

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA LINGKUP
DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN BONE**

TESIS

JUSMAN

NIM : 4617103007



**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Guna Memperoleh Gelar
Magister**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS BOSOWA MAKASSAR
2019**

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA LINGKUP
DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN BONE**

TESIS

JUSMAN

NIM : 4617103007



**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Guna Memperoleh Gelar
Magister**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS BOSOWA MAKASSAR
2019**

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA LINGKUP
DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN BONE**

TESIS

JUSMAN

NIM : 4617103007



**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Guna Memperoleh Gelar
Magister**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS BOSOWA MAKASSAR
2019**

HALAMAN PENGESAHAN

1. Judul : Kualitas Pelayanan Publik Pada Lingkup Dinas Pendidikan
Kabupaten Bone
2. Nama : Jusman
NIM : 46 17 103 007
3. Program : Studi Magister Administrasi Publik

Menyetujui
Komisi Pembimbing

Pembimbing I

Pembimbing II



Prof. Dr. Ir. A. Muhibuddin, M. S.
NIDN: 0005086301

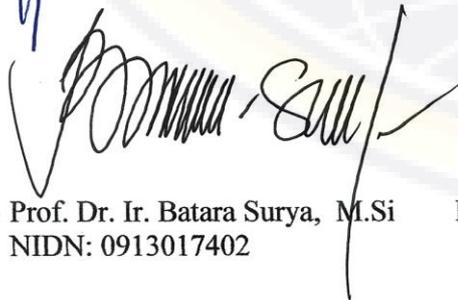


Dr. Syamsul Bahri, S, Sos., M. Si
NIDN: 0015016704

Mengetahui:

Direktur Program Pascasarjana
Universitas Bosowa

Ketua Program Studi Administrasi Publik



Prof. Dr. Ir. Batara Surya, M.Si
NIDN: 0913017402



Prof. Dr. H. Andi Rasyid Pananrangi, SH, M. Pd
NIP: 195601101983031002

HALAMAN PENERIMAAN

Padahari /tanggal : Sabtu 31 Agustus 2019

Nama : Jusman

Nim : 46 17 103 007

Telah Diterima oleh Panitia Ujian Tesis Program Pascasarjana untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister pada Program Studi Ilmu Administrasi Publik.

PANITIA UJIAN TESIS

Ketua : Prof. Dr. Ir. A. Muhibuddin, M. S. (.....)

Sekretaris : Dr. SyamsulBahri, S. Sos., M. Si. (.....)

Anggota Penguji : 1. Prof. Dr. H. Husain Hamka, M. S. (.....)

2. Dr. Nurkaidah, M. M. (.....)

Makassar, 31 Agustus 2019

Direktur,

Prof. Dr. Ir. Batara Surya, M. Si
NIDN: 0913017402

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah Tesis ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Tesis ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Tesis (MAGISTER) dibatalkan. Serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No, 20 Tahun 2003, Pasal 25 Ayat 2 dan Pasal 70)

Makassar, 31 Agustus 2019

Mahasiswa,



JUSMAN

Nim : 4617103007

PRAKATA

Pujian dan rasa syukur penulis panjatkan kehadirat ALLAH SWT, karena atas limpahan rahmatnya, yang berupa akal pikiran yang di berikan kepada setiap manusia sehingga memiliki kemampuan memikirkan dan menyelesaikan problematika kehidupan sosial dengan segenap rahmat dan hidayah-nya, sehingga dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “Kualitas Pelayanan Publik Pada Lingkup Dinas Pendidikan Kabupaten Bone” yang disusun sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar magister administrasi publik pada Universitas Bosowa Makassar.

Shalawat semoga senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita Muhammad SAW, yang telah mengantar kita dari alam kejahiliah ke alam kedamaian di permukaan bumi ini.

Disadari, selama ini proses penyusunan Tesis ini banyak hambatan dan rintangan. Tetapi dengan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak baik moril, material dan saran akhirnya tesis ini dapat diselesaikan. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada orang tua dan seluruh keluarga yang senantiasa memberikan doa restu, bantuan dan dukungan moril maupun material.

Ucapan terima kasih juga saya haturkan kepada :

1. Prof. Dr. Batara Surya, ST., M.Si, Direktur Pascasarjana Universitas Bosowa Makassar
2. Prof. Dr. H. Andi Rasyid Pananrangi, SH., M.Pd. Ketua Program Studi Administrasi Publik
3. Prof. Dr. A. Muhibuddin, MS, Selaku Pembimbing satu (1)
4. Dr. Syamsul Bahri, S.Sos., M.Si, Selaku Pembimbing dua (2)
5. Seluruh Dosen dan Staf Program Pascasarjana Universitas Bosowa yang telah memberikan bantuan baik langsung maupun tidak langsung.
6. Seluruh rekan-rekan mahasiswa khusus mahasiswa Program Pascasarjana Program Studi Ilmu Administrasi Publik Angkatan 2017 atas saran , motivasi

kerjasamanya selama menjalani perkuliahan hingga menyelesaikan proposal-sampai tesis ini.

Atas bantuan yang telah diberikan kepada penulis semoga mendapat pahala dari ALLAH SWT dan Senantiasa dilimpahkan rahmat-nya kepada kita semua. Aamiin.

Makassar, 31 Agustus 2019

JUSMAN

UNIVERSITAS

BOSOWA

ABSTRAK

Jusman. Kualitas Pelayanan Publik Pada Lingkup Dinas Pendidikan Kabupaten Bone (dibimbing oleh A.Muhibuddin dan Syamsul Bahri.)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan, faktor penghambat dan pendukung dalam pelaksanaan pelayanan publik pada Dinas Pendidikan Kabupaten Bone.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa maupun fenomena yang terjadi di lapangan dan menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta atau fenomena yang terjadi dalam pelaksanaan pelayanan publik pada Dinas Pendidikan Kabupaten Bone.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di kantor dinas pendidikan di Kabupaten Bone adalah Dimensi *Tangibel* (Bukti Fisik), Dimensi *Reliability* (Kehandalan), Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan), Dimensi *Assurance* (Jaminan), dan Dimensi *Emphaty* (Empati) sudah diterapkan, namun ada indikator yang belum sepenuhnya di laksanakan yaitu mengenai kenyamanan tempat pelayanan pada hari-hari atau jam tertentu, mengenai keahlian pegawai negeri sipil yang dalam menggunakan teknologi informasi dan komunikasi dalam pelayanan. Faktor penghambat di Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bone adalah penguasaan teknologi, informasi dan umumnya luas lahan Kantor, dan Faktor pendukung adalah semangat kerja pegawai dan pasilitas teknologi, dan informasi, komunikasi, dan jaringan internet.

Kata Kunci : Kualitas layanan, Dinas Pendidikan, Faktor penghambat dan pendukung

ABSTRACT

Jusman. The Quality of Public Services in the Scope of Bone District Education Office. (guided by A. Muhibuddin and Syamsul Bahri,)

This study aims to determine and analyze the quality of services, inhibiting and supporting factors in the implementation of public services in the District Bone Education Office.

This research is a descriptive study with a qualitative approach. which aims to describe and describe the events and phenomena that occur in the field and present data systematically, factually, and accurately about facts or phenomena that occur in the implementation of public services in the Bone District Education Office.

The results showed that the quality of public services in the education office in Bone Regency were Tangible Dimensions, Reliability Dimensions, Responsiveness Dimensions, Assurance Dimensions, and Empathy Dimensions had been applied, but there were indicators that had not been fully implemented, namely regarding the convenience of service places at certain days or hours, regarding the expertise of civil servants who use information and communication technology in services. The inhibiting factor in the Bone District Education office is the mastery of technology, information and generally office areas, and the supporting factors are employee morale and technological facilities, as well as information, communication and internet networks.

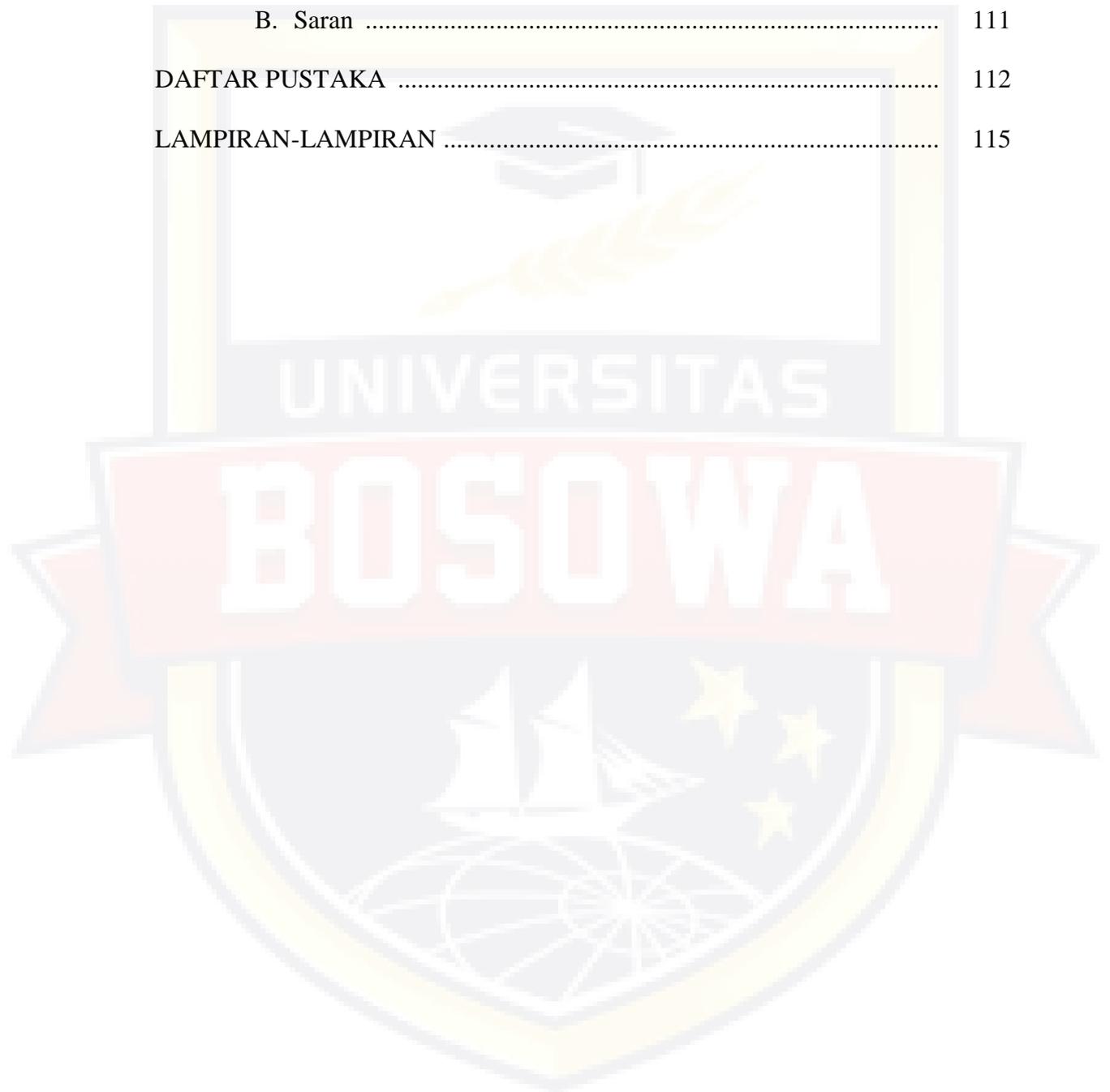
Keywords: Service quality, Education office, inhibiting and supporting factors

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PENERIMAAN	iii
PERNYATAAN KEORISINILAN	iv
PRAKATA	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
E. Ruang Lingkup Penelitian	
F. Sistematika Penelitian	
BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA KONSEPTUAL	10
A. Kajian Teori	10
1. Pengertian Kualitas	10
2. Pengertian Pelayanan	12
3. Pengertian Kualitas Pelayanan	22

4. Faktor-faktor yang mempengaruhi Pelayanan	26
5. Azas, Prinsip dan Standar Pelayanan Publik	27
B. Penelitian yang relevan	36
C. Kerangka konsep	37
BAB III METODE PENELITIAN	39
A. Desain Penelitian	39
B. Waktu dan Lokasi Penelitian	39
C. Fokus dan Deskripsi Fokus penelitian	40
D. Jenis dan Sumber Data.....	40
E. Instrumen Penelitian	42
F. Informan Penelitian	42
G. Teknik Pengumpulan Data.....	43
H. Teknik Analisis Data	44
I. Rencana Pengujian Keabsahan Data	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	50
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	50
B. Temuan Penelitian	63
1. Kualitas Pelayanan	63
2. Faktor Penghambat Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik	88
3. Faktor Pendukung Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik..	96
C. Pembahasan Hasil Penelitian	102
1. Faktor Penghambat Pelayanan Publik.....	102

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	109
A. Kesimpulan	109
B. Saran	111
DAFTAR PUSTAKA	112
LAMPIRAN-LAMPIRAN	115



DAFTAR TABEL

Hal

Data Sekolah SD/SMP 62



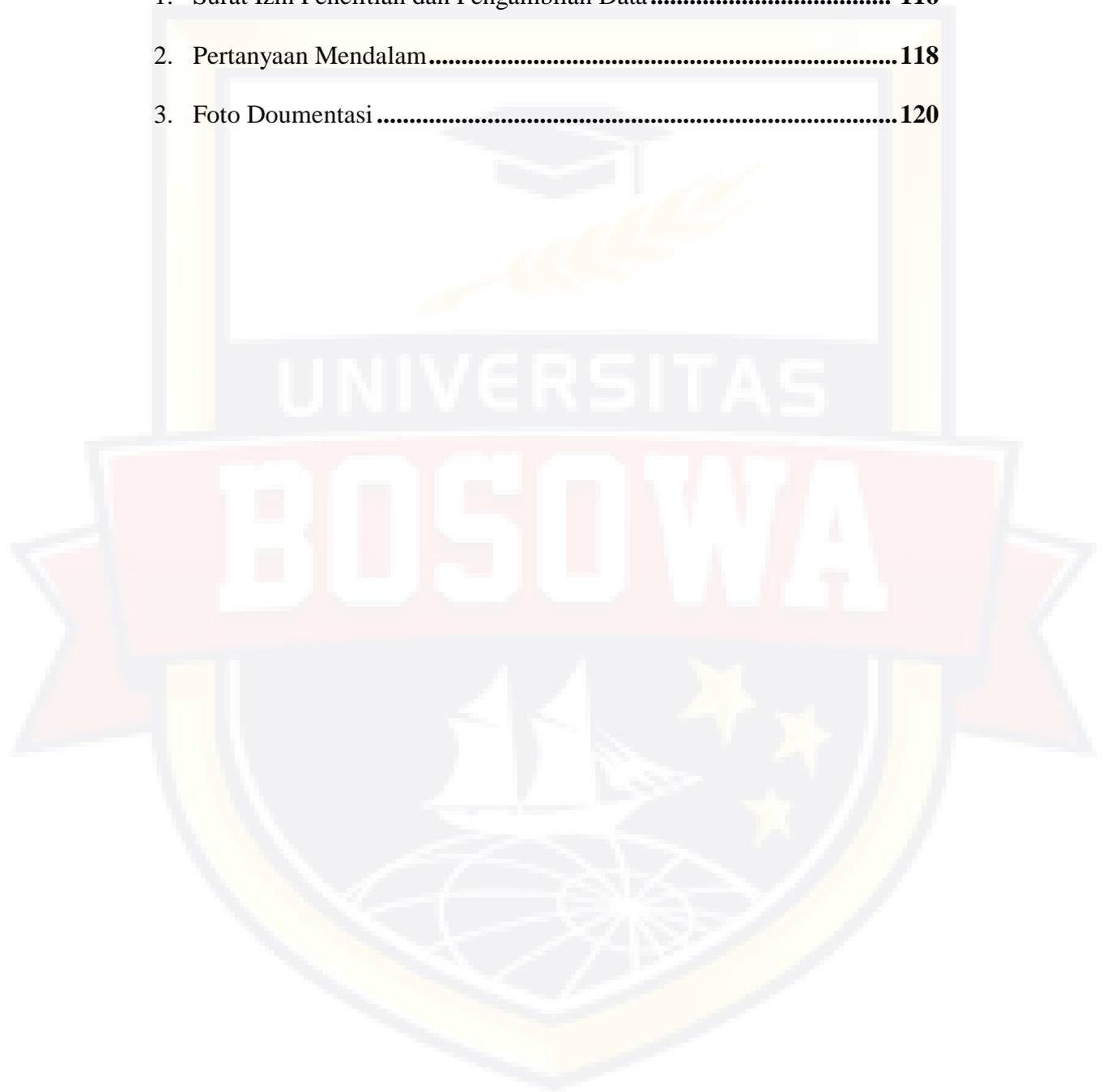
DAFTAR LAMPIRAN

Hal

1. Surat Izin Penelitian dan Pengambilan Data..... **116**

2. Pertanyaan Mendalam.....**118**

3. Foto Doumentasi**120**



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah daerah adalah pelayanan publik, sebab jika komponen pelayanan terjadi stagnasi maka hampir dipastikan semua sektor akan terkena dampaknya. Oleh sebab itu perlu ada perencanaan yang baik dan bahkan perlu diformulasikan standar pelayanan pada masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat pada pemerintah daerah. Salah satu peningkatan pelayanan yang perlu dilakukan oleh pemerintah daerah adalah meningkatkan pelayanan dalam bidang pendidikan utamanya penyelesaian masalah siswa, alumni dan guru serta kebutuhan sekolah.

Kualitas manusia dalam suatu instansi diwujudkan oleh pegawai itu sendiri dalam melaksanakan tugas kesehariannya, seperti loyalitas pada instansi, hubungan dengan pihak sekolah, kerjasama dengan pegawai lain, pengalaman kerja berkelompok, hubungan kerjasama antar unit kerja, dan komitmen untuk merealisasikan keputusan strategis. Dengan mewujudkan kualitas sumberdaya manusia yang baik dalam tugas kesehariannya, maka instansi dapat memiliki *intangible assets* yang punya pengaruh. Dinas Pendidikan Kabupaten Bone harus mempertahankan ataupun lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di Kabupaten Bone dengan menjalin hubungan baik antar sesama pegawai, atasan dengan bawahan begitu juga sebaliknya bahkan ke sekolah-sekolah.

Pelayanan publik dalam perkembangannya mengalami sebuah kajian yang sangat komprehensif. Kebutuhan penyediaan layanan juga semakin berkembang sehingga memerlukan telaah secara seksama dan berkesinambungan agar mudah dicapai apa yang kita sebut pemenuhan kebutuhan akan sebuah layanan yang dilakukan oleh organisasi pemerintah kepada masyarakat, baik layanan yang sifatnya *public good* atau *public regulator*. Bangsa Indonesia saat ini akan dihadapkan pada perkembangan dan perubahan tata cara kehidupan yang mendasar. Hal ini berdampak besar pada tugas pemerintah yang semakin kompleks. Akibat dari semakin kritisnya masyarakat dan besarnya tuntutan kebutuhan masyarakat, maka semakin besarnya pelayanan yang harus dilaksanakan oleh pemerintah. Kondisi penyelenggaraan pelayanan publik saat ini masih belum memadai, karena masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa, seperti: prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, tidak jelas berapa biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan, sikap pegawai yang kurang responsif dan lain-lain, sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap citra pemerintah daerah dimata masyarakat sendiri terutama dimata masyarakat awam yang tidak tahu menahu tentang pelayanan publik.

Idealnya dengan otonomi daerah, kualitas pelayanan publik akan semakin baik, karena regulasi dan kebijakan terhadap pelayanan berada di tangan pemerintah daerah. Pemerintah daerah sebagai penyedia layanan publik senantiasa dituntut kemampuannya meningkatkan kualitas layanan, mampu menetapkan standar layanan yang berdimensi menjaga kualitas hidup, melindungi keselamatan

dan kesejahteraan rakyat, kualitas layanan juga dimaksudkan agar semua masyarakat dapat menikmati layanan, sehingga menjaga kualitas layanan publik juga berarti menjamin hak-hak asasi warga Negara.

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai alat abdi Negara dan abdi masyarakat. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat. Kebijakan ini bertujuan memaksimalkan pelayanan pemerintah sehingga menciptakan iklim pelayanan prima dan profesional, memberikan pelayanan yang berpedoman terhadap prinsip-prinsip pelayanan publik pada instansi.

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 upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai melayani keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap

anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama.

Substansi pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan publik ini menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan masyarakat yang memiliki keanekaragaman kepentingan dan tujuan. Oleh karena itu institusi pelayanan publik dapat dilakukan oleh pemerintah maupun oleh non-pemerintah. Jika pemerintah merupakan organisasi birokrasi dalam pelayanan publik, maka organisasi birokrasi pemerintahan merupakan organisasi terdepan yang berhubungan dengan pelayanan publik. Dalam hal institusi pemerintah memberikan pelayanan, maka yang terpenting adalah bagaimana memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepentingannya.

Peningkatan merupakan salah satu kebutuhan yang paling mendasar bagi setiap manusia. Pendidikan akan membentuk jati diri melalui keterampilan, moralitas, intelektualitas dan mengarah pada dunia kerja. Selain itu, pendidikan juga akan membentuk status sosial, ekonomi, dan politik. Oleh karena itu, pendidikan menjadi sangat penting bagi setiap individu maupun kelompok.

Sesuai dengan Undang-Undang No. 20 tahun 2003 tentang kewajiban pemerintah dalam bidang pendidikan yaitu : 1) pemerintah dan pemerintah daerah wajib memberikan layanan kemudahan, serta menjamin terselenggaranya pendidikan yang bermutu bagi setiap warga Negara tanpa diskriminasi, 2)

pemerintah dan pemerintah daerah wajib menjamin tersedianya dan guna terselenggaranya dan bagi setiap warga Negara yang berusia tujuh sampai lima belas tahun.

Perbaikan terhadap pelayanan publik khususnya dalam pendidikan akan semakin membaik dan merata. Hal ini disebabkan karena banyaknya keterbatasan baik dari segi anggaran pendidikan, ketersediaan tenaga pengajar pada sekolah, fasilitas seperti gedung sekolah, perpustakaan, laboratorium dan beasiswa bagi masyarakat miskin. Oleh karena itu, diharapkan pelayanan publik dalam sektor pendidikan bisa dirasakan secara merata oleh masyarakat setempat dalam memenuhi kebutuhan dasarnya. Untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik perlu 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.

Permasalahan utama pelayanan publik pada dasarnya adalah berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan itu sendiri. Pelayanan yang berkualitas sangat bergantung pada berbagai aspek, yaitu bagaimana pola penyelenggaraannya (tata laksana), dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan. Dilihat dari sisi pola penyelenggaraannya, pelayanan publik masih memiliki berbagai kelemahan antara lain: kurang responsif, kurang informatif, kurang accessible, kesibukan kepala dinas diluar sehingga berkas yang masuk tidak bias diselesaikan secara cepat, belum terpasangnya syarat syarat dalam pengurusan.

