

**KUALITAS PELAYANAN PENGUSULAN JENJANG JABATAN  
AKADEMIK DOSEN DARI LEKTOR KE LEKTOR KEPALA  
DI LEMBAGA LAYANAN PENDIDIKAN TINGGI  
WILAYAH II PALEMBANG**

**SKRIPSI**

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



**Diajukan oleh :**

**JAYANTI NURMALA DEWI  
NIM. 07011281722059**

**Manajemen Sektor Publik**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
Indralaya, Ogan Ilir  
Maret, 2022**

**HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI**

**KUALITAS PELAYANAN PENGUSULAN JENJANG  
JABATAN AKADEMIK DOSEN DARI LEKTOR KE  
LEKTOR KEPALA DI LEMBAGA LAYANAN  
PENDIDIKAN TINGGI WILAYAH II PALEMBANG**

**Usulan Penelitian**

**Oleh:**

**Jayanti Nurmala Dewi  
NIM. 07011281722059**

**Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing,**

**Pembimbing I**

**Prof. Dr. H. Slamet Widodo, MS.,MM.  
19581119 198503 1003**



---

**Pembimbing II**

**Dr. Nurmah Semil, M.Si.  
19671201 199203 2002**



---

## HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI

# KUALITAS PELAYANAN PENGUSULAN JENJANG JABATAN AKADEMIK DOSEN DARI LEKTOR KE LEKTOR KEPALA DI LEMBAGA TINGGI WILAYAH II PALEMBANG

## SKRIPSI

Telah dipertahankan di Depan Tim  
Penguji Pada tanggal Maret 2022  
dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat

### TIM PENGUJI SKRIPSI

Prof Dr. H. Slamet Widodo, M.S.,MM  
Ketua



---

Dr. Nurmah Semil, M.SI  
Anggota



---

Drs. Gatot Budiarto, MS  
Anggota



---

Ermanovida, S.Sos., M.Si  
Anggot



---

Inderalaya, Maret 2022  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Sriwijaya  
Dekan



Prof. Dr. Alitri, M.Si  
NIP. 196801221990031004

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Jayanti Nurmala Dewi

Nim : 07011281722059

Tempat dan Tanggal Lahir : Palembang, 31 Januari 2000

Program Studi/ Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Pengusulan Jenjang Jabatan Akademik Dosen Dari Lektor Ke Lektor Kepala Di Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II Palembang

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Seluruh data, informasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan yang disajikan dalam skripsi ini, kecuali yang disebutkan sumbernya adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengolahan, serta pemikiran saya dengan pengarahannya dari pembimbing yang ditetapkan.
2. Skripsi yang saya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Sriwijaya maupun di perguruan tinggi lainnya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila di kemudian hari ditemukan bukti ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pembatasan gelar yang saya peroleh melalui pengajuan skripsi ini.

Palembang, 02 Maret 2022  
Yang Membuat Pernyataan,



Jayanti Nurmala Dewi  
NIM. 07011281722059

## **MOTO DAN PERSEMBAHAN**

Hidup akan terasa “Berarti” saat kita dibutuhkan

Hidup akan terasa “Berwarna” kalau kita berbagi

Skripsi Ini Saya Persembahkan Untuk :

1. Kedua orang tuaku tercinta, ayah  
Zulkarnain dan Ibu Maspalah
2. Ayuk-ayukku, Kakak-kakakku  
dan adikku tersayang  
Genanzar, Septi, Panca, Arga,  
Very
3. Teman-teman terbaikku

## ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi oleh Kualitas Pelayanan untuk melaksanakan Pengusulan Jenjang Jabatan Akademik Dosen dari Lektor ke Lektor Kepala di Lembaga Tinggi Wilayah II Palembang. Agar kualitas pelayanan yang diberikan berjalan dengan baik harus memaksimalkan tercapainya Visi Misi yang telah direncanakan. Tujuan penelitian ini bagaimana Kualitas Pelayanan Pengusulan Jenjang Jabatan Akademik Dosen dari Lektor Ke Lektor Kepala di Lembaga Tinggi Wilayah II Palembang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini Kuantitatif. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan pengisian Kuesioner dan Observasi sedangkan teknik analisis data menggunakan metode interval. Untuk mengukur kualitas pelayanan dalam penelitian menggunakan *Statistical Product and Service Solutions* (SPSS) versi 26. Pembahasan diarahkan untuk mengetahui fakta yang sebenarnya dalam mengukur kualitas pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan Kualitas Pelayanan Jenjang Jabatan Akademik Dosen Dari Lektor Ke Lektor Kepala sudah sangat memuaskan dengan nilai Skor 83.88%, dapat dilihat dari teori kualitas pelayanan menurut Zeilhaml et: dengan lima dimensi yaitu *Tagible* , *Reliability*, *Responsiviness*, *Assurance*, *Empathy*.

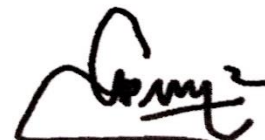
**Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan, Jenjang Jabatan Akademik, Kualitas Pelayanan**

**Pembimbing I**



**Prof Dr. H. Slamet Widodo, M.S.,MM**  
NIP. 197112282003121001

**Pembimbing II**



**Dr. Nurmah Semil, M.SI**  
NIP. 196712011992032002

**Indralaya,  
Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



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

## ABSTRACT

*This research is motivated by the Quality of Service to carry out the Proposal for Lecturer Academic Position Levels from Lecturer to Head Lector at Regional II Higher Institutions Palembang. In order for the quality of services provided to run well, they must maximize the achievement of the planned Vision and Mission. The purpose of this study is how the Quality of Service for Proposing Lecturer Academic Position Levels from Lector to Head Lector at Regional II Higher Institutions Palembang. The method used in this research is quantitative. The data collection technique in this study was conducted by filling out questionnaires and observations while the data analysis technique used the interval method. To measure the quality of service in the study using Statistical Product and Service Solutions (SPSS) version 26. The discussion is directed to find out the actual facts in measuring service quality. The results of the study show that the service quality of Lecturer Academic Position Levels from Lecturer to Head Lecturer is very satisfactory with a score of 83.88%, it can be seen from the theory of service quality according to Zeilhaml etc. : with five dimensions, namely Tagible, Reliability, Responsiviness, Assurance, Empathy.*

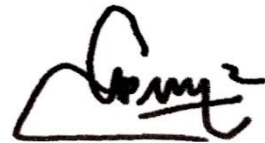
**Keywords:** *Quality, Service, Academic Position Level, Service Quality*

**Advisor I**



**Prof Dr. H. Slamet Widodo. M.S..MM**  
NIP. 197112282003121001

**Advisor II**



**Dr. Nurmah Semil. M.SI**  
NIP. 196712011992032002

**Indralaya,  
Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



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

## KATA PENGANTAR

Puji dan Rasa Syukur atas kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan segala nikmat kesehatan sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Penulisan skripsi yang berjudul “**Kualitas Pelayanan Pengusulan Jenjang Jabatan Akademik Dosen dari Lektor ke Lektor Kepala di Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II Palembang**” ini merupakan usaha penulis untuk memenuhi sebagian persyaratan menyelesaikan masa studi pada Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.

