



TADBIR: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam

P-ISSN: 2338:6673; E-ISSN 2442:8280

Vol. 12. No. 01. Februari, 2024, Hal: 1-14

MENELAAH KEPUASAAN GURU TERHADAP LAYANAN PENILAIAN ANGKA KREDIT DALAM PENDIDIKAN ISLAM: SEBUAH SURVEI DI KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI GORONTALO

Herson Anwar¹, Arten Mobonggi²

^{1,2}Institut Agama Islam Negeri Sultan Amai Gorontalo

Email: herson.anwar@iaingorontalo.ac.id

ABSTRAK

Studi ini bertujuan untuk menilai tingkat kepuasan terhadap layanan penilaian angka kredit guru pendidikan agama Islam di provinsi Gorontalo. Penelitian ini merujuk pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 sebagai indikator untuk mengukur ekspektasi dan persepsi dari penerimaan layanan, serta selisih antara keduanya dengan Analisis Important Analysis (IPA). Hasil menunjukkan bahwa tingkat kerja 2.42 (cukup penting) dan harapan 2.49 (cukup puas). Dalam artian, kinerja yang dirasakan oleh guru pendidikan agama Islam di provinsi Gorontalo sudah sesuai dengan harapan pelayanan guru. Meskipun begitu, masih perlu dilakukan perbaikan terus-menerus pada atribut yang memiliki tingkat kesesuaian rendah agar dapat meningkatkan sesuai dengan harapan guru, yang mencerminkan adanya kekurangan dalam penyediaan layanan saat ini. Penelitian lebih lanjut dapat mengkaji cakupan yang luas dengan menggunakan metodologi yang berbeda untuk analisis yang lebih mendalam. Temuan ini diharapkan dapat menjadi panduan dalam penyusunan kebijakan oleh Kementerian Agama provinsi Gorontalo untuk memperbaiki kualitas penilaian layanan bagi guru pendidikan agama Islam.

Kata Kunci: Kepuasan guru; Penilaian Angka Kredit; Pendidikan Islam

ABSTRACT

This study aims to evaluate the level of satisfaction with credit scoring services among Islamic education teachers in the province of Gorontalo. The research is grounded in Minister of State Apparatus Empowerment and Bureaucratic Reform Regulation No. 16 of 2014 as a framework for assessing expectations and perceptions in service reception, along with the disparity between the two, employing the Importance Performance Analysis (IPA). The results reveal a perceived performance level of 2.42 and an expectation level of 2.4. Essentially, the perceived performance by Islamic education teachers in the province of Gorontalo aligns with the expected service standards. Nonetheless, continuous improvements are still required, particularly in attributes with low alignment, to elevate conformity with teachers' expectations, revealing deficiencies in the current service provision. Further research could expand its scope using diverse methodologies for a more profound analysis. These findings are anticipated to serve as a guiding framework for policy formulation by the Ministry of Religious Affairs in the province of Gorontalo, aiming to enhance the quality of credit scoring services assessment for Islamic education teachers.

Keywords: Teacher satisfaction; Credit Score Assessment; Islamic education



TADBIR: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam

P-ISSN: 2338:6673; E-ISSN 2442:8280

Vol. 12. No. 01. Februari, 2024, Hal: 1-14

PENDAHULUAN

Untuk meningkatkan kualitas layanan penilaian angka kredit bagi guru pendidikan agama Islam di kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Gorontalo, sangat penting untuk mengukur pencapaian pelaksanaan tugas dan fungsi yang melekat pada jabatan fungsional guru. Penilaian angka kredit menjadi instrumen krusial dalam menilai prestasi seorang guru, dalam mengerjakan butir rincian kegiatan yang dipergunakan sebagai salah satu syarat untuk pengangkatan dan kenaikan pangkat dalam jabatan guru yang mencakup: (1) Pendidikan (2) Proses belajar mengajar atau bimbingan, (3) Pengembangan profesi, (4) Penunjang proses belajar mengajar atau bimbingan dengan baik. Selain itu, penilaian angka kredit guru juga sebagai dasar untuk melakukan perbaikan, pembinaan, dan pengembangan, serta memberikan nilai prestasi dan perolehan angka kredit guru dalam rangka pengembangan kariernya sesuai dengan peraturan yang berlaku.¹

