KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN PROVINSI KALIMANTAN BARAT

LAPORAN AKHIR

Untuk Memenuhi Persyaratan
Kelulusan Program Diploma III

NURFAZIRA
NIM : E0061201029

Program Studi Administrasi Perkantoran

PROGRAM DIPLOMA III
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TANJUNG PURA
PONTIANAK
2025

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN PROVINSI KALIMANTAN BARAT

HALAMAN PERSETUJUAN

Diajukan Oleh:

NURFAZIRA
NIM : E0061201029

Telah Disetujui Oleh:
Pembimbing Laporan Akhir
Pontianak, 20 Januari 2025

Dr. Pardi, S.Sos, M.AB
NIP. 197209052002121003

PROGRAM DIPLOMA III
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TANJUNG PURA
PONTIANAK
2025

HALAMAN PENGESAHAN

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN PROVINSI KALIMANTAN BARAT

Tanggung Jawab Yuridis Pada:

Nurfazira
NIM E0061201029

Telah disidangkan

Pada tanggal : 30 Januari 2025

Dr. Pardi, S.Sos, M.Si
NIP 197209052002121003 Pembimbinng : .....

Dr. Syarifah. Ema Rahmaniah, M. Ed
NIP 197708272006042001 Penguji : .....

Pontianak, 19 Januari 2025

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Tanjungpura

Dr. Herlan, S.Sos, M.Si
NIP 197205212006041001

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama	:	Nurfazira
Tempat/Tanggal Lahir	:	Sambas, 07 Agustus 2000
Nomor Induk Mahasiswa	:	E0061201029
Prodi/Jurusan	:	DIII Administrasi Perkantoran
Fakultas	:	Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura

Menyatakan bahwa Laporan Akhir yang saya tulis ini merupakan hasil karya tulis saya sendiri, bukan dibuat oleh orang lain. Adapun pendapat dan kutipan orang lain dalam laporan akhir ini, yang dikutip atau ditulis dengan aturan penulisan berdasarkan kode etik ilmiah.

Pontianak, Januari 2025

NURFAZIRA
NIM : E0061201029

MOTTO

"JADILAH VERSI TERBAIK DARI DIRIMU'

Tugas Akhir Ini Dipersembahkan Untuk:

Ucapan Syukur tiada hentinya penulis panjatkan kepada Allah SWT karena atas berkat karunia dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan laporan akhir ini. Alhamdulillah penulis ucapkan karena telah mendatangkan orang-orang baik yang selalu memberi dukungan dalam pembuatan laporan akhir penulis ini.
Tidak ada kata-kata yang bisa penulis ucapkan selain rasa syukur dan doa Kepada Allah SWT, yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran serta minim halangan bagi penulis dalam menyelesaikan laporan akhir ini, penulis persembahkan laporan akhir ini sebagai ungkapan rasa sayang dan penuh cinta kepada kedua orang tua yaitu bapak Usman dan ibu Rusmina yang telah memberikan suport,materi dan motivasi baik itu secara langsung maupun melalui telpon dan memberikan doa setiap harinya yang dipanjatkan dalam setiap sujud untuk penulis sehingga mendorong penulis sampai disini. Dan untuk 2 saudara tercinta Riza dan Rafi, dan saya persembahakan kepada Alm nenek saya tercinta Wahajah, Terima kasih sudah menjadi penyemangat dan menjadi alasan penulis untuk pulang kerumah setelah beberapa bulan meninggalkan rumah demi menempuh pendidikan di bangku perkuliahan. Laporan akhir ini penulis persembahkan juga kepada teman-teman seperjuangan dan keluarga besar KAJO (Tedy, Dimas, Amel, Dilla, Tessa, Yani) dan berapa teman lainnya seperti Tia Wiji yang selalu memberikan dukungan dan masukan kepada penulis selama penulis membuat laporan akhir ini. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih sebesar besarnya kepada teman-teman semuanya.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena dari rahmat dan karunia nya sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan Laporan tugas akhir (TA) ini dengan baik. Tugas akhir pada Program Diploma Tiga (D3) ini penulis berikan dalam bentuk laporan. Adapun judul Tugas Akhir, yang penulis ambil yaitu "Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Provinsi Kalimantan Barat".

Laporan tugas akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat ujian sidang dalam memperoleh gelar Ahli Madya Diploma III di Program Studi Administrasi Perkantoran Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Tanjungpura Pontianak.

