

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik adalah pemberian layanan untuk masyarakat dan instansi. Pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia karena pelayanan sangat dibutuhkan dalam segala aspek kehidupan. Begitu juga pelayanan publik disediakan dengan negara. Aparatur negara juga disebut pelaku utama penyelenggara pelayanan publik sektor pemerintahan. Dalam Undang-Undang No. 25 tahun 2009 menjelaskan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, sedangkan penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang bentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik.¹ Pelayanan publik merupakan tanggung jawab utama dari pemerintahan, dengan maksimalnya pelayanan publik akan membuat masyarakat semakin percaya dengan pemerintah, hal ini dianggap perlu karena krisis kepercayaan pada pemerintah harus dapat ditekan hingga menjadi system pemerintahan yang baik sesuai dengan prinsip pancasila.

Selaku pemegang pendelagasian wewenang Walikota, Dinas Pendidikan Pemuda Olahraga Kota Pariaman berkewajiban memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Pelayanan publik harus sistematis mulai dari tahap

¹ Undang – Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang pelayanan Publik

awal sampai akhir(prosedur layanan), dapat menjamin ketepatan waktu, mencukupi fasilitas. Dinas Pendidikan Pemuda Olahraga Kota Pariaman menyatakan masih terbatasnya sarana dan prasarana pelayanan dan belum memenuhi standar minimal sehingga pelayanan belum optimal. Kendala yang dialami di dinas lapangan yang mengakibatkan pelayanan tertunda dan menumpuk, ada juga kendala saat proses penandatanganan yang tertunda akibat pejabat terkait tidak di tempat atau dinas lapangan. Hal ini menyebabkan kurangnya ketepatan waktu yang sudah di tetapkan pada prosedur layanan dan berakibatkan pada kurang maksimalnya kualitas pelayanan publik pada Kantor Dinas Pendidikan Pemuda Olahraga Kota Pariaman.

Berdasarkan hasil observasi peneliti sebagai riset awal dalam penelitian bahwa pada Kantor Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kota Pariaman terutama yang terjadi permasalahan kualitas pelayanan yang diberikan kurang maksimal atau masih belum sempurna hal ini dikemukakan oleh Subbag Umum dikantor Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga. Hal ini adalah salah satu buruknya layanan bahwa masih kekurangan peralatan untuk pelayanan seperti komputer dan printer karna zaman sekarang sudah serba IT. Kemudian tidak semua pegawai mahir menggunakan peralatan tersebut, terutama komputer, apabila pegawai tersebut tidak ada ditempat maka akan menyebabkan terhambatnya pelayanan. Fasilitas sarana dan prasarana pelayanan merupakan salah satu aspek yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik seperti parkir cukup luas namun kondisinya belum maksimal karna masih berlantai tanah dan apabila hujan akan berlumpur dan gedung yang digunakan juga masih tahap pembangunan lantai 2

Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kota Pariaman .² Semua hal ini mendeskripsikan bahwa kualitas pelayanan publik pada Kantor Dinas Pendidikan Pemuda olahraga Kota Pariaman kurang maksimal atau masih belum sempurna.

Adapun produk layanan pada Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kota Pariaman hal ini bisa di lihat dari tabel dibawah ini :

Tabel 1.1
Produk Layanan Dan Layanan Dinas Pendidikan Pemuda Dan Olahraga Kota Pariaman

No	Jenis Layanan
1.	Pembuatan Surat Keterangan Pengganti Ijazah Hilang/ Rusak.
2.	Penerbitan Nomor Pokok Sekolah Nasional (NPSN)
3.	Rekomendasi Mutasi Pendidik dan Tenaga Kependidik (PTK)
4.	Pengurusan Tunjangan Pendidikan
5.	Pengurusan Rekomendasi Teknik dan Pendirian Satuan Pendidikan
6.	Pengesahan Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan (KTSP)
7.	Pengesahan Fotocopy Ijazah
8.	Layanan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB)
9.	Pelayanan Dapodik
10	Seleksi Program Satu Keluarga Satu Sarjana

Sumber : Keputusan Kepala Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kota Pariaman No : 801/99/ Dikpora- 2019