Mencermati pentingnya penilaian angka kredit guru tersebut, maka setiap guru memiliki hak kenaikan pangkat sesuai dengan angka kredit yang telah ditentukan, termasuk guru Pendidikan Agama Islam (PAI) sebagai aparatur sipil negara di lingkungan Kementerian Agama. Penetapan angka kredit (PAK) guru dihitung berdasarkan Daftar Usul Penetapan Angka Kredit Guru (DUPAK) yang diusulkan oleh guru yang kemudian dinilai dan dievaluasi oleh Tim Penilai pada setiap unsur angka kredit berdasarkan rumus yang telah ditentukan dengan cermat dan teliti. Sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2009 tentang Jabatan Fungsional Guru dan Angka Kreditnya. Peraturan Bersama Menteri Pendidikan Nasional Dan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor: 03/V/Pb/2010 Nomor: 14 Tahun 2010 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Jabatan Fungsional Guru Dan Angka Kreditnya serta Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 35 Tahun 2010 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Jabatan Fungsional Guru dan Angka Kreditnya. Jika semua itu dapat dilakukan dengan valid, objektif, adil, terbuka, bermakna, menyeluruh dan akuntabel, maka akan tercipta standar pelayanan yang sama dalam memberikan kepuasan kepada guru sebagai pengguna layanan maupun mengatasi permasalahan proses penilaian angka kredit guru yang sesuai dengan harapan yang mereka inginkan. Namun, fenomena yang terjadi menunjukkan bahwa proses penilaian angka kredit guru belum sepenuhnya memenuhi harapan.

¹ Ferdinan, F. (2017). Penilaian Kinerja Mutu Pendidikan Agama Islam. *Tarbawi: Jurnal Pendidikan Agama Islam*, 1(2), 129–138.



TADBIR: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam

P-ISSN: 2338:6673; E-ISSN 2442:8280

Vol. 12. No. 01. Februari, 2024, Hal: 1-14

Fenomena tersebut sejalan dengan berbagai hasil penelitian terkait penilaian angka kredit guru yang masih menuai permasalahan hampir di seluruh wilayah di Indonesia. Hasil Penelitian Reni, Kartikowati, & Junus (2017) mengemukakan bahwa rata-rata guru untuk wilayah Siak beranggapan bahwa proses kenaikan pangkat terlalu rumit, banyak persyaratan yang harus dipenuhi. Iskandar (2018) mengatakan bahwa berbagai informasi baik berupa keluhan maupun laporan guru terkait realisasi kenaikan pangkat yang diusulkan banyak mengalami keterlambatan. Sementara, jika penyampaian usul penilaian angka kredit guru melewati batas waktu yang telah ditentukan, maka guru yang bersangkutan akan mengalami penundaan pangkat dan akan berlaku untuk periode berikutnya tanpa kecuali. Bahkan, permasalahan krusial menurut Kustiawan, (2017) adalah mekanisme DUPAK masih bersifat manual terutama dalam proses penilaian oleh tim penilai PAK, sehingga dalam proses penilaian di lembar berita acara penilaian harus dilakukan dengan cara tulis tangan di sebuah formulir yang memungkinkan terjadinya kesalahan atau kekeliruan pada saat entry ke aplikasi PAK, sementara pemahaman guru mengenai mekanisme penetapan PAK masih rendah, serta terbatasnya jumlah personil untuk pengolahan data. Hal ini menegaskan bahwa umumnya pengajuan, penilaian, dan penetapan usul DUPAK guru selama ini masih dilakukan secara manual dan tidak terintegrasi, sehingga belum sesuai harapan.

Berbagai fenomena tersebut menunjukkan adanya suatu persoalan mendasar terkait kualitas layanan penilaian angka kredit guru yang diberikan selama ini belum sesuai dengan tingkat kepuasaannya sebagai pengguna layanan. Bahkan, proses layanan tersebut menyebabkan terjadinya banyak kesalahan data, akurasi, identifikasi, keterlambatan penerbitan penilaian angka kredit yang berdampak pada keterlambatan pengajuan kenaikan pangkat dan kesejahteraan serta merugikan guru. Problematika tersebut juga terindikasi dihadapi oleh guru pendidikan agama Islam khususnya yang berada di provinsi Gorontalo maupun beberapa kabupaten lainnya. Namun, belum banyak dikaji agar mendapat perhatian bersama yang pada dasarnya keberadaan semua guru mempunyai fungsi dan tugas yang sama, demikian juga dalam ketentuan kenaikan pangkatnya. Sementara, kondisi geografis wilayah Provinsi Gorontalo, jumlah sekolah dan guru PAI yang cukup banyak, menuntut sistem komunikasi dan pembinaan profesionalisme terhadap guru PAI yang lebih efektif dan efisien.

