

Kualitas Pelayanan Administrasi Di Dinas Pendidikan Kabupaten Minahasa

Tessa Sesilia Palilingan ^{a, 1*}, Itje Pangkey, ^{b, 2}, Fitri H. Mamonto ^{c, 3}

¹tessapalilingan6@gmail.com*; ²itjepangkey@unima.ac.id; ³fitrimamonto@gmail.com

Prodi Ilmu Administrasi Negara Universitas Negeri Manado Tondano, Indonesia

INFO ARTIKEL

Accepted: 25 Agustus
2025
Revised : 01 Oktober
2025
Published: 31 Oktober
2025

Keywords:

*Service quality, Diploma
legalization, Education
Office*

ABSTRACT

This study aims to determine and describe the quality of legalization services for diplomas at the Minahasa District Education Office. This study uses a qualitative approach with a descriptive method. Data collection techniques include observation, in-depth interviews with service staff and the community, and documentation. The results of the study found that the service was not yet optimal. It was found that the tangible indicator was still inadequate in terms of comfort and completeness. In the responsiveness indicator, the service was often hampered by the absence of the signing officer. In terms of reliability, the completion time was not in accordance with the SOP. In terms of assurance, the document storage system did not guarantee security. Meanwhile, in terms of empathy, the officers were not fully proactive in anticipating the needs of the community. Therefore, it is recommended that improvements be made in terms of adequate facilities and infrastructure, as well as a clearer information system to support an optimal service process.

INTISARI

Kata kunci:

*Kualitas Pelayanan,
Legalisasi Ijazah, Dinas
Pendidikan*

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan kualitas pelayanan administrasi legalisir ijazah di Dinas Pendidikan Kabupaten Minahasa. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode

deskriptif. Dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam dengan staf pelayanan dan masyarakat, serta dokumentasi. Hasil penelitian didapati bahwa pelayanan belum optimal. Ditemukan Pada indikator tangible masih kurang memadai dari segi kenyamanan dan kelengkapan. Pada indikator responsiveness, pelayanan sering terhambat oleh ketidakhadiran pejabat penandatanganan. Pada indikator reliability, waktu penyelesaian belum sesuai dengan SOP. Pada indikator assurance, sistem penyimpanan dokumen belum menjamin keamanan. Sedangkan, pada indikator empathy, petugas belum sepenuhnya proaktif dalam mengantisipasi kebutuhan masyarakat. Maka, disarankan perlunya perbaikan dalam peningkatan sarana dan prasarana yang memadai, serta sistem informasi yang lebih jelas untuk mendukung proses pelayanan secara optimal.

I. Pendahuluan

Pelayanan publik pada hakikatnya mencakup berbagai aspek kehidupan yang sangat luas. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan bentuk tanggung jawab negara dalam memenuhi kebutuhan dasar serta hak-hak sipil setiap warga negara terhadap barang, jasa, dan layanan administrasi yang disediakan oleh instansi penyelenggara pelayanan publik [1]. Pelayanan public yang berkualitas hanya dapat diupayakan dengan pemberlakuan system pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Kepentingan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan adalah hal yang mutlak dilakukan oleh penyelenggara pelayanan. Bukan siapa yang melakukan, tetapi siapa yang membutuhkan, sehingga pelayanan yang berorientasi pada kepentingan masyarakat dapat dilakukan secara optimal [2].

Kualitas pelayanan publik sendiri memiliki dasar hukum yang kuat di Indonesia. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik mengamanatkan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik harus memenuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan. Standar pelayanan tersebut meliputi berbagai aspek, seperti prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, dan fasilitas pelayanan [3]. Sangat pentingnya pelayanan yang dilakukan aparatur pemerintah di bidang pemerintahan karena berkaitan dengan kepentingan umum dan kepentingan masyarakat secara keseluruhan. Pemerintah didirikan untuk melayani masyarakat, bukan dirinya sendiri [4].

Salah satu bentuk nyata dari pelayanan publik yang diatur dalam regulasi tersebut adalah layanan legalisir ijazah, yang memiliki peran penting dalam menjamin keabsahan dokumen pendidikan masyarakat.

