****Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan Kabupaten Minahasa**

*Jurnal Administrativus Vol 3 No 1, E-ISSN 3026-3018*

*© Tahun IAN FISH UNIMA. All right reserved*  *ISSN*

Keyshe M. Manggopa  1\*, Recky H.E Sendouw 2, Goinpeace. H. Tumbel3

123 Prodi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Manado

1 [megumikeyshe@gmaicom](mailto:megumikeyshe@gmaicom)\*; 2 reckysendouw@unima.ac.id ; 3 [goinpeacetumbel@unima.ac.id](mailto:goinpeacetumbel@unima.ac.id)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| I N F O A R T I K E L |  | A B S T R A C T |
| ***Key word:***  Quality, Public Service, Basic Education Field of the Education Office  Accepted:3 Januari 2025  Revised : 15 Januari 2025  Published: 31 Januari 2025 |  | This research aims to find out, describe, analyze and explain the Quality of Service in the Basic Education Sector at the Minahasa Regency Education Office. The research method used is qualitative descriptive. The number of informants in this study was 8 people. Data collection uses observation, interview and documentation techniques. Data analysis through data reduction, data presentation and drawing conclusions. The results of the research show that the basic education sector has implemented one indicator, namely the Assurance Dimension (insurance), but there are still several indicators that have not been implemented in accordance with service standards, namely the Tangible Dimension (Physical Evidence), namely discomfort in the workplace, physical office facilities that lack neatness in the work space. Responsiveness Dimension: response delays due to high workload and no clear information from employees to service recipients. Reliability There are still employees who do not take part in the training program. The Emphaty dimension is an employee's attitude that differentiates and the employee's attitude of not caring about the requests of service recipients. |
|  |
|  |
|  |  | INTISARI |
| **Kata kunci:**  Kualitas, Pelayanan Publik, Bidang Pendidikan Dasar Dinas Pendidikan |  | Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, mendeskripsikan, menganalisis dan menjelaskan mengenai Kualitas Pelayanan pada Bidang Pendidikan Dasar di Dinas Pendidikan Kabupaten Minahasa. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif Kulitatif. Jumlah informan dalam penelitian ini sebanyak 8 orang. Pengumpulan data menggunakan teknik Observasi, wawancara dan Dokumentasi. Analisis data melalui Reduksi Data, Penyajian Data dan Penarikan Kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, bidang Pendidikan dasar sudah menerapkan satu indikator yaitu Dimensi Assurance (asuransi) tetapi masih ada beberapa indikator yang belum diterapkan sesuai dengan standar pelayanan yaitu Dimensi Tangible (Bukti fisik) yaitu ketidaknyamanan tempat bekerja sarana fisik perkantoran yang kurang ketidakrapian ruangan kerja. Dimensi Responsiviness (Ketanggapan) keterlambatan respon karena beban kerja yang tinggi dan tidak ada informasi yang jelas dari pegawai kepada penerima pelayanan. Reliability (Kehandalan) masih ada pegawai yang tidak mengikuti program pelatihan. Dimensi Emphaty sikap pegawai yang membeda bedakan dan sikap tidak peduli pegawai dengan permintaan penerima pelayanan. |
|  |  |

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah daerah. Pelayanan Publik merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Dalam pelaksanaan pelayanan publik harus berdasarkan standar pelayanan sebagai tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.[1]

Pelayanan publik adalah segala bentuk layanan yang diberikan oleh pemerintah, organisasi, atau lembaga tertentu kepada masyarakat dengan tujuan memenuhi kebutuhan dan hak-hak publik. Layanan ini bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses berbagai aspek kehidupan, seperti kesehatan, pendidikan, transportasi, keamanan, administrasi, dan lainnya.[2]

Pelayanan publik diatur dalam UndangUndang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pengaturan ini dimaksudan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. [3]

Pelayanan publik merupakan indikator kinerja pemerintah yang paling nyata. Karena kualitas pelayanan publik adalah kepentingan banyak orang dan dampaknya dirasakan langsung oleh masyarakat dari berbagai lapisan masyarakat, maka masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas pelayanan publik yang diterima, dimana keberhasilan dalam membangun pelayanan publik kinerja secara profesional yang efektif, efisien, dan akuntabel akan mengangkat citra positif pemerintah di mata warganya.[4]

Dinas Pendidikan merupakan unsur pelaksana Pemerintah Daerah yang dipimpin oleh seorang kepala dinas yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Pimpinan Daerah melalui Sekretaris Daerah. Dinas Pendidikan merupakan Perangkat Daerah yang diberikan wewenang, tugas, dan bertanggung jawab dalam hal Pendidikan yang ada di bawah naungan suatu daerah.[5]