Berdasarkan uraian di atas, studi ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan layanan angka kredit guru pendidikan agama Islam di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Gorontalo. Kehadiran kajian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai rujukan atau pertimbangan dalam menetapkan kebijakan secara



TADBIR: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam

P-ISSN: 2338:6673; E-ISSN 2442:8280

Vol. 12. No. 01. Februari, 2024, Hal: 1-14

taktis dan strategis guna meningkatkan kinerja pelayanan angka kredit guru di masa sekarang dan akan datang. Bahkan, kajian ini juga penting sebagai bahan evaluasi dalam melakukan perbaikan secara terus-menerus, sehingga kualitas pelayanan terbaik dapat direalisasikan dan sesuai dengan kebutuhan dan harapan guru pendidikan agama Islam.

METODE PENELITIAN

Kajian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan survey karena pendekatan ini merupakan seperangkat metode yang sistematis digunakan untuk mengumpulkan informasi dan untuk membantu membuat keputusan. Pengertian ini sejalan dengan tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui kepuasan layanan penilaian angka kredit guru pendidikan agama Islam. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh guru pendidikan agama Islam yang telah memperoleh layanan dari Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Gorontalo terkait angka kredit. Guru pendidikan agama Islam tersebut berasal dari beberapa kabupaten seperti Gorontalo, Bone Bolango, dan Gorontalo Utara melalui Cluster Random Sampling karena sumber data diteliti sangat luas. Sementara, proses penentuan sample menggunakan rumus Slovin dengan ukuran berdasarkan presisi (tingkat kesalahan). Batas toleransi kesalahan atau presisi ini dinyatakan dengan persentase yaitu semakin kecil persentase presisi, semakin valid sampel menggambarkan populasi. Dengan demikian, dalam penelitian ini ditetapkan presisi 5% yang berarti memiliki tingkat akurasi 95%. Jumlah responden minimal ditentukan dengan menggunakan tingkat kepercayaan $(1-\alpha)$ minimal sebesar 95% dari rata-rata layanan yang diberikan. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dokumentasi, dan angket, sehingga instrumen penelitian yang dikembangkan pada penelitian ini berdasar pada indikator-indikator spesifik yang mengacu pada Permenpan No. 16 Tahun 2014 tentang pedoman survey kepuasan masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik meliputi: 1) Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif; 2) Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan; 3) Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan; 4) Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat; 5) Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk



TADBIR: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam

P-ISSN: 2338:6673; E-ISSN 2442:8280

Vol. 12. No. 01. Februari, 2024, Hal: 1-14

pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan; 6) Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman; 7) Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan; 8) Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan; dan 9) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Selanjutnya, uji validitas dan uji reliabilitas instrumen yang dilakukan adalah menggunakan metode *corrected-total item correlation* yaitu membandingkan antara skor pada "*Corrected Item-Total Correlation*" yang merupakan korelasi antara skor item dengan skor total item (nilai r_{hitung}) dibandingkan dengan nilai r_{tabel} . Kaidah penghitungannya adalah jika nilai r_{hitung} lebih besar dari nilai r_{tabel} atau nilai $r_{hitung} > \text{nilai } r_{tabel}$, maka item tersebut adalah valid. Sebaliknya, apabila nilai r_{hitung} lebih kecil dari nilai r_{tabel} atau nilai $r_{hitung} < \text{nilai } r_{tabel}$, maka item tersebut adalah tidak valid. Kemudian, uji reliabilitas dikerjakan dengan bantuan program SPSS menerapkan teknik *Cronbach's Alpha*. Apabila nilai *Cronbach's Alpha* < 0.70 maka instrument yang digunakan nyatakan gugur atau tidak *reliable*. Angka 0.70 dijadikan sebagai patokan dalam ilmu-ilmu social termasuk ilmu pendidikan karena nilai *Cronbach Alpha* 0.70 adalah batas minimal skala pengukuran dianggap *reliable*. Terakhir, analisis yang diterapkan adalah IPA (*Importance Performance Analysis*) sebagai salah satu analisis yang digunakan untuk uji beda kesenjangan atau *gap* antara harapan dan kenyataan, sehingga dapat diketahui bahwa bagian pelayanan yang mana yang perlu dipertahankan, ditingkatkan, atau dilakukan perbaikan hingga akhirnya dapat dimunculkan strategi peningkatan mutu pelayanan di kantor wilayah Kementerian Agama Provinsi Gorontalo.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Penelitian mengenai tingkat kepuasan guru ini menggunakan metode *Important and Performance Analysis (IPA)*. Analisis ini membandingkan antara kinerja dan tingkat harapan, pelanggan yang dalam hal ini adalah guru pendidikan agama Islam. Apabila harapan guru pendidikan agama Islam lebih tinggi daripada tingkat kinerja berarti guru pendidikan agama Islam merasa tidak puas akan pelayanan yang diberikan petugas Kementerian Agama. Sebaliknya, apabila tingkat kinerja lebih tinggi daripada harapan berarti Kementerian Agama berhasil membuat guru pendidikan agama Islam puas dengan pelayanan yang diberikan. Berikut karakteristik responden perlu untuk diketahui terkait sebagai subjek yang



