

**KUALITAS PELAYANAN ARKAS PADA BIDANG PEMBINAAN
SEKOLAH DASAR (SD) DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
KABUPATEN HULU SUNGAU UTARA**

PROPOSAL SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat-Syarat Meraih Gelar Sarjana (S1)

Pada Program Studi Administrasi Publik



**Disusun oleh :
YULIYA RAHMI
2022223**

**SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA)
AMUNTAI
2026**

TANDA PERSETUJUAN

Menerangkan Mahasiswa di bawah ini atas nama :

NAMA : Yuliyah Rahmi

NPM : 2022223

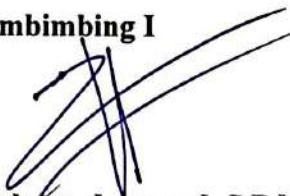
PROGRAM STUDI : Administrasi Publik

JUDUL SKRIPSI : KUALITAS PELAYANAN ARKAS PADA BIDANG
PEMBINAAN SEKOLAH DASAR (SD) DINAS
PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KABUPATEN
HULU SUNGAI UTARA

Setelah diseminarkan dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat
menyetujui Proposal Skripsi atas nama di atas untuk dilanjutkan ke pembimbing
Skripsi Pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.

Amuntai, 06 April 2026

Pembimbing I



Muhamad Arsyad, S.Pd.I., M.A.P
NUPTK. 5636753654130102

Pembimbing II



Selamat Riadi, S.Sos., M.A.P
NUPTK. 8641771672130312

Mengetahui
Ketua Prodi Administrasi Publik



Ahmad Baihaqi, S.Sos., M.A.
NUPTK. 199211004201509021

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim, dengan nama Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT. atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul **“KUALITAS PELAYANAN ARKAS PADA BIDANG PEMBINAAN SEKOLAH DASAR (SD) DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA”**.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Reno Affrian, S.Sos., M.AP. Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.
2. Bapak Ahmad Baihaqi, S.Sos., M.A. Ketua Prodi Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.
3. Bapak Muhamad Arsyad, S.Pd.I., M.A.P Dosen Pembimbing 1 yang telah memberikan arahan, bimbingan dan bantuan dalam proses pembuatan proposal skripsi ini.
4. Bapak Selamat Riadi, S.Sos., M.A.P Dosen Pembimbing II yang juga telah memberikan arahan, bimbingan dan bantuan dalam proses pembuatan proposal skripsi ini.
5. Bapak Rahman Heriadi, S.STP., MSi. Kepala Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara, yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian dan berpartisipasi dalam memberikan informasi serta data-data terkait Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara.

6. Seluruh dosen dan staf tata usaha beserta seluruh jajarannya di Sekolah Tinggi Ilmu Administras (STIA) Amuntai.
7. Kedua orang tua dan seluruh keluarga yang telah memberikan dorongan dalam banyak hal terutama do'a dan didikannya selama ini.
8. Teman-teman yang tidak bisa disebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan dan dukungan.
9. Seluruh pihak yang terkait dalam penyelesaian proposal skripsi ini.

Penulis menyadari penyusunan proposal skripsi ini belum sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diperlukan agar mencapai kesempurnaan dalam penyusunan skripsi selanjutnya.

Amuntai, ,April 2026

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI	iiiv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Batasan Masalah	5
C. Rumusan Masalah.....	5
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Penelitian Terdahulu	8
B. Tinjauan Teoritis.....	10
1. Kualitas	10
2. Pelayanan Publik	11
3. Kualitas Pelayanan	17
a. Pengertian Kualitas Pelayanan Publik	17
b. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik.....	19
c. Faktor-Faktor yang Menghambat Kualitas Pelayanan Publik.	20
4. Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Bidang Pembinaan SD	23
a. Pengertian Dinas Pendidikan dan Kebudayaan.....	23
b. Pengertian Bidang Pembinaan SD	24
c. Tugas Bidang Pembinaan SD	25
C. Kerangka Pemikiran	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Lokasi Penelitian	28
B. Pendekatan Penelitian	28

C. Tipe Penelitian.....	29
D. Data dan Sumber Data	29
1. Data	29
2. Sumber Data	30
E. Desain Operasional Penelitian.....	31
F. Teknik Pengumpulan Data	33
G. Teknik Analisis Data	34
H. Uji Kredibilitas	35

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Informan Penelitian	31
Tabel 3. 2 Desain Operasional Penelitian	32

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pikiran	32
------------------------------------	----

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara adalah salah satu instansi yang berada dibawah Pemerintah Daerah Kabupaten Hulu Sungai Utara yang terletak di Jalan Negara Dipa No. 357, Komplek Candi Agung, Kelurahan Sungai Malang, Kecamatan Amuntai Tengah.

Pelayanan publik merupakan aspek pelayanan pokok bagi Aparatur Negara sesuai dengan UUD 1945 alinea 4, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Dalam rangka mewujudkan hal tersebut pemerintah memberikan tugas dan tanggung jawab kepada Aparatur Sipil Negara untuk melayani masyarakat dengan sepenuh hati. Dalam kinerja sektor publik, tidak dapat dipisahkan dari penentuan standar pelayanan publik. Manajemen kinerja sektor publik belum dikatakan lengkap apabila tidak ditetapkan standar pelayanan publik yang menjadi acuan bagi manajemen dalam bertindak. Standar pelayanan publik merupakan standar kinerja minimal yang harus dipenuhi oleh suatu instansi pemerintah dalam suatu organisasi sektor publik. Dalam rangka memenuhi standar pelayanan publik tersebut, setiap unit pelayanan harus menetapkan Standar Pelayanan Minimum (SPM).