Berdasarkan tabel 1.1 diatas dapat dijelaskan Produk layanan pada Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kota Pariaman ini dibagi atas 10 Produk Layanan yang di antara lain Pembuatan Surat Keterangan Pengganti Ijazah Hilang/ Rusak dengan waktu penyelesaian 1 hari kerja, Penerbaitan Nomor Pokok Sekolah Nasional (NPSN) dengan waktu penyelesaian 1 hari kerja, Rekomendasi mutasi pendidik dan Tenaga Kependidikan (PTK) dengan waktu penyelesaian 2 hari kerja, Pengurusan tunjangan pendidikan dengan waktu penyelesaian 7 hari kerja,

² Hasil observasi dan wawancara dengan pegawai kantor dinas pendidikan pemuda dan olahraga Kota Pariaman pada tanggal 22 Desember 2022, Pukul 09.00 WIB

Pengurusan rekomendasi teknis izin pendirian Satuan Pendidikan dengan waktu penyelesaian 15 hari kerja, Pengesahan Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan (KTSP) dengan waktu penyelesaian 14 hari kerja, Pengesahan fotocopy Ijazah dengan waktu penyelesaian 3 jam, Layanan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) dengan waktu penyelesaian 1 hari kerja, Pelayanan Dapodik dengan waktu penyelesaian 1 hari kerja, Seleksi Program Satu Keluarga Satu Sarjana dengan waktu penyelesaian 6 hari kerja.

Beberapa produk layanan itu setiap minggunya terdapat saja pengguna jasa layanan yang kembali dengan tangan kosong dengan istilah lain tidak terdapat kepastian pada saat mengurus sesuatu yang diurus di tempo hari dalam artian lain juga terdapat ruang administrasi pelayanan pun tidak ada orang yang melayani hingga masyarakat kebingungan dan tidak mendapatkan pelayanan secara lisan di ruang tunggu. Seperti beberapa kasus mutasi tenaga didik yang beberapa mengalami masalah dalam hal waktunya yang seharusnya bisa selesai 2 hari kerja, ada juga yang melebihi waktu yang ditentukan. Sama halnya dengan mutasi tenaga pendidik, proses pelayanan tunjangan tenaga didik juga didapati masalah tersebut, terlihat juga pada hari tertentu terjadinya penumpukan tenaga pendidik di dinas. Hal ini dibuktikan dengan masalah-masalah yang berkaitan dengan pegawai yang tidak ada ditempat, tidak semua pegawai mahir menggunakan komputer, masalah penandatanganan oleh pejabat terkait dan juga sarana dan prasarana pendukung lainnya belum maksimal. Maka dapat diidentifikasi beberapa pokok masalah, yaitu akurasi dalam penyelesaian suatu produk layanan belum optimal dan belum dapat menjamin kepastian waktu dengan sempurna pegawai terkadang tidak berada di

tempat pelayanan, sarana dan prasarana pendukung atau peralatan kantor masih kurang, penggunaan teknologi belum maksimal oleh pegawai dan fasilitas gedung masih dalam tahap pembangunan

Pelaksanaan tugas pelayanan publik oleh pegawai/ staff dinas pendidikan pemuda dan olahraga Kota Pariaman diatur dalam Peraturan Walikota Pariaman Nomor 43 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kota Pariaman, dapat dijabarkan bahwa Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kota Pariaman Mempunyai kedudukan sebagai unsur pelaksana otonomi daerah yang dipimpin oleh Kepala Dinas yang berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah.

Berdasarkan uraian di atas peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan mengangkat judul penelitian sebagai berikut **“KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR DINAS PENDIDIKAN PEMUDA DAN OLAHRAGA KOTA PARIAMAN”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan fenomena yang terjadi dilapangan, maka penulis merumuskan masalah yang akan diteliti dalam penelitian adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik pada Kantor Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kota Pariaman ?
2. Apa yang menjadi faktor penghambat dalam peningkatan kualitas pelayanan pada Kantor Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kota Pariaman ?

