

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era sekarang ini, berbagai instansi pemerintah hingga swasta berlomba-lomba dalam melakukan penataan pelayanan. Pelayanan sering di gambarkan oleh publik sebagai suatu kegiatan yang wajib terpenuhi, dilakukan antara pemberi layanan dengan penerima layanan. Memberikan pelayanan merupakan salah satu tugas yang wajib dilaksanakan bagi pemerintah guna terpenuhinya kebutuhan masyarakat (Rahmadana et al., 2020). Sebagaimana yang telah tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyatakan bahwasannya pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, termasuk itu dalam hal jasa, barang, ataupun pelayanan administratif yang berpedoman pada Undang-Undang.

Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah tidak terbatas hanya pada pelayanan infrastruktur yang dapat dilihat wujudnya secara nyata (*tangible*). Namun, pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah juga ada yang bersifat tak berwujud (*intangible*) (Hamirul & Pratiwi, 2020). Dalam memberikan pelayanan tentunya pemerintah mempunyai standar dalam pelaksanaannya, jika tidak mempunyai dan tidak mengikuti sesuai standar pelayanan, maka suatu pelayanan tidak akan berjalan dengan baik dan benar.

Berdasarkan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, yang

meliputi tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan, keterampilan petugas dalam melayani, kecepatan dalam melayani, keadilan dalam memperoleh layanan, serta kepastian jadwal dan tarif dalam peningkatan layanan publik, sudah disebutkan di dalam Keputusan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003.

Pemerintah sebagai pemberi layanan kepada masyarakat mempunyai tanggung jawab yang besar dalam hal ini, sebagai bagian dari upaya mewujudkan tujuan pemerintahan yang baik, pelayanan publik dipilih sebagai mesin utama penggerak perubahan administrasi (Puryatama & Haryani, 2020). Untuk mencapai kesejahteraan masyarakat, aparatur pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang sebesar-besarnya kepada masyarakat. Masyarakat berhak mendapatkan pelayanan terbaik dari pemerintah karena masyarakat telah menyumbangkan uang dengan membayar pajak dan retribusi lainnya (Agustina, 2019).

Agar kepercayaan masyarakat meningkat terhadap pelayanan yang diberikan, maka pemerintah perlu membentuk pelayanan prima. Pelayanan prima di artikan sebagai pelayanan yang melampaui apa yang diharapkan oleh konsumen biasanya. Pelayanan prima yaitu pelayanan yang terbaik untuk memenuhi harapan dan tuntutan klien (Daryanto dan Setybudi, 2014:117). Mengingat hal ini, fungsi pelayanan lembaga pemerintah sangat penting jika ingin memuaskan masyarakatnya, memenuhi kebutuhan mereka, dan memenuhi permintaan mereka.

Dinas Pendidikan Kota Batam merupakan salah satu instansi penyelenggara

pelayanan publik di bidang administrasi pendidikan. Adapun jenis pelayanan yang ada Dinas Pendidikan Kota Batam diantaranya, yaitu legalisir ijazah SD dan SMP, surat keterangan pindah rayon, kehilangan/kerusakan ijazah/SKHUN, penulisan kesalahan ijazah, legalisir SK impasing guru swasta dan tenaga kependidikan, cuti, mutasi keluar daerah pendidikan dan tenaga kependidikan, pensiun, pencairan insentif guru honor, penerbitan NPSN, penerbitan rekomendasi bidang pendidikan, kitas, serta surat kenaikan gaji berkala.

Pelaksanaan pelayanan publik masih menjadi isu yang harus selalu diperhatikan, mengingat banyak kendala yang terjadi dalam pelaksanaannya, seperti proses yang begitu lama dan tidak tepat waktu, proses persyaratan yang berbelit-belit dan sejenisnya. Tetapi tidak bisa diabaikan bahwasannya pelaksanaan pelayanan publik di daerah sudah banyak melakukan inovasi dan cenderung meningkat, namun pelayanan prima masih belum bisa dijalankan dengan maksimal, terbukti dari hasil review Ombudsman RI Perwakilan Kepri dalam hal pelayanan administrasi pendidikan belum dikategorikan maksimal.