Dinas Pendidikan Kabupaten Minahassa merupakan unit kerja yang terletak di kabupaten minahasa provinsi Sulawesi utara. Dinas Pendidkkan Kabupaten Minahasa merupakan kantor yang dibangun untuk meni gkatkan serta memperlancar kebutuhan masyarakat yang aktivitasnya diselenggarakan dalam satu lokasi/ tempat. Dinas Pendidkkan Kabupaten Minahasa adalah kantor yanag melayani masyarakat khususnya di bagian sekolah/Pendidikan terlebih khusus dibagian TK/PAUD,SD/SMP serta di bagian pelayanan HONORER. Dinas Pendidikan Kabupaten Minahasa adalah lembaga pemerintah daerah yang bertanggung jawab atas pengelolaan dan pengembangan sistem pendidikan di Kabupaten Minahasa, Indonesia. [6]

Bidang Bendidikan dasar kantor dinas Pendidikan adalah mencakup mengenai penyusunan kebijakan daerah di bidang pennyelenggaraan pendidikan dasar seperti Sekolah Dasar (SD) dan Sekolah Menengah Pertama (SMP). Salah satu factor pendukung suksesnya pelayanan public juga berada pada kecepatan responsive dari pegawai didalam melaksanakan setiap tugas dan tanggung jawab yang mereka jalani. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, penting bagi pegawai dinas pendidikan untuk meningkatkan responsifitas, ketelitian, dan kesigapan dalam menanggapi kebutuhan dan masalah yang dihadapi masyarakat. [7]

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada Bidang Pendidikan Dasar di Dinas Pendidikan Kabupaten Minahasa ditemukan masalah oleh peneliti yaitu keterbatasan sarana fisik perkantoran dan respon pegawai di bidang pendidikan dasar kantor Dinas Pendidikan Minahasa yang memiliki dampak signifikan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Adapun dampak yang disebabkan antara lain: 1) Penurunan Kualitas Pelayanan: dampak pegawai dinas pendidikan kurang responsif menyebabkan penurunan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Kurangnya tanggapan dan perhatian terhadap kebutuhan dan masalah yang dihadapi oleh masyarakat dapat mengakibatkan ketidak puasan dan ketidakpercayaan.

34

2) Keterlambatan Penyelesaian Masalah: Responsifitas yang rendah dan kelalaian pegawai dapat menyebabkan keterlambatan dalam penyelesaian masalah hal ini juga disebabkan dengan sarana fisik yang terbatas seperti komputer dan mesin printing yang kurang memadai. Ketika masalah atau pertanyaan tidak ditanggapi dengan cepat dan tepat, hal ini dapat memperpanjang proses penyelesaian yang pada akhirnya merugikan masyarakat,

3) Keterlambatan dalam Pelayanan: sarana fisik yang kurang memadai yang membuat keterlambatan pembuatan surat maupun dokumen serta Respons yang lambat dalam pekerjaan administratif menyebabkan keterlambatan dalam berbagai aspek layanan,

4) Keterbatasan sarana fisik seperti Komputer dan Printer dan akses ruangan kerja yang kurang nyaman yang ada di kantor pendidikan dasar Akibatnya, proses administrasi, seperti pencetakan dokumen atau penginputan data, sering tertunda. Masyarakat yang datang untuk mengurus dokumen pendidikan anak mereka harus menunggu lebih lama sehingga menciptakan menciptakan pengalaman pelayanan yang lambat dan tidak efisien.

1. METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain, secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. [8].

Peneliti menggunakan data primer dan sekunder yang diperoleh dari observasi, wawancara, dan dokumentasi lapangan dengan orang-orang di Dinas Pendidikan Kabupaten Minahasa. Data yang diperoleh secara tidak langsung dari sumber seperti buku, jurnal, undang-undang, dan dokumen lainnya yang berkaitan dengan penelitian disebut sebagai data sekunder. [9]

Peneliti menggunakan 3 Teknik pengumpulan data Pertama, peneliti melakukan observasi/pengamatan langsung kepada masyarakat di Dinas Pendidikan Kabupaten Minahasa. Wawancara adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk mendapatkan informasi langsung dari sumbernya, menurut Esterberg. Wawancara adalah pertemuan dua orang yang melakukan tanya jawab untuk bertukar ide dan informasi sehingga dapat menciptakan makna tentang suatu subjek.[10]

Kedua, Wawancara Salah satu pengumpulan data pada penelitian ini yaitu dengan menggunakan wawancara / interview. Pengumpulan datanya dengan cara mengadakan tanya jawab baik lewat telephone, sosial media (WA), email kepada beberapa informan secara terstruktur mengenai berbagai hal yang berhubungan Kualitas Pelayanan Publik pada Bidang Pendidikan Dasar di Dinas Pendidikan Kabupaten Minahasa.

