **2. Secara Praktis**

Penelitian ini dapat memberikan masukan Lembaga Layanan PendidikanTinggi Wilayah II Palembang dalam meningkatkan kualitas pelayanan *inpassing* dosen tetap yayasan.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

- A.S. Moenir. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Ahmad Khusaini. 2016. *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di SPA Club Arena Yogyakarta*. Skripsi: Yogyakarta. Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta.
- Fandy, Tjiptono. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2 Yogyakarta: Andi
- Fandy, Tjiptono. 2012. *Strategi Pemasaran*, ed. 3. Yogyakarta: Andi
- Fandy, Tjiptono. 2005. *Service Quality Satisfaction*. Malang: Banyumedia Arikunto
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimesi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: GAVA MEDIA
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Edisi Ke 13 Jakarta: Erlangga
- Lovelock, C, Hair, dan John Wirtz. 2011. *Pemasaran Jasa Perspektif*. Edisi ke 7 Jakarta: Erlangga
- Nurmah Semil, Dr M.Si. 2018. *Pelayanan Prima Instansi Pemerintahan: Kajian Kritis Pada Sistem Pelayanan Publik Di Indonesia*. Depok: Prenamedia Grup
- Rubi Cahyadi Kurniawan. 2016. *Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintahan Daerah*. Fiat Justisia. 10: 574.
- Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Sinambela, Lijan Poltak. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori Kebijakan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara

Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian & Pengembangan Research and Development*. Bandung: Alfabeta

Siregar, Syofyan. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Prenadamedia Group

Tony Wijaya. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*, Cetakan Ke-1, Kembangan-Jakarta Barat: PT. Indeks

Yulian, Zulian. 2010. *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*. Yogyakarta. Ekonesia.

## **B.Undang-undang**

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

## **C.Peraturan Perundang-undangan**

Keputusan menteri Pendidikannasional Nomor. 36/D/O/2001 tentang petunjuk teknis pelaksanaan penilaian angka kredit jabatan

Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2008 tentang penetapan inpassing dosen bukan Pegawai Negeri Sipil

## **D.Karya Ilmiah**

Lusi Heria Santi. 2018. *Kualitas Pelayanan Sarana Transportasi Transmisi Bagi Mahasiswa Universitas Sriwijaya Di Inderalaya Kabupaten Ogan Ilir*.

Skripsi: Sumatera Selatan. FISIP UNSRI.

M. Ridho Syahputra. 2018. *Kualitas Pelayanan Kunjungan Warga Binaan Di Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas II A Palembang Tahun 2018*. Skripsi: Sumatera Selatan. FISIP UNSRI