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2021 Tentang Pelayanan di

lingkungan Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 1 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan Yang Mewajibkan Setiap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Untuk Menetapkan dan Menerapkan Standar Pelayanan Publik Untuk Setiap Jenis Pelayanan. Dalam peraturan pemerintah ini yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan Perundang-Undangan bagi setiap Warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang cepat dan tepat dalam era informasi dan globalisasi yang sedemikian pesat dan cepat, mutlak untuk dilaksanakan, sebab kalau tidak akan menyebabkan suatu gejolak sosial, bahkan disintegrasi bangsa yang pada akhirnya akan melahirkan perpecahan dan kehancuran bangsa dan negara. Dalam kondisi seperti itu, maka waktu dan pelayanan akan menjadi sangat berharga bagi masyarakat. Setiap orang akan selalu ingin mendapatkan pelayanan yang cepat dan tepat, sebab mereka ingin selalu menggunakan waktu seefisien mungkin. Selain kecepatan dan ketepatan, kualitas pelayanan juga sangat diperlukan masyarakat dewasa ini. Kualitas dapat dimaknai sebagai kepuasan penerima layanan.

Pelayanan publik juga sangat penting dalam dinas pendidikan, akan semakin membaik dan merata. Hal ini disebabkan karena banyaknya keterbatasan baik dari segi anggaran pendidikan, tenaga pengajar, fasilitas

seperti gedung sekolah, perpustakaan, laboratorium dan beasiswa bagi masyarakat miskin. Oleh karena itu, diharapkan pelayanan publik dalam dalam sektor pendidikan bisa dirasakan secara merata oleh masyarakat setempat dalam memenuhi kebutuhan dasarnya.

Peraturan Menteri dinas pendidikan dan kebudayaan Nomor 11 Tahun 2015 Tentang Organisasi dan Tata kerja kementrian dinas pendidikan dan kebudayaan, berdasarkan peraturan tersebut maka untuk meningkatkan kualitas pelayanannya maka perlu dilakukan penataan Organisasi Dan Tata Kerja dinas pendidikan dan kebudayaan. Dinas pendidikan dan kebudayaan mempunyai tugas melaksanakan sebagian urusan pemerintahan daerah berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan dibidang dinas pendidikan dan kebudayaan khususnya bidang pembinaan SD (dikdas). Disini dinas pendidikan dan kebudayaan khususnya bidang pembinaan SD juga memiliki pelayanan seperti ARKAS, untuk memudahkan dalam menghitung anggaran sekolah arti ARKAS ialah aplikasi rencana kegiatan dan anggaran sekolah ARKAS merupakan sistem yang disediakan kementerian pendidikan dan kebudayaan untuk melakukan input ARKAS oleh tim bus sekolah.

Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara mempunyai tugas diantaranya melaksanakan sebagian urusan pemerintahan daerah berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan di bidang pendidikan dan kebudayaan. Pendidikan dasar adalah suatu jenjang pendidikan yang tidak asing bagi semua orang bahwa pendidikan dasar itu diselesaikan atau ditekuni selama enam tahun yakni SD. Sesuai dengan amanat UU dikdas dengan sistem

wajar-wajib belajar. Pendidikan selama enam tahun bukan berarti kita sudah mengantungi UU dikdas itu karena telah mengantungi ijazah SD.

Pelayanan pada Bidang Pembinaan SD di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan dilaksanakan melalui seksi kurikulum dan kesiswaan SD dalam pengelolaan Aplikasi Rencana Kegiatan dan Anggaran Sekolah (ARKAS). Pelayanan ini meliputi pendampingan operator, penanganan kendala teknis, serta verifikasi dan validasi data guna mendukung pengelolaan anggaran yang efektif, transparan, dan akuntabel.

Berdasarkan observasi sementara telah ditemukan beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Kurangnya tenaga yang memiliki keahlian dalam pengoperasian dan pendampingan aplikasi ARKAS pada dinas pendidikan dan kebudayaan, khususnya pada bidang pembinaan SD. Hal ini terlihat hanya terdapat 2 orang tenaga ahli yang memahami aplikasi ARKAS, sementara jumlah sekolah dasar yang dilayani mencapai 184 sekolah. Kondisi ini menyebabkan pelayanan kepada operator sekolah belum dapat dilakukan secara optimal. Akibatnya, para operator sekolah yang datang untuk berkonsultasi atau meminta bantuan terkait aplikasi ARKAS harus menunggu cukup lama bahkan sampai malam hari, karena terbatasnya tenaga yang memiliki kompetensi di bidang tersebut. (Sumber: observasi penulis).
2. Kehadiran pegawai di tempat kerja terkadang tidak konsisten. Fenomena tidak konsisten kehadiran pegawai dalam menjalankan tugas dapat berdampak langsung terhadap kelancaran pelayanan. Contohnya setelah

apel pagi ada beberapa pegawai yang keluar dinas dan setelah jam masuk istirahat yang kadang istirahatnya melebihi dari waktu yang ditentukan, sekolah yang membutuhkan pelayanan segera sering kali mengalami penundaan karena pegawai yang berwenang tidak berada di tempat. Untuk jadwal operasional bidang pembinaan SD sebagai berikut, Senin sampai Kamis 08.00 wita – 16.30 wita, jam istirahat 12.30 wita – 14.00 wita, dan untuk Jum'at 08.00 wita – 11.00 wita. (Sumber: observasi penulis).

3. Komunikasi antara pegawai pelayanan dengan pihak sekolah masih belum berjalan secara maksimal. Hal ini disebabkan oleh kurangnya informasi yang disampaikan secara lengkap dan jelas kepada pihak sekolah terkait prosedur, persyaratan, maupun alur aplikasi ARKAS. Akibatnya, sering terjadi kesalahpahaman atau ketidaksesuaian informasi yang diterima oleh pihak sekolah, sehingga proses pengurusan administrasi atau pelayanan menjadi terhambat. (Sumber: observasi penulis).

Berangkat dari pembahasan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan dengan Judul **“KUALITAS PELAYANAN ARKAS PADA BIDANG PEMBINAAN SEKOLAH DASAR (SD) DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KABUPATEN HULU SUNGAU UTARA”**.

