

# **BABI**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pelayanan semakin hari semakin dibutuhkan oleh setiap manusia. Dalam menjalani kehidupannya, manusia tidak dapat dilepaskan dari yang namanya pelayanan. Begitu eratnya pelayanan dengan kehidupan manusia sehingga manusia selalu membutuhkan pelayanan dari berbagai bidang apa pun itu baik dalam bidang kesehatan, bidang pendidikan, bidang ekonomi dan sebagainya. Dalam bidang ekonomi terutama bisnis, pelayanan sangat berhubungan satu sama lain karena dewasa ini manusia selalu menuntut pelayanan yang terbaik dari setiap perusahaan sehingga dengan adanya tuntutan tersebut maka setiap perusahaan akan bersaing untuk memberikan pelayanan yang prima.

Pelayanan pada dasarnya ialah suatu kegiatan yang dalam prosesnya, pihak satu membantu segala keperluan pihak lainnya, baik itu berupa barang maupun jasa (Hardiansyah, 2018). Pelayanan bersifat tidak berwujud karena pelayanan hanyalah sebuah jasa yang dianjurkan oleh pihak penyelenggara kepada pihak penerima sehingga mereka dapat terpenuhi segala kebutuhannya. Kualitas pelayanan dapat diukur berdasarkan kesan dari pelanggan setelah mendapatkan pelayanan. Kesan tersebut dapat diperoleh dari seberapa puas pelanggan terhadap pelayanan jasa yang diterimanya (Karundeng, 2013).

Selain pada perusahaan bisnis, pelayanan juga aktif berperan dalam birokrasi pemerintahan. Jika dalam perusahaan biasa memfokuskan pelayanan

untuk meraih keuntungan terhadap loyalitas pelanggan, instansi pemerintah lebih kepada menjalankan tugasnya dalam pengabdian kepada masyarakat (Hardiansyah, 2018). Masyarakat dapat disebut sebagai pelanggan dalam birokrasi pemerintahan. Artinya dalam menjalankan tugasnya, para aparatur harus memenuhi kebutuhan pelayanan setiap orang dengan baik berdasarkan hak-hak yang dimilikinya sebagai masyarakat. Pelayanan yang berorientasi pada masyarakat ini dinamakan pelayanan publik.

Pelayanan publik didistribusikan oleh instansi pemerintah sebagai pemberi pelayanan publik untuk mewujudkan kebutuhan masyarakat sekaligus menjalankan ketetapan sesuai perundang-undangan. Pelayanan publik ini dapat dijadikan tolak ukur masyarakat terhadap kinerja pemerintahan (Kurniawan, 2016). Masyarakat bisa secara langsung mengukur kinerja para aparatur menurut kualitas pelayanan yang diterimanya. Keberhasilan aparatur membentuk kinerja yang profesional pun akan terlihat dari kualitas pelayanan yang disampaikan. Oleh sebab itu, pemberian pelayanan yang prima atau berkualitas juga perlu dilakukan oleh instansi pemerintahan agar masyarakat tidak berspekulasi buruk yang membuat citra instansi dan aparatur pemerintahan menjadi turun.

Dapat dinyatakan bahwa sebuah pelayanan publik yang bagus dapat dilihat dari kualitas pelayanan yang dibagikan. Kualitas dalam sebuah pelayanan publik sangat penting karena selain dapat memuaskan masyarakat, kualitas pelayanan publik juga dapat menanamkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintahan dan mendorong keberhasilan reformasi administrasi negara.

Terdapat lima dimensi yang dapat dijadikan penilaian akan berkualitasnya suatu pelayanan menurut Zeithaml et al. dalam Nurdin (2019) yaitu *tangible* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati). Untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan dari sebuah perusahaan atau instansi maka perlu ditinjau lebih jauh mengenai dimensi-dimensi tersebut.

Dilihat dari kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kepulauan Sangihe yang masih rendah. Hal ini dikarenakan sering mendapat keluhan dari masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan. Dengan pengukuran melalui dimensi kualitas pelayanan, (Adrian et al., 2020) menyimpulkan bahwa hal tersebut terjadi karena masih ada kekurangan pada dimensi *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, dan *emphaty* yang disebabkan kurang tanggapnya pegawai, prosedur yang belum jelas, tidak disiplinnya pegawai, tidak tepat waktu penyelesaian layanan, kesalahan pengetikan, dan pegawai yang kurang ramah.

Pelaksanaan pelayanan publik di Indonesia sendiri selain dinilai oleh masyarakat, juga diawasi oleh OMBUDSMAN Republik Indonesia. OMBUDSMAN merupakan lembaga negara yang berwenang mengawasi pelaksanaan pelayanan publik dari instansi pemerintahan. Keluhan-keluhan yang dialami oleh masyarakat ketika memperoleh pelayanan publik apalagi dalam pelayanan administrasi nanti dapat dilaporkan kepada OMBUDSMAN ini agar dapat ditindak dan diselidiki lebih jauh.