Penulisan Skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan, dukungan dan do’a dari berbagai pihak. Atas segala hal selama masa perkuliahan dan penyelesaian skripsi ini, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. KGS. M. Sobri, M.Si. selaku Dekan FISIP UNSRI
2. Bapak Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA. Selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik.
3. Prof. Dr. H. Slamet Widodo, MS., MM selaku Pembimbing I yang telah memberikan waktu untuk membimbing, mendengar, menginspirasi dan memberikan saran serta masukan dalam membantu pembuatan skripsi ini
4. Ibu Dr. Nurmah Semil, M.Si selaku pembimbing II yang telah memberikan waktu untuk membimbing, mendengar, menginspirasi, dan memberikan saran serta masukan dalam membantu pembuatan skripsi ini.
5. Kedua orang tua tercinta, Bapak Zulkarnain dan Ibu Maspalah yang sangat mendukung dan selalu memberikan do’a serta menjadi penyemangatku.
6. Seluruh keluarga besar Biro Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II Palembang.
7. Seluruh staf beserta karyawan FISIP Universitas Sriwijaya yang telah membantu selama ini.
8. Ayukku Septi Nurul Aryati, Genanzar NoviSasmita kakakku Verry Rahmawan, Arga Mandala dan adikku A Panca Anugrah, serta seluruh keluarga besarku yang telah memberikan dukungan dan doa untukku.
9. Sahabat terbaikku Pou Gian Violandani, Raden Ayu Qomariyah yang selalu memberikan dukungan, semangat, masukan, serta motivasi berharga dalam penyelesaian Laporan Akhir ini.
10. Angkatan Ilmu Administrasi Publik 2017.
11. Semua pihak yang telah membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung sedari awal hingga penyelesaian skripsi ini.

Semoga semua bantuan yang telah diberikan oleh semua pihak mendapatkan limpahan balasan pahala dari Allah SWT. Atas segala perhatian dan kerjasamanya penulis ucapkan terima kasih

Indralaya, Maret 2022  
Penulis

Jayanti Nurmala Dewi



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>iv</b>
<b>MOTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>9</b>
A. Landasan Teori.....	9
B. Penelitian Terdahulu.....	16
C. Kerangka Pemikiran.....	19
D. Hipotesis.....	20
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>22</b>
A. Metode Penelitian.....	22
B. Definisi Konsep.....	22
C. Fokus Penelitian.....	23
E. Pengujian Validitas Dan Reabilitas Instrumen Penelitian.....	29
F. Jenis Dan Sumber Data.....	30

G. Satuan Pengamatan dan Responden .....	31
H. Teknik Pengumpulan Data .....	32
I. Teknik Analisis Data .....	33
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>36</b>
A. Gambaran Umum .....	36
B. Deskripsi Responden.....	42
C. Analisis Uji Validitas Dan Uji Reabilitas.....	45
D. Analisis Data Kuisioner.....	50
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>36</b>
A. Kesimpulan.....	75
B. Saran .....	76
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>77</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>78</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Jumlah Pengusulan Jenjang Lektor Ke Lektor Kepala di Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II Palembang Tahun 2019 .....	4
Tabel 1.2 Data Jumlah Pengusulan Jenjang Lektor Ke Lektor Kepala di Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II Palembang Tahun 2020 .....	4
Tabel 1.3 Jumlah Pegawai di Lembaga Layanan PendidikanTinggi Wilayah II Palembang berdasarkan Pendidikan.....	5
Tabel 1.4 Jumlah Pegawai di Lembaga Layanan PendidikanTinggi Wilayah II Palembang berdasarkan Golongan / pangkat .....	5
Tabel 1.5 Jumlah Pegawai SubBag Sumber Daya di Lembaga Layanan PendidikanTinggi Wilayah II Palembang .....	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel 3.1 Fokus Penelitian .....	26
Tabel 3.2 Data Jumlah Pengusulan Jenjang Lektor Ke Lektor Kepala di Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II PalembangTahun 2019-2020.....	27
Tabel 3.3 Skala Pengukuran Likert .....	34
Tabel 3.4 Kriteria Penilaian.....	35
Tabel 4.1 Deskriptif Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	43
Tabel 4.2 Deskriptif Responden Berdasarkan Usia.....	43
Tabel 4.3 Diskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	43
Tabel 4.4 Deskriptif Responden Berdasarkan Universitas Tempat Kerja.....	44
Tabel 4.5 Uji Validitas Instrument Dimensi Berwujud ( <i>Tangible</i> ) .....	45
Tabel 4.6 Uji Validitas Instrument Dimensi Keandalan ( <i>Reliability</i> ).....	46
Tabel 4.7 Uji Validitas Instrument Dimensi Daya Tanggap ( <i>Responsiviness</i> ).....	47
Tabel 4.8 Uji Validitas Instrument Dimensi Jaminan ( <i>Assurance</i> ).....	47
Tabel 4.9 Uji Validitas Instrument Dimensi Perhatian ( <i>Empathy</i> ).....	48
Tabel 4.10 Hasil Uji Reabilitas .....	50
Tabel 4.11 Ruang Tunggu dalam Keadaan Bersih, Rapi, dan Nyaman di Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II Palembang .....	51
Tabel 4.12 Peralatan dan Perlengkapan yang Digunakan dalam Melayani Dosen Lengkap... ..	52