B. Fokus Penelitian

Dalam penelitian ini, difokuskan pada Kualitas Pelayanan Bidang Pembinaan Sekolah Dasar (SD) Pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara. Maka yang jadi fokus peneliti dalam penelitian ini menurut Hardiyansyah (2018) yaitu sebagai berikut:

1. Bukti Langsung (*Tangible*)
2. Keandalan (*Reliability*)
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)
4. Jaminan (*Assurance*)
5. Empati (*Emphaty*)

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dipaparkan, maka dikemukakan rumusan masalah yaitu:

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Arkas Pada Bidang Pembinaan Sekolah Dasar (SD) Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara?
2. Faktor-faktor apa saja yang memengaruhi Kualitas Pelayanan Arkas Pada Bidang Pembinaan Sekolah Dasar (SD) Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan Arkas Pada Bidang Pembinaan Sekolah Dasar (SD) Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang memengaruhi Kualitas Pelayanan Arkas Pada Bidang Pembinaan Sekolah Dasar (SD) Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a. Menjadi sumber informasi bagi mahasiswa dan peneliti lain yang tertarik pada studi tentang kualitas pelayanan pendidikan.
- b. Menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan pada instansi pendidikan.
- c. Memberikan kontribusi dalam pengembangan konsep dan teori terkait peningkatan kualitas pelayanan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara.

2. Manfaat Praktis

- a. Memberikan saran dan masukan dalam mengambil langkah yang tepat untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada Bidang Pembinaan Sekolah Dasar (SD) di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara.
- b. Menjadi bahan evaluasi bagi pengelola Bidang Pembinaan Sekolah Dasar (SD) untuk memperbaiki pelayanan yang ada.
- c. Menjadi bahan pertimbangan bagi pihak Dinas Pendidikan dan Kebudayaan dalam merumuskan kebijakan terkait peningkatan kualitas pelayanan pendidikan.
- d. Meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya pelayanan pada bidang Sekolah Dasar (SD).
- e. Menjadi referensi bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian serupa.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Penelitian Terdahulu

Peneliti melakukan studi kepustakaan, selain mendapatkan teori-teori yang berkaitan dengan variabel penelitian yang bersumber dari buku referensi, juga memperoleh dari hasil penelitian terdahulu yang memiliki kesamaan variabel penelitian. Penelitian terdahulu dapat digunakan sebagai masukan serta bahan pengkajian yang berkaitan dengan permasalahan yang sedang diteliti. Berikut adalah beberapa penelitian terdahulu, yaitu:

1. Aulia Azizah (2025). Dengan Judul **“KUALITAS PELAYANAN PADA MALL PELAYANAN PUBLIK PADA KABUPATEN TABALONG”**.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Mall Pelayanan Publik Kabupaten Tabalong memberikan pelayanan yang sangat memuaskan, dibuktikan dengan fasilitas yang memadai, penampilan petugas yang baik, ketepatan dalam memberikan pelayanan, dan kesediaan memberikan jaminan biaya. Faktor penghambat antara lain beberapa pegawai yang masih tidak disiplin waktu dengan jam kerja dan ada beberapa pelayanan yang masih lambat dikarenakan lalainya pegawai terhadap jam kerja dikantor. Faktor pendorong antara lain ketersediaan fasilitas yang memadai, transparansi informasi, kemudahan akses dan lokasi yang strategis, responsif terhadap masukan dan keluhan, dan penggunaan teknologi informasi gaji atau tunjangan dan jaringan internet yang lancar. Penulis memberikan saran kepada mall pelayanan publik agar lebih memperhatikan kedisiplinan

pegawai dalam memberikan pelayanan agar tepat waktu sehingga dapat meningkatkan Kualitas Pelayanan di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Tabalong kepada masyarakat agar memberikan penilaian terhadap pelayanan yang telah diberikan mall pelayanan publik, dan kepada pegawai agar memberikan pelayanan dengan baik dan tepat waktu.

2. Muhammad Hasbi Salim (2024). Dengan Judul **“KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA”**.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan di Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari: Pertama, Keandalan (reliability) berdasarkan indikator tepat waktu dalam pemberian pelayanan baik. Sedangkan indikator benar dalam memberi pelayanan baik pula. Kedua, Bukti Langsung (tangible) berdasarkan pemberian pelayanan fasilitas cukup baik. Adapun penyediaan jumlah pegawai yang melayani juga cukup baik. Ketiga, daya tanggap (responsiveness) berdasarkan indikator keinginan melayani dengan cepat cukup baik. Keempat, Jaminan (assurance) berdasarkan indikator etika dan moral dalam memberikan pelayanan sudah baik. Kelima, Empati (empathy) dengan indikator perhatian terhadap kebutuhan pelanggan cukup baik. Dan pada indikator memahami keinginan pelanggan sudah cukup baik. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi terdiri dari; Faktor pendukung, antara lain; tersedianya wifi yang cukup banyak, rata-rata ruangan ber-AC dan sudah tersedianya Unit Layanan Terpadu (ULT) dengan perlengkapannya. Adapun faktor

penghambat yaitu; jaringan yang padat dan edaran yang mepet waktunya. Disarankan agar Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara selalu meningkatkan kualitas pelayanan publik, kepada para pegawainya agar terus meningkatkan kualitas profesional diri dan masyarakat hendaknya memanfaatkan kantor ini semaksimal mungkin.

B. Tinjauan Teoritis

1. Kualitas

Kualitas Menurut Pasolong (2022:151) pada dasarnya merupakan kata yang mengandung arti relatif karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Bila persyaratan atau spesifikasinya itu terpenuhi artinya kualitas sesuatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka dapat dikatakan tidak terpenuhi maka dapat dikatakan tidak baik.