TADBIR: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam

P-ISSN: 2338:6673; E-ISSN 2442:8280

Vol. 12. No. 01. Februari, 2024, Hal: 1-14

disurvey dalam penelitian, meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan masa kerja responden:

a. Usia Responden

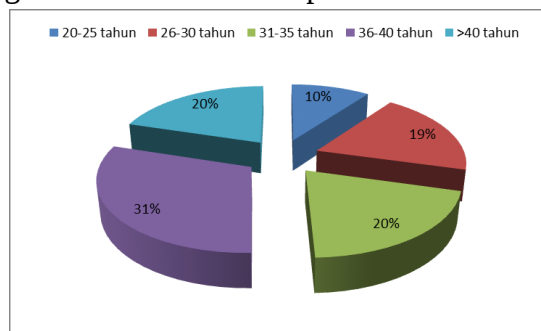
Deskripsi karakteristik respon berdasarkan usia responden dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia Responden	Frekuensi(F)	Persentase(%)
20-25 tahun	11	10.09
26-30 tahun	21	19.27
31-35 tahun	22	20.18
36-40 tahun	33	30.28
>40 tahun	22	20.18
Jumlah	109	100

Tabel di atas menunjukkan bahwa dari 109 responden terdapat 11 atau sebesar 10,09% responden yang berusia antara 20-25 tahun, 21 atau sebesar 19,27% responden dengan usia 26-30 tahun, sebanyak 22 responden atau 20,18% berusia 31-35 tahun, berjumlah 33 orang (30,28%) responden dengan usia 36-40 tahun, sedangkan responden dengan usia diatas 40 tahun sebanyak 22 (20,18%). Dengan demikian menunjukkan secara jelas bahwa mayoritas responden berada pada rentang usia antara 31 hingga 40 tahun. Untuk lebih jelasnya disajikan pada diagram pie berikut ini:

Figure 1. Karakertisk Responden Menurut Usia



b. Jenis Kelamin

Hasil frekuensi jawaban responden berdasarkan jenis kelamin guru ditunjukkan pada tabel berikut ini.



TADBIR: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam

P-ISSN: 2338:6673; E-ISSN 2442:8280

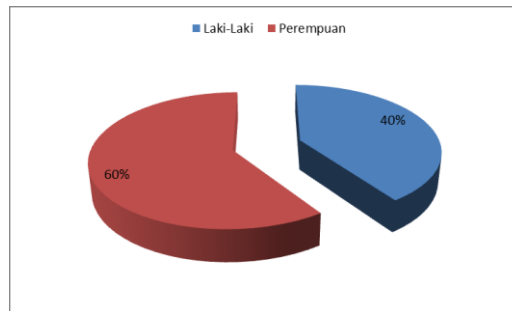
Vol. 12. No. 01. Februari, 2024, Hal: 1-14

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi(F)	Persentase(%)
Laki-Laki	44	40.37
Perempuan	65	59.63
Jumlah	109	100

Tabel di atas menunjukkan bahwa responden dengan jenis kelamin pria sebanyak 44 responden (40.37%) dan responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 65 responden (59.63%). Dengan demikian menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah berjenis kelamin perempuan. Untuk lebih jelasnya disajikan pada diagram pie berikut ini:

Figure 2. Karakteristik Responded Menurut Jenis Kelamin



c. Pendidikan Terakhir

Dekripsi karakteristik responded berdasarkan pendidikan terakhir dapat ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Jenis Kelamin	Frekuensi(F)	Persentase(%)
Srta 2 (S2)	16	14.68
Srta 1 (S1)	83	76.15
Diploma	10	9.17
Jumlah	109	100

Berdasarkan hasil jawaban responden terdapat sejumlah 16 responden (14.68%) yang memiliki pendidikan terakhir strata 2 (S2), sebanyak 83 responden (76.15%) berpendidikan srata 1 (S1), dan sebanyak 2 responden (22%) berpendidikan terakhir diploma, namun saat ini sementara melanjutkan studi di perguruan tinggi IAIN Sultan Amai Gorontalo. Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden memiliki pendidikan terakhir Sarjana (S1). Untuk lebih jelasnya disajikan pada diagram pie berikut ini.