Legalisir ijazah merupakan salah satu layanan penting yang disediakan oleh Dinas Pendidikan Kabupaten Minahasa bagi mereka yang membutuhkan verifikasi keabsahan ijazah, seperti untuk melamar pekerjaan, melanjutkan studi, mengurus surat-surat penting, dan sebagainya, dimana layanan legalisir ijazah ini merupakan proses pengesahan dokumen pendidikan yang bertujuan memastikan keabsahan dan validitas dokumen tersebut [5]. Pelayanan administrasi legalisir ijazah menjadi salah satu layanan di Dinas Pendidikan, yang merupakan lembaga pelaksana kebijakan pendidikan daerah. Jadi, Pelayanan legalisir ijazah sangat diperlukan oleh masyarakat, khususnya bagi lulusan sekolah yang ingin melamar pekerjaan atau melanjutkan studi. Oleh karena itu, pelayanan dituntut untuk diberikan secara akurat, cepat, dan tepat.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan public, termasuk legalisir ijazah, pemerintah

mengeluarkan kebijakan yaitu Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2014 Tentang Pengesahan Fotokopi Ijazah/Surat Tanda Tamat Belajar, Surat Keterangan Pengganti Ijazah/Surat Tanda Tamat Belajar dan Penerbitan Surat Keterangan Pengganti Ijazah/Surat Tanda Tamat Belajar Jenjang Pendidikan Dasar dan Menengah. Pasal 1: bahwa proses pengesahan salinan sertifikat/ijazah/sertifikat pengganti/sertifikat kelulusan dilakukan oleh pejabat yang berwenang dengan cara membubuhkan tanda tangan dan stempel pada salinan sertifikat/ijazah/sertifikat pengganti/sertifikat kelulusan setelah dilakukan verifikasi terhadap fakta dan tanggal atau dokumen asli [6].

Berdasarkan pra observasi saya, menunjukkan adanya masalah dalam pelayanan, yaitu: waktu pelayanan yang tidak sesuai dengan SOP, hal tersebut dilihat dari data dalam SOP yang menunjukkan bahwa penyelesaian pelayanan legalisir ijazah tidak lebih dari satu jam, kenyataannya terdapat dua hingga tiga masyarakat dalam 1 hari yang harus menunggu lebih dari satu jam, atau dua jam lebih, bahkan ada yang harus kembali besok hari, sehingga menunjukkan ketidakcocokan antara janji pelayanan berdasarkan standar operasional prosedur dengan fakta yang terjadi. Hal tersebut juga dapat menyebabkan keterlambatan dalam penyelesaian proses legalisir, yang pada akhirnya menghambat masyarakat dalam memenuhi persyaratan administrasi untuk berbagai keperluan. Selain itu, ruang tunggu yang sempit, dan kurangnya tempat duduk yang disediakan dapat menambah ketidaknyamanan masyarakat saat menunggu pelayanan. Data dari masalah ini yaitu terdapat 3 masyarakat pengguna layanan merasa kurang puas dengan pelayanan dari segi waktu dan fasilitas. Dan yang terakhir media informasi terkait prosedur pelayanan yang ditampilkan di baliho masih kurang jelas karena tulisannya yang kecil, sehingga masyarakat kesulitan memahami prosedur pelayanan tersebut.

Gambaran jelas terkait SOP pelayanan legalisir ijazah di Dinas Pendidikan Kabupaten Minahasa, yaitu : a) Berkas permohonan legalisir ijazah diserahkan kepada petugas pemroses administrasi. b) Petugas memeriksa keaslian ijazah serta kelengkapan berkas permohonan. Apabila berkas belum lengkap, dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi; jika sudah lengkap, diberikan stempel legalisir dan diteruskan kepada kasubag umum dan kepegawaian. c) Kasubag umum dan kepegawaian meneliti kembali keabsahan ijazah beserta berkas pendukungnya. Jika terdapat kekurangan, berkas dikembalikan kepada petugas administrasi untuk diperbaiki; jika sesuai, diparaf dan disampaikan kepada sekretaris dinas. d) Sekretaris dinas meneliti ulang keabsahan ijazah dan kelengkapan berkas. Apabila tidak disetujui, berkas dikembalikan kepada kasubag umum dan kepegawaian untuk diperbaiki; jika disetujui, diparaf dan diteruskan kepada kepala dinas. e) Kepala dinas memeriksa kembali keabsahan dan kelengkapan berkas. Jika belum disetujui, dikembalikan kepada sekretaris dinas untuk diperbaiki; jika telah disetujui, dokumen ditandatangani. f) Setelah ditandatangani, dilakukan pembubuhan stempel dinas, pencatatan dalam buku agenda, dan penyampaian hasil kepada pemohon. g) Pemohon menerima hasil legalisir ijazah dan menandatangani tanda terima dalam buku agenda.