Penulis menyadari bahwa laporan tugas akhir ini penulis banyak mendapatkan bantuan dan bimbingan sehingga pada kesempatan ini, penulis akan menyampaikan ucapan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu, memotivasi, dan memberikan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini dengan tepat waktu. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Herlan, S.Sos, M.Si selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tanjungpura.
2. Dhidik Apriyanto, S.E. M.Si selaku Koordinator Program Studi Administrasi Perkantoran, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tanjungpura.
3. Dr. Pardi, S.Sos, M.AB selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bantuan, bimbingan, dorongan serta saran-saran kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini.
4. Bapak atau ibu dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan, serta staf administrasi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura.

5. Tersayang tercinta terkasih KAJO FAMILY (Dimas, Amel, Tedy, Dilla, Tessa, Yani) yang selalu memberikan semangat dan doa kepada penulis terima kasih banyak.
6. Keke yang selalu menyemangati penulis, membantu, dan selalu memotivasi penulis dalam penyusunan tugas akhir terima kasih.
7. Tia Wiji yang selalu memberikan semangat dan doa kepada penulis terima kasih banyak.
8. Seluruh teman-teman Prodi Administrasi Perkantoran Angkatan 2020

Akhir kata penulis mengharapkan semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca untuk mengembangkan ilmu pengetahuan, khususnya yang berkaitan dengan masalah yang dibahas dalam Penulisan ini.

Pontianak, Januari 2025

Penulis,

NURFAZIRA
NIM : E0061201029

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL..... i
HALAMAN PERSETUJUAN.....ii
PERNYATAAN KEASLIAN.....iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....iv
KATA PENGANTAR..... v
DAFTAR ISI..... vii

BAB I PENDAHULUAN
1.1. Latar Belakang Penelitian 1
1.2. Tinjauan Pustaka 6
1.3. Metode Penulisan.....21

BAB II GAMBARAN UMUM DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN PROVINSI KALIMANTAN BARAT
2.1 Sejarah dan Perkembangan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Kalimantan Barat 24
2.2 Deskripsi Jabatan..... 26
2.3 Visi, Misi, Motto, Janji Pelayanan, dan Maklumat Pelayanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Kalimantan Barat 28

BAB III PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN
3.1 Deskripsi Pelaksanaan Aturan Magang..... 31
3.2 Analisis Data 37

BAB IV PENUTUP
4.1 Kesimpulan..... 52
4.2 Saran..... 53
DAFTAR PUSTAKA

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pelayanan publik merupakan pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggaraan Negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Kegiatan pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia, karena pelayanan sangat dibutuhkan oleh segala aspek kehidupasn. Begitu juga dengan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Peningkatan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemrintah kini semakin mengemuka bahkan menjadi tuntutan masyarakat. Salah satu yang menjadi perhatian adalah dalam bidang Public Service(pelayanan umum) terutama dalam hal kualitas atau mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat.

Sejak berlakunya Undang-undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Otonomi Daerah tentang uapaya mewujudkan kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan publik, pemberdayaan masyarakat, dan peningkatan peran serta masyarakat, pelayanan publik menjadi ramai

diperbincangkan karena pelayanan publik merupakan salah satu variabel yang menjadi ukuran keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah.

Pelayanan publik yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan, komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi Persyaratan, prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan. Jika suatu Instansi pemerintah dan lembag alainnya mampu menerapkan standar kualitas tersebut maka sudah dapat dikatakan bahwa Instansi pemerintah dan lembaga tersebut telah memberikan kualitas pelayanan yang baik.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara pelayanan publik adalah petugas pelayanan publik baik

Pemerintah Daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Sedangkan penerima layanan publik adalah perseorangan atau kelompok masyarakat dan badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik.

Salah satu instansi pemerintah yang melaksanakan pelayanan publik yaitu Dinas Pendidikan dan Kebudayaan. Pelayanan Publik merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara atau penduduk atas suatu barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Contoh pelayanan publik dalam bentuk pelayanan administrasi. Instansi penerintahan seperti Dinas Pendidikan dan Kebudayaan merupakan salah satu instansi pemerintah yang melaksanakan pelayanan public dalam bidang administrasi.