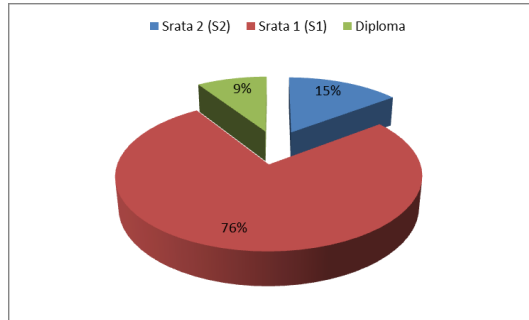


TADBIR: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam

P-ISSN: 2338:6673; E-ISSN 2442:8280

Vol. 12. No. 01. Februari, 2024, Hal: 1-14

Figure 3. Karakteristik Responded Menurut Jenis Kelamin



d. Masa Kerja

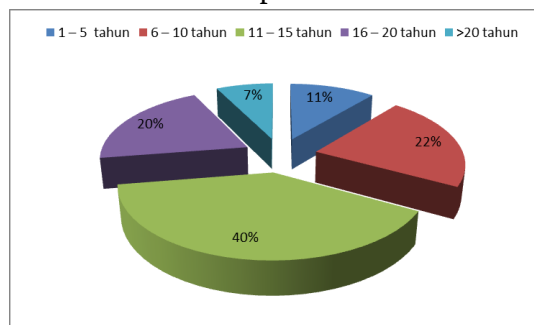
Deskripsi karakteristik responden berdasarkan masa kerja dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4. Karakteristik Berdasarkan Masa Kerja

Usia Responden	Frekuensi(F)	Persentase(%)
1 – 5 tahun	12	11.01
6 – 10 tahun	24	22.02
11 – 15 tahun	43	39.45
16 – 20 tahun	22	20.18
>20 tahun	8	7.34
Jumlah	109	100

Tabel di atas menunjukkan bahwa dari 109 responden terdapat 12 responden (11.01%) yang memiliki masa kerja antara 1-5 tahun, 24 responden (22.02%) dengan masa kerja 6-10 tahun, 43 responden (39.45%) dengan masa kerja 11-15 tahun, 22 responden (20.18%) dengan masa kerja 16-20 dan untuk masa kerja lebih dari 20 tahun 8 responden atau 7.34%. Dengan demikian menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah guru dengan masa kerja antara di atas dari 5 tahun. Untuk lebih jelasnya disajikan pada diagram pie berikut ini:

Figure 4. Karakertisk Responden Menurut Masa Kerja





TADBIR: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam

P-ISSN: 2338:6673; E-ISSN 2442:8280

Vol. 12. No. 01. Februari, 2024, Hal: 1-14

Selanjutnya, atribut kepuasan layanan angka kredit guru pendidikan agama Islam dalam penelitian ini merujuk pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014. Berdasarkan analisis menggunakan *Importance Performance Analysis (IPA)* dapat ditemukan nilai gap dan tingkat kesesuaian sebagai berikut:

No Atribut	Kenyataan (X)	Harapan (Y)	GAP	Persentase (%)
1	2.37	2.98	-0.61	79.53
2	2.40	2.41	-0.01	99.59
3	2.56	2.61	-0.05	98.08
4	2.37	2.3	0.07	103.04
5	2.40	2.36	0.04	101.69
6	2.43	2.38	0.05	102.10
7	2.39	2.4	-0.01	99.58
8	2.37	3.02	-0.65	78.48
9	2.41	2.47	-0.06	97.57
10	2.36	3.07	-0.71	76.87
11	2.42	2.36	0.06	102.54
12	2.39	3.07	-0.68	77.85
13	2.38	2.4	-0.02	99.17
14	2.45	2.38	0.07	102.94
15	2.50	2.41	0.09	103.73
16	2.34	2.24	0.1	104.46
17	2.44	2.4	0.04	101.67
18	2.34	3.02	-0.68	77.48
19	2.69	2.4	0.29	112.08
20	2.42	2.38	0.04	101.68
21	2.38	2.6	-0.22	91.54
22	2.45	2.38	0.07	102.94
23	2.47	2.35	0.12	105.11
24	2.43	2.31	0.12	105.19
25	2.37	2.48	-0.11	95.56
26	2.36	2.31	0.05	102.16
27	2.39	2.38	0.01	100.42
28	2.41	2.31	0.1	104.33
29	2.47	2.2	0.27	112.27
30	2.43	2.36	0.07	102.97
JUMLAH	72.59	74.74	-2.15	2942.65
RATA-RATA	2.42	2.49	-0.07	98.09