Berdasarkan uraian masalah diatas, maka peneliti meneliti dengan mengangkat judul "Kualitas Pelayanan Administrasi di Dinas Pendidikan Kabupaten Minahasa"

II. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif, dimana penelitian kualitatif bersifat deskriptif yang bertujuan untuk menganalisis fakta yang terjadi. Adapun jenis penelitian adalah deskriptif kualitatif yang dipandu oleh fakta-fakta yang terjadi di lapangan dengan berdasarkan karakteristik penelitian kualitatif yakni data yang terkumpul berbentuk kata-kata atau gambar, sehingga tidak menekankan pada angka [7]. Dalam penelitian ini, instrumen utama yang digunakan adalah peneliti sendiri, dibantu dengan melakukan observasi,,

wawancara. Dalam memperoleh data penelitian, peneliti menggunakan dua jenis sumber data, yaitu : Data primer yang adalah wawancara mengenai Pelayanan Legalisir ijazah di Dinas Pendidikan Kabupaten Minahasa yaitu Masyarakat pengguna layanan dan staf pelayanan, dan Sumber data sekunder yang adalah informasi tertulis, serta foto-foto dokumentasi untuk menunjang penelitian ini. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui proses observasi, wawancara, dan dokumentasi. Setelah dilakukan pengumpulan data, selanjutnya peneliti menganalisis data menggunakan teknik analisis data model interaktif Miles dan Huberman yang melibatkan tahapan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan [8].

3. Hasil dan Pembahasan

Pembahasan ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis hasil penelitian berdasarkan teori indikator kualitas pelayanan SERVQUAL yang mencakup 5 indikator dalam menilai kualitas pelayanan publik, yaitu:

1. Tangible (Berwujud)

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), dimensi Tangibles mengacu pada penampilan fisik fasilitas, peralatan, personel, dan materi komunikasi [9]. Berdasarkan hasil penelitian, fasilitas pelayanan seperti meja pelayanan, alat tulis kantor, dan ruang tunggu sudah tersedia di Dinas Pendidikan Kabupaten Minahasa. Namun demikian, dari sudut pandang pengguna layanan, masih terdapat kekurangan terutama dalam hal kenyamanan ruang tunggu dan luas ruangan. Ruang pelayanan yang sempit serta penataan yang kurang efisien menyebabkan kurang nyamannya bagi masyarakat. Selain itu, tidak tersedianya fasilitas seperti mesin fotokopi yang menjadi kebutuhan masyarakat saat harus melengkapi kelengkapan berkas membuat masyarakat harus mencari tempat fotokopi diluar. Hal ini menambah beban dan waktu dalam proses pelayanan, serta menunjukkan kurangnya perencanaan fasilitas pendukung dan efisiensi pelayanan menjadi terganggu.

Selanjutnya, Ketersediaan informasi yaitu baliho SOP di lokasi pelayanan, desain dan isi informasinya tidak efektif. Tulisan yang kecil dan isi yang padat menyulitkan masyarakat memahami prosedur yang disampaikan. Hal ini menunjukkan bahwa desain media informasi perlu dievaluasi dari aspek efektivitas komunikasi publik. Hal ini diperjelas dalam prinsip penyelenggaraan pelayanan publik sesuai SK Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara/ KepMenPAN no.63/KEP/M.PAN/7/2003 yaitu kejelasan dari persyaratan-persyaratan proses administrasi [10].

Ditemukan juga bahwa tersedia fasilitas tambahan seperti jaringan WIFI di ruang pelayanan, namun dikunci dan hanya dapat digunakan oleh pegawai. Bagi masyarakat yang menunggu lama, tidak tersedianya akses internet menjadi kekurangan yang signifikan, terlebih dalam konteks masyarakat modern yang sangat tergantung pada konektivitas digital. Dalam era digital, penyediaan akses internet menjadi bagian dari upaya memberikan kenyamanan tambahan dalam pelayanan publik. Ketika fasilitas tersebut tersedia tetapi dibatasi, maka hal itu belum memenuhi asas aksesibilitas.

Secara keseluruhan, aspek tangible dalam pelayanan legalisir ijazah di Dinas Pendidikan Kabupaten Minahasa masih belum optimal. Meskipun beberapa fasilitas dasar sudah tersedia, kekurangan dalam kapasitas ruang, tidak tersedianya mesin fotokopi, informasi visual yang kurang efektif, dan pengaksesan fasilitas pendukung WIFI yang dibatasi, maka secara optimal menjadi hambatan nyata dalam menciptakan

pelayanan publik yang berkualitas dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

2. Responsiveness (Ketanggapan)

Ketanggapan menggambarkan kesiapan dan kecepatan petugas dalam membantu masyarakat. Lovelock dan Wirtz (2011) menjelaskan bahwa pelayanan dikatakan *responsive* apabila penyedia layanan mampu merespon kebutuhan masyarakat dengan cepat [11].