Kinerja standar pelayanan publik Pemerintah Kota (Pemko) Batam dilaporkan oleh Ombudsman RI Kantor Perwakilan Batam. Bahwasannya Pemerintah Kota Batam pada tahun 2021 masuk ke zona kuning, turun level dengan mendapati angka 69,85%. Fokusnya pada empat dinas yang menyelenggarakan pelayanan bagi Pemerintah Kota Batam. Salah satu dari keempat dinas tersebut ialah Dinas Pendidikan Kota Batam. Dinas Pendidikan Kota Batam disini satu-satunya Dinas yang memasuki zona terendah, mendapati nilai merah untuk sembilan produk layanannya diantaranya, yaitu pelayanan

mutasi siswa dengan angka 55,32% dan 45,44% penetapan nilai kredit. Sebaliknya, masing-masing produk berikut mendapat persentase 45,42%: sertifikat pengganti STTB/Ijazah/Dandem/SKHU/SKYBS, rekomendasi mutasi, rekomendasi teknis pendirian satuan pendidikan, legalisir STTB/Ijazah/Dandem/SKHU/SKYBS, pelayanan PPDB, surat keterangan kesalahan penulisan ijazah, rekomendasi izin lembaga kursus, dan pelatihan (LKP) (Ombudsman, 2021).

Beberapa pelayanan di atas gagal memenuhi standar pelayanan, yaitu kurang dari 50%. Menurut Ombudsman, persentase standar pelayanan dapat dilihat dari penilaian kepatuhan, penilaian kepatuhan merupakan hasil dari nilai rata-rata dari seluruh jumlah nilai perproduk layanan yang ada di setiap instansi pemerintah. Jika persentase nilai yang di dapatkan 0-50,99 maka termasuk ke dalam zona merah yang berarti kepatuhan rendah, persentase nilai 51,00-80,99 termasuk ke dalam zona kuning dikategorikan kepatuhan sedang, dan presentase nilai 81,00-100 termasuk ke dalam zona hijau dikategorikan kepatuhan tinggi.

Saat ini layanan yang terbanyak digunakan di Dinas Pendidikan Kota Batam ialah layanan legalisir ijazah SD juga SMP dan layanan surat keterangan kesalahan penulisan ijazah SD dan SMP. Maka dari itu peneliti hanya memfokuskan pada produk layanan legalisir ijazah dan surat keterangan kesalahan penulisan ijazah, yang mana produk layanan ini termasuk ke dalam penilaian terendah yaitu 45,42%.

Melihat permasalahan ini, sangat bertolak belakang dengan pelayanan prima, maka dari itu penelitian ini penting dilakukan. Instansi terkait harus

melakukan penyesuaian terhadap tantangan yang ada dalam memberikan pelayanan, sehingga ketika pelayanan publik dilaksanakan, dihasilkan pelayanan yang baik sesuai dengan harapan masyarakat. Perubahan sangat penting dilakukan oleh instansi yang menyelenggarakan pelayanan publik agar mampu memberikan pelayanan prima dan memenuhi harapan masyarakat. Sehubungan dengan hal tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Aktualisasi Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima Di Dinas Pendidikan Kota Batam”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah yang ditemukan didasarkan pada latar belakang sebelumnya, yaitu standar kepatuhan pelayanan publik di Dinas Pendidikan Kota Batam belum berjalan maksimal.

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini, untuk menghindari meluasnya pembahasan dan lebih memfokuskan ke pemecahan masalah, maka dari itu fokus peneliti hanya kepada seperti apa aktualisasi pelayanan publik untuk mewujudkan pelayanan prima di Dinas Pendidikan Kota Batam. Dalam penelitian ini membahas apa yang menjadi penyebab produk layanan legalisir ijazah dan layanan surat keterangan kesalahan penulisan ijazah di Dinas Pendidikan Kota Bata mendapati nilai rendah.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas, maka rumusan masalah di dalam penelitian ini ialah

- a. Bagaimanakah aktualisasi pelayanan publik untuk mewujudkan pelayanan prima di Dinas Pendidikan Kota Batam?
- b. Apa saja faktor yang memengaruhi pelayanan legalisir ijazah dan pelayanan surat keterangan kesalahan penulisan ijazah di Dinas Pendidikan Kota Batam?

1.5 Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan utama sebagai berikut:

- a. Untuk menganalisis aktualisasi pelayanan publik dalam mewujudkan pelayanan prima di Dinas Pendidikan Kota Batam.
- b. Untuk menganalisis faktor yang mempengaruhi pelayanan legalisir ijazah dan pelayanan surat keterangan kesalahan penulisan ijazah di Dinas Pendidikan Kota Batam.

1.6 Manfaat Penelitian

Dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

- a. Manfaat Teoritis, penelitian ini diharapkan menjadi sumber referensi yang dapat digunakan untuk membuat perbandingan ketika melakukan penelitian di masa mendatang dan juga bermanfaat sebagai sumbangan teori kemudian analisisnya untuk perkembangan ilmu pengetahuan.
- b. Manfaat Praktis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan juga sumbangan pemikiran bagi Dinas Pendidikan Kota Batam di masa mendatang.