Tabel 4.13 Karyawan Berpenampilan Rapi.....	52
Tabel 4.14 Fasilitas Parkir yang Ada Aman dan Sudah Modern.....	53
Tabel 4.15 Nilai Rata-rata Dimensi Berwujud ( <i>Tangible</i> ).....	54
Tabel 4.16 Pelayanan yang diberikan oleh karyawan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh Dosen .....	55
Tabel 4.17 Karyawan Sudah Memiliki Kecakapan dalam Memberikan Penjelasan Terhadap Pelayanan .....	55
Tabel 4.18 Memiliki Pelayanan yang Ramah Pada Setiap Dosen Dosen yang Datang .....	56
Tabel 4.19 Kejelasan Petunjuk Alur Pelayanan.....	57
Tabel 4.20 Skor Rata-rata Dimensi Keandalan ( <i>Reliability</i> ) .....	57
Tabel 4.21 Mampu Memberikan Pelayanan Dengan Cepat, Tepat Dan Cermat.....	59
Tabel 4.22 Bersedia Membantu Dosen dalam Proses Kelengkapan Berkas.....	59
Tabel 4.23 Mampu Memberikan Informasi Mengenai Alur Pelayanan Dengan Jelas .....	60
Tabel 4.24 Mampu Merespon Dengan Baik Kebutuhan Dosen .....	61
Tabel 4.25 Skor Rata-rata Dimensi ketanggapan ( <i>Responsiviness</i> ).....	61
Tabel 4.26 Karyawan Mampu Meyakinkan Konsumen Alur yang Dikerjakan Telah Sesuai Dengan SOP .....	62
Tabel 4.27 Mampu Memberikan Jaminan Tepat Waktu dalam Pelayanan .....	63
Tabel 4.28 Tidak Adanya Biaya Tambahan Di luar Aturan (Pungli) dalam Setiap Proses Pelayanan .....	64
Tabel 4.29 Mampu Memberikan Penjelasan Secara Jelas Alur Yang Ada.....	65
Tabel 4.30 Skor Rata-rata Dimensi Jaminan ( <i>Assurance</i> ).....	65
Tabel 4.31 Menjalin Komunikasi Yang Nyaman Terhadap Konsumen Di Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II Palembang .....	66
Tabel 4.32 Memberikan Perhatian Sesuai Dengan Kebutuhan Pelayanan Di Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II Palembang .....	67
Tabel 4.33 Mampu Berinteraksi Dengan Sopan Dan Ramah Dalam Melayani Di Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II Palembang .....	68
Tabel 4.34 Mampu Melayani Tanpa Membedakan Status Social Di Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II Palembang .....	69
Tabel 4.35 Skor Rata-rata Dimensi Empati ( <i>Empathy</i> ).....	69

<b>Tabel 4.36 Rekapitulasi Kualitas Pelayanan Pengusulan Jenjang Jabatan Akademik Dosen Dari Lektor Ke Lektor Kepala Di Lemabag Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II Palembang.....</b>	<b>71</b>
---	-----------

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Fasilitas Fisik Di lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II Palembang ...	3
Gambar 1.2 Berkas Jenjang Jabatan Akademik di Sub bagian Sumber Daya.....	6
Gambar 4.1 Struktur Organisasi L2DIKTI Wilayah II Palembang .....	42