Berdasarkan pengamatan, yang penulis lakukan pada saat program MBKM sekaligus PKL (Praktek Kerja Lapangan) dengan melihat kondisi faktual pada tanggal 23 September s/d 30 November 2022 penelitian yang melibatkan tema kualitas pelayanan public dibidang administrasi, penulis melihat beberapa faktor yang menarik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kalimantan Barat apakah pelayanan public dibidang administrasi masih ada pegawai pemerintah Dinas Pendidikan dan Kebudayaan yang kurang ramah pada pengguna layanan dan masih kurang memadainya layanan sarana dan prasarana di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kalimantan Barat. Ketidakramahan tersebut terlihat ketika pegawai yang tidak memberikan

senyum kepada pengguna layanan, petugas yang mengobrol dengan petugas lain yang membicarakan permasalahan yang tidak berkaitan dengan pelayanan yang diberikan sehingga masyarakat yang sedang menerima layanan tidak dilayani dengan baik. Secara tidak langsung masalah tersebut akan berdampak pada kepuasan pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

Sedangkan pelaksanaan pelayanan publik yang berkualitas memerlukan dukungan Sumber Daya Manusia (SDM), yaitu pegawai atau karyawan yang siap dan handal karena pegawai merupakan pihak yang melakukan pelayanan publik, terutama ketika berhadapan langsung dengan masyarakat, konsumen, dan pelanggan. Pelayanan publik yang berkualitas salah satunya dapat dilihat dari kualitas SDM yang ada di instansi pemerintah atau lembaga yang melakukan pelayanan publik. Salah satu faktor penentu lembaga dapat dikatakan berkualitas adalah dengan adanya SDM yang siap dan handal dalam melayani masyarakat sebagai pengguna layanan. Berdasarkan beberapa uraian masalah di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kalimantan Barat dengan judul "Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kalimantan Barat".

1.2 Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka adalah ringkasan komprehensif dari penelitian sebelumnya tentang suatu topik. Tinjauan pustaka harusmenyebutkan, menejelaskan, merangkum, mengevaluasi secara objektif, dan memeperjelas penulisan sebelumnya. Selain itu tinjauan pustaka adalah bagian yang menyediakan panduan praktis tentang topik tertentu. Tinjauan pustaka memberikan gambaran umum mengenai penulisan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang pedoman umum penyeleggaraan pelayanan publik, definisi dari pelayanan umum adalah: Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan menurut Bab 1 Pasal 1 Ayat 1 UU No. 25/2009, yang dimaksud dengan 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 atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan salah satu

kebutuhan dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan. Pemenuhan kebutuhan merupakan hak dasar bagi setiap warga negara dan penduduk untuk mendapatkan pelayanan atas barang, jasa dan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan maksimal.

Menurut Saefullah (dalam Hardiyansyah 2018:18 mengatakan bahwa: "untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik perlu ada upaya untuk memahami sikap dan perubahan kepentingan publik sendiri. Perubahan kehidupan dunia yang begitu cepat mempunyai pengaruh yang cepat pula terhadap perubahan sikap dan perilaku masyarakat secara umum."

Moenir (dalam Hardiyansyah 2018: 23) mengatakan bahwa: "Pelayanan pubik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain dengan haknya."

1.2.1 Pengertian Pelayanan Publik

Dalam suatu lembaga pemerintahan yang berorientasi pada kesejahteraan rakyat, pelayanan publik merupakan salah satu unsur penting. Pelayanan dapat diartikan sebagai pemberian (melayani) keperluan perorangan atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan.

Pelayanan Publik menjadi sorotan utama dalam penyelenggaraan pemerintahan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna:

1) Perihal atau cara melayani.
2) Usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan atau uang.
3) Kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2007:4-5) pengertian pelayanan publik atau pelayanan umum adalah: Pelayanan Publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang- undangan.

Pengertian lain menurut Hardiyansyah (2011:12) pengertian pelayanan publik adalah: Melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi yang memiliki kepentingan pada organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Dari pengertian pelayanan publik di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik

merupakan segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah baik yang diselenggarakan oleh lembaga pemerintah itu sendiri atau pun oleh lembaga non-pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan ketentuan yang telah ditetapkan dengan segala sarana, dan perlengkapannya melalui prosedur kerja tertentu guna memberikan jasa pelayanan dalam bentuk barang dan jasa. Pelayanan publik yang dimaksud dalam penelitian ini termasuk dalam segala bentuk pelayanan pada masyarakat yang dilakukan oleh Kantor Kecamatan Noyan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat wilayah Kecamatan Noyan yang dilakukan berdasarkan asas, prinsip dan standar pelayanan publik agar mewujud kan pemerintahan yang demokratis.