Menurut Ibrahim dalam Hardiyansyah (2018:55), menyatakan bahwa kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia/tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya dimana penilaian pemberian pelayanan publik tersebut.

Secara leksikal kualitas adalah tingkat kesempurnaan dari penampilan sesuatu yang sedang diamati. Secara spesifik Gasperz dalam Mutiarin (2014:51) menyatakan bahwa kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan. Sedangkan Logothetis menyatakan kualitas adalah pemenuhan terhadap kebutuhan dan harapan

pelanggan atau klien serta kemudian memperbaikinya secara berkesinambungan.

Dari beberapa definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah derajat atau taraf kesempurnaan yang berhubungan dengan segala aspek baik itu jasa, manusia, barang proses ataupun lingkungan. Kualitas merupakan penyesuaian terhadap persyaratan atau spesifikasi, dengan kata lain apabila sesuai dengan spesifikasi maka kualitas dianggap bagus, begitu sebaliknya jika tidak sesuai dengan spesifikasi maka kualitas dianggap kurang bagus. Kualitas bersifat dinamis dan selalu diperbaiki dengan tujuan untuk memuaskan masyarakat.

2. Pelayanan Publik

Menurut Sampara Lukman dalam Hotnir Sipahutar (2018:33), pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sementara dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani.

Pelayanan publik yang menjadi fokus studi disiplin ilmu Administrasi Publik di Indonesia masih menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian yang komprehensif. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan

pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemerintahan pada hakikatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia 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 yang sudah ditetapkan bersama sedari awal.

Pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, dalam melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan. Peningkatan pelayanan publik yang efektif dan efisien akan mendukung tercapainya efisiensi dan efektivitas, artinya ketika pelayanan diberikan oleh penyelenggara pelayanan kepada pihak yang dilayani berjalan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya atau mekanisme prosedurnya tidak berbelit-belit, akan mengurangi biaya atau beban bagi pihak pemberi pelayanan juga penerima pelayanan.

Sedangkan berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 mendefinisikan bahwa pelayanan publik ialah "Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara ataupun Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan".

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, dituliskan bahwa "pelayanan publik ialah kegiatan atau rangkaian

kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk”.

Gronroos (dalam Daryanto & Ismanto Setyobudi 2014:135) menjelaskan bahwa pelayanan adalah aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata, tidak dapat diraba yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan. Sedangkan menurut Tjiptono, kualitas pelayanan merupakan ukuran seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan atau konsumen. Pelayanan dapat dikatakan berkualitas apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien.

Pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang pelayanan yang diberikan. Pertanggungjawaban terhadap aspek yang dilayani adalah bagian dari pemenuhan terhadap pelayanan publik untuk menjunjung tinggi kepercayaannya kepada masyarakat. Kepercayaan masyarakat yang adalah sebagai dasar untuk mewujudkan tercapainya pemerintahan yang baik (Lewis dan Gilman dalam Hayat 2017:21).

Kualitas pelayanan sangat penting dan selalu fokus kepada kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan menurut Fitzsimmons dalam Hardiyansyah (2018:50) menyatakan bahwa, agar persepsi masyarakat terhadap layanan yang diberikan pemerintah semakin tetap terjaga kebermutuannya, perlu dilakukan pengukuran kepuasan pelanggan dengan cara:

- 1) Mengetahui sejauh mana pelanggan yang lari atau pindah kepada penyedia layanan lainnya, bagi suatu perusahaan hal tersebut sebenarnya merupakan kerugian bagi perusahaan. Dalam konteks pelayanan publik dimana pelayanan dilakukan secara monopolistik dimana konsumen tidak bisa memilih, maka kerugiannya bukan berpindahnya pelanggan tetapi ketidakpedulian masyarakat akan layanan/pembangunan yang dilakukan.
- 2) Mengetahui kesenjangan pelayanan yaitu kesenjangan antara harapan dan pengalaman yaitu dengan cara melihat kesenjangan antara pelayanan yang diberikan atau diharapkan pelanggan (*expected service*) dengan pelayanan yang dirasakan oleh penerima layanan (*percieved service*).

Hardiyansyah (2018) mengemukakan ada lima indikator pelayanan publik, yaitu:

- 1) Bukti Langsung (*Tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
- 2) Keandalan (*Reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- 3) Daya tanggap (*Responsiveness*), yaitu keinginan para staf, untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- 4) Jaminan (*Assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan
- 5) Empati (*Emphaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Adapun hakikat pelayanan publik antara lain:

- 1) Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintah dibidang pelayanan publik.
- 2) Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan publik dapat diselenggarakan lebih berdaya guna dan berhasil guna.
- 3) Mondorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam setiap langkah pembangunan serta dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Pelayanan publik tentunya pasti memiliki prinsip-prinsip yang digunakan sebagai bahan acuan yang harus dipegang teguh. Dalam Kepmenpam No. 63 Tahun 2003 dinyatakan bahwa penyelenggara pelayanan publik haruslah memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

- 1) Kesederhanaan
Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- 2) Kejelasan
Mencakup beberapa hal, yakni persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan serta persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik, rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- 3) Kepastian waktu
Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- 4) Akurasi
Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
- 5) Keamanan
Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- 6) Tanggung jawab
Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- 7) Kelengkapan sarana dan prasarana
Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai.
- 8) Kemudahan akses
Tempat dan lokasi yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi.
- 9) Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan
Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- 10) Kenyamanan
Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan lainnya.

Menurut keputusan Menteri Nomor 63 Tahun 2004, standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi:

- 1) Prosedur pelayanan

Dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

- 2) Waktu penyelesaian
Ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- 3) Biaya pelayanan
Tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- 4) Produk pelayanan
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
- 5) Sarana dan prasarana
Sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- 6) Kompetensi petugas pemberi pelayanan
Harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Bentuk-bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan kedalam beberapa jenis pelayanan, yaitu:

1) Pelayanan pemerintahan

Jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan. Seperti pelayanan KTP, SIM.

