BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dinas Pendidikan adalah instansi pemerintahan kota/kabupaten yang bertanggung jawab terhadap Pendidikan siswa-siswi yang berada di kota atau kabupaten. Dinas Pendidikan kota mempunyai tugas dalam melaksanakan pendidikan sesuai dengan tanggung jawab yang sudah di berikan oleh Pemerintah. Salah satu tugas dan tanggung jawab Dinas Pendidikan adalah mengelola perkembangan pendidikan untuk anak-anak dengan mengetahui perkembangan anak-anak yang dilaporkan langsung oleh guru maka dapat mengetahui tumbuh kembang kemampuan siswa yang dimiliki (Susanto H. 2022).

Dalam Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 pasal 1 menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan kepada setiap warga negara atas barang, jasa, maupun pelayanan administratif yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan sektor publik. Pelayanan yang baik tidak terlepas dari peran pemberi layanan yaitu aparatur pemerintah. Penyelenggaraan tugas pokok dan fungsi sebagai aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat dituntut untuk memiliki sumber daya yang memadai, sikap aparatur pemerintahan yang berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pengguna jasa layanan. Pelayanan yang diberikan oleh aparatur pelayanan adalah untuk mempermudah urusan publik dengan memberikan pelayanan yang tidak berbelit-belit dengan prosedur yang panjang,

mendahulukan kepentingan umum, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik, dan memberikan kepuasan kepada masyarakat (Apriani dkk, 2021) Pelayanan Public (*public servive*) merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi negara, diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi Pemerintahan di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/ Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Rohman dkk, 2021).

Sedangkan dalam Kepmenpan 81/93, pelayanan adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik di pusat, di daerah, BUMN, BUMD dalam bentuk barang maupun jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pelayanan adalah serangkaian kegiatan atau aktivitas yang berlangsung berurutan, yang dilaksanakan oleh seseorang, kelompok orang, atau suatu organisasi melalui sistem, prosedur atau metode tertentu dalam rangka membantu menyiapkan atau memenuhi kepentingan orang lain atau masyarakat luas.

Pelayanan Publik dengan demikian dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Ariwantara, dkk 2020). Pelayanan dalam Bahasa Indonesia berasal dari kata layanan yang artinya (mengurus) yang sangat diperlukan seseorang, kata pelayanan mempunyai arti perihal atau melayani jadi pelayanan adalah suatu proses

pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung. Pelayanan yang diberikan harus tanpa memandang status, pangkat dan golongan dari suatu masyarakat, masyarakat mempunyai hak yang sama untuk memperoleh sutatu pelayanan, ada landasan yang bersifat umum dalam bentuk sebuah pedoman tata laksana pelayanan umum (Ropi dkk, 2021).

Sistem adalah suatu jaringan kerja dari prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melakukan suatu kegiatan atau untuk menyelesaikan suatu sasaran tertentu. Sistem menjelaskan bahwa data yang telah dikelola dan diproses untuk memberikan arti dan memperbaiki proses pengambilan keputusan. Sistem juga dapat diartikan sebagai kesatuan secara konseptual atau fisik yang terdiri dari bagian-bagian dalam keadaan saling tergantung satu sama lainnya (Tastilia dkk, 2022). Menurut Efendi dkk., (2023) mendefinisikan sistem sebagai perangkat elemen atau pengolahan berbentuk kegiatan maupun prosedur untuk mencari tujuan yang sama dalam menjalankan data dalam waktu yang ditentukan sehingga menghasilkan sebuah infromasi, energi maupun barang.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pengertian Administrasi memiliki beberapa pengertian, yaitu: pertama, usaha dan kegiatan yang meliputi penetapan tujuan serta penetapan cara-cara penyelenggaraan, pembinaan organisasi. Kedua, usaha dan kegiatan yang berkaitan dengan penyelenggaraan kebijakan serta mencapai tujuan. Ketiga, kegiatan yang berkaitan dengan penyelenggaraan pemerintah. Keempat, kegiatan kantor dan tata usaha (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 1994:8). Administrasi adalah usaha dan kegiatan yang berkaitan dengan penyelenggaraan kebijakan untuk mencapai tujuan. Istilah Administrasi diambil

dari kata “ad” dan “ministro”. Ad mempunyai arti “kepada” dan ministro berarti “melayani” sehingga administrasi diartikan sebagai pelayanan atau pengabdian terhadap subjek tertentu. Selain itu, kata juga berasal dari Bahasa Belanda, yaitu administrate yang artinya kegiatan penyusunan dan pencatatan. Kegiatan ini mencakup kegiatan tulis-menulis, mengirim dan menyimpan keterangan, dan dikaitkan pula dengan aktivitas administrasi perkantoran yang hanya merupakan salah satu bidang dari aktivitas administrasi yang sebenarnya (Saputra dkk., 2021).