1.2.2 Jenis Pelayanan Publik

Munculnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan ada beberapa macam. Menurut Hardiyansyah jenis pelayanan umum atau publik yang diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu:

a. Pelayanan Administratif

Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang diperlukan oleh publik, misalnya: Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Ijazah, Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Kepemilikan Kendaraan

Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, dan sebagainya.

b. Pelayanan Barang

Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya: jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.

c. Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya: Pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan, penggulangan bencana, pelayanan sosial.

Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat terdapat tiga jenis yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa. Pendapat lain dikemukakan menurut Lembaga Administrasi Negara (dalam SANKRI Buku III 2004 : 185) yaitu:

1) Pelayanan pemerintahan adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan KTP, SIM, pajak, perijinan, dan keimigrasian.
2) Pelayanan pembangunan adalah suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk

memberikan fasilitasi kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga negara. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan-jalan, jembatan- jembatan, pelabuhan-pelabuhan, dan lainnya.

3) Pelayanan utilitas adalah jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyediaan listrik, air, telepon, dan transportasi lokal.
4) Pelayanan sandang, pangan dan papan adalah jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah.
5) Pelayanan kemasyarakatan adalah jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekan kan pada kegiatan kegiatan sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenaga kerjaan, penjara, rumah yatim piatu, dan lainnya.

Dari kedua pendapat tersebut, jenis pelayanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kalimantan barat termasuk kedalam kategori pelayanan administratif dan pelayanan jasa.

1.2.3 Unsur-unsur Pelayanan

Publik Pelayanan publik dapat diartikan sebagai jasa pelayanan yang mempunyai unsur-unsur didalamnya. Unsur-unsur proses pelayanan publik diperlukan agar dapat mendukung pelayanan yang diinginkan. Atep AdyaBharata (2003:11) mengemukakan

pendapatnya terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu:

1) Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik beru palayanan dalam bentuk penyediaan dan Penyerahan barang (goods) atau jasa-jasa (services).
2) Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (customer) atau customer yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
3) Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
4) Kepuasan Pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang atau jasa yang mereka nikmati.

Selanjutnya, Kasmir (2006:34) mengemukakan ciri-ciri pelayanan publik yang baik adalah memiliki unsur-unsur sebagai berikut:

1) Tersedianya karyawan yang baik.
2) Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.
3) Bertanggungjawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir.
4) Mampu melayani secara cepat dan tepat.
5) Mampu berkomunikasi.

6) Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
7) Memiliki pengetahuan dan kemampuan baik.
8) Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan).
9) Mampu memberkan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan).

Kesimpulan dari unsur-unsur pelayanan publik menurut para ahli unsur kepuasan pelanggan menjadi perhatian penyelenggara pelayanan (pemerintah), untuk menerapkan arah kebijakan pelayanan publik yang berorientasi dan memuaskan pelanggan.

1.2.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan

Pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan image organisasi sehingga citra organisasi di matamasyarakat terus meningkat. Adanya citra organisasi yang baik, maka segala yang dilakukan oleh organisasi akan dianggap baik pula. Menurut Kasmir (2006:3), faktor yang mempengaruhi pelayanan adalah: Faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia. Artinya peranan manusia (karyawan) yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karenahanya dengan manusialah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka.

Menurut Atep Adya Barata (2003:37), Kualitas pelayanan terbagi menjadi dua bagian yaitu kualitas pelayanan internal dan eksternal.

Masing-masing bagian tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor yang cukup penting, yaitu sebagai berikut:

1) Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal (interaksi pegawai organisasi), yaitu pola manajemen umum organisasi, penyediaan fasilitas pendukung, pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja, serta pola insentif.
2) Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal (pelanggan eksternal), yaitu pola layanan dan tata cara penyediaan layanan, pola layanan distribusi jasa, pola layanan penjualan jasa, dan pola layanan dalam penyampaian jasa.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan banyak faktor yang mempengaruhi, antara lain sumber daya manusia, kesadaran, aturan, organisasi, ketrampilan dan kemampuan, sarana pelayanan, serta pengalaman pelanggan selain itu faktor internal dan eksternal menjadi penting dan berpengaruh dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas bagi setiap pengguna.