Berdasarkan pra observasi yang dilakukan penulis pada bulan April tahun 2019 di Dinas Pendidikan Kabupaten Bone. Pelayanan pada Dinas Pendidikan Kabupaten Bone meliputi Mutasi Siswa SD-SMP, Legalisir Ijazah SD-SMP, Surat Keterangan Pengganti Ijazah/SKHUN atau pergantian Ijazah yang hilang atau rusak, Perbaikan Ijazah/SKHUN, Permasalahan Beasiswa ke Sekolah dan kurang kelengkapan berkas Guru dalam pengurusan pencairan dana Sertifikasi Guru. Beberapa permasalahan yang penulis temui adalah terkait dengan kualitas pelayanan publik. Masalah pertama yang ditemui saat masyarakat belum paham dengan persyaratan apa saja yang harus dibawa. Dapat ditunjukkan dari masih banyaknya masyarakat yang belum lengkap membawa persyaratan dalam Mutasi Siswa SD-SMP maupun Legalisir Ijazah/SKHUN pada pendaftar calon TNI/Polri sampai CPNS.

Permasalahan kedua yaitu mengenai jangka waktu pelayanan, sebagai contoh ketika masyarakat mengurus Mutasi Siswa SD-SMP yang seharusnya dalam jangka waktu satu hari. Selain itu data dari pusat ke Dinas tidak langsung ke Operator Sekolah tapi melewati Dinas Pendidikan sehingga pegawai harus menginformasikan ke sekolah-sekolah, tapi ada beberapa operator berganti No.HP atau tidak aktif pada sekolah di desa-desa yang belum bisa akses internet.

Masalah yang ketiga, mengenai keramahan pegawai kepada pengguna layanan yang datang. Pegawai yang mengobrol dengan pegawai lain yang membicarakan permasalahan yang tidak berkaitan dengan pelayanan yang diberikan sehingga masyarakat yang sedang menerima layanan tidak dilayani

dengan baik. Adanya sifat kekeluargaan sehingga budaya antri tidak lagi terjadi dalam pengurusan berkas.

Berdasarkan kendala-kendala diatas yang menggambarkan pelayanan publik yang diberikan Dinas Pendidikan Kabupaten Bone kepada masyarakat dan pihak sekolah. Penulis tertarik untuk meneliti “Kualitas Pelayanan Publik pada Lingkup Dinas Pendidikan Kabupaten Bone.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah dinilai?

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik pada lingkup Dinas Pendidikan Kabupaten Bone?
2. Apa-apa saja yang menjadi faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Dinas Pendidikan Kabupaten Bone?
3. Apa-apa saja yang menjadi faktor pendukung dalam pelaksanaan pelayanan publik pada Dinas Pendidikan Kabupaten Bone?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan diadakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Kualitas pelayanan publik pada lingkup Dinas Pendidikan Kabupaten Bone
2. Faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Dinas Pendidikan Kabupaten Bone?
3. Faktor pendukung dalam pelaksanaan pelayanan publik pada Dinas Pendidikan Kabupaten Bone

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang di harapkan dari penelitian Kualitas Pelayanan Publik pada Lingkup Dinas Pendidikan Kabupaten Bone adalah:

1. Manfaat bagi Peneliti

Penelitian ini dilakukan untuk menambah wawasan tentang kualitas pelayanan publik serta untuk penyusunan Dinas Pendidikan sebagai syarat memperoleh gelar Pasca Sarjana di Fakultas Administrasi Publik, Universitas Bosowa Sulawesi Selatan.

2. Manfaat secara Teoritis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan bisa memberikan kontribusi dalam perkembangan ilmu pengetahuan khususnya mengenai pelayanan Kantor di Dinas Pendidikan Kabupaten Bone sebagai peningkatan kualitas layanan masyarakat dan pihak sekolah.

3. Manfaat bagi Pemerintah

Sebagai masukan untuk memperbaiki kualitas pelayanan yang akan membangun kepercayaan masyarakat dan pihak sekolah serta mampu memberikan pelayanan yang berkualitas di setiap keperluan masyarakat dan pihak sekolah sebagai pengguna layanan.

4. Manfaat bagi Masyarakat

SHasil penelitian ini agar menjadi informasi bagi masyarakat tentang tujuan pelayanan publik pada instansi sebagai bentuk kewajiban aparatur pemerintah di daerah kepada masyarakat dengan berlandaskan asas transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak serta

keseimbangan hak dan kewajiban, dalam memberi kejelasan pelayanan atas kebutuhan masyarakat.



BAB II

KAJIAN TEORI DAN KERANGKA KONSEP

A. Kajian Teori

1. Pengertian Kualitas

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia edisi keempat (2008), kualitas berarti tingkat baik buruknya sesuatu, derajat atau taraf mutu. Berkualitas diartikan bahwa sesuatu mempunyai kualitas atau mutu yang baik. Definisi kualitas secara internasional (BS EN ISO 9001:2008) adalah tingkat yang menunjukkan serangkaian karakteristik yang melekat dan memenuhi ukuran tertentu (Dale, 2003:4). Beberapa ahli juga memiliki definisi tentang kualitas seperti Juran (1989) mengatakan “kualitas adalah kesesuaian dengan tujuan atau manfaatnya.” Selanjutnya Deming (1982) mengatakan bahwa “kualitas harus bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat sekarang dan di masa mendatang.” Hal ini berarti bahwa kualitas harus didasarkan pada kepuasan masyarakat itu sendiri.

Pengertian atau makna atas konsep kualitas telah diberikan oleh banyak pakar dengan berbagai sudut pandang yang berbeda, sehingga menghasilkan definisi-definisi yang berbeda pula. Goesth dan Davis yang dikutip Tjiptono, mengemukakan bahwa kualitas diartikan “sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.”(Tjiptono, 2014:51).

Kemudian Triguno juga mengungkapkan hal yang senada tentang kualitas, yang dimaksud dengan kualitas adalah:

“Suatu standar yang harus dicapai oleh seseorang atau kelompok atau lembaga atau organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa.” (Triguno, 1997:76).

Pengertian kualitas tersebut menunjukkan bahwa kualitas itu berkaitan erat dengan pencapaian standar yang diharapkan. Berbeda dengan Lukman yang mengartikan kualitas adalah “sebagai janji pelayanan agar yang dilayani itu merasa diuntungkan.”(Lukman, 2003:11). Kemudian Ibrahim melihat bahwa kualitas itu “sebagai suatu strategi dasar bisnis yang menghasilkan barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen internal dan eksternal, secara eksplisit maupun implisit.” (Ibrahim, 1997:1).

Pengertian yang lebih rinci tentang kualitas diberikan oleh Tjiptono, setelah melakukan evaluasi dari definisi kualitas beberapa pakar, kemudian Tjiptono menarik 7 (tujuh) definisi yang sering dikemukakan terhadap konsep kualitas, definisi-definisi kualitas menurut Tjiptono tersebut, adalah sebagai berikut:

- (1). Kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan;
 - (2). Kecocokan untuk pemakaian;
 - (3). Perbaikan atau penyempurnaan berkelanjutan;
 - (4). Bebas dari kerusakan atau cacat;
 - (5). Pemenuhan kebutuhan masyarakat semenjak awal dan setiap saat;
 - (6). Melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal; dan
 - (7). Sesuatu yang bisa membahagiakan masyarakat.
- (Tjiptono,2014:2).

Dari pengertian tersebut tampak bahwa, disamping kualitas itu menunjuk pada pengertian pemenuhan standar atau persyaratan tertentu, kualitas juga mempunyai pengertian sebagai upaya untuk melakukan perbaikan dan penyempurnaan secara terus menerus dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat sehingga dapat memuaskan masyarakat.

Menurut Gaspersz (2004) definisi mutu atau kualitas bervariasi dari definisi konvensional sampai definisi strategik. Definisi konvensional menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk seperti performans (*performance*), keandalan (*reability*), mudah dalam penggunaannya (*easy of use*), estetika (*esthetics*), dan sebagainya. Definisi strategik menyatakan mutu atau kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan masyarakat. Berdasarkan konsep definisi mutu baik konvensional maupun strategik, pada dasarnya mengacu pada pengertian pokok. Berdasarkan pengertian dasar mutu di atas, terlihat bahwa mutu atau kualitas selalu berfokus pada masyarakat (*customer focused quality*).

2. Pengertian Pelayanan

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela, 2010:3). Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung (Moenir, 2006:16-17).

Membicarakan pelayanan berarti membicarakan suatu proses kegiatan yang konotasinya lebih kepada hal yang abstrak (Intangible). Pelayanan adalah merupakan suatu proses, proses tersebut menghasilkan suatu produk yang berupa pelayanan, yang kemudian diberikan kepada masyarakat. Beberapa pakar yang memberikan pengertian mengenai pelayanan diantaranya adalah Moenir (Harbani Pasolong, 2010:128). Harbani Pasolong (2010:4), pelayanan pada dasarnya dapat

didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Hasibuan mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan pemberian jasa dari satu pihak ke pihak lain, dimana pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerima.

Menurut Kotler dalam Sampara Lukman (2000:8) mengemukakan, pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya Sampara Lukman (2000:5) pelayanan merupakan suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan masyarakat. Sedangkan definisi yang lebih rinci diberikan oleh Gronroos dalam Ratminto (2007:2) yaitu pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hak lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/masyarakat atau masyarakat yang dilayani.

Menurut Ahmad Batinggi (2011:21) terdapat tiga jenis layanan yang bisa dilakukan oleh siapapun, yaitu :

a). Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh pegawai-pegawai di bidang Hubungan Masyarakat (HUMAS), bidang layanan Informasi, dan bidang-bidang lain

yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Agar supaya layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan yaitu: a. Memahami masalah-masalah yang termasuk ke dalam bidang tugasnya. b. Mampu memberikan penjelasan apa yang diperlukan, dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang memperoleh kejelasan mengenai sesuatu. c. Bertingkah laku sopan dan ramah

b). Layanan dengan tulisan

Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam melaksanakan tugas. Sistem layanan pada abad Informasi ini menggunakan sistem layanan jarak jauh dalam bentuk tulisan. Layanan tulisan ini terdiri dari 2 (dua) golongan yaitu, berupa petunjuk Informasi dan yang sejenis ditujukan kepada orang - orang yang berkepentingan, agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga pemerintah. Kedua, layanan berupa reaksi tertulis atau permohonan laporan, pemberian/ penyerahan, pemberitahuan dan sebagainya. Adapun kegunaannya yaitu : a. Memudahkan bagi semua pihak yang berkepentingan. b. Menghindari orang yang banyak bertanya kepada pegawai c. Mampperlancar urusan dan menghemat waktu bagi kedua pihak, baik pegawai maupun pihak yang memerlukan pelayanan. d. Menuntun orang ke arah yang tepat

c). Layanan dengan perbuatan

Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan dilakukan oleh pegawai-pegawai yang memiliki faktor keahlian dan ketrampilan. Dalam kenyataan

sehari - sehari layanan ini memang tidak terhindar dari layanan lisan jadi antara layanan perbuatan dan lisan sering digabung. Hal ini disebabkan karena hubungan pelayanan secara umum banyak dilakukan secara lisan kecuali khusus melalui hubungan tulis yang disebabkan oleh faktor jarak.

Istilah publik berasal dari bahasa Inggris public yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata public sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku menjadi publik yang dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia (Badudu, 2001:781-782) berarti umum, orang banyak, ramai. Yang kemudian pengertian pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sendiri dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. 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, daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Ratminto, 2005:5).

Menurut Batinggi (2011:12), pelayanan publik dapat diartikan sebagai perbuatan atau kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk mengurus hal-hal yang diperlukan masyarakat atau khalayak umum. Dengan demikian, kewajiban pemerintah adalah memberikan pelayanan publik yang menjadi hak setiap warga negara. Sedangkan menurut Agung Kurniawan (Harbani, 2010:135) pelayanan

publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Agung kurniawan (Harbani Pasolong, 2010:128), mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan. Sedangkan menurut Sadu Wasistiono dalam Handyaningrat (1994), pelayanan umum adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Sedangkan menurut Moenir (2010:26) pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Sedangkan menurut Groonros (1990:27) dalam Ratminto dan Atik (2005:2) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang di sediakan oleh perusahaan

pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan masyarakat atau masyarakat yang dilayani.

Berbeda dengan Supranto (2006:227) mengatakan bahwa pelayanan atau jasa merupakan suatu kinerja penampilan, tidak terwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki, serta masyarakat lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengonsumsi jasa tersebut. Pelayanan publik/umum merupakan salah satu fungsi utama dari pemerintah. Pemerintah berkedudukan sebagai lembaga yang wajib memberikan atau memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan merupakan terjemahan dari istilah *service* dalam bahasa Inggris yang menurut Kotler yaitu: setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak yang lain, yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu”.(Tjiptono,2014:6).

Kemudian Sutopo dan Sugiyanti mengemukakan bahwa pelayanan mempunyai pengertian sebagai “membantu menyiapkan (atau mengurus) apa yang diperlukan seseorang”.(Sutopo dan Sugiyanti, 1998:25). Sebagai suatu produk, pelayanan (service) mempunyai sifat yang khas, yang menyebabkan berbeda dengan produk yang lain. Menurut Martiani pelayanan mempunyai lima sifat dasar sebagai berikut: 1. Tidak berwujud (intangible) 2. Tidak dapat dipisahkan (inseparability) 3. Berubah-ubah / beragam (variability) 4. Tidak tahan lama (perishability) 5. Tidak ada kepemilikan (unownership). (Martiani, 2006:1).

Dalam kaitannya dengan pelayanan umum Sedarmayanti mengungkapkan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan umum adalah “melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang”.(Sedarmayanti, 2011:195). Hal

senada juga diungkapkan oleh Saefullah, yang menyatakan bahwa “pelayanan umum (*public service*) adalah pelayanan yang diberikan pada masyarakat umum yang menjadi warga negara atau yang secara sah menjadi penduduk negara yang bersangkutan.”(Saefullah, 2010:5).

Kemudian pelayanan publik menurut Pamudji adalah “berbagai kegiatan pemerintah yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat di bidang barang dan jasa.”(Pamudji, 2005:21). Adapun yang dimaksud pelayanan publik menurut Ndraha, yaitu “Proses produksi barang dan jasa yang ditujukan kepada publik.”(Ndraha, 2005:58). Lebih jelas lagi yang dimaksud dengan pelayanan umum, telah disebutkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum.

Beberapa pengertian pelayanan umum diatas mengemukakan bahwa pelayanan umum atau pelayanan publik merupakan berbagai kegiatan yang harus dilakukan oleh pemerintah baik di Pusat, di Daerah, dan BUMN/BUMD untuk memenuhi kebutuhan yang menjadi tuntutan dari masyarakat. Kebutuhan tersebut meliputi produk pemerintah yang berupa barang dan jasa yang tergolong sebagai jasa publik dan layanan sipil.

Pelayanan umum dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau sehingga pelayanan umum harus mengandung unsur-unsur seperti yang telah disebutkan dalam Kepmenpan No.81 tahun 1993, yaitu sebagai berikut: 1). Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak. 2). Pengaturan setiap bentuk

pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektivitas. 3). Mutu proses dan hasil pelayanan umum harus diusahakan agar dapat memberikan kenyamanan, keamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan. 4). Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. (Kepmenpan No.81 tahun1993)

Hak dan kewajiban masyarakat dalam menerima pelayanan merupakan hak yang mutlak didapatkan oleh setiap masyarakat. Pasal 4 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 dijelaskan bahwa setiap masyarakat berhak mendapatkan perhatian atas pelayanan-pelayanan yang diberikan oleh pemerintah tanpa terkecuali.

Menurut Nisjar ada beberapa ciri-ciri atau kriteria dari pelayanan umum, sebagaimana yang dikutip oleh Sedarmayanti, yaitu sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan harus mudah dimengerti dan mudah dilaksanakan, sehingga terhindar dari prosedur birokratik yang sangat berlebihan, berbelit-belit.
2. Pelayanan diberikan secara jelas dan pasti, sehingga ada suatu kejelasan dan kepastian bagi masyarakatnya dalam menerima pelayanan tersebut.
3. Pemberian pelayanan senantiasa diusahakan agar pelayanan dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien.
4. Pelayanan harus senantiasa memperhatikan kecepatan dan ketepatan waktu yang sudah ditentukan.
5. Masyarakat setiap saat dapat dengan mudah memperoleh berbagai informasi yang berkaitan dengan pelayanan secara terbuka.
6. Dalam berbagai kegiatan pelayanan, baik teknis maupun administrasi masyarakat selalu diperlakukan dengan motto: *customer is king and customer is always right*. (Sedarmayanti, 2011:195).

Pelayanan kepada masyarakat merupakan perwujudan dari fungsi aparatur pemerintah sebagai abdi negara dan abdi masyarakat, sehingga penyelenggaraannya harus terus ditingkatkan sesuai dengan sasaran pembangunan.

Membicarakan tentang pelayanan tidak bisa dilepaskan dengan manusia, karena pelayanan mempunyai kaitan erat dengan kebutuhan hidup manusia, baik itu sebagai individu maupun sebagai makhluk sosial. Keanekaragaman dan perbedaan kebutuhan hidup manusia menyebabkan adanya bermacam-macam jenis pelayanan pula, dalam upaya untuk pemenuhan kebutuhan hidup manusia tersebut.

Dilihat dari bidang kegiatan ekonomi, Fitzsmmons yang dikutip oleh Saefullah, membedakan lima jenis pelayanan umum, yaitu sebagai berikut:

1. *Business service*, menyangkut pelayanan dalam kegiatan-kegiatan konsultasi, keuangan dan perbankan;
2. *Trade service*, kegiatan-kegiatan pelayanan dalam penjualan, perlengkapan, dan perbaikan;
3. *Infrastructur service*, meliputi kegiatan-kegiatan pelayanan dalam komunikasi dan transportasi;
4. *Social and personal service*, pelayanan yang diberikan antara lain dalam kegiatan rumah makan dan pemeliharaan kesehatan; dan
5. *Public administration*, yang dimaksudkan disini adalah pelayanan dari pemerintah yang membantu kestabilan dan pertumbuhan ekonomi. (Saefullah, 2010:7-8).

Kemudian menurut Ndraha, pelayanan publik terdiri dari layanan publik, jasa publik maupun layanan civil. Lebih lanjut ia menjelaskan perbedaan antara layanan publik dengan layanan civil, sebagai berikut: Layanan sipil (*civil service*) berbeda dengan layanan publik (*public service*). Layanan sipil tidak dijual beli, dimonopoli oleh badan-badan publik (pemerintah, negara), dan tidak boleh

diprivatisasikan (diswastakan), sedangkan layanan publik dijual beli, di bawah kontrol legislatif'. (Ndraha, 2000:56).

Pembagian jenis-jenis pelayanan umum yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat terlihat bahwa pelayanan umum mencakup lingkup kegiatan dan jenis-jenis yang sangat luas. Dengan kata lain, persoalan pelayanan umum dalam satu pemerintahan merupakan permasalahan yang sangat kompleks dan karena itu membutuhkan perhatian semua kalangan, baik dari pemerintah sebagai pihak pemberi layanan maupun dari masyarakat sebagai pihak yang menerima pelayanan.

Pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi publik, berikut ini beberapa definisi tentang pelayanan publik sebagai berikut:

- a. Pasolong (2010:128) mendefinisikan pelayanan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.
- b. Albrect dalam Sedarmayanti (2009:243) pelayanan merupakan suatu pendekatan organisasi total menjadikan kualitas pelayanan yang diterima pengguna jasa, sebagai kekuatan penggerak utama dalam pengoperasian bisnis.
- c. Kotler dalam Sinambela (2006:243) mengemukakan bahwa pelayanan sebagai kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada kesatuan produk secara fisik.

- d. Lukman dalam Sinambela (2006:5) berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antaraseseorang lain secara fisik, dan menyediakan kepuasan langsung.
- e. Undang-Undang nomer 25 tahun 2009 adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh pelayanan.

Dari definisi beberapa ahli diatas, menunjukan bahwa pelayanan adalah upaya untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara (aparatur) dalam bentuk barang dan jasa untuk menciptakan kesejahteraan masyarakat.

3. Pengertian Kualitas Pelayanan

Sebagai salah satu fungsi utama pemerintah maka pelayanan tersebut sudah seharusnya dapat diselenggarakan secara berkualitas oleh pemerintah. Kualitas pelayanan umum menurut Wyckof yang dikutip Tjiptono, yaitu sebagai berikut: “Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan masyarakat. Apabila jasa atau pelayanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa atau pelayanan yang diterima melampaui harapan masyarakat, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa atau pelayanan yang diterima lebih rendah

daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan buruk”.(Tjiptono, 2014:59).

Berdasarkan penjelasan yang dipaparkan diatas oleh tiptono maka dapat diindikasikan bahwa sebuah kualitas pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat sebagai penerima layanan mengharapkan tingkat keunggulan dari setiap jasa pelayanan yang didapat dari pelayanan yang didapatkan sebelumnya. Bila pelayanan yang diberikan melampaui harapan dari masyarakat masyarakat maka kualitas pelayanan yang diberikan akan mendapatkan persepsi yang ideal dari para penerima pelayanan.

Pengertian pokok kualitas pelayanan seperti yang dijelaskan diatas menunjukkan bahwa. Kualitas pelayanan adalah kualitas yang terdiri dari keistimewaan dari berbagai pelayanan yang bertujuan untuk memenuhi kepuasan atas pelayanan yang didapat tersebut.

Pendapat diatas ditegaskan oleh Boediono, bahwa pada hakekatnya pelayanan umum yang berkualitas itu adalah:

- 1). Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah dibidang pelayanan umum.
- 2). Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna.
- 3). Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam membangun serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas. (Boediono, 2003:63).

Hakekat pelayanan umum berkualitas yang diartikan oleh budiono adalahberdasarkan pada hakekat yang memprioritaskan peningkatan mutu pelayanan dan kemampuan dari penyedia pelayanan kepada penerima layanan agar pelayanan yang diberikan lebih berdaya dan berhasil guna.

Kemudian Sedarmayanti, menyebutkan bahwa pada dasarnya kualitas pelayanan umum itu meliputi, sebagai berikut:

1. Aspek kemampuan sumber daya manusia yang terdiri dari keterampilan, pengetahuan, dan sikap diupayakan untuk ditingkatkan, maka hal tersebut akan mempengaruhi pelaksanaan tugasnya, dan apabila pelaksanaan tugas dilakukan secara lebih profesional, maka akan menghasilkan kualitas pelayanan yang lebih baik.
2. Apabila sarana dan prasarana dikelola secara tepat, cepat dan lengkap, sesuai dengan kebutuhan atau tuntutan masyarakat, maka hal tersebut akan menghasilkan kualitas pelayanan yang lebih baik.
3. Prosedur yang dilaksanakan harus memperhatikan dan menerapkan ketepatan prosedur, kecepatan prosedur, serta kemudahan prosedur, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik dari sebelumnya.
4. Bentuk jasa yang diberikan kepada masyarakat dapat berupa kemudahan dalam memperoleh informasi, ketepatan, kecepatan pelayanan, sehingga kualitas pelayanan yang lebih baik akan dapat diwujudkan. (Sedarmayanti, 2011:207-208).