TADBIR: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam

P-ISSN: 2338:6673; E-ISSN 2442:8280

Vol. 12. No. 01. Februari, 2024, Hal: 1-14

Tabel tersebut menunjukkan bahwa nilai rata-rata kepuasan guru terhadap pelayanan petugas di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Gorontalo menunjukkan tingkat kinerja 2,42 (cukup puas) dan harapan 2,49 (cukup penting). Itu berarti kinerja yang dirasakan oleh guru sudah sesuai dengan harapan pelayanan guru. Namun, masih perlu dilakukan perbaikan dengan cara memperbaiki terus-menerus pada atribut-atribut yang memiliki tingkat kesesuaian rendah (masih dibawah 100%) sehingga kinerja atribut-atribut tersebut dapat meningkat dan sesuai dengan harapan.

Diketahui bahwa beberapa dimensi memiliki skor gap yang negatif. Dimensi kualitas jasa bernilai negatif tersebut menunjukkan harapan pelanggan tidak sesuai dengan kenyataan yang pelanggan rasakan. Semakin besar skor gap yang didapat maka semakin tinggi ketidakpuasan yang dirasakan oleh pelanggan. Hasil data riset yang telah diolah mengatakan tingkat pelayanan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Gorontalo adalah memuaskan, berikut dapat diketahui peta atau diagram kartesius analisis faktor-faktor yang mempengaruhi guru dalam kepuasan petugas pelayanan kenaikan angka kredit dengan menggunakan metode Important Performance Analysis (pada diagram kartesius) yaitu: a) kuadran A = menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk unsur yang dianggap penting akan tetapi Kementerian Agama belum melaksanakan sesuai keinginan pelanggan (pelanggan tidak puas). Pelayanan perlu diperbaiki segera; b) kuadran B = menunjukkan unsur pelayanan yang telah berhasil dilaksanakan (pelanggan menyatakan penting dan secara aktual telah terpenuhi, dalam hal ini pelanggan puas). Pelayanan dapat dipertahankan; c) Kuadran C = menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting menurut pelanggan, pelaksanaan aktualnya oleh Kementerian Agama biasa-biasa (dalam hal ini pelanggan puas). Pelayanan dapat dipertahankan; dan d) Kuadran D = menunjukkan faktor-faktor yang mempengaruhi pelanggan kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya oleh Kementerian Agama berlebihan (pelanggan sangat puas/dapat saja merupakan hal yang tidak seharusnya dilakukan). Pelayanan dapat dipertahankan.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa analisis IPA mengungkapkan 30 atribut yang merujuk pada Permenpan No. 16 Tahun 2014 tentang pedoman survey kepuasan masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik dengan hasil perhitungan rata-rata tingkat kinerja 2,42 dan harapan 2,49. Hasil tersebut menegaskan bahwa kinerja yang dirasakan guru pendidikan agama Islam sudah sesuai dengan harapan pelayanan, meskipun beberapa atribut menunjukkan kesesuaian yang rendah.



TADBIR: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam

P-ISSN: 2338:6673; E-ISSN 2442:8280

Vol. 12. No. 01. Februari, 2024, Hal: 1-14

Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian (Machali & Taufik (2022) yang menemukan bahwa pelayanan yang diberikan petugas Kementerian Agama di provinsi DIY dan DKI dinilai memuaskan oleh guru agama sekolah menengah atas dengan tingkat kinerja 2,40 (cukup puas) dan harapan 2,69 (cukup penting). Hal tersebut mengindikasikan bahwa kinerja yang dirasakan oleh guru sudah sesuai dengan harapan pelayanan guru.² Secara umum, temuan Maznah, Erlianti, & Latip, (2021) juga menguatkan hasil penelitian ini karena hasil penelitiannya menunjukkan bahwa pelaksanaan standar pelayanan pada Kantor Kementerian Agama Dumai berada pada kategori cukup baik tercermin pada perolehan persentasi 66,62%.³

Meskipun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan terdapat beberapa atribut yang memiliki tingkat kesesuaian rendah atau masih di bawah 100%, sehingga kemenertian agama dapat terus meningkatkan kinerja atribut-atribut tersebut sesuai dengan harapan guru agama. Hal ini dikuatkan oleh Nurfia, Syasudduha, & Rahman yang menemukan bahwa kepuasan kerja yang dilakukan oleh pegawai di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bulukumba sudah berjalan baik, tetapi masih ada 22,4% yang perlu ditingkatkan agar lebih optimal.(Nurfia, Syamsudduha, & Rahman, 2019).