Dilansir dari *E-Paper* Media Indonesia, OMBUDSMAN Republik Indonesia mengumumkan bahwa Dinas Pendidikan DKI Jakarta merupakan instansi yang terbanyak dilaporkan oleh masyarakat selama tahun 2021. Adapun bentuk pelaksanaan mal-administrasi yang terjadi seperti penundaan berlarut, penyalahgunaan wewenang, penyimpangan prosedur, serta tidak memberikan pelayanan (Subarkah, 2021). Dengan adanya pernyataan tersebut, maka Dinas Pendidikan DKI Jakarta termasuk sub-instansinya yaitu Suku Dinas Pendidikan perlu ditelusuri lebih jauh mengenai ada atau tidaknya masalah pelayanan publik dalam instansi tersebut.

Pada Suku Dinas Pendidikan Wilayah II Kota Administrasi Jakarta Barat sendiri untuk pelayanan publik lebih kepada pelayanan administrasi kependidikan. Diketahui dalam pelayanan publik terdapat tiga macam pelayanan yaitu pelayanan barang, pelayanan jasa dan pelayanan administratif. Pelayanan publik berupa administratif di Suku Dinas Pendidikan menangani pelayanan seperti surat keterangan pengganti Ijazah, pengesahan mutasi siswa, dan sebagainya. Pelayanan administrasi kependidikan ini wajib didapatkan masyarakat dari pemerintah sehingga pelayanan ini dilakukan di Suku Dinas Pendidikan yang berada di daerah penduduk setempat.

Berdasarkan pada pengalaman Penulis selama melakukan observasi di Kantor Suku Dinas Pendidikan Wilayah II Kota Administrasi Jakarta Barat ditemukan beberapa masalah terkait pelayanan administrasi khususnya pada Seksi Pendidikan Dasar dan PKLK. Beberapa masalah tersebut antara lain: disiplin waktu pegawai yang rendah, kurang telitinya pegawai dalam

memproses berkas administrasi dan tidak adanya kepastian waktu penyelesaian layanan administrasi. Sedangkan menurut salah satu pegawai melalui wawancara, beliau mengatakan bahwa pegawai mengalami hambatan dalam melakukan pelayanan karena pimpinan dan pengawas yang tidak selamanya ada setiap waktu di tempat sehingga dokumen administrasi tidak bisa diselesaikan secara cepat dan kewalahan dalam melakukan pelayanan pada saat tertentu dikarenakan kekurangannya sumber daya manusia atau tenaga kerja di seksi mereka.

Dari hasil uraian di atas dapat dinilai bahwa Seksi Pendidikan Dasar dan PKLK kurang baik dalam persoalan kualitas pelayanan administrasi. Demikian, sebagai penulisan karya ilmiah yang akan Penulis susun maka Penulis menetapkan untuk mengambil judul **“Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi pada Suku Dinas Pendidikan Wilayah II Kota Administrasi Jakarta Barat”**.

## **B. Perumusan Masalah**

Beralaskan latar belakang yang telah Penulis jabarkan sesuai dengan kondisi di lapangan ketika Penulis melakukan observasi pada Seksi Pendidikan Dasar dan PKLK di Kantor Suku Dinas Pendidikan Wilayah II Kota Administrasi Jakarta Barat bahwa pelayanan administrasi di sana masih kurang maksimal sehingga diperoleh sebuah rumusan masalah yakni: **“Bagaimana Kualitas Pelayanan Administrasi pada Seksi Pendidikan Dasar dan PKLK di Kantor Suku Dinas Pendidikan Wilayah II Kota Administrasi Jakarta Barat?”**

## **C. Tujuan dan Manfaat**

### **1. Tujuan Penulisan**

Suatu penelitian tentunya mempunyai tujuan dari penulisan itu sendiri, begitu pun pada penulisan karya ilmiah ini. Penulis mempunyai tujuan, yaitu: dapat mengetahui kualitas pelayanan administrasi pada Seksi Pendidikan Dasar dan PKLK di Kantor Suku Dinas Pendidikan Wilayah II Kota Administrasi Jakarta Barat.

### **2. Manfaat Penulisan**

Dengan dibuatnya penelitian ini, Penulis mengharapkan dapat memberikan beberapa manfaat bagi berbagai pihak mana pun termasuk yang terkait dengan penelitian atau pun pembaca. Adapun manfaat tersebut yaitu:

#### **a. Manfaat Teoretis**

##### **1) Bagi Penulis**

Mendapatkan pengetahuan secara mendalam terkait pelayanan administrasi dan cara menentukan tingkat kualitas dari sebuah pelayanan.

##### **2) Bagi Universitas Negeri Jakarta**

Menjadikan hasil penelitian sebagai referensi bagi mahasiswa Universitas Negeri Jakarta yang akan membutuhkannya di kemudian hari serta menambah koleksi perpustakaan.

b. Manfaat Praktis

Bagi Suku Dinas Pendidikan Wilayah II Kota Administrasi Jakarta Barat, yaitu: mendapatkan gambaran permasalahan yang terjadi di instansi serta cara penyelesaiannya sehingga instansi dapat memperbaikinya dan lebih berkualitas dalam memberikan pelayanan administrasi kepada publik.