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 ataupun 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 Dinas Pendidikan Kabupaten Bone dalam memenuhi kebutuhan masyarakat semua wilayah kecamatan yang ada di Kabupaten Bone yang dilakukan berdasarkan asas, prinsip dan standar pelayanan publik agar mewujudkan pemerintahan yang demokratis. 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 Adya Bharata (2004:11) mengemukakan pendapatnya terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu :

- a. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*services*).
- b. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (*customer*) atau *customer* yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
- c. Kepuasan Masyarakat, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan masyarakat. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para masyarakat itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang atau jasa yang mereka nikmati.

Selanjutnya, Kasmir (2005:34) mengemukakan ciri-ciri pelayanan publik yang baik adalah memiliki unsur-unsur sebagai berikut:

- a. Tersedianya pegawai/karyawan yang baik.
Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.
- b. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah (masyarakat) sejak awal hingga akhir. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
- c. Mampu berkomunikasi.
- d. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
- e. Memiliki pengetahuan dan kemampuan baik.
- f. Berusaha memahami kebutuhan nasabah (masyarakat).
- g. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (masyarakat).

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

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 mata masyarakat terus meningkat. Adanya citra organisasi yang baik, maka segala yang dilakukan oleh organisasi akan dianggap baik pula. Menurut Kasmir (2005:3), faktor yang mempengaruhi pelayanan adalah :Faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia. Artinya peranan manusia (karyawan) yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena hanya dengan manusialah masyarakat dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka.

Menurut Atep Adya Barata (2004:37), Kualitas pelayanan terbagimenjadi dua bagian yaitu kualitas pelayanan internal dan eksternal. Masing-masing bagian tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor yang cukup penting, yaitu sebagai berikut:

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

Menurut Vincent Gaspersz (2011:41), terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan, yaitu:

- a. Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan hal-hal yang dirasakan masyarakat ketika sedang melakukan transaksi dengan perusahaan.
- b. Pengalaman masa lalu ketika menggunakan jasa dari perusahaan.
- c. Pengalaman dari teman-teman, dimana mereka akan menceritakan tentang kualitas pelayanan yang akan diterimanya.
- d. Komunikasi melalui iklan dan pemasaran juga mempengaruhi persepsi dari masyarakat terhadap jasa yang akan diterimanya.

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 masyarakat selain itu faktor internal dan eksternal menjadi penting dan berpengaruh dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas bagi setiap pengguna.

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 :

- a. Transparansi. Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai dan mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas. Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional. Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

- d. Partisipatif. Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan Hak. Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- f. 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. 1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; 2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- 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 publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung jawab. 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 dijangkau 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, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi 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 permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang di bakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat *control* masyarakat dan atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan.

Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri PAN nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, sekurang kurangnya melipti :

- 1) Prosedur Pelayanan
Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- 2) Waktu penyelesaian
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- 3) Biaya pelayanan
Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- 4) Produk pelayanan
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 5) Sarana dan Prasarana
Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- 6) Kompetensi pegawai pelayanan
Kompetensi pegawai pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan (dalam Ratminto dan Winarsih, 2007:23)

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.

Zeithaml dkk 1990 dalam Hardiyansyah (2011:46-47) kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu :*Tangible*(berwujud), *Reability* (kehandalan), *Responsiviness* (ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Empaty* (Empati). Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut:

a) Dimensi *Tangible* (berwujud), terdiri atas indikator :

- 1) Penampilan pegawai dalam melayani pengguna layanan.
Penampilan adalah suatu bentuk citra diri yang terpancar pada diri seseorang dan merupakan sarana komunikasi diri dengan orang lain. Berpenampilan menarik adalah salah satu kunci sukses dalam bekerja, terutama bidang pekerjaan yang sering berhubungan dengan orang banyak. Contohnya memiliki *inner beauty* yang baik, *self control* terkendali, memperhatikan ekspresi, *body language*, cara berbicara, menjaga kesehatan tubuh, berpakaian sesuai ketentuan, bersih dan rapi.
- 2) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan.
Kenyamanan yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman dengan menggunakan pendingin ruangan agar pengguna layanan nyaman dalam melakukan pelayanan, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan.
- 3) Kemudahan dalam proses pelayanan.
Kemudahan proses pelayanan yaitu kemudahan pengguna layanan dalam mengurus keperluannya di kantor pelayanan, kemudian kemudahan tempat dan lokasi serta sarana dan prasarana dan pendukung lainnya yang memadai.
- 4) Kedisiplinan pegawai dalam melayani pengguna layanan.
Kedisiplinan yaitu dimana pegawai pelayanan disiplin dalam melayani pengguna layanan seperti mengerjakan keperluan pengguna layanan dengan tepat waktu dan tidak membuat pengguna layanan menunggu terlalu lama.
- 5) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.
Penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan demi kelancaran proses pelayanan. Alat bantu yang dimaksud adalah alat bantu yang digunakan dalam proses pelayanan seperti komputer dan perangkatnya.

b) Dimensi *Reability* (Kehandalan), terdiri atas indikator :

- 1) Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan. Kecermatan atau ketelitian pegawai sangat diperlukan agar tidak terjadi kesalahan dalam melayani pengguna layanan.
- 2) Memiliki Standar pelayanan yang jelas. Dalam melakukan pelayanan publik, penyedia layanan harus mempunyai standar pelayanan publik yang jelas meliputi prosedurpe layanan, waktu pelayanan,biayapelayanan,produk pelayanan,sarana prasarana, dan kompetensi pegawai pelayanan.
- 3) Kemampuan menggunakan alat bantu pelayanan.
Kemampuan pegawai pelayanan dalam menggunakan alat bantu yang tersedia sangat dibutuhkan agar memudahkan pengguna layanan dalam melakukan proses pelayanan.
- 4) Keahlian pegawai menggunakan alat bantu pelayanan.
Keahlian berarti sudah lebih mampu dalam menguasai. Keahlian merupakan sesuatu yang harus dimiliki pegawai dalam proses pelayanan agar pelayanan berjalan dengan lancar.

b. Dimensi *Responsiviness* (Respon/Ketanggapan), terdiri atas:

- 1) Merespon setiap masyarakat.
Merespon berarti tanggap. Sikap respon ini dibutuhkan agar pengguna layanan merasa senang dan merasa dihargai ketika pegawai layanan dapat memberikan sikap respon kepada pengguna layanan.
- 2) Pelayanan dengan cepat dan tepat.
Pengguna layanan akan merasa senang ketika pengguna layanan mengerjakan keperluan pengguna layanan dengan cepat dan tepat. Tepat di sini dapat diartikan pegawai memberikan layanan sesuai dengan keperluan pengguna layanan.
- 3) Pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat. Jika pekerjaan dilakukan dan dikerjakan dengan tepat waktu maka tidak akan membuat pengguna layanan menunggu terlalu lama. Waktu yang tepat di sini dapat diartikan sesuai dengan standar pelayanan publik yang sudah dibuat oleh masingmasing penyedia layanan.
- 4) Respon keluhan masyarakat.
Setiap penyedia layanan publik wajib untuk merespon dan menanggapi keluhan masyarakat. Biasanya keluhan terjadi jika pegawai layanan tidak melaksanakan proses pelayanan dengan baik.

c. Dimensi *Assurance* (Jaminan), terdiri atas indikator :

- 1) Jaminan Tepat waktu pelayanan.
Jaminan tepat waktu sangat diperlukan oleh pengguna layanan agar pengguna layanan merasa yakin dengan waktu yang diberikan oleh penyedia layanan.
- 2) Jaminan Kepastian biaya dalam pelayanan.

Jaminan kepastian biaya biasanya ada pada standar pelayanan publik masing-masing penyedia pelayanan.

d. Dimensi *Emphaty* (Empati), terdiri atas indikator :

- 1) Mendahulukan kepentingan pengguna layanan.
Pengguna layanan merupakan prioritas dalam proses pelayanan. Sebagai pegawai pelayanan sebaiknya mendahulukan kepentingan pengguna layanan dari pada kepentingan yang bersifat pribadi.
- 2) Melayani dengan sikap ramah dan sopan santun.
Keramahan dan kesopanan pegawai sangat diperlukan dalam proses pelayanan agar pengguna layanan merasa senang dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan khususnya pegawai pelayanan. Pengguna layanan akan merasa sangat dihargai ketika pegawai pelayanan bersikap ramah dan sopan santun.
- 3) Tidak diskriminasi.
Dalam melayani pengguna layanan, pegawai tidak boleh membeda-bedakan pengguna layanan yang akan mengurus keperluannya di kantor pelayanan. Semua harus dilayani sesuai dengan nomor antrian yang disediakan.
- 4) Melayani dan menghargai setiap masyarakat.
Sikap menghargai dalam melayani hampir sama dengan sikap sopan santun. Sikap menghargai dapat dilakukan dengan menyapa serta tersenyum dengan pengguna layanan, menanyakan keperluan pengguna layanan, memberikan penjelasan yang berkaitan dengan keperluan pengguna layanan dan berusaha agar kebutuhan pengguna layanan dapat terpenuhi.

Lima dimensi pelayanan publik tersebut diatas, menurut Zeithaml dkk (1990) dalam Hardiansyah (2011:47) dapat dikembangkan menjadi sepuluh dimensi sebagai berikut;

- a. *Tangible*, terdiri atas fisik, peralatan, personil, dan komunikasi.
- b. *Realible*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
- c. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggungjawab terhadap mutu layanan yang diberikan.
- d. *Competence*, tuntuan yang dimilikinya, pengetahuan dan ketrampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan layanan.
- e. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.
- f. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
- g. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari berbagai bahaya dan resiko.
- h. *Access*, terhadap kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.

- i. *Communication*, kemauan pemberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi masyarakat, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.
- j. *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan masyarakat.

Dimensi kualitas pelayanan yang akan digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah. *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Respon/ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati).

6. Pendidikan

Secara bahasa, pendidikan berasal dari bahasa Yunani, *paedagogy*, yang mengandung makna seorang anak yang pergi dan pulang sekolah diantar oleh seorang pelayan. Pelayan yang mengantar dan menjemput dinamakan *paedagogos*. Dalam bahasa Romawi, pendidikan diistilahkan sebagai *educate* yang berarti mengeluarkan sesuatu yang berada di dalam. Dalam bahasa Inggris, pendidikan diistilahkan *to educate* yang berarti memperbaiki moral dan melatih intelektual. Pendidikan dapat diartikan ke dalam 2 macam arti, yaitu dalam arti sempit dan luas. Dalam arti sempit, pendidikan berarti sekolah. Maksudnya ialah pengajaran yang diselenggarakan di sekolah sebagai lembaga pendidikan formal. Sedangkan dalam arti luas, pendidikan adalah hidup. Maksudnya yaitu segala pengalaman belajar yang berlangsung dalam segala lingkungan dan sepanjang hidup. Banyak pendapat lainnya lagi yang berlainan tentang arti pendidikan. Walaupun demikian, pendidikan berjalan terus tanpa menunggu keseragaman arti.

Pendidikan sebagai sebuah aktivitas tidak lepas dari fungsi dan tujuan. Fungsi pendidikan yaitu mengembangkan kemampuan dan membentuk watak,

kepribadian, serta peradaban yang bermartabat dalam hidup dan kehidupan. Atau dengan kata lain, pendidikan berfungsi memanusiaakan manusia agar menjadi manusia yang benar sesuai dengan norma yang dijadikan landasankehidupannya.Setiap kegiatan apapun bentuk dan jenisnya, sadar atau tidak sadar, selalu dihadapkan pada tujuan yang ingin dicapai. Bagaimanapun, segala usaha yang tidak mempunyai tujuan, tidak akan mempunyai arti apa-apa. Dengan demikian, tujuan merupakan faktor yang sangat penting dalam setiap kegiatan, termasuk dalam kegiatan pendidikan. Adapun tujuan pendidikan yang ingin dicapai yaitumengoptimasi potensi kognitif, afektif, dan psikomotorik yang dimiliki oleh peserta didik, mewariskan nilai-nilai budaya dari generasi ke generasi agar tidak tercabut dari akar budaya dan kehidupan berbangsa dan bernegara, mengembangkan daya adaptabilitas untuk menghadapi perubahan situasi masa depan bangsa dan negara, baik intensitas maupun persyaratan yang diperlukan sejalan dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi, memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pertumbuhan ekonomi dan transformasi sosial, dan membentuk masyarakat terpelajar sebagai salah satu syarat terbentuknya masyarakat maju, mandiri, demokratis, sejahtera, dan bebas kemiskinan. Cita-cita atau tujuan tersebut harus dinyatakan secara jelas sehingga semua pelaksana dan sasaran pendidikan memahami atau mengetahui suatu proses kegiatan pendidikan bila tidak mempunyai tujuan yang jelas untuk dicapai, maka prosesnya akan menjadi kabur.

Menurut Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran

agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensidirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara. Menurut H. Fuad Ihsan (2005: 1) menjelaskan bahwa dalam pengertian yang sederhana dan umum makna pendidikan sebagai “Usaha manusia untuk menumbuhkan dan mengembangkan potensi-potensi pembawaan baik jasmani maupun rohani sesuai dengan nilai-nilai yang ada didalam masyarakat dan kebudayaan”. Usaha-usaha yang dilakukan untuk menanamkan nilai-nilai dan norma-norma tersebut serta mewariskan kepada generasi berikutnya untuk dikembangkan dalam hidup dan kehidupan yang terjadi dalam suatu proses pendidikan sebagai usaha manusia untuk melestarikan hidupnya.

Disamping itu Jhon Dewey (2003: 69) menjelaskan bahwa “Pendidikan adalah proses pembentukan kecakapan-kecakapan fundamental secara intelektual dan emosional kearah alam dan sesama manusia”. Sedangkan menurut J.J.Rousseau (2003: 69) menjelaskan bahawa “Pendidikan merupakan memberikan kita pembekalan yang tidak ada pada masa kanak-kanak, akan tetapi kita membutuhkannya pada masa dewasa”. Dilain pihak Oemar Hamalik (2001: 79) menjelaskan bahwa “Pendidikan adalah suatu proses dalam rangka mempengaruhi siswa agar dapat menyesuaikan diri sebaik mungkin terhadap lingkungan dan dengan demikian akan menimbulkan perubahan dalam dirinya yang memungkinkannya untuk berfungsi secara kuat dalam kehidupan masyarakat”.

Menurut Feni (2014: 13) “Pendidikan merupakan bimbingan atau pertolongan yang diberikan oleh orang dewasa kepada perkembangan anak untuk mencapai kedewasaannya dengan tujuan agar anak cukup cakap melaksanakan tugas hidupnya sendiri tidak dengan bantuan orang lain”. Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk memberikan bimbingan atau pertolongan dalam mengembangkan potensi jasmani dan rohani yang diberikan oleh orang dewasa kepada anak untuk mencapai kedewasaannya serta mencapai tujuan agar anak mampu melaksanakan tugas hidupnya secara mandiri.

B. Penelitian yang Relevan

- 1). Afif Amrulloh Suganda (2013) dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Pendidikan Watampone” dengan menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran dan pemahaman secara mendalam tentang kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Pendidikan Watampone dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang meminta pelayanan. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa pelayanan publik di Kantor Dinas Pendidikan Watampone memiliki kualitas yang baik. Dimana dari lima dimensi kualitas pelayanan yang digunakan untuk melihat dan memahami kualitas pelayanan pada Kantor Dinas Pendidikan Watampone yaitu pada dimensi *Tangibel*, *Reability*, *Responsiviness*, *Assurance*, dan *Emphaty*.
- 2). Andi Supriadi (2012) dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Ponre Kabupaten Bone” dengan jenis penelitian deskriptif

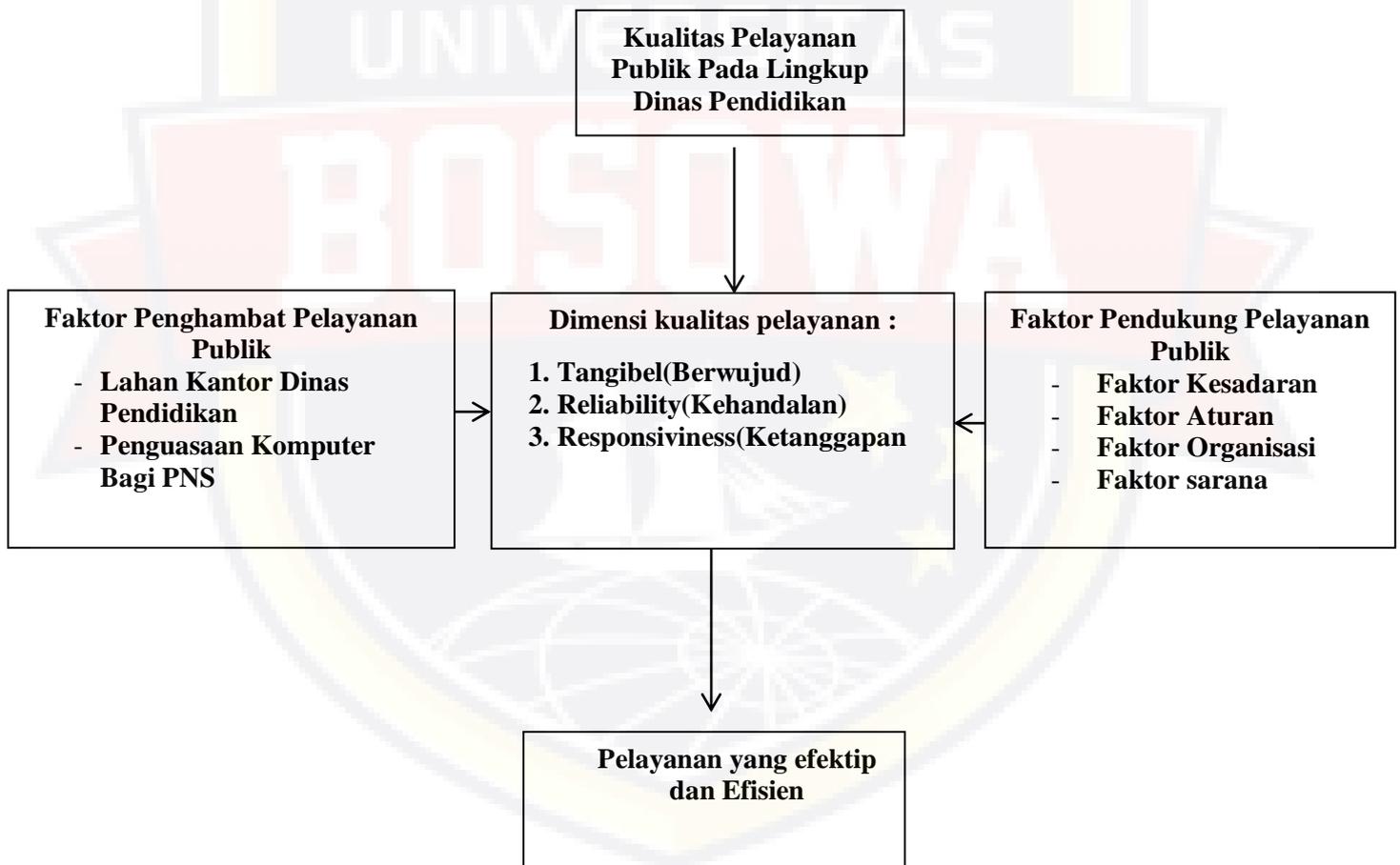
kualitatif. Dalam penelitian ini menjelaskan tentang kualitas pelayanan di Kecamatan Ponre Kabupaten Bone yang dinilai masih kurang memuaskan, karena kesenjangan antara harapan masyarakat sebagai pengguna layanan dan nilai yang diterima masyarakat terhadap pelayanan tersebut tidak seimbang. Serta perlu adanya peningkatan kinerja dari aparat pelayan publik agar lebih maksimal.

C. Kerangka Konsep

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pendidikan, kesehatan, dan lain-lain. Namun pada kenyataannya pelayanan saat ini masih kurang dari yang diharapkan. Masih banyak beberapa masalah yang terkait kualitas pelayanan publik.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan publik yang dilakukan Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bone, perlu dilakukan analisis secara mendalam dengan pengukuran kualitas layanan yang mencakup keandalan pegawai, kondisi fisik dan bukti langsung dengan sumber daya yang memadai, daya tanggap jaminan pelayanan. Berdasarkan alasan tersebut peneliti memutuskan untuk menggunakan teori yang mengemukakan bahwa indikator pengukuran kualitas pelayanan meliputi keandalan (*reliability*) dengan pelayanan yang tepat dan benar, kenampakan fisik dan bukti langsung (*tangible*) dengan SDM dan sumber daya lainnya yang memadai, daya tanggap

(*responsiviness*) dengan melayani secara cepat, jaminan (*assurance*) dengan etika moral dalam pelayanan, serta empati (*empathy*) dengan mengetahui keinginan dan kebutuhan masyarakat. Faktor yang mempengaruhi pelayanan, yaitu kesadaran aparat, faktor organisasi/lembaga, keterampilan pegawai. Maka dari proses Pengukuran Kualitas Pelayanan tersebut dapat dilihat kinerja pegawai dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bone.



Gambar 1. Kerangka Konseps

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa maupun fenomena yang terjadi di lapangan dan menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta atau fenomena yang terjadi di lapangan.

Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan, melukiskan, menerangkan, menjelaskan dan menjawab secara lebih rinci permasalahan yang akan diteliti dengan mempelajari semaksimal mungkin seorang individu, suatu kelompok atau suatu kejadian. Dalam penelitian kualitatif manusia merupakan instrumen penelitian dan hasil penulisannya berupa kata-kata atau pernyataan yang sesuai dengan keadaan sebenarnya yang terdapat pada lapangan.

B. Waktu dan Lokasi Penelitian

1. Waktu Penelitian

Untuk mengefektifkan penulisan Tesis ini, maka penulis menetapkan waktu penelitian agar langkah dalam penulisan proposal ini dapat berjalan dengan baik dan terencana. Untuk itu waktu yang digunakan peneliti dalam penelitian ini direncanakan selama 1bulan yaitu, bulan Mei-Juli 2019.

2. Lokasi Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Kantor Dinas pendidikan Kab. Bone.

C. Fokus Dan Deskripsi Fokus

Dalam mengkaji permasalahan dalam penelitian ini diperlukan adanya kerangka berpijak atau kerangka konsep. Biasanya dalam kerangka pemikiran memuat konsep-konsep yang diajukan oleh peneliti untuk menelaah persoalan yang diteliti. Dalam kaitan dengan memilih teori ini, Faried Ali (1997:47) mengemukakan sebagai berikut : “Yang diperlukan dalam model berpikir ini adalah kebenaran isi dan sekaligus kebenaran metode. Oleh karenanya harus memperhatikan hal-hal berikut: pilih konsep yang tepat; buat ketentuan-ketentuan yang serasi dan ambil pertimbangan yang mantap.”