1.2.5 Azas, Prinsip dan Standar Pelayanan Publik

Pelayanan publik dilakukan untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggaranya membutuhkan azas-azas pelayanan. Dengan kata lain, dalam memberikan pelayanan publik, penyedia pelayanan publik harus memperhatikan azas pelayanan publik.

Azas-azas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan Nomor 63/2003 sebagai berikut:

1) Transparasi. Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai dan mudah dimengerti.
2) Akuntabilitas. Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3) Kondisional. Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4) Partisipatif. Mendorong peranserta masyarakat dalam penyelenggaran pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5) Kesamaan Hak. Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
6) Keseimbangan Hak dan Kewajiban. Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Dalam proses kegiatan pelayanan diatur juga mengenai prinsip pelayanan sebagai pegangan dalam mendukung jalannya kegiatan. Adapun prinsip pelayanan publik menurut MENPAN No.63/ KEP/ M.Pan/ 7/ 2003 antara lain adalah:

a. Kesederhanaan. Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
b. Kejelasan.
    a) Persyaratan teknis dan administrative pelayanan publik;
    b) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;
    c) Rincian biaya pelayanan publik dan tata carapem bayaran.
c. Kepastian waktu. Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
d. Akurasi. Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
e. Keamanan. Proses dan prosuk pelayanan public memberikan rasa aman dan kepastian hukum.Tanggung jawab.
f. Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
g. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja. Tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi dan informatika.

h. Kemudahan akses. Tempat dan lokasi sarana dan prasarana pelayanan yang memadai, mudah di jangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.
i. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan. Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
j. Kenyamanan. Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkugan yang indah dan sehat, serta di lengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti :parkir, toilet, tempat ibadah dan lainnya.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas serta fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonanannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang di bakukan dalam penyelenggaran pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, sertasebagai alat kontrol masyarakat dan atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan.

Oleh karena itu perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis, dan karakteristik layanan yang diselenggarakan, serta memperhatikan kebutuhan dan kondisi

lingkungan, dalam proses perumusan dan penyusunannya melibatkan masyarakat termasuk aparat birokrasi untuk mendapatkan saran dan masukan, membangun kepedulian dan komitmen meningkatkan kualitas pelayanan.

Selanjutnya untuk melengkapi standar pelayanan tersebut diatas, ditambahkan materi muatan yang dikutip dari rancangan Undang-Undang tentang Pelayanan Publik, karena dianggap cukup realistis untuk menjadi materi muatan Standar Pelayanan Publik, sehingga susunannya menjadi sebagai berikut:

1) Dasar hukum
2) Persyaratan;
3) Prosedur Pelayanan;
4) Waktu penyelesaian;
5) Biaya pelayanan;
6) Produk pelayanan;
7) Sarana dan Prasarana;
8) Kompetensi petuas pelayanan;
9) Pengawasan intern;
10) Pengawasan extern;
11) Penanganan Pengaduan, saran dan masukan;
12) Jaminan pelayanan.

Azas, prinsip, dan standar pelayanan tersebut merupakan pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi

pemerintah dan berfungsi sebagai indikator dalam penilaian serta evaluasi kerja bagi penyelenggara pelayanan publik. Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan prosesnya memuaskan serta tidak menyulitkan masyarakat.

1.2.6 Kualitas Pelayanan Publik

Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya penyedia pelayanan untuk menciptakan kepuasan bagi para penerima pelayanan. Jika layanan yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan harapan penerimalayanan maka dapat dikatakan pemberilayanan tersebut mempunyai kualitas yang baik, tetapi sebaliknya jikal ayanan yang diterima atau yang dirasakan lebih rendah dari pada yang diharapkan maka dapat dikatakan kualitas ayanan itu buruk. Kualitas menurut Fandy Tjiptono (2007:4) adalah suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi harapan, sehingga kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya yang mereka harapkan. Jika jasa pelayanan yang diterima sesuai yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya jika

jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Masyarakat akan merasa puas apabila mereka mendapatkan suatu pelayanan yang berkualitas A.S. Moenir mengemukakan pendapat mengenai konsep pelayanan yang efektif sebagai suatu pelayanan yang berkualitas menurut A.S.Moenir (2006:204) adalah "Layanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan lebih dahulu."