Dinas Pendidikan Kota Palangka Raya merupakan sebuah kantor dinas yang berada di provinsi Kalimantan Tengah, Kota Palangka Raya yang bertugas melaksanakan Kebijakan bidang pendidikan, melakukan perumusan kebijakan dan rencana teknis sesuai dengan lingkup tugas kependidikan, melaksanakan evaluasi dan pelaporan dinas dibidang pendidikan, melaksanakan administrasi dibidang pendidikan, melaksanakan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati/ Walikota terkait dengan tugas dan fungsinya, melakukan pembinaan dan melaksanakan tugas sesuai dengan lingkup pendidikan. Sistem Pelayanan Administrasi Pada Sub Bagian Umum dan Kepegawaian mengurus tentang surat menyurat, dokumen-dokumen, pelayanan tentang berkas-berkas terkait pengurusan dokumen kenaikan pangkat, permohonan cuti pegawai, berkas-berkas untuk mengurus syarat pensiun. Sistem Pelayanan Administrasi Dinas Pendidikan Kota Palangka Raya ini sudah memenuhi Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang pelayanan Publik. Dalam Pelayanan Sistem Administrasi pada Dinas Pendidikan Kota Palangka Raya menyediakan pelayanan pengaduan yang dikelola dengan baik dan respon nya

cepat, ada juga kuesioner survei kepuasan masyarakat disediakan secara online melalui link Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Tabel 1. Kuesioner survei IKM

No	Kuesioner	Kategori	IKM Per unsur
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan yang diinformasikan.	B	3,38
2	Kemudahan prosedur dalam pelayanan.	B	3,38
3	Kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan.	B	3,35
4	Kesesuaian biaya dalam pelayanan.	A	4,00
5	Kesigapan petugas dalam melayani.	B	3,30
6	Perilaku/kemampuan petugas pelayanan.	B	3,42
7	Kualitas dan ketersediaan sarana dan prasarana	B	3,38
8	Layanan konsultasi dan pengaduan yang tersedia.	B	3,37

Berdasarkan tabel 1 diatas tentang Kuesioner Survei Masyarakat terkait dengan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan administrasi pada Dinas Pendidikan Kota Palangka Raya dapat dimaknai bahwa masuk dalam kategori B (Baik), hal tersebut dilihat dari: 1. Kesesuaian persyaratan pelayanan yang diinformasikan mendapatkan skor 3,38 kategori B yaitu (Baik); 2. Kemudahan prosedur dalam pelayanan mendapatkan skor 3,38 kategori B yaitu (Baik); 3. Kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan mendapatkan skor 3,35 kategori B yaitu (Baik); 4. Kesesuaian biaya dalam pelayanan mendapatkan skor 4,00 kategori A yaitu (Amat Baik); 5. Kesigapan petugas dalam melayani mendapatkan skor 3,00 kategori B yaitu (Baik); 6. Perilaku/kemampuan petugas pelayanan

mendapatkan skor 3,42 kategori B yaitu (Baik); 7. Kualitas dan ketersediaan sarana dan prasarana mendapatkan skor 3,38 kategori B yaitu (Baik); 8. Layanan konsultasi dan pengaduan yang tersedia mendapatkan skor 3,37 kategori B yaitu (Baik). Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara umum masyarakat mempersepsikan bahwa layanan administrasi yang diberikan oleh Dinas Pendidikan Kota Palangka Raya kepada masyarakat yaitu baik.

Kualitas merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan, baik jasa manusia. Apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya jika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut tidak berkualitas. Baik buruknya kualitas layanan bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa dan/ atau layanan melainkan berdasarkan pada persepsi konsumen tentang kualitas pelayanan.