3. Apa saja upaya yang dilakukan dalam menghadapi kendala terkait dalam kualitas pelayanan publik pada Kantor Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kota Pariaman?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah penulis rumuskan, maka tujuan penelitian yang akan dilaksanakan yaitu :

- 1) Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik pada Kantor Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kota Pariaman.
- 2) Untuk mengetahui apa saja faktor penghambat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Kantor Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kota Pariaman.
- 3) Untuk mengetahui apa saja upaya yang dilakukan dalam menghadapi kendala terkait kualitas pelayanan publik pada Kantor Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kota Pariaman.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang akan dilaksanakan ada dua, yaitu sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis adalah guna penelitian yang akan dilakukan bagi pengembangan ilmu pengetahuan yang mana tujuan penelitian menjadi latar untuk melihat teori yang sudah ada, karna dengan adanya keraguan atau ketidakpuasan terhadap landasan teori yang sudah ada, maka muncul manfaat teoritis agar dapat dilakukan penyelidikan secara optimi kembali.

- a. Hasil penelitian yang akan dilakukan diharapkan untuk dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya pada pelayanan publik
- b. Bagi penulis, hasil penelitian yang akan dilakukan diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan serta memperluas wawasan penulis tentang permasalahan pada pelayanan publik

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pembaca serta instansi atau lembaga terkait dalam pelaksanaan pelayanan publik yang prima, berkualitas dan lebih baik serta menjadi evaluasi bagi setiap elemen pemerintahan.

1.5 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ditulis sebagai bahan acuan dan perbandingan untuk penelitian yang dilakukan. Penulis menemukan beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian yang akan dilakukan ini, yaitu sebagai berikut:

1. Yayat Rukayat, “Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu”.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif yang menggunakan metode kualitatif. Hasil penelitian tersebut bahwa kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Pasirjambu dilihat dari aspek fasilitas fisik, kehandalan, daya tanggapan, jaminan, empati. Meskipun ada beberapa fasilitas yang kurang memadai seperti kurangnya kursi diruang tunggu, belum terdapat meja untuk menulis diruang tunggu dan sarana

informasi yang belum tersedia. Fasilitas seperti genset kurang di optimalkan sehingga ketika listrik mati maka proses pelayanan pun juga akan berhenti total yang artinya masyarakat tidak dapat mendapatkan pelayanan.³ Persamaan penelitian ini, sama sama menggunakan teknik pengumpulan data dengan wawancara. Perbedaanya terletak pada lokasinya di Kecamatan Pasarjambu, Sedangkan penelitian saya lakukan ini di lokasinya di Kota Pariaman.

2. Bintang Islami, “ Kualitas Pelayanan publik pada Kantor Dinas Pendidikan Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kampar”.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif yang menggunakan metode kualitatif. Hasil penelitian ini disimpulkan berdasarkan teori dimensi kualitas pelayanan publik yang terdiri dari 5 unsur, pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pegawai dapat dikatakan belum sempurna dan memerlukan evaluasi. Faktor penghambatnya yaitu seperti fasilitas(sarana dan prasarana pendukung), Reliability, Responsiveness, dan Assurance (jaminan waktu).⁴ Persamaan penelitian ini, sama – sama menggunakan teknik pengumpulan data dengan wawancara. Perbedaanya terletak pada lokasinya di Kabupaten Kampar, Sedangkan penelitiannya saya lakukan ini dilokasinya di Kota Pariaman.

³ Yayat Rukayat, 2018 .” *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambou*”. Jurnal Ilmiah Magister Administrasi, Volume 11 Nomor 2. Hal 10

⁴ Bintang Islami, 2022. “ *Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Dinas Pendidikan Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kampar* ”. Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultas Syarif Qasim Riau. (Skripsi), hal 83

Tabel 1.2
Matriks Review Penelitian Terdahulu yang Relevan

No	Nama Penelitian	Judul	Persamaan	Perbedaan
1.	Yayat Rukayat (2018), Jurnal Ilmiah Magister Administrasi, Vol. 11 No 2	Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Dinas Kecamatan Pasirjambu.	Persamaan penelitian ini sama -sama menggunakan pengumpulan data dengan wawancara.	Perbedaan terletak pada di Kecamatan Pasirjambu, sedangkan penelitian yang saya lakukan ini lokasinya di Kota Pariaman.
2.	Bintang Islami, (2022). Skripsi Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Qasim Riau	Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Dinas Pendidikan Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kampar.	Persamaan penelitian ini sama – sama menggunakan pengumpulan data dengan wawancara.	Perbedaan terletak pada lokasinya di Kabupaten Kampar, sedangkan penelitian saya lakukan ini penelitiannya di Kota Pariaman.