Fokus dalam penelitian ini kualitas pelayanan publik pada lingkup dinas pendidikan Kab. Bone. Dengan indikator sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik pada lingkup Dinas Pendidikan Kabupaten Bone?
2. Apa-apa saja yang menjadi faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Dinas Pendidikan Kabupaten Bone?
3. Apa-apa saja yang menjadi faktor pendukung dalam pelaksanaan pelayanan publik pada Dinas Pendidikan Kabupaten Bone?

D. Jenis dan Sumber Data.

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu penelitian yang hasilnya berupa data deskriptif melalui fakta-fakta dari kondisi alami sebagai sumber langsung dengan instrumen dari peneliti sendiri. Penelitian kualitatif bersifat induktif, yaitu pengembangan konsep yang didasarkan atas dasar yang

ada, mengikuti desain penelitian yang fleksibel sesuai dengan konteksnya. Desain dimaksud tidak kaku sifatnya sehingga memberi peluang kepada peneliti untuk menyesuaikan diri dengan konteks yang ada di lapangan. Berdasarkan uraian di atas penggunaan pendekatan kualitatif dapat menghasilkan data deskriptif tentang Kualitas pelayanan publik pada lingkup dinas pendidikan kabupaten Bone.

2. Sumber data.

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dengan sumber yang tidak tertulis atau data lapangan melalui wawancara mendalam kepada informan kunci atau melalui teknik *snoeball*, yaitu pendalaman informasi berdasarkan data yang dibutuhkan.

Untuk pendalaman informasi peneliti akan melakukan wawancara secara mendalam dengan informan. Tentang Kualitas pelayanan publik pada lingkup dinas pendidikan kabupaten Bone.

b. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh melalui sumber-sumber tertulis. Strategi ini dilakukan untuk dapat memahami sebuah abstraktif tentang tujuan penelitian yang didukung oleh data yang dikumpulkan dan saling berhubungan sehingga sifat penekanannya adalah dari kesimpulan umum ke-khusu.

Sedangkan jenis data yang dikumpulkan melalui kedua sumber data tersebut dapat berupa kata-kata dan tindakan orang-orang yang diamati atau di wawancarai mendalam. Sumber data utama dicatat melalui catatan tertulis atau melalui rekaman video atau audio tape, pengambilan foto atau film. Untuk sumber tertulis, dilihat dari sumber data berupa bahan tambahan yang berasal dari sumber

tertulis dapat dibagi atas sumber buku, majalah, Koran, arsip, dokumen pribadi dan atau dokumen resmi.

E. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk pengumpulan data dalam penelitian. Penelitian dengan metode kualitatif, instrumennya adalah peneliti sendiri, peranan penelitian yang menentukan keseluruhan apa yang dirancangnya. Dengan demikian instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian dengan metode kualitatif adalah peneliti sendiri.

Penggunaan peneliti sebagai instrumen penelitian bertujuan untuk mendapatkan data empirik di lapangan, instrumen penelitian yang digunakan adalah wawancara dan mengamati terhadap obyek penelitian melalui sejumlah pendalaman dalam bentuk diskusi terfokus. Wawancara melalui sejumlah pertanyaan yang berfokus dilakukan secara logis berhubungan dengan masalah penelitian, dan tiap-tiap pertanyaan merupakan jawaban-jawaban yang mempunyai makna dalam menguji hipotesis.

F. Informan Penelitian

Menurut Lofland (Moleong, 2013: 157) Sumber data dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Kata-kata dan tindakan orang-orang yang diamati atau yang diwawancarai merupakan sumber data utama.

Teknik penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dan *snowball sampling* sehingga terdapat informan kunci dan informan pendukung. *Purposive sampling* adalah teknik penentuan informan

dengan pertimbangan pada kemampuan informan untuk memberikan informasi selengkap mungkin kepada penulis. Sedangkan *snowball sampling* adalah teknik penentuan informan dengan mula-mula menentukan informan dalam jumlah kecil, kemudian membesar jika informan yang telah dipilih belum memberikan informasi atau data yang dibutuhkan oleh peneliti. Informan penelitian adalah Kepala Dinas Pendidikan dan Bagian Umum, pegawai pelayanan di Kantor Dinas Pendidikan dan masyarakat dari pengguna layanan pada Dinas Pendidikan Kabupaten Bone. Dari masyarakat diambil enam karena data sudah jenuh atau data sudah lengkap dan sesuai ini disebabkan karena pelaksanaan pelayanan publik melibatkan peran pegawai dan masyarakat atau pihak sekolah sebagai informan di Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bone.

Jadi informan dalam penelitian ini adalah

1. Sekretaris Dinas Pendidikan Kabupaten Bone
2. Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bone
3. Staf Pengadaan Barang di Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bone

G. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan beberapa teknik, yaitu sebagai berikut (Arikunto; 2012) :

1. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian untuk melakukan pengamatan secara langsung di lapangan. Teknik ini digunakan untuk mengamati pelaksanaan pelayanan publik yang terjadi

antara pegawai dan masyarakat sebagai pengguna layanan di Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bone. Dalam penelitian ini dilakukan pengamatan langsung dalam pelaksanaan pelayanan publik.

2. Wawancara

Teknik wawancara dalam penelitian ini dilakukan bertujuan untuk memperoleh data atau informasi secara mendalam mengenai pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Dinas Pendidikan yang dilakukan oleh pegawai dan masyarakat. Teknik wawancara ini dilakukan dengan menyiapkan pedoman wawancara yang berisi sejumlah pertanyaan atau pernyataan yang memuat pokok-pokok permasalahan yang akan diteliti.

3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi dalam penelitian ini merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen yang mendukung penelitian contohnya yaitu foto, Surat-Surat, File mengenai bagaimana kondisi ruang pelayanan publik pada Dinas Pendidikan Kabupaten Bone.

H. Teknik Analisis Data

Dalam menganalisa data yang telah terkumpul dari hasil penelitian ini, baik yang diperoleh melalui wawancara, dokumentasi, dan observasi diolah secara kualitatif. Analisa secara deskriptif kualitatif yaitu dilakukan dengan representatif dan elaborasi secara akurat dan aktual, sehingga pada akhirnya dapat ditarik kesimpulan yang merepresentasikan secara eksplisit permasalahan yang diteliti.

Sebagaimana pernah dikemukakan Winarno Surachman (1982 : 131), “Pelaksanaan metode deskriptif kualitatif tidak terbatas hanya sampai pada pengumpulan dan penyusunan data, tetapi melalui analisa dan interpretasi tentang data itu”. Pendekatan kualitatif merupakan cara pendekatan dalam melakukan penelitian yang berdasarkan pada fakta empiris dan apa yang dialami responden, yang akhirnya dicarikan rujukan teorinya, dan bersifat vestehen.

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi keabsahan data penelitian kualitatif, yaitu: nilai subyektivitas, metode pengumpulan dan sumber data penelitian. Banyak hasil penelitian kualitatif diragukan kebenarannya karena beberapa hal, yaitu subyektivitas peneliti merupakan hal yang dominan dalam penelitian kualitatif, alat penelitian yang diandalkan adalah wawancara dan observasi mengandung banyak kelemahan ketika dilakukan secara terbuka dan apalagi tanpa kontrol, dan sumber data kualitatif yang kurang kredibel akan mempengaruhi hasil akurasi penelitian.

Untuk mengukur sebuah data maka dilakukan validitas, Validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Dengan demikian data yang valid adalah data “yang tidak berbeda” antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek penelitian. Dalam penelitian kualitatif, temuan atau data dapat dinyatakan valid apabila tidak ada perbedaan antara yang dilaporkan peneliti dengan apa yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti.

1. Data collection (koleksi data)

Dalam penelitian kualitatif, peneliti dalam tahap memasuki objek melakukan penjelajahan umum terlebih dulu dengan observasi dan bertanya yang bersifat umum. Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu perlu dicatat secara teliti dan rinci. Semakin lama peneliti ke lapangan, maka jumlah data semakin banyak, kompleks, dan rumit.

2. Data reduction (reduksi data)

Mereduksi data berarti mernagkum, memilih hal-hak yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema, dan polanya. Dengan demikian data yang direduksi akan memberikan gambaran yang jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencari bila diperlukan.

3. Data display (penyajian data)

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya. Dalam hal ini Milesand Huberman (1984) menyatakan “yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif”.

“Dengan mendisplaykan data, maka akan mempermudah memahami apa yang akan terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan yang difahami tersebut” (Milesand Huberman, 1984)

4. Conclusion drawing/veifikasi

Dalam analisis data kualitatif menurut Miles and Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat untuk mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali kelapangan untuk mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel karena telah diverifikasi.

I. Rencana pengujian keabsahan Data

Dalam penelitian kualitatif salah satu bagian yang sangat krusial untuk mengetahui derajat kepercayaan dari hasil penelitian yang telah dilakukan dengan mengaplikasikan teknik triangulasi dalam pengumpulan data, maka data yang diperoleh akan lebih konsisten sehingga menjadi suatu data yang valid dan dapat diakuntabilitasi.

Menurut Sugiyono (2013: 330) triangulasi diartikan “sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan data dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada”. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan dua macam triangulasi yaitu :

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Observasi yang akan dilakukan oleh peneliti merupakan cara yang valid untuk melihat secara

langsung kualitas pelayanan publik pada lingkup dinas pendidikan Kabupaten Bone.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Menurut Sugiyono (2013:330) “triangulasi teknik berarti peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber data yang sama, wawancara, Serta dokumentasi”.

Peneliti menggunakan observasi sehingga data yang diperoleh berdasarkan pantauan atau temuan secara langsung oleh peneliti saat dilokasi penelitian dapat menjadi bukti autentik yang akan dikombinasikan dengan data-data yang diperoleh baik lewat wawancara maupun dokumentasi, *instrument* yang akan digunakan dalam obsevasi yaitu: catatan hasil pantauan selama penelitian.

Wawancara dilakukan untuk mendapatkan informasi atau data yang valid langsung dari *interviewer*, adapun *instrument* yang akan diaplikasi dalam wawancara ini yaitu: catatan, rekaman. Dan terakhir dokumentasi merupakan metode yang akan digunakan untuk mendukung data atau informasi yang diperoleh melalui observasi dan wawancara sehingga dikolaborasikan untuk mendapatkan informasi yang *factual*, *instrumunet* yang diaplikasi pada saat dokumentasi yaitu: kamera, dokumen yang terdapat pada Dinas Pendidikan Kabupaten Bone.

3. Triangulasi Waktu

Waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data. Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat narasumber masih segar, belum banyak masalah, akan memberikan data yang lebih kredibel. Untuk itu dalam rangka pengujian kredibilitas data dapat dilakukan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda misalkan di waktu sore hari sebelum pulang kantor atau masa sibuk kantor pada hari senin dan hari jumat guna melihat apa ada perbedaan dalam pelayanan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian.

Kabupaten Bone merupakan salah satu kabupaten di pesisir timur Provinsi Sulawesi Selatan yang berjarak sekitar 174 km dari Kota Makassar mempunyai garis pantai sepanjang 138 km dari arah Selatan ke arah utara. Secara astronomis terletak pada Dinas Pendidikanasi 4.13° - 15.06° Lintang Selatan dan antara 119.42° - 120.40° Bujur Timur dengan batas-batas wilayah sebagai berikut: Sebelah utara berbatasan dengan Kabupaten Wajo dan Soppeng Sebelah Selatan berbatasan dengan Kabupaten Sinjai dan Gowa Sebelah timur berbatasan dengan Teluk Bone Sebelah barat berbatasan dengan Kabupaten Maros, Pangkep dan Barru Kabupaten Bone terdiri dari 27 kecamatan yang diperinci menjadi 333 desa dan 39 kelurahan dengan jumlah dusun sebanyak 888 dan lingkungan sebanyak 121.

Pancasila dan UUD 1945 mengamanatkan bahwa tujuan pendidikan adalah untuk meningkatkan iman dan taqwa terhadap Tuhan Yang Maha Esa, kecerdasan, keterampilan, budi pekerti, kepribadian dan semangat kebangsaan sehingga dapat menumbuhkan manusia-manusia pembangunan yang mampu membangun dirinya sendiri serta bersama-sama bertanggung jawab atas pembangunan bangsa karena itu sarana dan prasarana pendidikan harus tersedia.

Visi dan Misi

Dinas Pendidikan Kabupaten Bone mempunyai visi adalah “*Terwujudnya Pendidikan yang bermutu dan terjangkau dalam satu kesatuan budaya*”. Dari rumusan visi tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut :

1. Bermutu diartikan suatu output pendidikan yang berkualitas dan relevan dengan kebutuhan kehidupan bermasyarakat, dunia usaha dan dunia industri;
2. Terjangkau diartikan layanan pendidikan yang tersedia secara merata diseluruh wilayah kabupaten Bone dan terjangkau oleh semua lapisan masyarakat;

Sedangkan misi dari Dinas Pendidikan Kabupaten Bone adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan kwalittas pendidik hingga memenuhi kualifikasi tingkat pendidikan dan profesionalisme;
2. Meningkatkan kualitas sarana dan prasarana pendidikan baik berupa ruang kelas maupun ruang belajar lainnya serta alat pembelajaran;
3. Meningkatkan kualitas manajemen pelayanan dan penyelenggaraan pendidikan;
4. Meningkatkan penyelenggaraan proses belajar belajar;
5. Meningkatkan kualitas tenaga kependidikan antara lain pengawas, penilik, laboran, pustakawan dan tenaga administrasi;
6. Meweningkatkan persebaran atau pemerataan sarana pendidikan di seluruh wilayah khususnya jenjang pendidikan menengah dan PAUD;
7. Meningkatkan fasilitasi penyediaan bantuan operasional sekolah pada semua jenjang pendidikan;

Tujuan pendidikan dan latihan yang dilaksanakan dalam organisasi adalah

1. Memelihara dan meningkatkan kecakapan dan kemampuan dalam menjalankan tugas/pekerjaan, baik pekerjaan lama, maupun baru, baik dari segi peralatan maupun metode.
2. Menyalurkan keinginan pegawai untuk maju dari segi kemampuan, memberikan rasa kebanggaan kepada mereka.

Tugas pokok pegawai

Sesuai dengan Peraturan Bupati Bone No. 53 Tahun 2008 tentang Susunan dan Tata Kerja Dinas Pendidikan Kabupaten Bone, maka Tugas Pokok dan Fungsi untuk semua struktur dalam lingkup Dinas Pendidikan Kabupaten Bone. Untuk menjalankan tugas pokok tersebut struktur yang ada dalam organisasi Dinas Pendidikan Kabupaten Bone mempunyai fungsi sebagai berikut:

1. Kepala Dinas
 - a. Menetapkan program kerja Dinas Pendidikan berdasarkan rencana kegiatan masing-masing sub bidang dan rencana kegiatan bagian sekretariat;
 - b. Membuat perumusan kebijakan teknis bidang pendidikan berdasarkan kewenangan yang ada;
 - c. Memberikan pelayanan perijinan dibidang;
 - d. Memberikan pelayanan umum kepada masyarakat sesuai bidang tugasnya;
 - e. Mengatur, mendistribusikan dan mengkoordinasikan tugas-tugas bawahan sesuai dengan bidangnya masing-masing;
 - f. Memberikan petunjuk dan bimbingan teknis serta pengawasan kepada bawahan;

- g. Memeriksa hasil kerja bawahan;
- h. Mengevaluasi dan mempertanggung jawabkan hasil kerja bawahan;
- i. Menyampaikan laporan pertanggung jawaban kinerja kepada Walikota;
- j. Melaksanakan tugas dinas lainnya yang diberikan oleh atasan

2. Sekretaris Dinas

- a. Melaksanakan urusan surat menyurat, rumah tangga dan memberikan penerangan, pelaksanaan kegiatan di lingkungan dinas;
- b. Melaksanakan urusan keuangan dan perlengkapan di lingkungan dinas;
- c. Melaksanakan urusan mutasi, kenaikan pangkat dan gaji berkala di lingkungan dinas;
- d. Pengadaan buku pelajaran pokok/modul pendidikan untuk TK/RA, SD/MI, SLB, SMP/MTs dan PLS;
- e. Menyusun program kerja Sekretariat sebagai bahan Program kerja Dinas Pendidikan berdasarkan rencana kegiatan masing-masing Sub Bagian;
- f. Menyusun laporan pertanggung jawaban kinerja Sekretariat sebagai bahan pertanggung jawaban Dinas Pendidikan berdasarkan laporan hasil kegiatan masing-masing Sub Bagian;
- g. Mengatur mendistribusikan dan mengkoordinasikan tugas-tugas bawahan sesuai dengan bidangnya masing-masing;
- h. Memberikan petunjuk dan bimbingan teknis serta pengawasan kepada bawahan;
- i. Memeriksa hasil kerja bawahan
- j. Melaksanakan pengelolaan urusan kepegawaian;

- k. Melaksanakan pengelolaan urusan umum dan perlengkapan;
 - l. Melaksanakan pengelolaan urusan keuangan;
 - m. Mengevaluasi dan mempertanggungjawabkan hasil kerja bawahan;
 - n. Melaksanakan tugas dinas lainnya yang diberikan oleh atasan
3. Sub Bagian Umum
- a. Menginventarisir surat masuk dan keluar
 - b. Memfasilitasi tamu-tamu kantor sesuai dengan kepentingannya
 - c. Mengkoordinir pegawai kebersihan kantor
 - d. Mengkoordinir bagian legalisasi
 - e. Mengkoordinir acara protokoler dinas
 - f. Melaksanakan pengetikan surat menyurat dan penggandaan naskah dinas;
 - g. Melaksanakan urusan hubungan masyarakat, perjalanan dinas dan protokol;
 - h. Membuat rencana program kegiatan yang akan dilaksanakan untuk diajukan dalam penyusunan program dinas tahun yang akan datang selambat-lambatnya pada bulan juli tahun berjalan
4. Sub Bagian Kepegawaian
- a. Menyusun rencana dan program kerja tahunan seksi kepegawaian
 - b. Menyiapkan rencana formasi penerimaan dan pengangkatan dan pemerataan pengawas dilingkungan kerja dinas;
 - c. Menyiapkan usulan mutasi antarlain kenaikan pangkat, pemindahan, pemberhentian dan pensiunan tenaga administrasi dan fungsional;
 - d. Mengelolah kenaikan gaji berkala tenaga administrasi dan tenaga fungsional;
 - e. Menyusun daftar urut kepangkatan pegawai

- f. Melaksanakan urusan tata usaha pengawas
- g. Penyiapan koordinasi pelaksanaan ujian dinas;
- h. Pengurusan pemberian tanda penghargaan kepada pegawai;
- i. Pengurusan tabungan asuransi pegawai dan kartu kesehatan
- j. Pelaksanaan bimbingan penyaluran dana subsidi guru serta upaya peningkatan kesejahteraan pegawai
- k. Menyusun laporan sub bagian
- l. Melaksanakan tugas dinas lainnya yang diberikan oleh atasan

5. Sub Bagian Keuangan dan perlengkapan

- a. Menyusun rencana dan program sub bagian keuangan;
- b. Melakukan pengelolaan keuangan dinas yang meliputi penerimaan, penyimpanan, pengeluaran, pertanggung jawaban dan pembukuan.
- c. Meneliti, menguji kebenaran setiap dokumen bukti penerimaan, penyimpanan dan pengeluaran uang;
- d. Melakukan pencatatan dan pengarsipan dokumen bukti pengeluaran;
- e. Melakukan pembayaran gaji pegawai, biaya perjalanan dinas, rekening telepon dan air serta pembayaran borongan dan pembelian;
- f. Melakukan tuntutan ganti rugi;
- g. Mempersiapkan laporan periodik tentang pengeluaran keuangan;
- h. Memonitor pelaksanaan anggaran;
- i. Mencatat, mengolah dan menganalisis data hasil monitor pelaksanaan anggaran;
- j. Mempersiapkan penyusunan anggaran belanja dinas;

- k. Menyusun pertanggungjawaban penerimaan dan pengeluaran dinas;
- l. Menerima, menyimpan dan menguangkan surat berharga seperti Perintah pembayaran dan Surat Perintah Membayar Uang;
 - m. Mengumpulkan data perkembangan pelaksanaan anggaran dinas;
 - n. Menyusun identifikasi masalah yang menyangkut perkembangan pelaksanaan anggaran dinas;
 - o. Mempersiapkan bahan penyusunan, saran penyesuaian pelaksanaan anggaran dinas;
 - p. Melakukan pengawasan dan pengendalian pengelolaan keuangan yang bersumber dari APBD;
 - q. Melakukan pengurusan gedung dan perabot;
 - r. Melakukan inventarisasi dan mempersiapkan penghapusan barang dan perlengkapan;
 - s. Melakukan rencana pengadaan, penyimpanan, pendistribusian, penggunaan, perawatan inventaris.
 - t. Melakukan stock volume barang-barang kebutuhan ATK dan barang-barang lainnya masing-masing bidang.
 - u. Melakukan pendistribusian barang perlengkapan yang meliputi perabot, peralatan teknis, alat kantor, mobilitas dan pembukuan.
 - v. Mengumpul dan mengolah data inventaris barang perlengkapan yang meliputi gedung, perabot, peralatan teknis, alat kantor, mobilitas dan pembukuan.
 - w. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan

6. Bidang Ketenagaan

Tugas

Bidang ketenagaan mempunyai tugas melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan di bidang ketenagaan yang meliputi pendidik dan tenaga kependidikan

Fungsi

- a. Penyusunan perencanaan pengembangan kompetensi profesi pendidik dan tenaga kependidikan untuk semua jenjang dalam lingkup dinas
- b. Perumusan kebijakan teknis pengembangan kompetensi profesi pendidik dan tenaga kependidikan untuk semua jenjang dalam lingkup dinas
- c. Pelaksanaan kebijakan teknis tentang pengembangan kompetensi profesi pendidik dan tenaga kependidikan untuk semua jenjang dalam lingkup dinas
- d. Pelaksanaan peningkatan kesejahteraan pendidik dan sistem penghargaan tenaga pendidik dan tenaga kependidikan untuk semua jenjang dalam lingkup dinas
- e. Pelaksanaan pengembangan administrasi kepegawaian
- f. Pengelolaan data pokok pendidikan (dapodik)
- g. Pelaksanaan monitoring evaluasi, dan pelaporan kegiatan pengembangan kompetensi profesi pendidik dan tenaga kependidikan peningkatan kesejahteraan pendidik dan sistem penghargaan tenaga pendidik dan tenaga kependidikan untuk semua jenjang pendidikan dalam lingkup dinas

- h. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh kepala dinas terkait tugas dan fungsinya.