2) Pelayanan pembangunan

Yang berkaitan dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat. Contohnya pelayanan penyediaan jalan dan jembatan.

3) Pelayanan utilitas

Jenis pelayanan yang seperti penyediaan listrik, air.

4) Pelayanan sandang, pangan, dan papan.

5) Pelayanan kemasyarakatan

Dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan kepada Kegiatan Sosial Kemasyarakatan.

Dalam konteks pelayanan publik, dikemukakan bahwa pelayanan umum adalah mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik atau umum. Senada dengan pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Kegiatan pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah kepada masyarakat meliputi banyak hal yang menyangkut semua kebutuhan masyarakat.

3. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Parasuraman et al, (Rahayu, Juwono, & Rahmawati, 2020:172) kualitas pelayanan adalah suatu perbedaan antara harapan pengguna layanan dan pelayanan yang dirasakan atau dialami. Apabila harapan dari pengguna layanannya lebih besar dari pada kinerja layanan yang dirasakan, *perceived quality*-nya lebih rendah dibandingkan dengan kepuasan sehingga mengakibatkan ketidakpuasan bagi pengguna layanan.

Menurut Stanton (Saleh, 2021:117) Kualitas pelayanan adalah tingkat baik buruknya kegiatan yang dapat diidentifikasi secara tersendiri, yang pada hakikatnya bersifat *intangible*, merupakan pemenuhan kebutuhan dan tidak harus terikat pada penjualan produk atau jasa lainnya. Untuk menghasilkan jasa mungkin perlu atau tidak perlu dipergunakan penggunaan benda nyata (*tangible*). Akan tetapi,

sekali pun penggunaan benda itu perlu. namun tidak terdapat adanya pemindahan hak milik atas benda tersebut.

Albrecht dan Zemke (Mutiarin, 2014:58) menyatakan kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari empat aspek, yaitu sistem pelayanan, sumber daya manusia, strategi pelayanan dan pelanggan. Sistem pelayanan yang baik, sumber daya manusia yang berkualitas dan berorientasi pada pelayanan, strategi pelayanan yang tepat, serta kesesuaian jenis, prosedur, mekanisme pelayanan dengan pelanggan akan menghasilkan kualitas yang tinggi.

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

b. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Zeithaml (Rahayu, Juwono, & Rahmawati, 2020:174) mengembangkan suatu model yang dinamakan *service quality gap*, yaitu *expected service* dan *preceived services* ke dalam suatu instrumen

dengan skala pengukuran 10 dimensi yang dinamakan SERVQUAL sebagaimana berikut ini:

1. *Tangibles* : dimensi ini merupakan suatu hal yang dapat terlihat dengan jelas dalam suatu pelayanan, terdiri atas fasilitas fisik seperti gedung, dan ruangan, peralatan, dan sumber daya manusia.
2. *Reliability* : dimensi ini merupakan kecakapan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
3. *Responsiveness* atau tanggap: merupakan dimensi yang berupa suatu kemauan untuk membantu konsumen.
4. *Competence* : merupakan tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki oleh pejabat pemerintah.
5. *Courtesy* atau ramah : dimensi ini merupakan sikap atau perilaku ramah, dan bersahabat.
6. *Credibility* atau dapat dipercaya : merupakan sikap jujur dalam setiap upaya untuk membangun kepercayaan masyarakat.
7. *Feel Secure* atau merasa aman terhadap jasa yang diberikan.
8. *Access* atau kemudahan: terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.
9. *Communication*, atau komunikasi: pemberi pelayanan harus mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan dan kesediaan untuk menyampaikan informasi baru.
10. *Understanding the customer* atau memahami pelanggan: pemberi pelayanan harus selalu berusaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Kualitas pelayanan publik diukur berdasarkan kesenjangan antara pelayanan yang diharapkan (expected service) dan pelayanan yang dirasakan (perceived service) oleh pengguna jasa, menggunakan 10 dimensi yang disebut SERVQUAL. Dimensi-dimensi tersebut mencakup aspek fisik (Tangibles), kemampuan dan kehandalan penyedia layanan (Reliability, Competence), sikap dan perilaku (Responsiveness, Courtesy, Credibility), rasa aman dan kemudahan (Feel Secure, Access), serta komunikasi dan pemahaman kebutuhan pelanggan (Communication, Understanding the customer). Secara keseluruhan, dimensi ini menegaskan bahwa pelayanan berkualitas tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga melibatkan aspek hubungan interpersonal, kepercayaan, dan kepedulian terhadap kebutuhan spesifik pengguna jasa.

c. Faktor-Faktor yang Menghambat Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Adanya citra organisasi yang baik, maka segala yang dilakukan oleh organisasi akan dianggap baik. Faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia. Artinya peranan manusia (Pegawai) yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena hanya dengan manusialah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka.

Menurut Hardiyansyah (2018:80), faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik, antara lain:

- 1) Motivasi kerja aparat memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.
- 2) Pengawasan masyarakat yang meliputi komunikasi dan nilai masyarakat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.
- 3) Perilaku birokrasi sebagai variabel bebas berpengaruh terhadap kualitas layanan.
- 4) Implementasi kebijakan pelayanan terpadu berpengaruh terhadap kualitas pelayanan sipil.
- 5) Perilaku birokrasi secara signifikan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.
- 6) Kinerja birokrasi berpengaruh terhadap terhadap kualitas pelayanan publik.
- 7) Kontrol sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap terhadap efektifitas pelayanan civil.
- 8) Implementasi kebijakan tata ruang mempunyai hubungan korelasi yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.
- 9) Terdapat pengaruh motivasi kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai.
- 10) Perilaku aparat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan publik.
- 11) Motivasi kerja aparat yang meliputi dimensi kebutuhan, pengharapan, insentif dan keadilan berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.