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Tugas Pembimbing .....	79
Lampiran 2 Lembar SK Skripsi.....	80
Lampiran 3 Lembar Revisi Proposal Pembimbing I.....	81
Lampiran 4 Lembar Revisi Pembimbing II.....	82
Lampiran 5 Kartu Bimbingan Usulan Skripsi Pembimbing I.....	83
Lampiran 6 Kartu Bimbingan Usulan Skripsi II.....	84
Lampiran 7 Kartu Bimbingan Skripsi Pembimbing I.....	85
Lampiran 8 Kartu Bimbingan Skripsi II.....	86
Lampiran 9 Surat Izin Pengambilan Data Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II Palembang.....	87
Lampiran 10 Surat Izin Penelitian Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II Palembang.....	88
Lampiran 11 Surat Balasan Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II Palembang.....	89
Lampiran 12 Dokumentasi.....	90
Lampiran 13 Pedoman Kuesioner.....	92
Lampiran 14 Tabel r.....	95
Lampiran 15 Hasil Uji Validitas.....	98
Lampiran 16 Hasil Uji Reabilitas.....	103
Lampiran 17 Tabulasi Data.....	104

## DAFTAR SINGKATAN

L2DIKTI	= Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi
Wilayah II PNS	= Pegawai Negri Sipil
DPK	= Dipekerjakan
SDM	= Sumber Daya Manusia
SK	= Surat Keputusan
PAK	= Penilai Angka Kredit
JJA	= Jenjang Jabatan Akademik



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Manusia sebagai makhluk sosial memiliki berbagai macam kebutuhan, kebutuhan tersebut harus terpenuhi agar manusia dapat hidup sebagaimana mestinya. Salah satu kebutuhan manusia yaitu mendapatkan pelayanan yang baik. Berbicara mengenai pelayanan menurut Moenier (2005:47) dalam ([www.seputarpengetahuan.co.id](http://www.seputarpengetahuan.co.id)) Beliau menjelaskan bahwa pelayanan adalah sebuah proses dari pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

Manusia sangat membutuhkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan standar pelayanan, semakin berkualitas suatu pelayanan maka semakin tinggi pula minat dan kepercayaan masyarakat terhadap sebuah instansi atau lembaga penyedia layanan. Standar pelayanan merupakan tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, terjangkau, mudah dan terukur.

Salah satu bentuk pelayanan yang dibutuhkan manusia yaitu Pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan pelayanan dasar dalam administrasi publik. Pelayanan publik sebagai indikator penting dalam evaluasi pelayanan pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah. Penyelenggaraan pemerintahan dikatakan baik apabila pelayanan publik yang diberikan adalah untuk kepentingan masyarakat. Pelayanan yang berkualitas berarti kepuasan bagi masyarakat, karena masyarakat secara langsung menilai kinerja pelayanan yang diberikan. Ukuran kepuasan masyarakat adalah tolok ukur keberhasilan implementasi pemerintah, Hayat (2017:1)

Berdasarkan peraturan pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 1 Ayat 1 menjelaskan bahwa Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka menjangkau kebutuhan akan suatu pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi seluruh warga negara dan penduduk terhadap barang, jasa dan/atau jasa pengelolaan penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik adalah pelayanan publik yang memberikan pelayanan publik baik kepada pemerintah maupun perusahaan negara. Penerima pelayanan publik adalah orang perseorangan atau kelompok orang perseorangan dan badan hukum yang mempunyai hak dan kewajiban atas pelayanan publik. Menurut Tjiptono Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaianya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut. (<http://ciputrauceo.net/blog2016/2/18>).

Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi L2Dikti merupakan salah satu Instansi pendidikan dibawah Naungan Kementerian Riset Teknologi dan Pendidikan yang memiliki berbagai macam pelayanan yang bertujuan untuk meningkatkan mutu pendidikan tinggi. Sesuai dengan peraturan Presiden Republik Indonesia. 82 Tahun 2019 terkait Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. Stasiun pengukuran swasta di Perguruan Tinggi Wilayah II mencakup empat negara bagian: Kabupaten Bankablitung, Lampung, Bengkulu dan Sumatera Selatan. Jabatan akademik dosen merupakan jabatan keahlian yang memiliki tingkatan jabatan dari yang paling rendah sampai yang paling tinggi, yaitu Asisten Ahli, Lektor, Lektor Kepala, Guru Besar. Kenaikan jabatan akademik bagi dosen merupakan bentuk apresiasi atau pemberian penghargaan dari pemerintah yang mempunyai prestasi kerja. Dalam penelitian ini yang difokuskan hanya Pelayanan Pengusulan Lektor Ke Lektor Kepala saja.

Berdasarkan peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No.92

tahun 2014 tentang petunjuk teknis pelaksanaan penilaian angka kredit jabatan fungsional dosen. Dalam peraturan tersebut telah dijelaskan bahwa setiap jenjang jabatan akademik dosen mempunyai kualifikasi dan kriteria, tugas, tanggung jawab dan wewenang tertentu. Dosen wajib memenuhi angka kredit kumulatif untuk menduduki jenjang jabatan akademik atau pangkat tertentu.



(a) Ruang Pelayanan



(b) Ruang Tunggu Pelayanan



(c) Tempat Pengambilan Nomor Antrian

### **Gambar 1.1 Fasilitas Fisik di Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II Palembang**

Gambar 1.1 menunjukkan bahwa Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II Palembang mempunyai fasilitas-fasilitas sebagai penunjang pelayanan untuk kenyamanan dosen/pelanggan. Fasilitas tersebut diberikan agar dosen atau pelanggan merasa lebih nyaman dan aman, beberapa fasilitas yang ada di Lembaga layanan Pendidikan Tinggi seperti ruang pelayanan , ruang tunggu, dan pengambilan nomor antrian.

**Tabel 1.1 Data Jumlah Pengusulan Jenjang Lektor Ke Lektor Kepala di Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II Palembang Tahun 2019**

2019		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Ags	Sep	Okt	Nov	Des	TTL
Pengusulan Lektor Ke Lektor Kepala	Pengajuan	1	3	1	3	0	1	0	2	0	1	1	2	15
	Disetujui	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	6
	Ditolak	0	3	1	2	0	0	0	1	0	0	0	2	9

Sumber : Sub. Bagian Sumber Daya Di LLDIKTI Wilayah II

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat dilihat bahwa Jumlah Pengusulan Jenjang Jabatan Akademik Dosen dari Lektor ke Lektor Kepala L2DIKTI pada tahun 2019. Dimana yang mengajukan pada bulan Januari sampai bulan Desember terdapat 15 dosen yang mengajukan Jenjang Jabatan Akademik Dosen, dan yang baru disetujui terdapat 6 dosen dan yang di tolak terdapat 9 dosen. Dengan banyaknya Pengajuan Jenjang Jabatan Akademik Dosen dari Lektor Ke Lektor Kepala di L2DIKTI sudah menjadi kewajiban penyedia layanan untuk meningkatkan kualitas yang ada di Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi.

**Tabel 1.2 Data Jumlah Pengusulan Jenjang Lektor Ke Lektor Kepala di Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II Palembang Tahun 2020**

2020		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Ags	Sep	Okt	Nov	Des	TTL
Pengusulan Lektor Ke Lektor Kepala	Pengajuan	7	1	2	0	13	0	0	1	1	3	6	6	40
	Disetujui	2	1	2	0	7	0	0	0	0	3	4	0	19
	Ditolak	5	0	0	0	6	0	0	1	1	0	2	0	15

Sumber : Sub. Bagian Sumber Daya Di LLDIKTI Wilayah II

Dari tabel 1.2 dapat dilihat pula jumlah pengusulan Jenjang Jabatan Akademik Dosen dari Lektor ke Lektor Kepala di Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II Palembang pada tahun 2020. Dimana yang mengajukan dari bulan Januari sampai bulan Desember terdapat 40 dosen yang mengajukan, yang disetujui 19, dan yang di tolak terdapat 15 dosen, bisa dilihat dari tahun sebelumnya Pengusulan Jenjanag Jabatan Akademik Dosen dari Lektor ke Lektor Kepala terdapat kenaikan yang cukup meningkat.