7. Seksi profesi dan tendik

Tugas

- a. Menyiapkan bahan perencanaan , perumusan kebijakan peningkatan kesejahteraan dan penghargaan bagi pendidik dan tenaga kependidikan
- b. Melaksanakan kebijaksanaan peningkatan kesejahteraan dan penghargaan bagi pendidik dan tenaga kependidikan dalam bentuk penyiapan , pengelolaan administrasi pembayaran tunjangan profesi, fungsional kualifikasi dan tunjangan lainnya bagi pendidik dan tenaga kependidikan untuk semua jenjang dalam lingkup dinas
- c. Memonitoring, mengevaluasi, dan melaporkan pelaksanaan kegiatan peningkatan kesejahteraan dan penghargaan bagi pendidik dan tenaga kependidikan dan,
- d. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh kepala bidang ketenagaan terkait tugasnya

8. Seksi pengembangan

Tugas

- a. Menyiapkan bahan perumusan kebijakan bidang pengembangan administrasi kepegawaian pendidik dan tenaga kependidikan di lingkungan dinas
- b. Melaksanakan kebijaksanaan bidang pengembangan administrasi kepegawaian pendidik dan tenaga kependidikan di lingkungan dinas

dalam bentuk pengelolaan usulan mutasi kenaikan pangkat, kenaikan gaji berkala, kepala /wakil kepala sekolah, pelatihan bagi pendidik dan tenaga kependidikan serta pengembangan lainnya

- c. Memonitoring, mengevaluasi dan melaporkan pelaksanaan kegiatan pengembangan administrasi kepegawaian pendidik dan tenaga kependidikan di lingkungan dinas dan,
- d. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh kepala bidang ketenagaan terkait tugasnya

UNIVERSITAS

BOSOWA

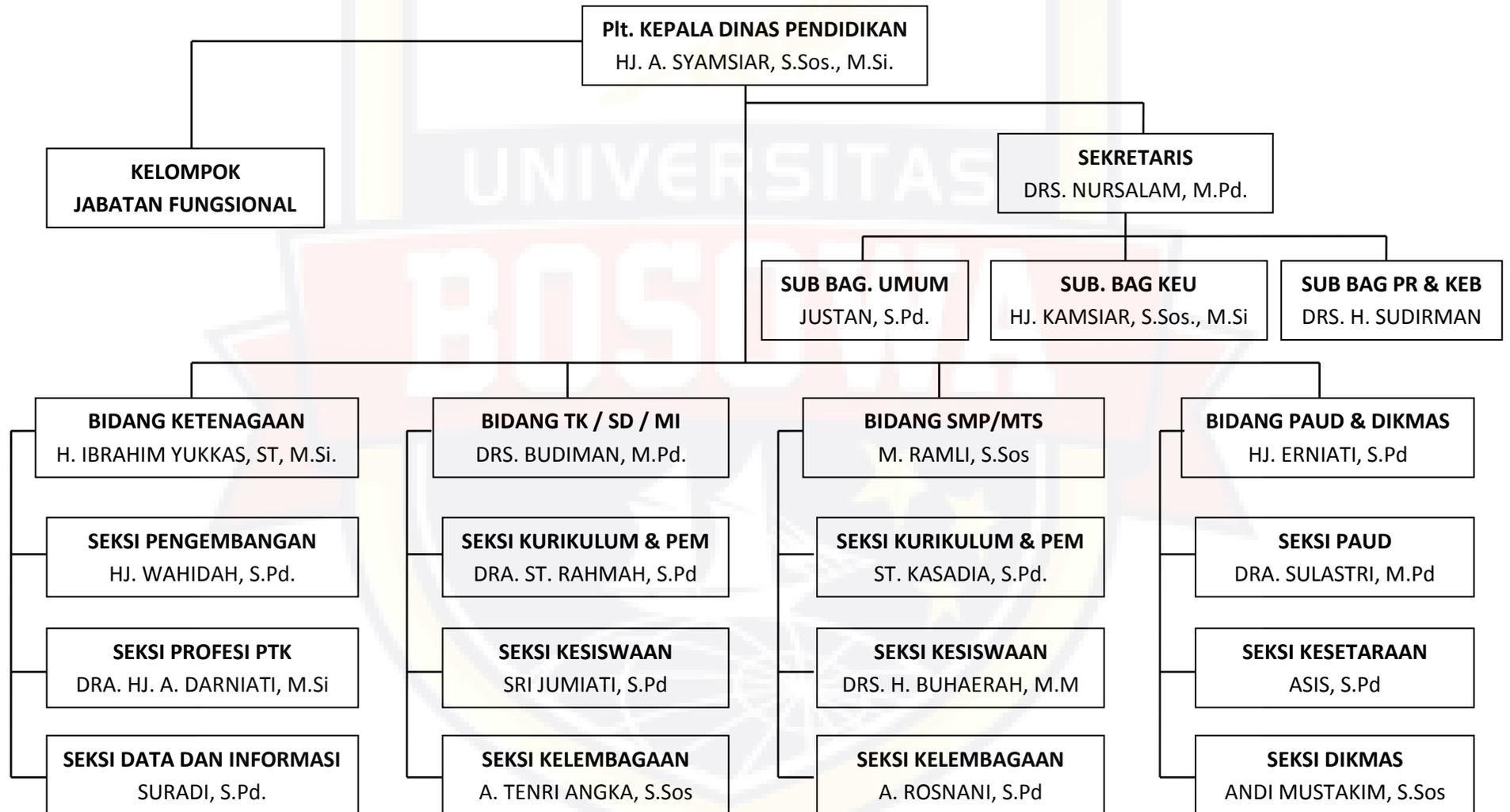
9. Seksi data dan informasi

Tugas

- a. Menyiapkan bahan perumusan kebijaksanaan dapodik
- b. Melaksanakan pengelolaan dapodik meliputi data elektronik dan data manual dalam bentuk pengelolaan aplikasi pendataan dapodik PAUDNI, DAPODIKNAS dan dinas pendidikan provinsi, dan dinas pendidikan kab. Bone serta penyusunan profil pendidikan
- c. Memonitoring, mengevaluasi dan melaporkan pelaksanaan kegiatan pengelolaan DAPODIK; dan
- d. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh kepala bidang bidang terkait tugasnya

STRUKTUR ORGANISASI DINAS PENDIDIKAN

KABUPATEN BONE



Data Sekolah SD/SMP di Kabupaten Bone

NO	NAMA KECAMATAN	JUMLAH SEKOLAH SD	JUMLAH SEKOLAH SMP
1	AJANGALE	28	5
2	AMALI	23	5
3	AWANGPONE	30	4
4	BAREBBO	29	4
5	BENGO	19	4
6	BONTOCANI	23	6
7	CENRANA	33	4
8	CINA	27	4
9	DUA BOCCOE	40	4
10	KAHU	28	4
11	KAJUARA	30	4
12	LAMURU	21	5
13	LAPPARIAJA	17	4
14	LIBURENG	30	8
15	MARE	29	6
16	PALAKKA	21	6
17	PATIMPENG	13	4
18	PONRE	21	6
19	SALOMEKKO	13	3
20	SIBULUE	32	6
21	TANETE RIATTANG	33	8
22	TANETE RIATTANG BARAT	13	5
23	TANETE RIATTANG TIMUR	24	4
24	TELLU LIMPOE	14	6
25	TELLU SIATTINGE	39	4
26	TONRA	15	2

27	ULAWENG	27	3
JUMLAH		672	128

Tabel 4.1. Data Sekolah Kabupaten Bone, 2019.

B. Temuan Penelitian

1. Kualitas Pelayanan Publik

Untuk mengetahui kualitas layanan publik di Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bone saat ini, peneliti memilih menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Zeithaml dkk 1990 dalam Hardiyansyah (2011:46-47), yaitu *Tangibel* (Berwujud), *Reability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empaty* (Empati).

a. Dimensi *Tangibel* (Berwujud)

Dimensi *Tangibel* (Berwujud) merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal dan media komunikasi dalam pelayanan. Jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat sudah baik maka masyarakat akan menilai pelayanan baik dan merasakan kepuasan. Untuk mengukur dimensi ini dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bone dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

1) Penampilan pegawai dalam melayan masyarakat

Pada indikator ini penampilan pegawai pelayanan di Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bone berpenampilan rapi. Wawancara dengan Ibu Sri selaku Seksi Kesiswaan TK/SD mengungkapkan:

“Untuk kerapian pakaian tidak hanya berlaku bagi PNS tapi berlaku pula untuk pegawai honorer yang ada pada lingkup Dinas Pendidikan Kabupaten Bone”. Hari Senin dan Selasa Pakaian Keki, hari Rabu Hitam Putih, hari Kamis pakaian Batik dan jika hari Jumat bebas bisa pakaian biasa atau

pakaian olahraga ataupun pakaian batik (Senin, 24 Juni 2019)

Hat itu sejalan dengan temuan yang ditemukan oleh peneliti dimana setiap pelayan yang pada saat pelayanan terhadap alumni sekolah dalam pengurusan pengesahan ijazah berpenampilan seperti apa yang di ungkapkan oleh Ibu Sri.

Selain itu dalam standar pelayanan yang digunakan dalam Kantor Dinas Pendidikan juga mengatur tentang tata cara berpenampilan bagi seluruh pegawainya. Hal-hal pokok yang diatur dalam standar penampilan pegawai loket antara lain: Rambut, Make Up wajah, Seragam Dinas, Aksesori dan Sepatu. Itu semua berlaku bagi seluruh pegawai Kantor Dinas Pendidikan yang ada di loket baik pria maupun wanita.

Selain itu Bapak H. Buhaerah Seksi Kesiswaan SMP/MTS membenarkan

“Mengenai tata cara kita berpenampilan itu sudah diatur dalam peraturan harus menggunakan pakaian rapi khususnya honorer pakaian hitam putih tidak boleh dalam berupa kaos kecuali hari jumat jika Senam ataupun Bakti Sosial. Khusus senin dan selasa Pakaian PDH dan Rabu Kami Hitam Putih” (Selasa, 25 Juni 2019)

Ketika hal ini di tanyakan kepada alumni SMA Negeri 3 Bone yakni Aswan Beliau mengungkapkan

“menurut saya penampilan dari para pegawai dinas saat pelayanan pengesahan Ijazah itu sudah sangat baik, itu terlihat dari ke kompakannya seragam para pegawai baik PNS maupun honorer”.(Rabu, 26 Juni 2019)

Hal yang hampir sama juga terungkap dari seorang pengurus lembaga kursus dan pelatihan yang diwawancarai yakni Bapak Rahman

“Penampilan untuk para pegawai saya rasa tidak ada masalah dan sudah terlihat rapi, kita pula bisa membedakan siapa-siapa pegawai bidang SD, SMP dan Kursus karena ruangan mereka ada skat-skat” (Rabu, 26 Juni 2019)

2) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan

Ketika masuk ke halaman Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bone lokasinya begitu baik. Hal ini terlihat dari lokasi parkir yang baik, adanya sedikitnya pohon yang ada di Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bone tersebut. Selain itu kenyamanan tempat di Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bone membayar seriburupiah dengan parkir yang sah dari Kantor Dinas Perhubungan. Namun pembayaran uang parkir tidak dipaksakan bagi masyarakat atau pihak sekolah yang datang artinya suka rela.

Masuk ke dalam Kantor Dinas Pendidikan tampilan yang ada di dalam cukup bagus. Dimana ruang pelayanan sudah ada skat masing-masing bagian, banyaknya tempat duduk bagi para masyarakat yang menunggu antrian untuk dilayani. Berdasarkan observasi Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bone juga sangat mudah dalam pelayanan karena sebelah kiri dan kanan Kantor masing-masing ada tempat fotocopi dan rumah makan. Ada satu hal yang nyaman bagi masyarakat ketika masuk ke dalam Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bone yakni ruang ruang tunggu pelayanan saat ini tidak terlalu panas sehingga banyak masyarakat atau pihak sekolah yang duduk di ruang ruang tunggu bahkan teras kantor.

Ketika melihat masyarakat yang duduk duduk di teras, peneliti mencoba menanyakan akan kenapa beliau duduk-duduk bernama Ibu Ira

“Yang saya rasakan di dalam ruangan tidak terlalu panas cuman kalau terlalu ramai agak panas, jadi saya duduk di teras bersama teman-teman merasa baik dan bebas bincang-bincang dengan teman”(Jumat, 28 Juni 2019)

Sedangkan menurut Bu A. Rosnani Seksi Kelembagaan ketika ditanya mengenai ruangan beliau mengungkap

“Kala menurut saya ruangnya cukup luas dan nyaman, ini terdapat tempat duduk yang banyak bagi para masyarakat yang mengantri pada saat pelayanan”(Jumat, 28 Juni 2019)

Dan ketika ditanyakan kembali kepada seorang masyarakat yakni Saudara Jumadi “Operator Sekolah SMPN 2 Tellu Siattinge” beliau mengungkapkan

“Ruangan ini memang luas dan nyaman Bu, tapi ini saya sedikit merasa gerah ketika menunggu pelayanan disini jika sudah berdesakan dan tidak antri lagi” (Senin, 1 Juli 2019)

3) Kemudahan dalam proses pelayanan

Untuk indikator ini kemudahan pelayanan memang sudah terjadi pada para masyarakat yang sudah tau apa yang diperlukan bila mau meminta pelayanan, tapi untuk jenis-jenis pelayanan yang baru itu terkadang masih belum tahu persyaratan yang dibutuhkan sehingga masyarakat harus bolak-balik dalam memenuhi persyaratan tersebut termasuk jika pengurusan ketidaksesuaian Nama KTP dan Ijazah atau Kehilangan Ijazah. Selain itu kesulitan juga dialami oleh sebagian besar masyarakat baru seperti kurangnya persyaratan dan salah loket dalam meminta pelayanan.

Untuk kemudahan dalam proses pelayanan yang ada di Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bone itu terlihat dari adanya satpam yang berjaga dan selalu siap dalam memberi pengarahan kepada para masyarakat. Selain itu pelayanan di Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bone sesuai padah bidang masing-masing dan pelayanan yang berjumlah masing-masing 3-5 pegawai dengan pelayanan yang berbeda-beda.

Wawancara dengan masyarakat yakni Saudara Edi (Alumni MAN 1) mengungkapkan

“persyaratan untuk memintapelayanan disini mudah dan tidak ribet. Selain itu jika kami tidak bisa antri maka kami meminta no.hp yan bisa dilayani untuk menanyakan berkas selesai atau tidak” (Jumat, 28 Juni 2019)

Sama dengan pendapat di atas Saudara Hasma yang sementara mengurus surat pengganti Ijazah mengungkapkan

“Menurut saya pelayanan mudah, ini saya sementara mengurus surat pengganti ijazah karena kehilangan sejak masih di SMA, sebelum pengurusan kita diinfokan syarat kelengkapan berkas pengurusan. Pengurusan yang lama biasanya diinfokan lewat WA oleh pegawai.” (Jumat, 28 Juni 2019)

4) Kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanandarijadwal pelayanan yang ada di Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bone.

Kedisiplinan pegawai sangatlah baik. Hal itu terlihat dari kesiapan para pegawai yang didepan dari jam buka dan bahkan saat jam istirahat yakni pukul 12.00 –13.00pegawai tetap berjalan. Disini menunjukkan bagaimana pegawai dinas yang tidak terhenti meski memasuki waktu istirahat, semua itu dilakukan demi masyarakat walaupun dengan saling bergantian.

Hal itu disambut baik oleh para masyarakat yang juga hanya memiliki waktu pada saat jam tersebut untuk pergi ke Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bone. Seperti wawancara seorang masyarakat yakni Saudara Elispada saat menjawab

“Pelayanan bagus, ketika ada urusan lama kita hanya jalan kaki sebelah Dinas Pendidikan karena warung makanan untuk siang hari”. (Selasa, 2 Juli 2019)

5) Kemudahan akses masyarakat dalam permohonan

Kemudahan akses pegawai di Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten

Bone saat ini terlihat dari masing-masing 3-5 pegawai yang ada di setiap bidang.

Dari setiap bidang memiliki masing-masing tugas.

Ketika di tanyakan dengan bapak Rahman beliau menjelaskan

“untuk sementara dalam proses pengurusan izin operasional kursus sudah sangat baik walaupun tentunya ada sedikit masalah tapi itu terselesaikan juga” (Rabu, 26 Juni 2019)

Walupun sebagian masyarakat sering salah masuk bidang dalam pengurusan tapi itu tidak berlangsung lama karena kesiapan pegawai dalam memberi petunjuk kepada setiap masyarakat. Sesuai hasil wawancara penulis dengan salah satu masyarakat saudara Nurmi mengemukakan

“Pelayanan di Kantor Dinas baru pertama kalinya sehingga saya kurang tahu mana yang melayani pengesahan ijazah SD dan SMP sehingga sering masuk ruangan bagian pelayanan lain untuk bertanya pada pegawai lain.” (Jumat, 5 Juli 2019).

Kurangnya petunjuk dan keterangan yang tertempel pada dinding untuk pengurusan sehingga masyarakat sering salah masuk.

6) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

Penggunaan alat bantu dalam pegawai yang ada di Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bone saat ini adalah penggunaan komputer guna mendukung sistem Offline yang diterapkan oleh pihak Dinas dalam sistem pegawainya. Sistem ini dikembangkan oleh Dinas Pendidikan untuk sistem pelayanan Offline misalkan aplikasi excel dalam percepatan pelayanan registrasi.

Guna meningkatkan efektifitas dan efisiensi dalam pegawai. Dengan

menggunakan sistem ini pegawai yang dilakukan Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bone jadi lebih banyak dan mampu memenuhi segala kebutuhan pegawai yang dibutuhkan masyarakat.

Hal itu sejalan dengan pernyataan dari Bapak Nursalam selaku sebagai Sekretaris Dinas Pendidikan mengemukakan

“Penggunaan perlatan bantu di lingkungan kerja Kantor Dinas Pendidikan ini sangat membantu dalam mengembangkan pegawai yang ada. Selain itu, aplikasi online untuk data sekolah guna membantu kecepatan penyelesaian masalah setiap sekolah” (Selasa, 9 Juli 2019).

Ini terlihat juga dari kecepatan para pegawai yang melayani masyarakat. Namun hal itu sejalan dengan apa yang di ungkapkan beberapa masyarakat ketika ditanya terkait kecepatan pegawai antara lain sebagaimana yang diungkapkan Saudara Jumadi mengemukakan

“Pelayanan pegawai dinas pendidikan khusus bagi kami operator di sekolah kecamatan luar kota sangat mudah karena bisa lewat info group. Namun tidak semua bisa dipahami sehingga kami minta binaan langsung ke bagian Operator Dinas membantu urusan sekolah kami. (Senin, 1 Juli 2019)

Selain akses ke Dinas Pendidikan sangat mudah walupun kadang macet pada hari senin atau jam jam tertentu karena berdekatan dengan ALFA MIDI dan Rumah Sakit Umum Daerah Tenriawaru Kabupaten Bone.

Pada penelitian ini, *tangibel* mencakup hal-hal sebagai berikut: penampilan fisik dari aparatur, fasilitas, peralatan dan sarana pada Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bone yang dimanfaatkan dalam pelaksanaan pelayanan publik kepada seluruh masyarakat Kantor Dinas Pendidikan di Kabupaten Bone. Dimensi *tangibel* ditentukan oleh indikator-indikator yaitu penampilan aparatur saat melaksanakan tugas pegawai, kenyamanan sarana pegawai, kemudahan

persyaratan pelayanan, kedisiplinan pegawai yang menjaga atau siap melayani, kemudahan akses jangkauan ke lokasi Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bone, dan penggunaan alat bantu komputer dalam melakukan pegawai kepada paramasyarakat dan pihak sekolah.

Kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bone ada dimensi *tangibel* berdasarkan data dari indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian bisa dikatakan baik karena dari indikator yang ada dalam dimensi *Tingabel* ini hampir semuanya baik. Hal yang baik dalam dimensi ini antara lain kerapian pegawai Kantor Dinas Pendidikan, kemudahan proses pegawai, kedisiplinan pegawai, kemudahan akses dan penggunaan teknologi dalam pegawai. Tapi pada indikator tempat pegawai ini kurang karena parkir di halaman Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bone yang berbayar walaupun itu sukarela sehingga dirasa kurang nyaman bagi paramasyarakat.

Pada dimensi *tangibel* ini menunjukkan hal yang baik. Meski bobot dari dimensi *tangibel* ini tak seberat bobot dari manusia atau aktor pemberi pelayanan. Apabila dipersiapkan dengan baik ibarat buku maka covernya langsung kelihatan cantik dan menarik, sehingga mampu membuat masyarakat atau calon masyarakat datang dan menikmatinya selama pelayanan terjadi. Banyak faktor yang bisa menyebabkan dimensi *tangibel* pada layanan di Kantor Dinas Pendidikan ini baik.

Pertama, *tangibel* itu mudah di atur dan dikondisikan dengan baik, sehingga tak serumit mengatur orang atau pegawai. Selain itu mudahnya dalam mengatur skat pelayanan dalam dimensi ini membuat Dinas Pendidikan bisa lebih leluasa mengkonsentrasikan waktu dan pemikirannya untuk hal yang lebih krusial tanpa

meninggalkan tampilanya. Kedua, tingginya komitmen Kantor Dinas Pendidikan untuk merevitalisasi semua *asset tangibel* yang mereka miliki. Perbaikan kondisi *asset* dari Kantor Dinas Pendidikan itu ditunjukkan untuk para masyarakat. Perkembangan pelayanan yang ada dalam Kantor Dinas Pendidikan itu mendorong untuk adanya pembentukan muka baru dari Kantor Dinas Pendidikan tanpa meninggalkan nilai khas dari sebuah Kantor Dinas Pendidikan.

Selain itu *asset tangibel* itu berdampak langsung pada hasil yang didapatkan. Apabila ada seorang masyarakat atau pihak sekolah Dinas Pendidikan yang melihat gedung Dinas Pendidikan yang baru nyaman dia pasti langsung memilih melakukan pelayanan sesegara di Kantor Dinas Pendidikan dibanding dengan tempat pelayanan yang lain tapi sama jenis pelayanannya misalkan pengurusan izin lembaga.

b. Dimensi *Realibility* (Kehandalan)

Keandalan (*reliability*) adalah kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat, akurat, terpercaya, konsisten dan kesesuaian pegawai. Hal ini penting mengingat masyarakat membuktikan pembuktian dari janji- janji pegawai. Untuk mengukur dimensi keandalan (*reliability*), dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bone dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

1). Kecermatan pegawai dalam melayanimasyarakat

Diungkapkan oleh Bapak Suradi Seksi Data dan Informasi mengemukakan

Pelayanan yang diberikan oleh pegawai sangat baik harus teliti mulai registrasi sampai pegawai bagian penyelesaian sehingga pelayanan selesai dengan baik. (Senin, 8 Juli 2019)

Selain itu kecermatan pegawai juga terlihat dari kecepatan pegawai dalam memberi solusi atau baik secara langsung maupun lewat informasi komunikasi ke pada para masyarakat.