Masyarakat pada umumnya mengharapkan pelayanan publik yang baik. Pelayanan yang buruk akan menimbulkan citra negatif bagi pemerintah tersebut. Pelayanan yang diberikan oleh birokrasi pemerintah di Indonesia adalah hal yang bersifat umum dan telah banyak terjadi, yaitu lambat dan betrele-tele penyelesaian administrasi suatu urusan. Bila ingin mendapatkan pelayanan yang optimal, masyarakat harus melaksanakan balas jasa *(feedback)* dengan membayar dalam jumlah tertentu, maka hal ini termasuk kategori penyuapan dan biasanya digariskan termasuk ke dalam perbuatan korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN). Dari Jurnal

Penelitian Suandi menyatakan kegiatan pelayanan publik yang diberikan di Kantor Kecamatan Belitung akan dinilai melalui tingkat kepuasan masyarakat. Masyarakat memberikan penilain untuk menentukan ukuran kinerja pelayanan publik. Kegiatan yang dilakukan untuk mengetahui pelayanan publik adalah mengukur tingkat kepuasan masyarakat. Salah satu metode yang digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan suatu organisasi publik adalah dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Ketentuan mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tertuang dalam Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unti penyelenggara pelayanan publik (Suandi, 2019).

Ketentuan mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tertuang dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tanggal 24 Februari 2004 tentang pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Kepuasan masyarakat yang diberikan Kantor Kecamatan Sawan menjadi hal menarik untuk dikaji, karena bermaksud untuk mengetahui lebih mendalam mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Kecamatan Sawan. Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Kepmenpan Nomor 25 Tahun 2004, terdapat 14 unsur yang relevan, valid dan reliabel sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat, antara lain prosedur pelayanan pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan

petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kenyamanan lingkungan dan keamanan lingkungan (Damayanti.,dkk 2019).

Berdasarkan uraian diatas tentang: (1) Pelayanan Publik adalah kegiatan pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk berhak atas barang, jasa atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap instansi. (2) Pelayanan Publik yang dikatakan baik apabila dilaksanakan dengan mengacu pada Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Publik. (3) Semua instansi pemerintahan wajib memberikan Pelayanan Publik yang baik dapat dilihat dari indikator : a. Kesesuaian persyaratan pelayanan yang diinformasikan, b. Kemudahan prosedur dalam pelayanan, c. Kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan, d. Kesesuaian biaya dalam pelayanan, e. Kesigapan petugas dalam melayani, f. Perilaku/kemampuan petugas pelayanan, g. Kualitas dan ketersediaan sarana dan prasaran, h. Layanan konsultasi dan pengaduan yang tersedia, sebagai cerminan dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). (4) Dinas Pendidikan Kota Palangka Raya adalah salah satu instansi yang melaksanakan Pelayanan Publik dengan predikat baik, maka penelitian tentang tentang Pelaksanaan Sistem Pelayanan Administrasi pada Sub Bagian umum dan kepegawaian Dinas Pendidikan Kota Palangka Raya

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan konteks penelitian yang telah diuraikan diatas, maka fokus utama dalam penelitian ini adalah tentang "Pelaksanaan Sistem Pelayanan Administrasi Pada Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Pendidikan Kota Palangka Raya".

Dari fokus penelitian diatas, selanjutnya secara operasional diuraikan menjadi sub-sub fokus sebagai berikut:

1. Kesesuaian persyaratan pelayanan pada Dinas Pendidikan Kota Palangka Raya.
2. Kemudahan prosedur pelayanan pada Dinas Pendidikan Kota Palangka Raya.
3. Kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan pada Dinas Pendidikan Kota Palangka Raya.
4. Kesesuaian biaya pelayanan pada Dinas Pendidikan Kota Palangka Raya.
5. Kesigapan petugas pelayanan pada Dinas Pendidikan Kota Palangka Raya.
6. Perilaku/kemampuan petugas pelayanan pada Dinas Pendidikan Kota Palangka Raya.
7. Kualitas dan ketersediaan sarana dan prasarana pada Dinas Pendidikan Kota Palangka Raya.
8. Layanan konsultasi dan pengaduan pelayanan pada Dinas Pendidikan Kota Palangka Raya.

C. Tujuan Penelitian

Secara umum Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan tentang Pelaksanaan Sistem Pelayanan Administrasi Pada Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Pendidikan Kota Palangka Raya.