Dengan meningkatnya Pengusulan Jenjang Jabatan Akademik Dosen dari Lektor ke Lektor Kepala tersebut maka sudah menjadi kewajiban bagi para penyedia layanan untuk

menjaga kualitas pelayanan yang diberikan untuk dosen-dosen yang akan mengusulkan Jenjang Jabatan Akademik selanjutnya.

Meningkatnya jumlah pengajuan di tahun 2020 tersebut, merupakan hal yang bersifat positif dikarenakan dosen menyadari bahwa jabatan akademik dosen merupakan suatu bentuk penghargaan yang diberikan pemerintah atas prestasi kerja yang telah dicapai dosen dan sekaligus menjadi tolak ukur kualitas dan kinerja seorang dosen. Sayangnya banyak jumlah pengajuan tersebut tidak berjalan dengan lancar.

**Tabel 1.3 Jumlah Pegawai di Lembaga Layanan PendidikanTinggi Wilayah II Palembang berdasarkan Pendidikan**

<b>Pendidikan</b>	<b>Jumlah</b>
Lulusan SMA	13
/Lulusan DIII	5
Lulusan S1	22
Lulusan S2	15
<b>Jumlah</b>	<b>55</b>

*Sumber: SubBag Sumber Daya*

**Tabel 1.4 Jumlah Pegawai di Lembaga Layanan PendidikanTinggi Wilayah II Palembang berdasarkan Golongan / pangkat**

<b>Pangkat/Golongan</b>	<b>Jumlah</b>
Golongan II	9
Golongan III	29
Golongan IV	13
<b>Jumlah</b>	<b>51</b>

*Sumber: SubBag Sumber Daya*

**Tabel 1.5 Jumlah Pegawai SubBag Sumber Daya di Lembaga Layanan PendidikanTinggi Wilayah II Palembang**

<b>No.</b>	<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Jumlah</b>
1.	Laki-laki	1
2.	Perempuan	3

*Sumber: SubBag Sumber Daya*

Berdasarkan jumlah pegawai yang ada di SubBag sumber daya ini yang memproses Jenjang Jabatan Akademik Dosen hanya terdapat empat orang dan yang mengajukan jenjang jabatan dosen di L2Dikti banyak. Maka dari itu kurangnya sumber daya manusia yang memproses JJA yang mengakibatkan pelayanan kurang maksimal.



*Sumber : Sub Bagian Sumber Daya*

### **Gambar 1.2 Berkas Jenjang Jabatan Akademik di Sub.bagian Sumber Daya**

Gambar diatas merupakan bukti dari pengolahan data dengan sistem manual yang ada di L2DIKTI. Banyaknya berkas yang masuk tidak hanya usulan lektor ke lektor kepala melainkan jenjang jabatan akademik lainnya, mengingat Lembaga Layanan Tinggi Wilayah II membawahi Empat Provinsi dengan jumlah dosen berkisar puluhan ribu, dan hanya ada 4 pegawai yang bertugas dalam melayani pengajuan Jenjang Jabatan Akademik tersebut. Dengan proses yang sebagian besar manual dan pegawai yang sedikit yang tidak sebanding dengan banyaknya pengajuan Jenjang Jabatan Akademik maka itu dapat membuat pelayanan pengajuan Jenjang Jabatan Akademik menjadi kurang maksimal karena memakan waktu dalam pelayanan tersebut, selanjutnya dosen yang akan mengusulkan jenjang jabatan lektor ke lektor kepala akan mengumpulkan berkas ke L2Dikti secara langsung untuk di proses apakah berkas tersebut sudah lengkap dan memenuhi persyaratan yang telah di tetapkan atau tidak, berikutnya apabila berkas tersebut telah memenuhi syarat L2Dikti akan mengirimkan berkas tersebut ke pusat