Ketika ditanyakan pada para masyarakat yang merasakan pegawai terkait kecepatan dalam memberi pegawai kepada para masyarakat banyak dari masyarakat yang menyatakan bahwa yang dilakukan oleh para pegawai sangatlah cepat. Antara lain ketika wawancara dengan Masry Operator Sekolah SMPN 7 Watampone mengungkapkan

“pegawainya cukup cepat dalam melayani, tanpa meminta informasi, jika dinas sudah mendapatkan informasi dari pusat tentang permasalahan PIP siswa maka akan langsung diinfokan ke sekolah-sekolah termasuk sekolah saya. (Rabu, 10 Juli 2019)

Hal ini sama dengan yang diungkapkan oleh operator sekolah SMPN 4 Watampone Saudara Anwar mengemukakan

Informasi baik tentang beasiswa PIP maupun tentang dapodik sekolah itu sudah ada group jika dalam group tidak ada solusi sesama operator tentang Dapodik atau ada kendala maka perwakilan operator langsung menanyakan ke Dinas Pendidikan dan untuk masalah PIP Dinas langsung memberikan informasi tanpa pihak sekolah meminta. (Kamis, 11 Juli 2019)

2). Memiliki standar pegawai yang jelas

Terkait Standar PegawaiPlt Kepala Dinas Pendidikan Ibu Hj. A.

Syamsiar, S.Sos., M.Si mengemukakan bahwa

“Pegawai yang ada diKantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bone yakni harus menguasai bidangnya dan mengetahui apa-apa saja yang dibutuhkan ketika masyarakat membutuhkan pelayanan, tidak ada lagi pegawai harus menanyakan ke pegawai lain. Selain itu pegawai juga harus cepat dalam pelayanan utamanya dari luar kota atau di desa. (Senin, 15 Juli 2019)

Setiap pegawai harus mampu memberikan pegawai kepada para masyarakat

dengan sempurna. Dilihat dalam observasi terkait standar kecepatan yang diterapkan itu semuanya diterapkan dengan baik dan benar walaupun memenuhi sedikit kendala. Hal itu terlihat dari para pegawai yang melakukan pelayanan biasanya diutamakan untuk yang luar kota agar dapat menyelesaikan masalahnya tanpa pulang balik atau kesorean agar dapat melakukan kembali pelaporan di sekolahnya.

Selain itu pelayanan yang diberikan kepada pihak sekolah maupun masyarakat bukan lagi hanya sebatas antrian semata tapi harus pula memikirkan jarak masyarakat dari Dinas sehingga para pegawai pula harus memilah-milah jika ada yang bias diselesaikan dengan cepat maka harus disegerakan.

Pelayanan yang diberikan oleh pegawai bukan saja pada saat pelayanan tapi bisa saja memberikan informasi kepada masyarakat lewat informasi komunikasi untuk memberikan informasi masyarakat bahwa urusannya telah selesai tanpa kembali menanyakan langsung.

3. Kemampuan pegawai dan keahlian dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

Kemampuan dan keahlian pegawai dalam mengoperasikan alat bantu seperti komputer dan jaringan di Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bone yakni pegawai mampu menguasai teknologi yang ada dalam proses pelayanan publik. Untuk kemampuan pegawai Kantor Dinas Pendidikan dalam mengoperasikan alatnya itu tidaklah kesulitan. Hal itu sesuai dengan yang terlihat dalam data observasi dimana setiap pegawai di depan mampu mengoperasikan setiap alat bantu yang digunakan dalam setiap pegawai. Wawancara dengan Bapak Suradi

Seksi Data dan Informasi menambahkan

“untuk penguasaan teknologi saya rasa tidak ada masalah, yang didepan itukan masih muda jadi mampu mengunnakan teknologi’ apalagi yang kami terima sebelumnya diwajibkan menguasai komputer minimal word, excel dan internet’. (Senin, 8 Juli 2019)

Hal itu sama dengan apa yang di ungkapkan oleh Ibu Hj. Wahidah seksi pengembangan dalam ruangnya mengemukakan

“Selama ini belum ada masalah yang terlihat dari ketidak mampuan pegawai dalam mengoperasikan teknologi dalam pelayanan kecuali jika ada aplikasi baru dari pusat langsung kami ikutsertakan diklat” (Selasa 9 Juli 2019)

Namun ketika hal ini di tanyakan pada masyarakat yang yang dilayani pada saudra Anwar

“Kalo pendapat saya penggunaan teknologi yang digunakan dalam melayani masyarakat dan pihak sekolah baik.” (Kamis, 11 Juli 2019)

Realibility merupakan kemampuan untuk memberikan pegawai yang dijanjikan secara cermat, sesuai standar, kemampuan dan keahlian penggunaan alat bantu dalam pelayanan publik yang dilakukan oleh Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bone. Dimensi *realibility* ditentukan oleh indikator- indikator kecermatan, standar pegawai, kemampuan menggunakan alat bantu, dan keahlian menggunakan alat teknologi informasi dan komunikasi.

Rangkaian analisis kualitatif yang dilakukan terhadap dimensi *realibility* kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bone baik. Karena indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian ini terpenuhi dengan sangat baik. Indikator tersebut antara lain kecermatan pegawai dalam melayani masyarakat atau pihak sekolah di Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten

Bone ini dimana sistem pelayanan di Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bone sudah menggunakan teknologi, standar pegawai menggunakan pelayanan cepat, dan kemampuan dan keahlian pegawai dalam mengoperasikan alat teknologi informasi dan komunikasi pegawai di Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bone tidak diragukan lagi. Dimana para pelayan minimal lulusan S1 bahkan ada S2 yang memiliki keterampilan komputer yang direkrut sebagai honorer oleh Kantor Dinas Pendidikan guna melayani masyarakat. Sehingga kemampuan pegawai untuk mengoperasikan dan menguasai teknologi dalam sistem pelayanan publik di Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bone sangat cepat.

Pada dimensi *reability* menunjukkan hasil yang baik juga. Dalam dimensi ini memiliki 2 hal penting yakni pertama, kemampuan pegawai untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dan kemampuan pegawai untuk memberikan pelayanan secara akurat atau tanpa kesalahan. Hal tersebut tak akan ada gunanya tanpa di dukung oleh sarana dan prasarana yang memadai dan juga sumber daya manusia yang kompeten.

Untuk sarana dan prasara yang ada di Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bone sudah baik, sebagaimana yang diungkapkan pada dimensi *tangible*. Sedangkan untuk sumber daya manusia yang kompeten Kantor Dinas Pendidikan sudah memasukan kualifikasi yang dibutuhkan dalam proses rekrutmen pegawai dinas yang akan pindah kerja atau honorer yang akan direkrut.

c. Dimensi *Responsiviness* (Respon/ Ketanggapan)

Daya Tanggap (*Responsiveness*) merupakan kemampuan untuk membantu

masyarakat dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan serta mendengar dan mengatasi keluhan yang diajukan masyarakat atau pihak sekolah.

Untuk mengukur dimensi daya tanggap (*responsiveness*), dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan pegawai di Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bone khususnya dalam hal pelayanan publik dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

1. Merespon setiap masyarakat/masyarakat atau pihak sekolah yang ingin mendapatkan pelayanan

Dari hasil data observasi di Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bone. Respon pegawai terhadap masyarakat di Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bone pegawai menyapa setiap masyarakat atau pihak sekolah yang akan dilayani di Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bone. Respon yang diberikan oleh pegawai Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bone seperti layaknya keluarga atau sudah dekat.

Di katakan oleh Ibu Masry Operator Sekolah SMPN 7 Watampone

“Respon dari para pegawai baik, setiap saya mau melakukan pengurusan baik data siswa ataupun guru langsung di arahkan syarat-syaratnya kelengkapan dan informasi tambahan sehingga jelas yang kami butuhkan”. (Rabu, 10 Juli 2019)

2. Pegawai/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat.

Hasil dari wawancara dengan Bapak Budiman Kepala Bidang TK/SD/MI

Terkait indikator ini beliau mengungkapkan

“Saya sudah lama ke Kantor Dinas Pendidikan, pegawai cepat dalam pelayanan. Tapi kalau hari-hari tertentu seperti tanggal muda itu ramai dan antri panjang atau saat hari senin”. (Kamis, 18 Juli 2019)

Hal itu di benarkan oleh pegawai yang ada dalam ruangan itu “bahwa tanggal muda atau hari hari tertentu misalkan hari senin ataupun waktu-waktu pengurusan beasiswa PIP dan Sertifikasi guru maka akan ramai dan membutuhkan tenaga extra dalam pelayanan”.

3. Semua keluhan masyarakat direspon oleh pegawai.

Untuk keluhan masyarakat atau pihak sekolah pada Kantor Dinas Pendidikan menyediakan sebuah kotak saran yang digunakan untuk memasukan atau kritikan, keluhan maupun saran bagi Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bone. Kotak itu terletak di sisi kiri dari pintu masuk kedalam Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bone. Bapak Nursalam menambahkan

“Kami sudah menyediakan kotak saran buat masyarakat atau pihak sekolah yang dilayani guna perbaikan layanan sistem kami”. (Selasa, 9 Juli 2019)

Adapun isi Kotak Saran hanyalah sedikit 1 atau 2 lembar atau bahkan belum ada isinya terhadap kotak tersebut yang menyuarakan kritik dan saran kepada Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bone.

Ketika hal mengenai kosongnya Kotak kepada para masyarakat Ibu Sri Jumiati Seksi Kesiswaan mengungkapkan

“Untuk keluhan saya belum tahu karena kadang kotak tersebut tidak terisi, Alhamdulillah apalagi pegawai belum pernah mengalami kekeliruan dalam melayani pelayanan”. (Senin, 24 Juni 2019)

Responsiveness merupakan kesediaan dan kesadaran untuk merespon setiap masyarakat atau pihak sekolah masyarakat dan pihak sekolah dengan cepat, tepat, cermat, dan merespon setiap keluhan yang disampaikan oleh masyarakat atau pihak sekolah pegawai di Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bone. Dimensi

responsiviness dalam penelitian ini ditentukan oleh indikator-indikator merespon setiap masyarakat Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bone dengan cepat, tepat, cermat, tepat waktu dan merespon keluhan-keluhan masyarakat Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bone.

Pelayanan Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bone yang memberikan sapaan pada setiap masyarakatnya merupakan hal baik dalam sistem pelayanan publik. Sapaan itu dapat membuat para setiap masyarakat atau pihak sekolah itu merasa lebih dihargai oleh pegawai Kantor Dinas Pendidikan. Kemampuan yang dimiliki oleh para pegawai Kantor Dinas Pendidikan yang berada didepan guna melayani masyarakat mempunyaikemampuan yang lebih dibanding pegawai yang berada dibelakang layar Kantor Dinas Pendidikan.

Namun dari indikator respon keluhan masyarakat itu kurang maksimal. Hal ini terlihat dari minimnya partisipasi masyarakat dalam mengkritik pegawai yang ada di Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bone. Ada beberapa hal yang menyebabkan kurangnya minimnya partisipasi masyarakat antara lain; penempatan lokasi kotak kritik dan saran yang sangat jelas sehingga masyarakat akan malu atau tidak enak memeberikan kritikan, kelengkapan yang mendukung partisipasi masyarakat tidak ada karena cuma ada kotak tanpa ada form yang disediakan untuk para masyarakat. Selain itu saluran penyampain kritik dan saran yang masih manual, juga menjadi hal yang membuat kurangnya kritik atau saran bagi Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bone misalkan kritik dan saran dikirim ke kontak Dinas Pendidikan yang melayani keluhan.

Rangkaian analisis kualitatif yang dilakukan terhadap dimensi *responsiviness*

dapat dijelaskan sebagai berikut; hasil kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bone pada dimensi *responsiveness* baik. Dinas Pendidikan dalam dimensi ini adalah respon pegawai terhadap masyarakat di Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bone pegawai menyapa setiap masyarakat dan pegawai Kantor Dinas Pendidikan sangat cepat, tepat dan dan cermat seperti tidak adanya penumpukan antrian masyarakat yang meminta pegawai. Tapi pada respon keluhan masyarakat terhadap pegawai Kantor Dinas Pendidikan ini kurang karena kurang adanya partisipasi masyarakat dalam mengisi kotak yang disediakan oleh pihak Dinas Pendidikan.

Pada dimensi *responsiveness* ini sebuah pelayanan sesuai yang diharapkan masyarakat dan selalu meningkat dalam waktu ke waktu. Selain itu ada partisipasi ide dari masyarakat dalam memberikan masukan pada Dinas Pendidikan guna menciptakan pegawai yang sesuai dengan keinginan dari pada masyarakat. Hasil yang baik pada dimensi ini ditunjukkan oleh Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bone. Hal itu terjadi karena sikap dari pelayan yang berada didepan yang berhadapan langsung dengan para masyarakat. Sikap yang kesigapan dan ketulusan dalam menjawab pertanyaan atau permintaan masyarakat. Selain itu jawaban dari pegawai melalui telepon pada para masyarakat yang jelas memberikan hal lebih pada para masyarakat yang berhalangan datang ke Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bone. Dan semua itu tidak cukup tanpa ada dukungan ruang pegawai yang nyaman, bersih dan rapi akan membuat masyarakat lebih toleran terhadap waktu dan lebih sabar menunggu waktu untuk dilayani.

d. Dimensi *Assurance*(Jaminan)

Dimensi keyakinan (*assurance*) merupakan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan. Untuk mengukur dimensi keyakinan (*assurance*), dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bone dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

- a. Pegawai memberikan jaminan tepat waktu dalam pegawai Untuk pelayanan tepat waktu.

Pengurusan berkas yang dilakukan oleh masyarakat tentunya jauh hari sebelumnya misalkan yang mendaftar TNI/Polri yang membutuhkan pengesahan Ijazah dari Dinas Pendidikan sehingga pengurusan mereka dapat terselesaikan dengan cepat atau jauh hari sebelum mereka mengumpulkan berkas syarat pendaftaran masuk.

Dalam wawancara pada Bapak Justan Sub Bagian Umum beliau menjelaskan

“untuk penyelesaian urusan masyarakat atau alumni selalu saja tepat waktu walaupun ada beberapa kadang tidak membawa Ijazah asli sehingga harus kembali pulang. Pengurusan berkas para calon Pelamar kerja sering kali bertumpuk namun dapat diselesaikan secara cepat”. (Selasa, 19 Juli 2019)

Ketepatan pegawai dalam bekerja memang sangat diharapkan walupun sering ada kendala berkas yang kurang lengkap sehingga mengharuskan lagi para pelamar kembali mengambil berkas yang kurang. Selain berkas yang disahkan itupun tidak mesti orangnya yang langsung membawa ke Dinas tapi bisa diwakili yang jelas harus membawa berkas aslinya.

Sebelum pelayanan, pegawai sudah jauh hari sebelumnya memberikan informasi agar masyarakat atau pihak yang akan mengurus jauh hari sebelumnya mengurus atau menyelesaikan berkas mereka agar tidak terjadi tumpukan berkas atau antrian yang panjang. Bapak Budiman Kepala Bidang TK/SD/MI menambahkan bahwa

“Pengurusan berkas mudah dan cepat walupun seringkali ada keterlambatan semua diinformasikan lewat Telpon, SMS atau WA untuk pihak sekolah”
(Kamis, 18 Juli 2019)

b. Pegawai memberikan jaminan kepastian tanpa biaya

Pelayanan yang diberikan oleh pegawai sekarang semua gratis tanpa dipungut biaya sepersenpun. Jaminan kepastian pelayanan tanpa biaya terlihat tidak ada transaksi uang yang terjadi saat pelayanan.

Diungkapkan oleh Ibu Hj. A. Syamsidar Selaku Plt Kepala Dinas Pendidikan Kabupaten Bone

“Pelayanan cepat tanpa biaya sudah diterapkan sejak lama, pegawai tidak boleh menerima uang dari yang dilayani baik berupa uang maupun barang. Pegawai yang ketahuan akan diberikan teguran tapi sampai sekarang kami belum pernah menemukan masalah tersebut”. (Senin, 15 Juli 2019)

Selain itu Kantor Dinas Pendidikan juga memberi jaminan pada masyarakat yang dilayani tidak boleh memberikan imbalan kepada pegawai karena pegawai telah menyelesaikan urusannya dan itu sudah menjadi tugas mereka.

Hal ini ditambahkan pula oleh Sekretaris Dinas Pendidikan Bapak Nursalam diruangannya

“Pemberian imbalan berupa uang dan barang dari masyarakat tidak pernah

kami temukan terjadi pada Kantor Dinas Pendidikan” (Selasa, 9 Juli 2019)

Adapun berkas yang telah selesai langsung diberikan kepada pemiliknya di kantor tersebut bukan diluar kantor. Hal ini semakin memperjelas bahwa permasalahan pemberian atau pelayanan diluar kantor tidak ditemukan.

Assurance merupakan kemampuan aparatur dalam memberikan jaminan, jaminan dari segi ketepatan waktu, biaya, legalitas, serta kepastian biaya dalam proses pelayanan publik di Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bone. Dimensi *assurance* ini ditentukan oleh indikator-indikator; yaitu jaminan tepat waktu, jaminan biaya, jaminan legalitas, dan jaminan kepastian pelayanan tanpa biaya dalam pelayanan di Kantor Dinas Pendidikan.

Assurance dalam sistem pelayanan publik di Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bone itu terlihat dari jam buka pegawai yang terpampang di Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bone. Jam pegawai ini menunjukkan bagaimana kepastian yang diberikan pada para masyarakat di Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bone guna meminta pelayanan. Selain itu jaminan pelayanan tanpa biaya pegawai yang ada dalam setiap masyarakat itu harus dipatuhi dalam pelayanan yang ada di Kantor Dinas Pendidikan.

Dalam memberikan kepastian *assurance* pegawai Kantor Dinas Pendidikan juga memberikan jaminan pada setiap masyarakat yang meminta pelayanan. Rangkaian analisis pada indikator *assurance* (Jaminan) dapat dijelaskan sebagai berikut; kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bone sangat bagus. Indikator-indikator dalam dimensi ini yang ada dalam penelitian ini semua hasilnya bersifat Dinas Pendidikan dan baik untuk para masyarakat.

Dimana pihak Kantor Dinas Pendidikan memberikan jaminan yang pasti kepada para masyarakat yang menggunakan jasa pegawai di Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bone.

Pada dimensi *assurance* pada penelitian ini menunjukkan hasil yang baik. Dimensi *assurance* itu berisi antara lain memberikan keyakinan dan membangun rasa percaya dalam diri masyarakat untuk merasa tidak enak datang pada Kantor Dinas Pendidikan. Hal yang menyebabkan baiknya dimensi ini antara lain adalah. Pertama, pegawai yang kompetitif. Pegawai yang melayani dengan ramah dan dapat menciptakan kesan pertama yang baik bagi para masyarakat. Menciptakan kesan pertama yang baik itu dapat membangun rasa kepercayaan antar masyarakat dengan Kantor Dinas Pendidikan, sehingga hal itu menjadi hal penting dalam sebuah pegawai. Kedua, kredibilitas dalam setiap pegawai. Dalam setiap pelayanan di Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bone itu tidak ada biaya yang dikeluarkan sepeserpun oleh masyarakat atau pihak sekolah. Dan yang terakhir adalah keamanan dalam pelayanan Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bone mampu memberikan keamanan dalam setiap pelayanannya misalkan tidak ada berkas yang hilang atau tercecer setiap dalam pengurusan. Pihak Dinas Pendidikan akan mencatat registrasi, mengecek ulang berkas yang ada lalu memberikan.

4. Dimensi *Emphaty*(Empati)

Perhatian (*Emphaty*) yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi masyarakat. Untuk mengukur dimensi ini, dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bone dapat diukur

melalui indikator sebagai berikut:

1. Mendahulukan kepentingan masyarakat atau pihak sekolah

Masyarakat dalam pelayanan di Kantor Dinas Pendidikan adalah bisa dijadikan raja karena urusan mereka diselesaikan sesegera mungkin. Setiap yang diinginkan oleh masyarakat haruslah mendapat prioritas utama dan harus sesuai dengan keinginan dari pada masyarakat tersebut. Bapak Nursalam Sekretaris Dinas menegemukakan bahwa

“Pelayanan harus sopan dan selalu menyapa dengan sopan serta harus mengutamakan pelayanan tidak boleh mengurus urusan pribadi jika sudah masuk dalam kantor. Pegawai harus mengerjakan secepat mungkin urusan mereka utamanya yang diluar kota atau lebih duluan.” (Selasa, 9 Juli 2019)

Hal yang sama juga diungkapkan oleh Bu Nurmi

“Yang saya rasa pelayan itu selalu mendahulukan masyarakat atau pihak sekolah. Dimana setiap masyarakat atau pihak sekolah/ masyarakat yang ke depan langsung di layani. Waktu yang digunakanpun tergantung dari berkas yang masuk karena saya sudah beberapa kali mengurus”. (Kamis, 18 Juli 2019)

Dari data observasi yang menunjukkan sikap pegawai Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bone yang memberi salam, sopan dan memberikan pelayanan secara cepat dan tepat menjadikan hal penting dari sistem pegawai yang berorientasi pada masyarakatnya. Hal itu sejalan dengan sistem pelayanan cepat yang diterapkan dalam pegawai di Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bone.

2. Pegawai melayani dengan sikap ramah dan sikap sopan santun

Pegawai-pegawai yang ada di Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bone selalu melayani dengan ramah dan sopan dimana seperti yang diarahkan oleh

kepala dinas pendidikan.

Hasil wawancara dengan Saudara Jumadi Operator SMPN 2 Jaling pun mengemukakan hal-hal yang baik, yakni

“pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pendidikan sangat ramah dan sopan hal ini terbukti dengan pelayanan yang langsung saya terima dan sudah ada bagian-bagiannya. Untuk saya pribadi sudah tahu dan langsung konsultasi masalah dapodik jadi tidak perlu antri dengan yang beda urusan” (Senin, 1 Juli 2019)

Hal yang hampir sama diungkapkan Ibu Masry beliau mengungkapkan

“menurut saya sikap dari pegawai sikapnya ramah dan sopan. Setiap saya mau minta bantuan pegawainya saya ditanya (ada yang masih bisa di bantu bu?) terus juga suaranya lembut” (Rabu, 10 Juli 2019)

Selain itu observasi menunjukkan para pegawai di Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bone menerima surat/paket/ dokumen dari masyarakat dengan kedua telapak tangan atau tangan kanan. Hal ini menjadi poin penting dalam memberi pegawai secara sopan dan ramah.

3. Pegawai melayani dengan tidak diskriminatif (membeda- bedakan)

Sistem pelayanan yang dilakukan oleh pegawai di Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bone yang belum menggunakan sistem nomor pada setiap para masyarakat yang meminta pegawai, memberikan celah bagi para pegawai dan masyarakat yang kurang sabar untuk antri untuk segera mendapat pegawai dan meminta pegawai pada pelayanan yang dekat dengan si masyarakat tersebut.

Walaupun tanpa nomor tapi berkas yang masuk sesuai dengan tumpukan antrian. Selain itu kenalan hanya bisa memasukkan berkas tapi berkas yang masuk tetap didahulukan.

4. Pegawai melayani dan menghargai setiap masyarakat.

Pelayanan publik yang ada di Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bone itu selalu melayani dan menghargai setiap masyarakat yang meminta dalam penyelesaian urusan mereka. Ini terlihat dari pemberian pelayanan yang cepat dan tepat, selain itu setiap masyarakat yang datang pasti akan dapat pegawai.