- 12) Kemampuan aparaturnya memberikan pengaruh lebih besar daripada perilaku aparaturnya terhadap kualitas pelayanan.
- 13) Pengalaman memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan.
- 14) Tanggung jawab memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan kesehatan.
- 15) Komunikasi, disposisi dan struktur birokrasi yang berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan.
- 16) Kemampuan aparaturnya, budaya organisasi dan kebijakan yang mendukung menjadi variabel utama yang mempengaruhi kinerja pelayanan publik sedangkan variabel motivasi menjadi faktor proaktif dan dinamisator bagi peningkatan kinerja pelayanan publik.
- 17) Iklim komunikasi organisasi dan aliran informasi berpengaruh positif terhadap pelaksanaan pelayanan publik; dan pelaksanaan pelayanan publik berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat.
- 18) Restrukturisasi organisasi badan usaha milik daerah memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pelayanan.
- 19) Perencanaan fasilitas baik secara parsial maupun simultan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.
- 20) Perubahan radikal, restrukturisasi, pemanfaatan teknologi informasi dan efisiensi pelayanan mempunyai pengaruh yang cukup signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan.

21) Pemberdayaan aparatur birokrasi berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan.

22) Besarnya pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja pelayanan secara signifikan ditentukan oleh dimensi pemimpin, pengikut dan situasi.

Hardiyansyah (2018:82) mengemukakan ada beberapa faktor dominan yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Faktor-faktor dominan tersebut adalah: (1) Motivasi kerja birokrasi dan aparatur, (2) Kemampuan aparatur, (3) Pengawasan / *control sosial*; (4) Perilaku birokrasi/aparatur; (5) Komunikasi, disposisi dan struktur birokrasi serta iklim komunikasi organisasi dan aliran informasi; dan (6) Restrukturisasi organisasi.

4. Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Bidang Pembinaan SD

a. Pengertian Dinas Pendidikan dan Kebudayaan

Dinas Pendidikan dan Kebudayaan merupakan salah satu perangkat daerah yang berada di bawah pemerintah daerah yang memiliki tugas dan tanggung jawab dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pendidikan dan kebudayaan. Instansi ini berperan sebagai pelaksana kebijakan pemerintah daerah dalam mengatur, mengelola, membina, serta mengawasi berbagai program dan kegiatan yang berkaitan dengan pendidikan dan pelestarian kebudayaan di wilayahnya.

Selain itu, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan juga memiliki peran dalam melakukan pembinaan terhadap tenaga pendidik dan tenaga

kependidikan, pengelolaan sarana dan prasarana pendidikan, serta pengawasan terhadap penyelenggaraan pendidikan di sekolah-sekolah. Melalui berbagai program dan kebijakan yang dijalankan, dinas ini diharapkan mampu menciptakan sistem pendidikan yang berkualitas, merata, dan dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat.

Di bidang kebudayaan, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan berperan dalam menjaga, melestarikan, serta mengembangkan nilai-nilai budaya yang ada di masyarakat. Hal ini dilakukan melalui berbagai kegiatan seperti pembinaan seni dan budaya, pelestarian tradisi daerah, pengelolaan warisan budaya, serta penyelenggaraan kegiatan kebudayaan yang melibatkan masyarakat. Upaya tersebut bertujuan untuk menjaga identitas dan kekayaan budaya daerah agar tetap lestari serta dapat diwariskan kepada generasi berikutnya.

b. Pengertian Bidang Pembinaan SD

Bidang Pembinaan Sekolah Dasar (SD) merupakan salah satu bagian atau unit kerja yang terdapat di dalam struktur organisasi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan yang memiliki tugas dan tanggung jawab dalam mengelola, membina, serta mengawasi penyelenggaraan pendidikan pada jenjang Sekolah Dasar. Bidang ini berperan penting dalam memastikan bahwa proses pendidikan pada tingkat dasar dapat berjalan dengan baik, efektif, serta sesuai dengan kebijakan dan standar pendidikan yang telah ditetapkan oleh pemerintah.

Secara umum, Bidang SD bertugas merencanakan, melaksanakan, serta mengevaluasi berbagai program dan kegiatan yang

berkaitan dengan penyelenggaraan pendidikan dasar, khususnya pada tingkat Sekolah Dasar. Kegiatan tersebut meliputi pembinaan terhadap sekolah, tenaga pendidik, serta tenaga kependidikan agar mampu menjalankan tugasnya secara profesional dalam memberikan layanan pendidikan kepada peserta didik.

Selain itu, Bidang SD juga memiliki peran dalam melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan kurikulum, proses pembelajaran, serta pengelolaan administrasi di sekolah dasar. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap sekolah dapat memberikan pelayanan pendidikan yang berkualitas serta mampu mencapai tujuan pendidikan nasional.