Perbaikan demi perbaikan masih harus diperhatikan dan dilaksanakan oleh kementerian Agama demi memberikan layanan prima yang sesuai harapan masyarakat. Hal ini sebagaimana hasil pengamatan Desi Saputra Rafiie, Nasir Azis (2018) bahwa kinerja pegawai kantor Kementerian Agama Kabupaten Aceh barat masih belum menunjukkan kinerja sebagaimana yang diharapkan oleh pimpinan bahkan masyarakat.. Salah satu perbaikan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan pelayanan tersebut melalui program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). R, D, L, M, & S (2019) menemukan bahwa pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang mendorong seluruh pelayanan menjadi cepat, mudah, tepat, dan sesuai dengan kebutuhan. Berkaitan dengan perbaikan dan peningkatan tersebut, Nabhani (2016) turut mengembangkan table control perolehan angka kredit dalam meningkatkan nilai sikap dan kinerja guru di SMA Negeri 2 Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara yang dianggap sangat menguntungkan, karena dapat memberikan kemudahan bagi guru dalam memahami perolehan angka kredit dari hasil PKG,

² Kredit Guru Agama Sekolah Menengah Atas (SMA) Provinsi DIY Dan DKI Jakarta. *Journal Of Islamic Education*, 2(2), 135–147.

³ Maznah, E., Erlianti, R., & Latip. (2021). Analisis Standar Pelayanan Publik Pada Kantor Kementerian Agama Dumai. *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis*, 3(1), 11–18. <https://doi.org/10.36917/japabis.v3i1.33>



TADBIR: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam

P-ISSN: 2338:6673; E-ISSN 2442:8280

Vol. 12. No. 01. Februari, 2024, Hal: 1-14

dan mempermudah menuangkannya dalam SKP. Inovasi tersebut bersifat kompatibel karena dibutuhkan oleh guru sebagai penerima inovasi. Hal ini sejalan dengan studinya Sapri (2018) yang menekankan pada pembuatan aplikasi perhitungan angka kredit point pengajuan kenaikan pangkat guru pada dinas pendidikan dan kebudayaan kota Bengkulu menggunakan Bahasa Pemrograman visual basic 6. Berbagai hasil penelitian tersebut mengindikasikan adanya upaya secara terus-menerus untuk melakukan perbaikan pada layanan penilaian angka kredit guru. Hal tersebut juga menguatkan pentingnya hasil studi ini untuk menjadi dasar pengambilan kebijakan dalam meningkatkan kepuasan guru terhadap layanan angka kredit tersebut khususnya di kementerian agama provinsi Gorontalo.

Dengan demikian, penelitian ini mempunyai urgensi dalam memberikan pemahaman mendalam terkait kepuasan seorang guru terhadap layanan penilaian angka kredit khususnya di kementerian agama daerah provinsi Gorontalo. Karena setiap organisasi atau lembaga yang berorientasi pada pelanggan (*customer oriented*) memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat serta keluhan mereka. Untuk itu, informasi yang diperoleh dapat memberikan ide baru dan masukan yang berarti kepada penyedia layanan, sehingga tercipta interaksi dengan tanggap dan cepat dalam mengatasi masalah-masalah yang timbul.⁴ (Oliver, 2014). Implikasi hasil penelitian ini adalah perlunya tindakan perbaikan yang spesifik, berdasarkan analisis karakteristik responden untuk meningkatkan kepuasan secara menyeluruh. Untuk itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan dasar bagi pengembangan kebijakan yang lebih efektif di bidang pelayanan bagi guru pendidikan agama Islam.

KESIMPULAN

Kesimpulan yang dapat ditarik dari pembahasan tersebut adalah studi ini menawarkan wawasan yang berharga terkait kepuasan guru pendidikan agama Islam terhadap pelayanan kementerian agama provinsi Gorontalo. Namun, mengatasi keterbatasan studi ini dan menggabungkan peningkatan perbaikan yang direkomendasikan akan berkontribusi pada pemahan yang lebih kuat dan bernuansa tentang kepuasan guru pendidikan agama Islam, yang pada akhirnya akan bermanfaat bagi komunitas pendidikan dan para pembuat kebijakan. Studi ini memiliki keterbatasan pada informasi konteks atau latar belakang para guru

⁴ Oliver, R. L. (2014). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer: A Behavioral Perspective on the Consumer*. New York: Routledge.