Berdasarkan observasi menunjukkan bagaimana setiap masyarakat mesti akan mendapatkan pelayanan dari para pegawai. Ketika hal ini ditanyakan kepada Bu Nurmi beliau menjawab

”Kalau menurut saya pegawai di sini memang ramah dan sopan. Dimana pegawai dalam melakukan pelayanan ramah dan sopan. Jika ada yang tidak bisa diselesaikan sesegera mungkin maka langsung diinformasikan apa menunggu atau besok diambil” (Kamis 18 Juli 2019)

Hasil observasi peneliti pun melihat pelayanan yang diberikan oleh pegawai baik dalam bertutur kata dan sesegera memberikan informasi apa itu berkas bisa selesai itu hari atau menunggu waktu beberapa lama.

Empathy yaitu perhatian yang diberikan kepada masyarakat pelayanan publik di Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bone. Kesiapan mendahulukan kepentingan masyarakat atau pihak sekolah pegawai di Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bone, sikap ramah, sopan, santun, tidak diskriminatif, dan sangat menghargai setiap masyarakat atau pihak sekolah di Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bone. Dimensi *emphaty* ditentukan oleh indikator-indikator: mendahulukan kepentingan masyarakat, sikap pegawai yang ramah, sopan, santun dan tidak diskriminatif (membeda-bedakan).

Pelayanan Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bone melihat masyarakat

sebagai seorang yang harus dilayani sesegera mungkin yang mendukung dengan keberadaan Kantor Dinas Pendidikan dan harus mendapat pelayanan yang memuaskan. Hal ini terlihat dari prioritas pegawai yang diberikan pada setiap masyarakat. Sikap pelayanan pegawai yang ada didepan bagian masing-masing Kantor Dinas Pendidikan juga baik. Dimana setiap para pegawai memberi sapaan pada setiap para masyarakat dan menerima para masyarakat dengan baik.

Namun ada kekurangan dalam sistem pegawai yang ada di Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bone sehingga menyebabkan ada ada berkas yang langsung ketangan pegawai yang karena kedekatan. Hal itu terjadi disebabkan oleh beberapa hal antarlain; masyarakat yang mengenal pegawai yang ada di saat kerja, sehingga masyarakat langsung menuju orang yang dikenal tersebut untuk meminta pegawai tanpa menghiraukan masyarakat yang sudah antri sebelum dia. Selain itu belum adanya sistem nomor antrian bagi para masyarakat di Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bone juga bisa menjadikan celah untuk adanya diskriminasi dalam pegawai.

Rangkaian analisis kualitatif pada dimensi *emphaty* dapat dijelaskan sebagai berikut; melihat sisi sifat dari para pemberi pelayanan yang ada di Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bone. Pada indikator yang ada di dimensi ini semuanya baik, tapi ada satu hal yang harus digaris bawahi dalam dimensi ini. Dimana pegawai masih belum bisa menghilangkan sifat patron/kekeluargaan atau kedekatan, orang dekat dan orang yang dikenal. Dan itu yang menjadikan pendahuluan pegawai terhadap orang-orang tersebut.

Pada dimensi *Emphaty* ini memang baik, tapi ada beberapa hal yang perlu

digaris bawahi karena adanya diskriminasi dalam pegawai di Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bone. Dimensi ini memang peluang besar untuk memberikan pegawai yang bersifat kejutan. Dimana satu sisi bisa berdampak baik bagi pegawai, sedangkan disisi lain menciptakan hal negatif. Seperti jika seorang pegawai melayani seorang masyarakat yang dekat dengan pemberi layanan. Hal itu akan menciptakan atau bisa menimbulkan pandangan negatif bagi para masyarakat yang lain, karena keakraban yang tidak mereka rasakan.

Dari keseluruhan pembahasan mengenai dimensi-dimensi kualitas pelayanan menunjukkan hal yang baik. Dimana hampir dari semua dimensi ini di jalankan dengan professional dan kompeten oleh pihak Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bone.

2. Faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan publik

Hambatan pelayanan dalam upaya menjaga kualitas pelayanan pada masyarakat di Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bone.

a. Lahan Kantor Dinas Pendidikan

Menurut Bapak Justan Bagian Umum yang mengurus bagian pelayanan mengatakan bahwa

“Pelayanan untuk masyarakat saat ini yaitu tempat yang tidak terlalu luas sehingga masyarakat atau pihak yang mengurus biasanya sampai luar untuk menunggu.” (Jumat, 19 Juli 2019)

Namun pegawai tetap harus bekerja dan mengutamakan pelayanan adil dan cepat. Perluasan kantor sudah tidak bisa lagi dilakukan karena bagian depan jalan raya yang hari-hari tertentu macet. Sebelah Kantor Dinas Pendidikan dekat pertokoan, warung dan hotel sehingga perluasan tidak mungkin lagi dilakukan.

Disisi lain Kantor Dinas Pendidikan tidak bisa berpindah tempat karena Kantor ini sangat strategis dapat dijangkau oleh semua masyarakat.

Selain itu diungkapkan pula oleh Bapak Nursalam Sekretaris Dinas Pendidikan bahwa

“Luas Kantor sebenarnya tidak masalah dalam pelayanan, cuman pada hari tertentu sehingga orang harus sampai luar untuk duduk menunggu. Perluasan lahan kantorpun susah karena lahan parkir harus luas. Lahan parkir yang adapun tidak termasuk luas karena jika ada beberapa kepala sekolah yang menggunakan mobil maka lahan parkirpun penuh sampai depan pertokoan orang lain atau bahkan masuk di wilayah hotel. (Selasa, 9 Juli 2019)

Tempat parkir masyarakat bagi pengguna kendaraan roda dua tidak ada masalah, berbeda dengan yang menggunakan mobil. Sehingga para pegawai dinas pun biasanya menggunakan motor ke kantor.

b. Penguasaan Komputer bagi PNS

Selain itu seharusnya pegawai negeri sipil harus menguasai juga komputer bukan pekerjaan saja dibebankan pada honorer yang ada di setiap bidang. Diungkapkan oleh Bapak Suradi selaku sebagai Seksi Data dan Informasi

“seharusnya PNS yang ada harus menguasai komputer dengan ikut kursus atau pelatihan komputer yang ada di Bone agar dapat menunjang pekerjaan mereka sehingga beban kerja bukan hanya pada honorer” (Senin, 8 Juli 2019)

Kualitas pelayanan secara umum harus memenuhi harapan-harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka. Namun, demikian meskipun definisi ini berorientasi pada masyarakat atau pihak sekolah, tidak berarti bahwa dalam menentukan kualitas pelayanan penyedia jasa pelayanan harus menuruti semua keinginan masyarakat atau pihak sekolah. Kualitas pelayanan dapat

diketahui dengan cara membandingkan persepsi masyarakat atau pihak sekolah atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan. Pelayanan yang berkualitas dapat dinilai dari dimensi-dimensi Pelayanan sebagai berikut :

Dimensi *Tangibel* (Bukti Fisik). Dimensi ini merupakan kemampuan suatu pegawai dalam menunjukkan eksistensinya pada masyarakat. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik kantor dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa yang meliputi fasilitas fisik tempat pelayanan tersebut, teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan) serta penampilan pegawai dalam melayani masyarakat atau pihak sekolah. Secara singkat dapat diartikan sebagai penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan pegawai.

Pada penelitian ini, dimensi *tangibel* ditentukan oleh indikator-indikator yaitu penampilan pegawai saat melaksanakan tugas pelayanan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

Pelayanan publik di Dinas Pendidikan Kabupaten Bone sudah menerapkan dimensi *Tangibel* beserta indikatornya. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain penampilan pegawai saat melaksanakan tugas pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

Namun pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat seperti kenyamanan tempat dalam melakukan pelayanan contohnya tidak adanya pendingin ruangan atau AC yang ketika siang hari serta ruangan penuh dengan masyarakat atau pihak sekolah yang mengantri maka suasana akan menjadi panas.

Kenyamanan tempat pelayanan sangat mempengaruhi proses pelayanan. Pegawai harus lebih memperhatikan kenyamanan untuk pegawai karena jika masyarakat atau pihak sekolah sudah merasa nyaman dengan yang sudah disediakan maka akan berpengaruh baik bagi pegawai, tetapi sebaliknya jika masyarakat atau pihak sekolah masih merasa belum nyaman maka akan berpengaruh buruk bagi pegawai.

Dimensi yang kedua adalah dimensi *Reliability* (Kehandalan). Dimensi ini merupakan kemampuan pegawai untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya. Kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan sangat membantu masyarakat dalam menerima pelayanan dengan cepat dan mudah. Kehandalan dapat dilihat dari kecermatan dalam melayani, kemampuan dan keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Kehandalan merupakan kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Pada penelitian ini, dimensi *reability* ditentukan oleh indikator-indikator yaitu kecermatan pegawai dalam melayani masyarakat atau pihak sekolah, kecamatan memiliki standar yang jelas atau tidak, kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, keahlian pegawai dalam proses pelayanan.

Pelayanan publik di Dinas Pendidikan Kabupaten Bone sudah menerapkan dimensi *reliability*. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain kecermatan pegawai dalam melayani masyarakat atau pihak sekolah, Dinas memiliki standar yang jelas atau tidak, kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Namun pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat seperti keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan karena pegawai honorer yang lagi keluar atau tidak masuk maka Pegawai Negeri yang kurang menguasai Teknologi informasi dan komunikasi lambat dalam pelayanan.

Dalam pelaksanaan pelayanan, masyarakat yang akan menilai bagaimana kinerja dan kemampuan pegawai dalam melaksanakan proses pelayanan. Keahlian pegawai di Kantor Dinas Pendidikan sangat diperlukan karena keahlian pegawai ini yang akan menjadi penentu keberhasilan pelayanan. Kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu di Kantor Dinas Pendidikan masih belum semuanya menguasai ditunjukkan dengan sedikitnya tenaga ahli yang mampu menggunakan alat bantu pelayanan seperti komputer dan perangkatnya.

Kemampuan dan sumber daya pegawai di Kantor Dinas Pendidikan masih sangat terbatas, selain itu ketiadaan pegawai honorer dalam pelaksanaan pelayanan menghambat kinerja pelayanan. Permasalahan tersebut tentunya harus menjadi perhatian pegawai dalam mengoptimalkan kinerja pegawai, karena *standard operating procedure* tidak akan berjalan sesuai dengan tujuan apabila tidak diimbangi dengan kehandalan atau kemampuan pegawai yang baik dalam

melayani masyarakat.

Selanjutnya dimensi yang ketiga adalah Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan). Dimensi ini merupakan kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat atau pihak sekolah, dengan penyampaian informasi yang berkaitan dengan keperluan pelayanan dengan jelas. Membiarkan masyarakat menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemauan untuk membantu masyarakat atau pihak sekolah dengan baik dan cepat.

Pelayanan publik di Dinas Pendidikan Kabupaten Bone sudah menerapkan dimensi *Responsiviness* beserta indikatornya. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain merespon setiap masyarakat atau pihak sekolah yang ingin mendapatkan pelayanan, pegawai melakukan pelayanan dengan cepat, pegawai melakukan pelayanan dengan tepat, pegawai memberikan pelayanan dengan cermat, pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, dan semua keluhan masyarakat atau pihak sekolah direspon oleh pegawai.

Daya tanggap adalah kesediaan pegawai pelayanan untuk membantu masyarakat atau pihak sekolah dan menyelenggarakan pelayanan secara tepat waktu. Daya tanggap berkaitan dengan ketanggapan pegawai yang akan meningkatkan kenyamanan masyarakat atau pihak sekolah, ini sebagai salah satu pendorong keberhasilan pelayanan, daya tanggap pelaksanaan pelayanan akan mempengaruhi hasil kinerja sebab jika pelaksanaan pelayanan didasari oleh sikap,

keinginan dan komitmen untuk melaksanakan pelayanan dengan baik, maka akan tercipta peningkatan kualitas pelayanan yang semakin baik.

Selanjutnya dimensi yang keempat adalah Dimensi *Assurance* (Jaminan). Dimensi ini merupakan jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai pelayanan untuk menumbuhkan rasa percaya masyarakat atau pihak sekolah kepada pegawai. Terdiri dari komponen komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun. Secara singkat dapat diartikan sebagai pengetahuan dan keramahan pegawai dan kemampuan pegawai untuk dapat dipercaya dan diyakini.

Pelayanan publik di Dinas Pendidikan Kabupaten Bone sudah menerapkan dimensi *Assurance* beserta indikatornya. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain pegawai memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, pegawai memberikan jaminan tanpa biaya dalam pelayanan (gratis), pegawai memberikan jaminan kepastian tanpa memungut biaya dalam pelayanan.

Jaminan yang diberikan pegawai berkaitan dengan kemampuan pegawai yang memberikan rasa kepercayaan yang tinggi kepada masyarakat atau pihak sekolah, sifat dipercaya yang dimiliki para pegawai. Jika masyarakat atau pihak sekolah sudah diberikan jaminan terkait pelayanan, maka akan menumbuhkan kepercayaan masyarakat atau pihak sekolah pegawai.

Dimensi yang terakhir yaitu Dimensi *Empathy* (Empati). Dimensi ini memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada masyarakat atau pihak sekolah dengan berupaya memahami

keinginan masyarakat atau pihak sekolah dimana pegawai diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang masyarakat atau pihak sekolah, memahami kebutuhan masyarakat atau pihak sekolah secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Secara singkat dapat diartikan sebagai usaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan masyarakat atau pihak sekolah secara individual.

Pelayanan publik di Dinas Pendidikan Kabupaten Bone sudah menerapkan dimensi *Empathy* beserta indikatornya. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain mendahulukan kepentingan masyarakat atau pihak sekolah, pegawai melayani dengan sopan santun, pegawai melayani dengan tidak diskriminatif, dan pegawai melayani serta menghargai setiap masyarakat atau pihak sekolah. Namun pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat seperti pegawai pelayanan belum melayani dengan sikap ramah.

Masih ada beberapa masyarakat atau pihak sekolah yang belum memberikan senyuman dan sapaan kepada masyarakat atau pihak sekolah yang akan melakukan proses pelayanan. Masih dirasakan oleh masyarakat atau pihak sekolah yang mendapatkan ketidakramahan pegawai. Masyarakat tidak akan merasa puas jika pegawai tidak memberikan keramahan kepada masyarakat atau pihak sekolah yang akan melakukan proses pelayanan.

Salah satu faktor utama kesuksesan dalam pelayanan adalah keramahan kepada masyarakat atau pihak sekolah yang salah satu contohnya dengan tersenyum dan menyapa, dengan senyuman dan sapaan maka masyarakat atau

pihak sekolah akan merasa bahwa dirinya telah diperhatikan dan dari situ muncul dari dalam hati masyarakat atau pihak sekolah bahwa masyarakat atau pihak sekolah akan merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai. Keramahan memang bukan aset, tetapi keramahan adalah kunci sukses untuk pegawai menjalin hubungan yang baik dengan masyarakat atau pihak sekolah.

Selain sumber daya pegawai faktor penghambat lain adalah sarana dan prasarana seperti ketidakadaan *filing cabinet* sebagai tempat untuk penyimpanan arsip yang menyebabkan penyimpanan dokumen tidak tertata dengan sebagai mana mestinya yang pada akhirnya menyebabkan pegawai mengalami kesulitan dalam menemukan arsip yang dibutuhkan serta mengganggu kerapian ruang pelayanan. Ketidakrapian ini menyebabkan ketidaknyamanan masyarakat atau pihak sekolah ketika melakukan proses pelayanan.

3. Faktor pendukung dalam pelaksanaan pelayanan publik

Pelayan umum kepada masyarakat akan dapat berjalan sebagaimana yang diharapkan, apabila faktor-faktor pendukungnya cukup memadai serata dapat difungsikan secara berhasil guna dan berdaya guna. Pada proses pelayanan terdapat faktor penting dan setiap faktor mempunyai peranan yang berbeda-beda tetapi saling berpengaruh dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan yang baik. H.A.S Moenir (2002:88) berpendapat ada beberapa faktor pendukung pelayanan, antara lain:

a. Faktor kesadaran

Faktor kesadaran ini mengarah pada keadaan jiwa seseorang yang merupakan titik temu dari beberapa pertimbangan sehingga diperoleh suatu

keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan jiwa. Dengan adanya kesadaran akan membawa seseorang kepada kesungguhan dalam melaksanakan pekerjaan.

Wawancara dengan Pak Justam, S.Pd selaku Kasubag Umum dan kepegawaian Mengatakan

“ bahwa Kualitas pelayanan tumbuh dari jiwa yang tercerahkan, yang sepenuhnya memahami bahwa tujuan pelayanan adalah memberikan sikap baik dan bantuan dengan rendah hati kepada orang yang sedang dilayani. Setiap pegawai dalam sebuah instansi harus lebih siap dan bersedia memberikan perhatian penuh kepada apa yang dikerjakan, dalam satu hubungan pelayanan dengan setiap orang, baik di internal maupun eksternal”.

Pentingnya empati dalam pelayanan publik. Ketika Anda memiliki empati, Anda bisa mencegah masalah yang disebabkan oleh ketidaktahuan Anda tentang kebutuhan orang lain. Empati dalam pelayanan publik mampu menemukan solusi yang tepat pada waktu yang tepat. Empati menjadikan Anda lebih peduli untuk memberikan pelayanan berkualitas kepada semua pelanggan.

Setiap orang di tempat kerja perlu menyadari bahwa instansi atau perusahaan bukan hanya lingkungan untuk berkarya. Instansi atau perusahaan Anda bukanlah sesuatu di luar diri Anda. Anda lah energi dan kekuatan yang membuat perusahaan atau instansi Anda tumbuh dan berfungsi. Tingkatkan kesadaran dan tanggung jawab untuk menjadi kekuatan positif bagi pelayanan sempurna di tempat kerja Anda. Lihatlah di sekeliling Anda dengan pikiran yang ingin memberikan perhatian penuh untuk pelayanan terbaik, dan rasakan Anda sebagai energi positif yang fokus dalam memberikan pelayanan sempurna.

b. Faktor aturan

Aturan sebagai perangkat penting dalam segala tindakan pekerjaan seseorang. Oleh karena itu, setiap aturan secara langsung atau tidak langsung akan berpengaruh. Dengan adanya aturan ini seseorang akan mempunyai pertimbangan dalam menentukan langkahnya. Pertimbangan pertama manusia sebagai subjek aturan ditunjukkan oleh hal-hal penting :1) Kewenangan, 2) Pengetahuan dan pengalaman, 3) Kemampuan bahasa, 4) Pemahaman pelaksanaan. Disiplin dalam melaksanakan diantaranya disiplin waktu dan disiplin kerja.

Wawancara dengan Bapak Drs. Nursalim, M.Pd Selaku Sekretaris Dinas Pendidikan Mengatakan bahwa

“Standar pelayanan yang termuat dalam aturan adalah 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 teratur”.

Komponen standar pelayanan publik ini didesain untuk memberikan akses informasi seluas-luasnya kepada publik sehingga masyarakat dimudahkan menjangkau pelayanan dasar yang mengarah kepada kesejahteraan masyarakat. Di samping itu, dengan terpenuhinya standar pelayanan tersebut, dapat meminimalisir tindakan-tindakan maladminsitrasi seperti pungutan liar, penyimpangan prosedur, penudaan berlarut dan sebagainya yang merupakan celah terjadinya tindakan korupsi. Adanya standar pelayanan publik memberikan keterbukaan akses informasi kepada masyarakat sehingga dalam sebuah pelayanan baik persyaratan, prosedur, biaya dan jangka waktu dapat diukur dan diketahui masyarakat tanpa mengalami kebingungan serta menuntut pengawasan

masyarakat dalam penyelenggaraannya. Dengan terpenuhinya standar pelayanan publik tersebut, harapannya hanyalah mewujudkan Indonesia menjadi *welfare state* yang dapat memenuhi kebutuhan dasar sebagai bentuk mekanisme pemerataan terhadap ketimpangan yang ada.

c. Faktor organisasi

Organisasi pelayanan pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya, tetapi ada perbedaan sedikit dalam penerapannya, karena sasaran pelayanan ditujukan secara khusus kepada manusia yang mempunyai watak dan kehendak multi kompleks. Organisasi pelayanan yang dimaksud di sini adalah mengorganisir fungsi pelayanan baik dalam bentuk struktur maupun mekanismenya yang akan berperan dalam kualitas dan kelancaran pelayanan. Organisasi adalah mekanisme maka perlu adanya sarana pendukung untuk memperlancar mekanisme itu.

Wawancara Dengan Bapak Suradi Selaku Kepala Seksi Bagian Peralatan

“ Faktor organisasi tidak hanya terdiri dari susunan organisasi tetapi lebih banyak pada pengaturan mekanisme kerja. Sehingga dalam organisasi perlu adanya sarana pendukung yaitu sistem, prosedur, dan metode untuk memperlancar mekanisme kerja”

Prosedur bisa diterjemahkan sebagai tata cara yang berlaku dalam organisasi. Kedudukannya demikian penting sebab sah atau tidaknya perbuatan orang dalam organisasi ditentukan oleh tingkah lakunya berdasar prosedur. Prosedur bersifat mengatur perbuatan baik ke dalam (intern) maupun ke luar (ekstern), maka harus diketahui dan dipahami oleh orang yang berkepentingan, baik pegawai maupun pihak-pihak di luar organisasi.

d. Faktor sarana pelayanan

Faktor sarana yang dimaksud yaitu segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat pendukung utama dalam mempercepat pelaksanaan penyelesaian pekerjaan. Adapun fungsi sarana pelayanan, antara lain :1)Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu, 2)Meningkatkan produktivitas baik barang atau jasa Ketetapan susunan yang baik dan terjamin, 4) Menimbulkan rasa nyaman bagi orang yang berkepentingan. 5) Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional. Keenam faktor tersebut mempunyai peranan yang berbeda tetapi saling mempengaruhi dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara optimal, baik berupa pelayanan verbal, pelayanan tulisan atau pelayanan dalam bentuk gerakan/tindakan dengan atau tanpa tulisan. Wolkins dalam Fandy Tjiptono (2005:75) mengemukakan enam faktor dalam melaksanakan penyempurnaan kualitas secara berkesimbangan. Keenam faktor tersebut meliputi: “kepemimpinan, pendidikan, perencanaan, review, komunikasi serta penghargaan dan pengakuan”. Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan publik harus memperhatikan aspek pendukung agar pelayanan dapat berjalan dengan baik. Faktor yang harus diperhatikan meliputi : faktor kesadaran baik dari petugas pelayanan maupun dari masyarakat; faktor aturan yang telah di tentukan oleh instansi pemberi layanan; faktor organisasi yang baik; faktor imbalan atau gaji; faktor kemampuan dalam bekerja; faktor sarana dan prasarana; komunikasi dan pendidikan

Wawancara Dengan Bapak Suradi Selaku Kepala Seksi Bagian Peralatan

“ Bahwa mengemukakan bahwa sarana adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga dalam rangka kepentingan yang sedang berhubungan dengan organisasi berfungsi untuk mewujudkan tujuan yang hendak dicapai.