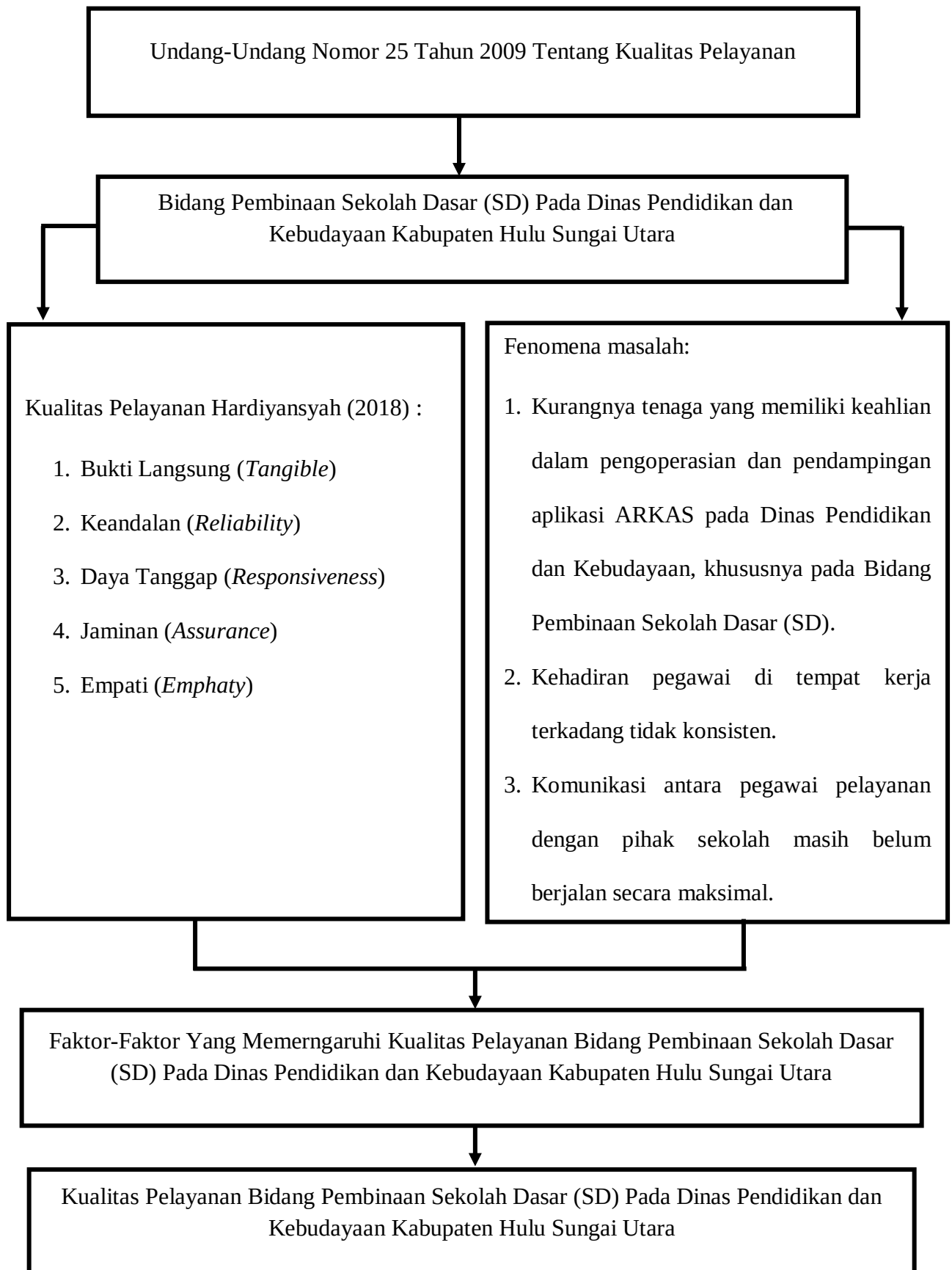
c. Tugas Bidang Pembinaan SD

- 1) Pembinaan dan pengembangan pelaksanaan program kegiatan SD;
- 2) Pembinaan dan pengembangan kurikulum serta sistem pengujian SD;
- 3) Pembinaan dan penyiapan bahan perencanaan bantuan pengadaan peralatan, bahan pelajaran dan alat bantu pelajaran SD;
- 4) Penyiapan sarana prasarana, pengelolaan data dan aset SD;
- 5) Pembinaan dan pengembangan sistem pengelolaan kelembagaan SD dan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan kegiatan kesiswaan;
- 6) Pelaksanaan evaluasi kinerja sekolah; dan
- 7) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan atasan sesuai bidang tugasnya.

C. Kerangka Pemikiran

Una Sekaran dalam Sugiyono (2022:60) mengemukakan bahwa kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Dalam penelitian ini peneliti menganalisis Kualitas Pelayanan Bidang Pembinaan Sekolah Dasar (SD) Pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara. Berikut kerangka pemikiran:

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Adapun lokasi penelitian ini adalah Dinas Pendidikan dan Kebudayaan yang beralamat di Jalan Negara Dipa No. 357 Kelurahan Sungai Malang, Kecamatan Amuntai Tengah, Kabupaten Hulu Sungai Utara, Provinsi Kalimantan Selatan.

B. Pendekatan Penelitian

Pendekatan pada penelitian ini, menggunakan pendekatan kualitatif, Menurut Brewer dan Hunter (dalam Adhi Kusumastuti & Ahmad Mustamil Khoiron, 2019:4) Penelitian kualitatif secara inheren merupakan fokus perhatian dengan beragam metode-metode. Harus disadari bahwa penggunaan metode yang beragam atau triangulasi mencerminkan upaya untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai suatu fenomena yang sedang dikaji.

Menurut Sugiyono dalam Harbani Pasalong (2016:161), adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah, sebagai lawannya adalah eksperimen, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Alat pengumpul data atau instrument penelitian dalam metode kualitatif adalah peneliti sendiri. Jadi peneliti merupakan instrument,

dalam pengumpulan data peneliti harus terjun sendiri kelapangan. Teknik pengumpulan data yang sering digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi.

C. Tipe Penelitian

Penelitian merupakan proses yang panjang. Penelitian berawal minat yang ada dalam diri seseorang dalam memahami fenomena tertentu yang kemudian berkembang menjadi ide, teori, dan konsep. Tipe penelitian berfungsi untuk menjawab permasalahan yang diangkat dalam penelitian.

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian Kualitas Pelayanan Bidang Pembinaan Sekolah Dasar (SD) Pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara ini adalah tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif maksudnya adalah dimana penulis meneliti dengan melukiskan atau menggambarkan keadaan di lapangan secara sistematis dengan fakta-fakta dengan interpretasi yang tepat dan data yang saling berhubungan, serta bukan hanya untuk mencari kebenaran mutlak tetapi pada hakikatnya mencari pemahaman observasi.