Berdasarkan hasil penelitian, kendala utama muncul ketika pejabat yang harus menandatangani dokumen tidak berada di tempat, sehingga masyarakat harus menunggu lebih lama. Waktu tunggu yang lama dapat menurunkan tingkat kepuasan instansi. Hal ini menjadi bukti adanya kesenjangan antara ekspektasi publik terhadap kecepatan pelayanan dengan kenyataan di lapangan.

Temuan lain mengungkapkan bahwa salah satu hambatan utama yang memperlambat pelayanan adalah kurangnya informasi awal mengenai kelengkapan dokumen. Masyarakat sering datang tanpa menyiapkan dokumen arsip tambahan, sehingga harus kembali ke tempat fotokopi untuk melengkapi berkas. Situasi ini memperpanjang waktu pelayanan. Untuk itu, penyedia layanan harus memastikan bahwa informasi penting disampaikan dengan jelas, lengkap, dan mudah dipahami sebelum proses pelayanan dimulai.

Kesimpulannya, masih ada kekurangan dalam penyampaian informasi awal, dan antisipasi terhadap hambatan pelayanan.

3. Reliability (Keandalan)

Keandalan dalam pelayanan berkaitan dengan kemampuan untuk memberikan layanan yang konsisten dan sesuai janji. Menurut Tjiptono (2006), *reliability* merupakan inti dari pelayanan berkualitas karena menyangkut kepercayaan masyarakat instansi pelayanan [12].

Berdasarkan hasil penelitian, staf pelayanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Minahasa menjalankan prosedur legalisir ijazah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Prosedur tersebut dimulai dari penerimaan berkas, pengecekan kelengkapan, proses legalisir, hingga pengembalian dokumen kepada pemohon. Hal ini menunjukkan bahwa aspek keandalan dari sisi prosedural telah diterapkan. Namun, masalah muncul ketika waktu penyelesaian pelayanan tidak sesuai dengan waktu yang tercantum dalam SOP. Jika dalam SOP disebutkan bahwa waktu penyelesaian hanya satu jam, fakta di lapangan menunjukkan bahwa masyarakat menunggu hingga dua jam atau lebih. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara standar pelayanan dan pelaksanaannya. Kualitas layanan dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), khususnya pada dimensi *Reliability* (Keandalan), inti dari *reliability* adalah menepati janji [13]. Ketidaksesuaian antara waktu penyelesaian aktual dengan waktu yang dijanjikan dalam SOP adalah pelanggaran langsung terhadap prinsip keandalan ini.

Kesimpulannya, indikator *reliability* dalam pelayanan legalisir ijazah di Dinas Pendidikan Kabupaten Minahasa masih belum berjalan baik, terdapat kekurangan dalam konsistensi waktu penyelesaian.

4. Assurance (Jaminan)

Kotler dan Keller (2016) menegaskan bahwa jaminan (*assurance*) tidak hanya mencakup kompetensi dan kredibilitas karyawan, tetapi juga rasa aman pelanggan dalam berinteraksi dan menyerahkan data pribadi atau dokumen penting kepada organisasi. Keamanan informasi merupakan salah satu aspek penting

dalam membangun kepercayaan layanan [14].

Berdasarkan hasil penelitian, Jaminan yang belum maksimal terlihat dari aspek keamanan dokumen asli masyarakat. Dokumen seperti ijazah hanya disimpan di meja. Meskipun belum terjadi kehilangan, kondisi seperti ini dapat menurunkan persepsi jaminan pelayanan. Untuk meningkatkan assurance, penyedia layanan perlu memastikan adanya sistem penyimpanan yang aman, seperti laci berkunci, penyimpanan dokumen terpisah, atau pengawasan ketat terhadap dokumen masyarakat.

Kesimpulannya, indikator assurance pada pelayanan legalisir ijazah di Dinas Pendidikan Kabupaten Minahasa masih belum optimal, sehingga perlu ditingkatkan pada peningkatan keamanan dokumen asli masyarakat.