Tidak dapat dipungkiri bahwa dalam proses pelayanan dalam pendidikan harus didukung dengan sarana dan prasarana yang menjadi standar pelayanan atau instansi pendidikan yang terkait. Sarana dan prasarana sangat mempengaruhi kualitas pelayanan. Misalnya saja sekolah yang berada di kota yang sudah memiliki fasilitas laboratorium komputer, maka anak didiknya secara langsung dapat belajar komputer sedangkan sekolah yang berada di desa tidak memiliki fasilitas itu dan tidak tahu bagaimana cara menggunakan komputer kecuali mereka mengambil kursus di luar sekolah.

Pengelolaan itu dimaksudkan agar dalam menggunakan sarana dan prasarana di sekolah bisa berjalan dengan efektif dan efisien. Pengelolaan sarana dan prasarana merupakan kegiatan yang amat penting di sekolah, karena keberadaannya akan sangat mendukung terhadap suksesnya proses pembelajaran di sekolah. Dalam mengelola sarana dan prasarana di sekolah dibutuhkan suatu proses sebagaimana terdapat dalam manajemen yang ada pada umumnya, yaitu mulai dari perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, pemeliharaan dan pengawasan. Apa yang dibutuhkan oleh sekolah perlu direncanakan dengan cermat berkaitan dengan sarana dan prasarana yang mendukung semua proses pembelajaran.

C. Pembahasan hasil penelitian

1. Faktor Penghambat Pelayanan Publik

Pelayanan publik telah menjadi isu kebijakan yang strategis, karena penyelenggaraan pelayanan publik selama ini belum memiliki dampak yang luas terhadap perubahan aspek-aspek kehidupan masyarakat. Karena sebelumera reformasi, birokrasi pemerintah sangat mendominasi penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik. Pemerintah lebih dominan bertindak sebagai aktor dalam penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga keterlibatan warga negara dalam pemerintahan sangatterbatas.

Kondisi sekarang yang didapat di daerah menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparat yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa, seperti prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian dalam jangka waktu penyelesaian, biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang kurang transparan, sikap petugas yang kurang responsif dan lain-lain. Sehingga menimbulkan citra buruk yang kurang baik terhadap citra pemerintah dimata masyarakatnya sendiri terutama dimata masyarakat awam yang tidak tahu menahu tentang pelayanan publik.

Dari pembahasan tentang prosedur pelayanan, dapat disimpulkan bahwa prosedur pelayanan adalah tata kerja yang menunjukkan jalan yang harus ditempuh secara ringkas tidak berbelit –belit, serta lemah dalam rangka penyelesaian suatu pekerjaan.

a. Penguasaan Komputer Bagi PNS

Teknologi informasi semakin memainkan peran yang signifikan dalam pelayanan publik saat ini. Hal ini ditandai dengan semakin mudahnya birokrasi tata persuratan, semakin mudahnya akses informasi dari satu titik ke titik lainnya. Tentu saja, teknologi informasi tidak akan sedemikian besar kontribusinya bagi perkembangan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah jika peran sumber daya manusia tidak dioptimalkan.

Penggunaan teknologi informasi tidak terlepas dari peran perangkat komputer dan teknologi komunikasi. Kedua perangkat ini dapat dikatakan sebagai jantung teknologi informasi. Sejak 1990an perangkat komputer telah mengalami perkembangan yang sangat signifikan.

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan atau pun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas, dan lainnya. Berbagai gerakan reformasi publik (public reform) yang dialami negara-negara maju pada awal tahun 1990-an banyak diilhami oleh tekanan masyarakat akan perlunya peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. **Temuan Penelitian** kendala kendala yang sering dihadapi dalam pelayanan publik di dinas pendidikan kab.Bone adalah masih banyaknya pegawai yang tidak terlalu pintar dalam menggunakan komputer hal inilah yang menghambat pelayanan.

b. Responsivitas (Ketanggapan)

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk, berkualitas atau tidak. Umumnya yang sering muncul di mata publik adalah pelayanan yang diberikan para petugas pelayanan. Petugas pelayanan merupakan ujung tombak terdepan yang berhadapan langsung dengan publik. Itu sebabnya, sebagai petugas terdepan harus memiliki profesionalisme.

Menurut Lovelock dan Wright (2005, 15) ada empat fungsi inti yang harus dipahami penyedia layanan jasa, yaitu:

1. Memahami persepsi masyarakat yang senantiasa berubah tentang nilai dan kualitas jasa atau produk;
2. Memahami kemampuan sumber daya dalam menyediakan pelayanan;
3. Memahami arah pengembangan lembaga pelayanan agar nilai dan kualitas yang diinginkan masyarakat terwujud, dan
4. Memahami fungsi lembaga pelayanan agar nilai dan kualitas jasa/produk tercapai dan kebutuhan setiap stakeholders terpenuhi.

Dimensi-dimensi kualitas pelayanan jasa menurut para ahli tidak hanya satu, ada berbagai macam, namun perlu diketahui bahwa dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik yang akan dieksplorasi yang bisa memberikan teori umum atau berlaku secara umum, setiap dimensi memberikan keunggulan komparatif sebagai penjelasan dalam konteks yang berbeda-beda. Hal ini dipertegas oleh Winardi (2000, 145) "Apabila kita ingin melaksanakan eksplorasi hingga melampaui

model sederhana yang dikemukakan maka akan kita menghadapi kenyataan bahwa tidak ada teori yang diterima secara universal dan yang mencakup segala hal. Yang ada adalah banyak teori yang mendekati persoalan pokok dari sudut macam-macam perspektif. **Temuan Pelayanan** Ketanggapan pegawai dalam melayani masyarakat masih sangat kurang sehingga tidak memuaskan masyarakat.

c. Faktor Kesadaran

. Kesadaran menunjukkan suatu keadaan pada jiwa seseorang, yaitu merupakan titik temu atau equilibrium dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati, dan keseimbangan jiwa yang bersangkutan. Moenir (2010: 88) merumuskan Kesadaran sebagai suatu proses berpikir melalui metode renungan, pertimbangan, dan perbandingan, sehingga menghasilkan keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwanya sebagai pangkal tolak untuk pembuatan dan tindakan yang akan dilakukan kemudian. Dengan pengertian tersebut maka kesadaran adalah hasil dari suatu proses yang kadang-kadang memerlukan waktu yang cukup lama dan dalam keadaan tenang tidak dalam keadaan emosi. Adanya dapat membawa seseorang pada keikhlasan dan kesungguhan dalam menjalankan atau melaksanakan suatu kehendak. Kehendak dalam lingkungan organisasi kerja tertuang dalam bentuk tugas baik tertulis maupun tidak tertulis, mengikat semua orang dalam organisasi kerja. Karena itu dengan adanya kesadaran pada pegawai atau petugas, diharapkan mereka melaksanakan tugas dengan penuh keikhlasan, kesungguhan dan disiplin. **Temuan Penelitian** faktor kesadaran pegawai sangat

diperlukan dalam hal pelayanan publik sebagaimana yang terjadi di kantor dinas pendidikan kabupaten bone bahwa masih kurang kesadaran pegawai dalam hal pelayanan.

d. Faktor Aturan

Sejak dari dalam kandungan sampai ke liang lahat seseorang tak bisa lepas dari urusan pelayanan publik. Mulai dari persoalan administrasi kependudukan, kesehatan, pendidikan, maupun urusan penghidupan lainnya. Undang-Undang Dasar 1945 telah mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negaranya.

Berbicara tentang pelayanan publik, sesuai dengan Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dinyatakan bahwa Pelayanan Publik merupakan kegiatan atau rangkaian 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 penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan pengertian tersebut, kegiatan pelayanan publik telah diatur pemenuhannya berdasarkan regulasi yang dibuat oleh pemerintah dengan tujuan utamanya untuk memenuhi kebutuhan dasar dan kesejahteraan masyarakat.

e. Faktor Sarana

Sarana pelayanan yang dimaksud adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan

orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu. Fungsi sarana pelayanan tersebut adalah sebagai berikut :

- a. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu.
- b. Meningkatkan produktivitas baik barang dan jasa.
- c. Kualitas produk yang lebih baik/terjamin.
- d. Ketepatan susunan dan stabilitas ukuran terjamin.
- e. Lebih mudah/sederhana dalam gerak para pelakunya.
- f. Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan.
- g. Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka.

Oleh karena itu, peranan dari sarana pelayanan sangatlah penting dan disamping itu juga sudah tentu peranan dari unsur manusianya sendiri juga sangat berpengaruh sehingga dari keduanya terbentuk sebuah sistem dan saling bersinergi yang mana saling terkait dengan yang lain **Temuan Penelitian** Sarana dan prasarana dikantor dinas pendidikan kabupaten bone masih sangat kurang lengkap itulah yang menjadi kendala sehingga pelayanan kurang optimal.

f. Faktor Organisasi

Organisasi pelayanan pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya, namun ada perbedaan sedikit dalam penerapannya, karena sasaran pelayanan ditujukan secara khusus kepada manusia yang mempunyai watak dan kehendak multi kompleks. Oleh karena itu, organisasi yang dimaksud disini tidak semata-mata dalam perwujudan susunan organisasi, melainkan lebih banyak pada pengaturan dan mekanisme kerjanya yang harus mampu menghasilkan pelayanan

yang memadai. **Temuan Penelitian** organisasi sangat mendukung pelayanan publik dinas pendidikan kabupaten bone sampai saat ini kelembagaan masih sangat bagus.



BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan uraian pada hasil penelitian dan pembahasan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bone dapat dinilai dari lima dimensi yaitu *Tangibel*, *Reliability*, *Responsiviness*, *Assurance*, dan *Emphaty*.
 - a. Dimensi *Tangibel* (Bukti Fisik) yang mempunyai indikator penampilan, kenyamanan, kemudahan, dan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi sudah diterapkan, namun ada indikator yang belum sepenuhnya di laksanakan yaitu mengenai kenyamanan tempat pelayanan pada hari-hari atau jam tertentu.
 - b. Dimensi *Reliability* (Kehandalan) yang mempunyai indikator kecermatan, standar pelayanan yang jelas, kemampuan, dan keahlian sudah diterapkan, namun ada indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat yaitu mengenai keahlian pegawai negeri sipil yang dalam menggunakan teknologi informasi dan komunikasi dalam pelayanan.
 - c. Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan) yang mempunyai indikator merespon, cepat, tepat, cermat, tepat waktu dan merespon keluhan masyarakat atau pihak sekolah sudah diterapkan dimensi ini sesuai dengan keinginan masyarakat terbuktikan karena tidak ada keluhan dari masyarakat atau pihak sekolah terkait indikator dalam dimensi

Responsiveness.

d. Dimensi *Assurance* (Jaminan) yang mempunyai indikator jaminan tepat waktu dan jaminan pelayanan tanpa biaya sudah diterapkan sesuai. Hal ini terbukti karena tidak ada keluhan dari masyarakat atau pihak sekolah terkait indikator dalam dimensi *Assurance*.

e. Dimensi *Emphaty* (Empati) yang mempunyai indikator mendahulukan kepentingan masyarakat atau pihak sekolah, ramah sopan santun, tidak diskriminatif, dan menghargai sudah diterapkan, namun ada indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat yaitu mengenai ketidakramahan pegawai layanan dalam melayani masyarakat atau pihak sekolah pada saat sibuknya maka konsep ramah sopan santun tidak lagi berjalan bahkan ada sebagian pegawai mengutamakan keluarga karena yang mengurus keluarga dekat.

2. Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bone adalah kurang luasnya lahan Kantor Dinas Pendidikan sehingga waktu-waktu tertentu kondisi kantor panas di ruang tunggu karena tidak ada pendingin. Lahan parkir kurang luas sehingga tidak cocok untuk pengendara roda empat. Selain itu penguasaan teknologi informasi dan komunikasi masih banyak dijalankan tenaga honorer bukan oleh PN¹S.

3. Faktor pendukungnya adalah semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, mengadakan rapat koordinasi atau semacam evaluasi setiap enam bulan kemudian memberikan penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas dan sesuai dengan hati nurani. Faktor pendukung yang lain adalah

adanya fasilitas berupa teknologi informasi dan komunikasi dan jaringan internet untuk memudahkan proses pelayanan.

B. SARAN

Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka dapat diberikan saran- saran berikut :

1. Kantor Dinas Pendidikan sebaiknya menambahkan sarana dan prasarana seperti *AC* di ruang pelayanan untuk masyarakat atau pihak sekolah. Selain itu, perlu adanya *filing cabinet* untuk menyimpan kertas-kertas yang terlihat berantakan di atas meja ruang pelayanan agar masyarakat atau pihak sekolah lebih merasa nyaman dengan penambahan sarana dan prasarana tersebut.
2. Kantor Dinas Pendidikan perlu memberikan pelatihan kepada pegawai layanan yang belum mampu untuk mengoperasikan teknologi informasi dan komunikasi yang tersedia dalam proses pelayanan.
3. Pegawai di Kantor Dinas Pendidikan sebaiknya saling mengingatkan arti pentingnya keramahan terhadap masyarakat atau pihak sekolah dalam proses pelayanan agar masyarakat atau pihak sekolah memberikan respon yang baik terhadap pegawai pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adi. 2010. ISO 9001: 2008 –Sistem Manajemen Mutu (COQ-01).<http://qims-consulting.com/?p=70>. Diakses pada tanggal 24 Juni 2019.
- Arikunto, S, 2012. *Prosedur Penelitian Suatu Tinjauan Praktek*, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.
- Badudu, J. S, Sutan Mohammad Zain, 2001. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*,:Pustaka Sinar Harapan. Jakarta.
- Barata, Atep Adya. 2004. Dasar – Dasar Pegawai Prima. Jakarta : PT Elex.*
- Batinggi, Ahmad. 2011. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka
- Besterfield, Dale H., dkk. 2003. *Total Quality Management*. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Boediono. 2003. Pegawai Prima Perpajakan. PT. Rineka Cipta: Jakarta.*
- Dendawijaya, Lukman. 2003. *Manajemen Perbankan*. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Deming, W. Edwards. 1982. *Guide to Quality Control*. Cambirdge: Massachussetts Institute Of Technology.
- Hardiansyah .2011. Kualitas Pelayanan publik. Gava Media, Yogyakarta.*
- Handyaningrat, Soewarno. 1994. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Haji Masagung. Jakarta.
- Ibrahim, 1997. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Penerbit Andi. Yogyakarta
- Ihsan, Fuad. 2005. *Dasar-Dasar Kependidikan*. Rineka Cipta. Jakarta.
- J. Supranto. 2006. “Pengukuran Tingkat kepuasan Pelanggan”. Rineka Ipta. Jakarta.
- Juran, J.M. 1989. *Juran on Quality By Design*. Free Press. New York.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia, Edisi Keempat, 2008, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.*
- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. RajaGrafindo, Jakarta.

Lembaga Administrasi Negara.2004.System Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia (SANKRI); Dalam landasan dan pedoman pokok penyelenggaraan dan pengembangan system administrasi negara

Moenir H.A.S. 2002. *Manajemen Kantor*. Yudhistira, Jakarta.

Moleong, Lexy J. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. PT. Remaja Rosdakarya.Bandung.

Nawawi, Hadari,Martini. 2006. *Instrumen Penelitian Bidang Sosial*.Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Ndraha Taliziduhu, 2005. *Teori Budaya Organisasi*, Cetakan Pertama, PT. Rineka Cipta, Jakarta.

Pamudji. 2005. *Ekologi Administrasi Negara*, Bina Aksara, Jakarta.

Pasolong, Harbani,2010. *Teori Administrasi Publik*,Alfabeta, Bandung.

Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2007. *Manajemen Pegawai*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.

Sutopo dan Sugiyanti, 1998Pegawai prima. Lembaga Administrasi RI, Jakarta.

Sampara Lukman. 2000. *Manajemen Kualitas pelayanan*, STIA LAN Press. Jakarta.

Saefullah, K. 2010. *Pengantar Manajemen*.Edisi 1. Kencana Predana Media Group. ISBN: 979-3456-75-1. Jakarta.

Sedarmayanti. 2011.*Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi danManajemen Pegawai Negeri Sipil (cetakan kelima)*. PT RefikaAditama. Bandung.

Sinambela, 2010.*Reformasi Pelayanan Publik,Teori, Kebijakan dan.Implementasi*. Bumi Aksara. Jakarta.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sutopo dan Sugiyanti, 1998. *Pegawai prima*. Lembaga Administrasi RI, Jakarta.

Tjiptono, Fandy. 2014, *PemasaranJasa –Prinsip, Penerapan,dan Penelitian*,Andi Offset, Yogyakarta.

Triguno, 1997. *Budaya Kerja Menciptakan Lingkungan Kondusif untukMeningkatkan Produktivitas Kerja*. Golden Terayon Press, Jakarta.

Peraturan-Peraturan

Depdiknas, 2003. Undang-undang RI No.20 tahun 2003.tentang sistem pendidikan nasional.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2004 tentang Komponen Standar Pegawai

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik

Keputusan Menpan No.81/1993. Pedoman Tatalaksana Pegawai Umum.

UNIVERSITAS

BOSOWA





PEMERINTAH KABUPATEN BONE
DINAS PENDIDIKAN
Jl. Dr. Wahidin Sudirohusodo No. Telp. 0481 - 21041
WATAMPONE

IZIN PENELITIAN

Nomor : 070 / 5403 / DP

Berdasarkan Surat dari **UNIVERSITAS BOSOWA PROGRAM PASCASARJANA** Nomor : 342 / B. 03 / PPs / Unibos / VI / 2018, tanggal 19 Juni 2019. Tentang Izin Penelitian dan Pengambilan data

Dengan Ini, Kepala Dinas pendidikan Kabupaten Bone Memberikan Izin Kepada :

Nama : **JUSMAN**
NIM : 4617103007
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Alamat : Desa Tellu Boccoe
Pekerjaan : Mahasiswa Universitas Program Pascasarjana Universitas Bosowa Makassar

Untuk melakukan penelitian Pada Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bone dalam rangka Penulisan Tesis dengan Judul **"KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA LINGKUP DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN BONE"**

Dengan Ketentuan Sebagai Berikut :

1. Penelitian tidak menyimpan dari maksud izin yang berlaku.
2. Mematuhi Tata Tertib dan Peraturan yang Berlaku ditempat Penyelenggaraan Kegiatan.
3. Menyerahkan 1 (satu) examplar fotocopy hasil penelitian kepada Kepala Dinas Pendidikan.
4. Surat izin penelitian akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku bilamana pemegang izin ternyata tidak mentaati ketentuan-ketentuan tersebut di atas.

Demikian Izin Penelitian ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Watampone, 21 Juni 2019

a.n. **KEPALA DINAS**
Sekretaris



Drs. NURSALAM, M.Pd
Pangkat : Pembina Tk. I
NIP. 19690510 199412 1 004

lampiran 1 : Surat Izin penelitian dan pengambilan data



PEMERINTAH KABUPATEN BONE
DINAS PENDIDIKAN
Jl. Dr. Wahidin Sudirohusodo No. Telp. 0481 - 21041
WATAMPONE

REKOMENDASI PENELITIAN

Nomor : 070/6020/PP-

Berdasarkan Surat dari **UNIVERSITAS BOSOWA PROGRAM PASCASARJANA**
Nomor : 342 / B. 03 / PPs / Unibos / VI / 2018, tanggal 19 Juni 2019 Perihal
Izin Penelitian dalam rangka penyusunan Tesis Mahasiswa yaitu :

Nama : **JUSMAN**
NIM : 4617103007
Program Studi : Magister Adminitrasi Publik
Alamat : Desa Tellu Boccoe
Pekerjaan : Mahasiswa Universitas Program
Pascasarjana Universitas Bosowa Makassar
Dengan Judul Tesis : **“KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA
LINGKUP DINAS PENDIDIKAN
KABUPATEN BONE”**

Sehubungan dengan Hal tersebut Mahasiswa yang bersangkutan telah
melakukan Penelitian Pada Lingkup Dinas Pendidikan Kabupaten Bone yang
lamanya 1 (satu) bulan penuh dari tanggal 21 Juni 2019 sampai dengan
21 Juli 2019.

Demikian Rekomendasi Penelitian ini diberikan kepada yang bersangkutan
untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Watampone, 22 Juli 2019



a.n. KEPALA DINAS
Sekretaris,

Drs. NURSALAM, M.Pd

Pangkat : Pembina Tk. I

NIP. 19690510 199412 1 004

Pertanyaan Yang Mendalam

1. Kualitas Pelayanan

A. Dimensi *Tangibel*(Berwujud)

- 1) Apakah penampilan mempengaruhi kualitas publik?
- 2) Menurut Bapak, apakah kenyamanan tempat juga mempengaruhi proses pelayanan?
- 3) Apakah pegawai pelayanan memberikankemudahan dalam melayani pengguna layanan dalam proses pelayanan?
- 4) Apakah kedisiplinan pegawai penting dalam melakukan proses pelayanan?
- 5) Apakah dalam melakukan proses pelayanan, pegawai menggunakan alat bantu?

B. Dimensi *Reliability*(Kehandalan)

- 1) Bagaimanakah kecermatan pegawai dalam melayani proses pelayanan?
- 2) Apakah Kantor Dinas Pendidikan memiliki standar pelayanan yang jelas?
- 3) Bagaimana kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu yang digunakan dalam proses pelayanan?
- 4) Bagaimana keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan?

C. Dimensi *Responsiveness*(Respon)

- 1) Menurut Bapak, bagaimana respon atau tanggapan Kantor Dinas Pendidikan dalam menanggapi keluhan pengguna layanan?
- 2) Apakah pegawai layanan sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat?
- 3) Apakah pegawai melayani dengan tepat waktu dalam proses pelayanan?
- 4) Apakah semua keluhan pengguna layanan di respon oleh pegawai pelayanan?

D. Dimensi *Assurance*(Jaminan)

- 1) Apakah ada jaminan tepat waktu dalam pelayanan?
- 2) Apakah ada jaminan biaya dalam pelayanan?

E. Dimensi *Empathy*(Empati)

- 1) Ketika memberikan layanan, apakah pegawai mendahulukan kepentingan

pengguna layanan dari pada kepentingan pribadi?

- 2) Apakah pegawai sudah melayani pengguna layanan dengan sopan santun dan ramah?
 - 3) Apakah pegawai melayani dengan tidak diskriminatif atau membedakan?
 - 4) Apakah pegawai melayani dan menghargai setiap pengguna layanan yang datang?
 - 5) Apakah Faktor pendukung pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Dinas Pendidikan?
 - 6) Selain faktor pendukung apakah ada faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Dinas Pendidikan?
2. Faktor-faktor penghambat dalam kualitas pelayanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Bone?
3. Faktor-faktor pendukung dalam kualitas pelayanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Bone?

LAMPIRAN DOKUMENTASI WAWANCARA



BUSUWA





BOSOWA