untuk di proses kembali, apabila berkas tersebut masih ada kekurangan pegawai pusat akan mengembalikan berkas tersebut, tetapi apabila berkas sudah sesuai dengan persyaratan pusat akan mengolah dan akan mengirimkan SK dosen yang lolos dalam kenaikan jabatan tersebut ke lembaga tinggi wilayah II Palembang kembali, dan pegawai L2Dikti akan menghubungi dosen yang bersangkutan bahwasannya SK tersebut telah keluar, selain pengusulan lektor ke lektor kepala yang menjadi perbandingan yaitu pengusulan asisten ahli ke lektor yang dari awal hingga akhir yang mengurus dan mengolah berkas yaitu L2Dikti langsung sampai SK tersebut keluar tidak ke pusat untuk proses selanjutnya. Berdasarkan uraian permasalahan diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih mendalam mengenai Kualitas Pelayanan Pengusulan Jenjang Jabatan Akademik Dosen dari lektor ke Lektor Kepala di Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II Palembang.

### **B. Rumusan Masalah**

Sesuai uraian di atas, maka rumusan masalah yang akan diteliti yaitu Bagaimana Kualitas Pelayanan Pengusulan Jenjang Jabatan Akademik Dosen dari Lektor ke Lektor Kepala di Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II Palembang?

### **C. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah dijelaskan diatas, maka tujuan dari penelitian ini yaitu agar mengetahui Kualitas pelayanan pengusulan Jenjang Jabatan Akademik yang diberikan di Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II Palembang.

### **D. Manfaat Penelitian**

Terdapat beberapa manfaat di dalam penelitian ini yaitu :

#### 1. Manfaat Teoritis

Dengan tujuan hasil penelitian ini bisa menambah ilmu pengetahuan bagi peneliti, yang berkaitan dengan Ilmu Administrasi Publik, khususnya mengenai kualitas pelayanan

pengusulan Jenjang Jabatan Akademik Lektor ke Lektor Kepala di Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II Palembang.

## 2. Manfaat Praktis

Penelitian ini bisa mengusulkan kepada Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan Pengusulan Jenjang Jabatan Akademik dari Lektor Ke Lektor Kepala di Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II Palembang.



## Daftar Pustaka

- Anwar. 2017 Penjelasan Teknik Purposive (Online [Https://Www-Statistikian-Com](https://www-statistikian-com)) Dr. Diah Isnaini Asiati, S.E., MM.dkk. 2019. Metodologi Penelitian Bisnis Alfabeta Sugiono. 2019. Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung: Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Sriwijaya. 2020. *“Buku Pedoman Penulisan Skripsi Jurusan Ilmu Administrasi Publik “*. Indralaya.
- Hardiyansyah. 2018. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media. Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media
- Hayat .2017. Manajemen Pelayanan Publik , Jakarta : PT RAJAGRAFINDO PERSADA
- Moenir.2005. Pengertian Pelayanan (Online [Www.Seputarpengetahuan.Co.Id](http://www.seputarpengetahuan.co.id)), Diakses Pada 12 Desember 2020)
- Nurmah Semil, Dr M.Si. 2018 Pelayanan Prima Instansi Pemerintah Kajian Kritis Pada Sistem Pelayanan Publik di Indonesia. Depok Prenamedia Grup
- Ristek Dikti.2016.Standar Pelayanan Publik.Palembang Sugiono. 2012. Metode Penelitian Bisnis. Yogyakarta: Andi
- Sugiono. 2009. Metode Penelitian Kuantitatif Dan R&D. Bandung: Alfabeta Sugiono. 2019. Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung:
- Sugiono. 2017. Metode Penelitian Kuantitas, Kualitas Dan R&D
- Tjiptono.Pengertian Kualitas Pelayanan (Online) ([Http://Ciputrauceo.Net/Bloh/2016/2/18/Kualitaspelayanan-Dimensi-Dan-Cara mengukurnya](http://ciputrauceo.net/bloh/2016/2/18/kualitaspelayanan-dimensi-dan-cara-mengukurnya)).