Ketiga, Dokumentasi bertujuan melengkapi teknik observasi dan teknik wawancara mendalam. Teknik dokumentasi ini berupa catatan resmi mengenai pengelolaan anggaran serta gambar-gambar (foto) yang berkaitan dengan perbaikan proses penyusunan anggaran.

1. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan publik pada bidang pendidikan dasar di Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Minahasa mencerminkan komitmen pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan yang responsif, efektif, dan berkualitas, baik dari segi respon pegawai maupun ketersediaan sarana fisik yang memadai. Dalam melayani masyarakat pegawai juga tidak terlepas dari permasalahan yang menghasilkan pelayanan tidak memuaskan.

Penilaian kualitas pelayanan di Kualitas Pelayanan Publik di Bidang Pendidikan Dasar di Dinas Kabupaten Minahasa teori dari Zeithaml dkk. bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh lima dimensi yaitu Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Berdasarkan dengan temuan yang peneliti temukan dalam lima dimensi di atas bidang Pendidikan Dasar telah menerapkan satu dimensi yaitu dimensi Assurance tetapi masih ada dimensi yang belum di terapkan yaitu dimensi Tangible, Reliability, Responsiveness dan Emphaty.

35

1. Tangible (bukti fisik*)*

Tangible merupakan aspek yang penting sebagai suatu ukuran terhadap pelayanan. Tangible adalah aspek yang terkait dengan penampilan fisik dari fasilitas, peralatan, pegawai, dan materi komunikasi yang dimiliki oleh penyedia layanan. Menurut Suparyanto dan Rosad (2015:135) Tangible atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensi bukti fisik kepada pihak eksternal. Tangible atau bukti fisik ini antara lain gedung, mesin, peralatan, teknologi, lahan parkir, kebersihan, serta penampilan pegawai. [11]

Berdasarkan temuan yang peneliti dapatkan indikator ini belum berjalan sesuai dengan standar pelayanan yang sebenarnya karena kenyamanan tempat dalam melakukan pelayanan serta kelengkapan sarana fisik perkantoran yang masih kurang. Ketidaknyamanan tersebut di akibatkan karena kondisi fisik Gedung yang kurang baik seperti atap ruangan yang bocor plafon yang sudah rusak yang menganggu kenyamanan pekerjaan pegawai pada saat cuaca hujan, keterbatasan Fasilitas teknologi seperti printer untuk memproses kegiatan administrasi masih sangat kurang karena printer yang ada di bidang hanya ada 1 printer sedangkan bidang memerlukan paling kurang 3 printer, banyaknya berkas serta dokumen tidak terpakai yang berserakan yang membuat ketidak rapian dalam ruangan kantor.

Hal ini sangat bepengaruh dalam penghambatan layanan karena dengan kurangnya fasilitas elektronik di kantor bisa menghambat pelayanan karena membuat pekerjaan lebih lambat dan tidak efisien, tanpa printer yang cukup pegawai harus menunggu giliran untuk menyelesaikan tugas, seperti mencetak dokumen. Sementara untuk kenyamanan kantor juga berpengaruh karna ruangan yang baik dapat membuat pegawai merasa nyaman untuk bekerja. Kerapian kantor juga penting karena membantu pegawai bekerja lebih mudah dan nyaman. Ketika kantor rapi, barang-barang lebih mudah ditemukan, sehingga pekerjaan bisa lebih cepat selesai.

1. Kehandalan (reliability)

Kehandalan (reliability) adalah kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan cepat, akurat dan memuaskan. Kehandalan petugas dalam memberikan pelayanan sangat membantu masyarakat dalam menerima pelayanan dengan cepat dan mudah. Menurut Tjiptono (2014:282) keandalan (reliability) kemampuan pemberi jasa dalam memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.[12]

Berdasarkan temuan yang peneliti dapatkan, kemampuan dalam memberikan pelayanan di Bidang Pendidikan Dasar di Dinas Pendidikan Minahasa menjadi sangat di perhatikan dengan bukti bahwa pegawai mempunyai pelatihan untuk pengembangan kemampuan dalam pelayanan public dan mempunyai prosedur dan SOP tetapi masih ada pegawai yang tidak mengikuti program pelatihan. Hal ini sangat disayangkan karena dengan pelatihan dan keterampilan atau kehandalan dari pegawai ini sangat membantu agar mereka lebih terampil dan handal dalam memberikan pelayanan. Dengan pelatihan, pegawai belajar cara kerja yang lebih efisien, memahami prosedur, dan tahu bagaimana menghadapi berbagai situasi.