Berdasarkan beberapa pengertian dan penjelasan mengenai kualitas pelayanan tersebut dapat disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan publik merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan yang menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pelanggan. Kualitas pelayanan secara umum harus memenuhi harapan- harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka. Namun, demikian meskipun definisi ini berorientasi pada konsumen, tidak berarti bahwa dalam menentukan kualitas pelayanan Penyedia jasa harus menuruti semua keinginan konsumen.

1.2.7 Dimensi Kualitas Pelayanan Publik

Setiap pelayanan akan menghasilkan beragam penilaian yang datangnya dari pihak yang dilayani atau pengguna layanan. Pelayanan

yang baik tentunya akan memberikan penilaian yang baik pula dari para pelanggan, tetapi apabila pelayanan yang diberikan tidak memberikan kepuasan, misalnya terkait jangka waktu pelayanan yang tidak tepat waktu maka akan menimbulkan kekecewaan pelanggan dan bisa memperburuk citra instansi pemberi layanan. Van Looy dalam Hardiyansyah (2011:48), suatu model dimensi kualitas jasa idealnya baru memenuhi syarat, apabila:

a. Dimensi harus bersifat satuan yang komperehensif, artinya dijelaskan secara menyeluruh mengenai persepsi dimensi kualitas yang diusulkan.
b. Model juga harus bersifat universal, artinya dimensi harus bersifat umum dan valid untuk berbagai spectrum bidang jasa.
c. Dimensi dalam model yang diajukan harus bersifat bebas. d. Sebaiknya jumlah dimensi dibatasi.

Dengan demikian, untuk dapat menilai sejauh mana mutu pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah, memang tidak bisa di hindari, bahwa menjadi tolak ukur kualitas pelayanan dapat ditelaah dari kriteria dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik.

1.3 Metode Penulisan

Metode yang digunakan adalah metode deskriptif pendekatan kualitatif yaitu dimana penulis mengamati gambaran dan fakta-fakta secara langsung

yang ada di lapangan selama melakukan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Kalimantan Barat.

1.3.1 Teknik Penulisan dan Alat Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, yang menjadi instrumen penelitian adalah peneliti sendiri karena untuk endalami apa yang dilakukan oleh subjek dan untuk mengamati interaksi tidak bisa dilakukan melalui angket. Penulis meggunakan alat bantu pengumpulan data yaitu sebagai berikut:

1) Pedoman observasi, yaitu melakukan pengamatan dan pencatatan secara langsung oleh peneliti terhadap yang diteliti untuk memperoleh data yang sebenarnya dalam hal ini peneliti terlibat lagsung.
2) Pedoman wawancara, yaitu berupa secara sistematis yang berkaitan dengan masalah penelitian agar hal-hal yang dibicarakan untuk melakukan memudahkan peneliti dalam meganalisis data terkait masalah penelitian.
3) Verifikaasi, langkah terakhir adalah verifikasi atau menyimpulkan.

Hasil penelitian dirigkas dan disajikan, maka peneliti akan membuat kesimpulan atas enelitian yang telah dilakukan.

1.3.2 Teknik Analisa Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan teknik kualitatif yaitu teknik analisis interaktif, yang memiliki langkah-langkah sebagai berikut:

1) Reduksi Data

Data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi merupakan data mentah dari lapangan. Untuk itu perlu dilakukan pemilihan data yang relevan untuk disajikan dan dapat menjawab pertanyaan. Setelah melakukan pemilihan data, selanjutnya data yang telah disederhanakan dengan mengambil data yang pokok dan diperlukan dalam menjawab permasalahan yang diteliti.dipilih kemudian disederhanakan dengan mengambil data yang pokok dan diperlukan dalam menjawab permasalahan yang diteliti.

2) Penyajian Data

Data yang telah disusun dari hasil reduksi data, kemudian disajikan dalam bentuk narasi deskripsi. Data yang disajikan merupakan data yang dapat digunakan untuk menjawab permasalahan yang diteliti. Setelah data disajikan secara rinci, maka langkah selanjutnya adalah membahas data yang telah disajikan tersebut.

3) Penarikan Kesimpulan

Setelah data yang disajikan tersebut dibahas secara rinci, maka selanjutnya data tersebut diambil kesimpulannya. Kesimpulan digunakan sebagai jawaban dari permasalahan yang diteliti.