TADBIR: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam

P-ISSN: 2338:6673; E-ISSN 2442:8280

Vol. 12. No. 01. Februari, 2024, Hal: 1-14

pendidikan agama Islam bekerja yang secara signifikan dapat mempengaruhi persepsi mereka. Untuk itu, saran untuk peneliti selanjutnya agar mengeksplor secara mendalam seluk-beluk setiap variable demografis, misalnya dampak kelompok dalam rentang 31-49 tahun atau keterkaitan antar gender dan latar belakang pendidikan dapat mengungkapkan wawasan yang lebih bernuansa. Selanjutnya, melakukan penyelidikan kualitatif, data kualitatif akan memberikan pemahaman yang lebih kaya tentang pengalaman dan persepsi pendidik atau guru pendidikan agama Islam serta dapat mengungkapkan hal-hal kecil yang mungkin terlewatkan oleh pengukuran kuantitatif.

DAFTAR PUSTAKA

- Desi Saputra Rafiie, Nasir Azis, S. I. (2018). Pengaruh Kompetensi, Gaya Kepemimpinan, Budaya Kerja Islam Dan Lingkungan Kerjaterhadap Kepuasan Kerja Pegawai Dan Dampaknya Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Aceh Barat. *Jurnal Megister Manajemen Pascasarjana Universitas Syiah Kuala*, 2(1), 36–45.
- Ferdinan, F. (2017). Penilaian Kinerja Mutu Pendidikan Agama Islam. *Tarbawi: Jurnal Pendidikan Agama Islam*, 1(2), 129–138.
- Iskandar, A. (2018). Implementasi Ketentuan Kenaikan Pangkat Tenaga Fungsional Guru (Studi di Kabupaten Kota Bumi Lampung Utara). *Pranata Hukum*, 13(1), 31.
- Kustiawan, W. (2017). Pengembangan Sistem Informasi Pengusulan, Penilaian dan Penetapan Angka Kredit Guru (SIPULPENPAKGURU). *Jurnal Interkom*, 12(1), 20–29.
- Machali, I., & Taufik, O. A. (2022). Survey Kepuasan Layanan Penilaian Angka Kredit Guru Agama Sekolah Menengah Atas (SMA) Provinsi DIY Dan DKI Jakarta. *Journal Of Islamic Education*, 2(2), 135–147.
- Maznah, E., Erlianti, R., & Latip. (2021). Analisis Standar Pelayanan Publik Pada Kantor Kementerian Agama Dumai. *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis*, 3(1), 11–18. <https://doi.org/10.36917/japabis.v3i1.33>
- Nabhani, M. (2016). Tabel Kontrol Perolehan Angka Kredit Meningkatkan Nilai Skp Dan Kinerja Guru SMA Negeri 2 Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Jurnal Socius*, 5(2), 103–117.



TADBIR: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam

P-ISSN: 2338:6673; E-ISSN 2442:8280

Vol. 12. No. 01. Februari, 2024, Hal: 1-14

- Nurafia, Syamsudduha, S., & Rahman, A. (2019). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behaviour (OCB) Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bulukumba. *Jurnal Idaarah*, III(2), 216–226.
- Oliver, R. L. (2014). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer: A Behavioral Perspective on the Consumer*. New York: Routledge.
- R, M., D, A., L, N., M, S., & S, M. (2019). Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Berbasis Masyarakat di Kementerian Agama Kabupaten Jombang. *Jurnal Administrasi Pendidikan Islam*, 1(1), 84–101. <https://doi.org/10.15642/japi.2019.1.1.84-101>
- Reni, Kartikowati, R. S., & Junus, N. (2017). Implementasi Permenpan Nomor 16 Tahun 2009 Tentang Jabatan Fungsional Guru dan Angka Kredit (Studi Kasus Pada Kenaikan Pangkat dan Dampaknya Bagi guru SDN di Kecamatan Kandis Kabupaten Siak). *Jurnal Manajemen Pendidikan Penelitian Kualitatif*, 2(1), 225–230.
- Sapri, S. (2018). Aplikasi Perhitungan Angka Kredit Point Pengajuan Kenaikan Pangkat Guru pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Bengkulu. *Jurnal Media Infotama*, 14(2), 79–87.