1. Responsiveness ( Ketanggapan)

Responsiveness adalah dimensi yang berkaitan dengan **kesediaan dan kemampuan penyedia layanan** untuk merespons dengan cepat kebutuhan, permintaan, atau keluhan dari masyarakat. Ini juga mencakup kecepatan penyedia layanan dalam memberikan bantuan ketika dibutuhkan. Menurut Lupiyoadı dan Hamdani (2006:182) suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsive) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan.[13]

Berdasarkan temuan mengenai *Responsiveness* (Ketanggapan) di kantor Bidang Pendidikan Dasar di Dinas Kabupaten Minahasa di temui bahwa pegawai selalu memberikan respon yang baik tapi biasanya mengalami kendala karena beban kerja yang tinggi sehingga sulit untuk segera menangani semua permintaan ketika terlalu banyak pekerjaan yang harus diselesaikan, prioritas dapat terganggu. Sejauh ini juga proses pelayanannya cepat kecuali pegawai yang bersangkutan tidak ada di kantor atau sedang tugas luar.

Hal yang peneliti temukan ini berpengaruh menghambat proses pelayanan yang seharusnya cepat tetapi menjadi lambat karena tidak adanya pegawai dikantor dan membuat guru yang datang ke kantor menjadi sia-sia datang ke kantor karna banyak pihak guru juga yang datang dari jauh untuk mengurus di kantor tetapi karena

36

tidak adanya pegawai urusan mereka jadi tertunda dan prosesnya menjadi lama. Informasi yang diberikan juga ternyata tidak sampai kepada kepala sekolah dan guru-guru yang datang karena kalau informasi yang diberikan tersampaikan tidak mungkin banyak tenaga guru yang datang.

1. Assurance (Asuransi)

Assurance adalah kemampuan penyedia layanan untuk memberikan **rasa aman dan keyakinan** kepada masyarakat melalui pengetahuan, keterampilan, profesionalisme, dan sikap sopan santun pegawai. Ini mencakup kepercayaan masyarakat terhadap kompetensi penyedia layanan dalam melaksanakan tugas mereka. Menurut Supriyanto dan Ernawaty (2010-302) jaminan (assurance) merupakan kemampuan pemberi jasa untuk menimbulkan rasa percaya pelanggan tertiadap jasa yang ditawarkan. [14]

Berdasarkan temuan mengenai Assurance di Bidang Pendidikan Dasar di Dinas Kabupaten Minahasa di temui bahwa pegawai selalu berusaha dengan memastikan pelayanan yang dilakukan sesuai dengan prosedur bahkan sesuai dengan peraturan dan kebijakan yang berlaku. Pegawai juga berusaha menyelesaikan masalah secepat mungkin untuk menghindari gangguan dalam pelayanan dan selalu memberikan jaminan pelayanan yang terpercaya bagi masyarakat. Hal ini berarti pegawai telah menerapkan indikator ini dengan baik dan sesuai dengan standar pelayanan yang ada.

1. Empathy

Empathy adalah perhatian yang diberikan oleh penyedia layanan terhadap kebutuhan dan situasi unik dari setiap pengguna layanan. Ini berarti bahwa penyedia layanan harus menunjukkan kepedulian dan perhatian individual terhadap masyarakat yang mereka layani, memperlakukan mereka dengan hormat dan memberikan perhatian khusus sesuai dengan kebutuhan spesifik. Menurut Utami, dkk (2019:128) salah satu dimensi kualitas layanan yang perlu diperhatikan yaitu : Empati (empathy) adalah ketika perusahaan penyedia jasa layanan memberikan perhatian mendalam dan bersifat personal”[15]

Berdasarkan temuan mengenai Emphaty di Bidang Pendidikan Dasar di Dinas Kabupaten Minahasa di temui Pegawai dalam pelayanan selalu berusaha bersikap ramah, sopan, dan profesional. Tetapi hasil temuan yang di temukan peneliti yaitu masih ada pegawai yang membeda-bedakan atau tidak peduli dengan permintaan dan keluhan dari penerima pelayanan. Seperti sikap tidak peduli dengan permintaan para guru yang sering menghubungi melalui pesan dan tidak di tanggapi oleh pegawai sikap membedakan juga ditemukan disaat mengurus berkas ada yang dipercepat ada yang diperlambat, sehingga membuat mereka merasa bahwa pegawai tidak adil dalam memberikan layanan kepada mereka..