5. Emphaty (Empati)

Empati menuntut petugas untuk mampu memahami dan memperhatikan kebutuhan individu masyarakat secara personal. Hardiansyah (2011) menyebutkan bahwa dimensi empati berkaitan erat dengan sikap ramah, sopan, dan perhatian terhadap masyarakat tanpa diskriminasi [15].

Berdasarkan hasil penelitian, empati menyangkut bagaimana penyedia layanan menyadari dan mengantisipasi kesulitan yang dialami masyarakat. Misalnya, dalam konteks legalisir ijazah, ada masyarakat yang mengalami kebingungan karena belum mengetahui perlunya membawa salinan tambahan untuk arsip. Jika petugas lebih peka sejak awal, mereka bisa menginformasikan hal itu sebelum proses pelayanan. Kegagalan untuk secara proaktif memberitahukan persyaratan di awal menunjukkan kurangnya kepedulian terhadap kebutuhan pelanggan.

Kesimpulannya, indikator empathy dalam pelayanan legalisir ijazah di Dinas Pendidikan Kabupaten Minahasa belum berjalan optimal dengan staf masih belum sepenuhnya proaktif dalam menyampaikan informasi penting sampai layanan selesai, dalam hal ini yaitu kebutuhan arsip yang disampaikan saat layanan telah selesai. jadi, staf masih kurang peka terhadap potensi kendala masyarakat, sehingga menambah waktu lebih lama bagi masyarakat untuk menambah salinannya.

IV. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian terkait Kualitas Pelayanan Administrasi Legalisir Ijazah Di Dinas Pendidikan Kabupaten Minahasa, diambillah kesimpulan berdasarkan indikator yaitu : 1) Tangible (Berwujud), tersedianya fasilitas tempat duduk yang tidak cukup jika dibandingkan dengan jumlah masyarakat yang dilayani. Ruang pelayanan yang sempit, tidak tersedianya mesin fotokopi, terbatasnya pengaksesan fasilitas pendukung WIFI, serta tersedianya informasi melalui baliho yang kurang efektif menyebabkan pelayanan kurang nyaman. 2) Responsiveness (Ketanggapan), keterlambatan pelayanan sering terjadi karena pejabat penandatanganan tidak berada di tempat, dan informasi awal yang tidak lengkap terkait dokumen arsip tambahan juga menjadi penyebab pelayanan berjalan lambat. 3) Reliability (Keandalan) , waktu pelayanan tidak sesuai dengan standar operasional prosedur yang ditetapkan. 4) Assurance (Jaminan) keamanan dokumen asli masih kurang diperhatikan karena belum ada sistem penyimpanan khusus yang menjamin dokumen masyarakat terlindungi dengan aman selama proses legalisir. 5) Empathy (Empati), Petugas belum sepenuhnya mampu mengantisipasi kendala atau kebutuhan masyarakat sebelum mereka menyampaikannya secara langsung.

REFERENSI

- [1] Takalondokang, L. F., Dilapanga, A. R., & Devie S. R. Siwij. (2024). Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Pendidikan Daerah Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal Administro : Jurnal Kajian Kebijakan Dan Ilmu Administrasi Negara*, 6(2), 90–96.
- [2] I. Pangkey and M. I. R. Rantung, Manajemen Pelayanan Publik. Sukoharjo: Tahta Media Group, 2023.
- [3] Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 *tentang pelayanan public*
- [4] Mantiri, J., Walangitan, B., Bura, A., & Polii, E. H. (2024). Evaluasi Kinerja Pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Minahasa. *Academy of Education Journal*, 15(1), 523–530.
- [5] Quipper campus. (2025). Legalisir-Definisi dan pengertiannya. dari : <https://campus.quipper.com/kamppuspedia/legalisir>.
- [6] Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2014 tentang *Pengesahan Fotokopi Ijazah/Surat Tanda Tamat Belajar*. Jakarta: Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia.
- [7] Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- [8] Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1992). Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber tentang Metode-
Metode Bar\u. Jakarta: UI Press.
- [9] Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Dimensi kualitas pelayanan dalam Tjiptono, F. (2005). *Service quality: Konsep dan praktik dalam manajemen pelayanan*.
- [10] Keputusan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Jakarta: KemenPAN.
- [11] Lovelock, C., & Wirtz, J. (2011). Pemasaran jasa: Orang, teknologi, strategi . Jakarta: Pearson Education.
- [12] Tjiptono, F. (2006). Prinsip-Prinsip Total Quality Service. Yogyakarta: Andi.
- [13] Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- [14] Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education Limited
- [15] Hardiansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media.