Dari tujuan umum tersebut selanjutnya penelitian ini bertujuan untuk mendeskrispiskan tentang:

1. Kesesuaian persyaratan pelayanan pada Dinas Pendidikan Kota Palangka Raya.
2. Kemudahan prosedur pelayanan pada Dinas Pendidikan Kota Palangka Raya.
3. Kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan pada Dinas Pendidikan Kota Palangka Raya.
4. Kesesuaian biaya pelayanan pada Dinas Pendidikan Kota Palangka Raya.
5. Kesigapan petugas pelayanan pada Dinas Pendidikan Kota Palangka Raya.
6. Perilaku/kemampuan petugas pelayanan pada Dinas Pendidikan Kota Palangka Raya.
7. Kualitas dan ketersediaan sarana dan prasarana pada Dinas Pendidikan Kota Palangka Raya.
8. Layanan konsultasi dan pengaduan pada Dinas Pendidikan Kota Palangka Raya.

D. Kegunaan Penelitian

1. Secara Teoritis

Secara Teoritis hasil penelitian ini diharapkan dan memberikan manfaat atau kegunaan dalam pengembangan ilmu manajemen pendidikan khususnya terkait dengan pelayanan administrasi pada layanan instansi yang menyelenggarakan pengelolaan pendidikan atau pelatihan yaitu Dinas Pendidikan Kota Palangka Raya.

2. Secara Praktis

Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat atau kegunaan kepada pihak-pihak sebagai berikut.

a. Bagi Dinas Pendidikan Kota Palangka Raya (Sub Bagian Umum dan Kepegawaian), sebagai dasar acuan korektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi dikantor Dinas Pendidikan Kota Palangka Raya.

b. Bagi Pegawai, sebagai dasar acuan kolertif untuk meningkatkan kinerja pegawai dalam melaksanakan pelayanan administrasi pada bagian Sub Bagian Umum dan Kepegawaian.

c. Bagi Masyarakat, sebagai landasan informasi bagi masyaratkat umum untuk mengetahui pelayanan, bahwa partisipasi masyarakat mengawal jalannya proses layanan instansi pemerintahan itu dengan wujud nyata dalam memproses pembangunan.

d. Bagi Peneliti Berikutnya, Sebagai rujukan dan pedoman tentang untuk melaksanakan penelitian terkait dengan pelayanan administrasi publik melalui pendekatan atau metode lainnya.

E. Definisi Istilah

Dari hasil observasi yang peneliti lakukan dalam pelaksanaan pelayanan sistem administrasi pada Dinas Pendidikan kota Palangka Raya sudah berjalan dengan baik.

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan perlu diuraikan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan Sistem Pelayanan Administrasi pada sub Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Pendidikan kota Palangka Raya, yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pelayanan administrasi yang dilakukan oleh pegawai Dinas Pendidikan kota Palangka Raya yang memberikan pelayanan terkait dengan membuat dan menerima surat menyurat, pengurusan berkas naik pangkat, data-data kepegawaian dan pengurusan surat izin cuti.
2. Indikator-indikator pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:
   a. Kesesuaian persyaratan pelayanan yang diinformasikan, informasi mengenai persyaratan layanan yang disediakan oleh Dinas Pendidikan sesuai dengan yang diterapkan. Hal ini mencakup kejelasan informasi mengenai persyaratan pelayanan yang dibutuhkan.
   b. Kemudahan prosedur dalam pelayanan, memudahkan proses pelayanan administrasi untuk masyarakat dan alur pelayanan yang jelas.
   c. Kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan, prosedur waktu pelayanan cepat dan tepat waktu.

d. Kesesuaian biaya dalam pelayanan, biaya layanan adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus atau memperoleh layanan dari penyelenggara atau instansi yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan bersama antara penyelenggara dan penerima layanan.
e. Kesigapan petugas dalam melayani adalah, kemampuan petugas untuk bertindak cepat, memberikan informasi yang jelas agar kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi secara efektif.
f. Kualitas dan ketersediaan sarana dan prasarana, kualitas sarana prasarana yang sudah memadai. Tersediannya kursi tunggu, meja informasi dan layanan disabilitas.
g. Layanan konsultasi dan pengaduan yang tersedia, layanan yang disediakan untuk masyarakat/penerima layanan untuk konsultasi/pengaduan yang bisa disampaikan secara lisan atau tertulis kepada penyelenggara layanan disebuah instansi.