1. KESIMPULAN

Berdasarkan temuan yang didapatkan, dapat disimpulkan bahwa pelayanan di Bidang Pendidikan Dasar di Dinas Pendidikan Kabupaten Minahasa belum cukup baik Tangible (bukti fisik) kurangnya fasilitas fisik, seperti ketersediaan printer dan kenyamanan ruang kerja, mempengaruhi efisiensi dan kenyamanan dalam memberikan pelayanan. **Reliability** (kehandalan) meskipun ada pelatihan bagi pegawai untuk meningkatkan kemampuan pelayanan, masih ada beberapa pegawai yang tidak mengikuti program tersebut. Kurangnya pelatihan ini mempengaruhi kehandalan pegawai dalam memberikan layanan yang efisien. **Responsiveness** (ketanggapan) pegawai di bidang ini memberikan respon yang baik, tetapi beban kerja yang tinggi menyebabkan kesulitan dalam menangani permintaan secara cepat. Ketidakhadiran pegawai tanpa pemberitahuan juga menghambat proses pelayanan. **Assurance (asuransi) Pegawai memastikan bahwa pelayanan sesuai dengan prosedur, peraturan, dan kebijakan yang berlaku. Mereka juga berupaya menyelesaikan masalah dengan cepat untuk menghindari gangguan, serta memberikan jaminan pelayanan yang dapat dipercaya.**

REFERENSI

[1] M. R. Birokrasi, *Pelayanan Publik*. 2016. [Online]. Available: https://www.academia.edu/download/37946841/20\_artikel7.pdf

[2] K. Lengkong, A. R. Dilapanga, R. H. E. Sendouw, and D. Siwij, “Implementation of Good Governance Principles in Public Services at the Madidir District Office, Bitung City,” *SHS Web Conf.*, vol. 149, no. 25, p. 03013, 2022, doi: 10.1051/shsconf/202214903013.

37

[3] F. Rumengan and V. Y. Londa, “Kualitas Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah Di Kabupaten Minahasa Selatan,” *J. Adm. Publik*, vol. 5, no. 85, pp. 47–56, 2020.

[4] A. Himari, J. E. H. Mokat, M. Si, G. H. Tumbel, and M. Si, “Kinerja Pelayan Publik Di Kantor Kelurahan Kombos Timur,” *J. Adm.*, vol. I, no. I, pp. 3–6.

[5] U. Sriwidodo and A. B. Haryanto, “Pengaruh Kompetensi, Motivasi, Komunikasi Dan Kesejahteraan Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pendidikan,” *Manaj. Sumberd. Mns.*, vol. 4, no. 1, 2015.

[6] C. J. Gerung, L. O. H. Dotulong, and M. C. Raintung, “Analisis Perbandingan Kinerja Pns Dan Thl Pada Dinas Pendidikan Kabupaten Minahasa Di Masa Pandemi Covid-19,” *J. EMBA J. Ris. Ekon. Manajemen, Bisnis dan Akunt.*, vol. 10, no. 2, p. 418, 2022, doi: 10.35794/emba.v10i2.39416.

[7] E. Ningrum, “Pengembangan Sumber Daya Manusia Bidang Pendidikan,” *J. Geogr. Gea*, vol. 9, no. 1, 2016, doi: 10.17509/gea.v9i1.1681.

[8] P. D. Sugiyono, *METODE PENELITIAN Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABETA, CV, 2012.

[9] J. Langkai, *Metode penelitian*. bandung: pt gramedia, 2019.

[10] S. Hasibuan, I. Rodliyah, S. Z. Thalhah, P. W. Ratnaningsih, and A. A. M. S. E, *Media penelitian kualitatif*, vol. 5, no. January. 2022. [Online]. Available: http://belajarpsikologi.com/metode-penelitian-kualitatif/

[11] Suparyanto, R.W. dan Rosad. (2015). Manajemen Pemasaran. Bogor: In Media

[12] Tjiptono. (2014). Service, Quality & Satisfaction. Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit Andi.

[13] Lupiyoadi, Hamdani. 2006. “Manajemen Pemasaran Jasa”. Edisi 2, Jakarta: Salemba Empat

[14] Supriyanto, & Ernawati. (2010). Pemasaran Industri Jasa Kesehatan. Andi Offset

[15] Utami, dkk (2019). Manajemen jasa. Jakarta: Salemba Empat.

38