D. Data dan Sumber Data

1. Data

Menurut Subroto dalam Farida Nugrahani (2014:107) data dalam penelitian pada dasarnya terdiri dari semua informasi atau bahan yang disediakan alam (dalam arti luas) yang harus dicari, dikumpulkan dan dipilih oleh peneliti. Data bisa terdapat pada segala sesuatu apa pun yang

menjadi bidang dan sasaran penelitian. Dalam teknik ini, maka penulis menggunakan teknik pengumpulan data dengan dua cara yakni:

a) Data Primer

Data yang dilakukan secara langsung pada lokasi yang telah ditentukan. Langkah yang dilakukan dalam penelitian ini adalah wawancara yaitu mengajukan beberapa pertanyaan terhadap informan yang berkaitan dalam penelitian dengan cara wawancara yaitu proses tanya jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan dalam dua orang atau lebih bertatap muka mendengarkan secara langsung informasi-informasi atau keterangan-keterangan.

b) Data Sekunder

Pengumpulan data yang relevan dengan permasalahan yang ada yang diteliti dan diperoleh dari buku atau penelitian kepustakaan, untuk mendukung penelitian ini.

2. Sumber Data

Sumber data pada penelitian ini, sesuai dengan teknik penarikan sumber data utama sebagai informan dengan menggunakan teknik penarikan sumber data yaitu *Purposive Sampling* adalah cara memilih informan didasarkan pada informasi yang tersedia serta sesuai dengan penelitian yang sudah berjalan sehingga perwakilannya terhadap populasi dapat di pertanggungjawabkan. Jadi, sumber data merupakan informasi yang diperoleh oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan dalam penelitian. Peneliti menggunakan penilaian sendiri dalam memilih informan. Teknik ini dipilih atas dasar supaya data yang diperoleh adalah data yang akurat

karena informan merupakan sumber data yang tepat dipilih oleh peneliti. Informan yang diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 13 orang yaitu:

Tabel 3. 1
Informan Penelitian

No	Jabatan	Jumlah
1	Kepala Bidang Pembinaan SD	1 Orang
2	Kasi Kurikulum dan Kesiswaan Bidang Pembinaan SD	1 Orang
3	Staf Bidang Pembinaan SD	2 Orang
4	Kepala Sekolah SD	4 Orang
5	Operator Sekolah	5 Orang
Jumlah		13 Orang

Sumber: Peneliti, 2026

E. Desain Operasional Penelitian

Desain Operasional Penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik dalam arti lebih cepat, lengkap dan sistematis sehingga lebih mudah diolah. Dalam penelitian kualitatif yang menjadi instrumen atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri.

Adapun rancangan penelitian masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah peneliti memasuki objek penelitian. Penelitian kualitatif instrumen utamanya adalah peneliti sendiri, namun selanjutnya setelah fokus penelitian menjadi jelas, maka kemungkinan akan dikembangkan instrumen

penelitian sederhana, yang diharapkan dapat melengkapi data dan membandingkan dengan data yang telah di temukan melalui observasi dan wawancara.

Desain operasional penelitian dapat peneliti sajikan dalam bentuk tabel, sebagai berikut :

Tabel 3. 2
Desain Operasional Penelitian

Variabel	Sub Variabel	Indikator
Kualitas Pelayanan Hardiyansyah (2018)	<i>Tangibles</i> (Bukti Langsung)	a. Fasilitas Fisik b. Sarana Komunikasi
	<i>Reliability</i> (Keandalan)	a. Kemampuan Pegawai b. Keakuratan c. Kepuasan Pengguna Layanan
	<i>Responsiveness</i> (Daya tanggap)	a. Kesigapan Pegawai b. Respon Cepat Pegawai
	<i>Assurance</i> (Jaminan)	a. Kompetensi Pegawai b. Kejelasan Informasi c. Sopan Santun d. Tingkat Kepercayaan
	<i>Emphaty</i> (Empati)	a. Komunikasi Yang Baik b. Memhami Pengguna Layanan

Sumber: Peneliti, 2026

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian yang berjudul “Kualitas Pelayanan Bidang Pembinaan Sekolah Dasar (SD) Pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara.” Agar peneliti memperoleh data

yang bersifat objektif dan lengkap di lapangan. Maka teknik pengambilan data yang digunakan dalam penelitian sebagai berikut:

1. Observasi, batasan pengertian atau definisi observasi menurut Young dan Schmidt dalam Harbani Pasalong (2016:131), adalah sebagai pengamatan sistematis berkenaan dengan perhatian terhadap fenomena-fenomena yang nampak. Perhatian yang dimaksud adalah harus diberikan kepada unit kegiatan yang lebih besar atau lebih luas pada fenomena-fenomena khusus yang diamati terjadi.
2. Wawancara, menurut Harbani Pasalong (2016:137) yaitu "kegiatan tanya jawab antara dua orang atau lebih secara langsung. Pewawancara disebut interviewer, sedangkan orang yang diwawancarai disebut Interviewee. Metode wawancara bisa dilakukan secara langsung (Personal interview) maupun tidak langsung (telephone atau mail interview)".
3. Dokumentasi, Menurut Herdiansyah (2014:143) salah satu metode pengumpulan data kualitatif dengan melihat atau menganalisis dokumen-dokumen yang dibuat oleh subjek sendiri atau oleh orang lain.

G. Teknik Analisis Data

Menurut Miles dan Huberman (Lasiyono & Alam, 2024:122) terdapat 3 teknik analisis data kualitatif, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

1. Reduksi Data

Reduksi data dapat diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, mengabstrakkan, dan transformasi data

kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi data berlangsung terus-menerus selama penelitian berlangsung. Bahkan reduksi data dilakukan sebelum data benar-benar terkumpul antisipasi akan adanya reduksi data sebelum data terkumpul sudah tampak waktu peneliti memutuskan kerangka konseptual wilayah penelitian, permasalahan penelitian dan pendekatan pengumpulan data yang dipilih. Selama pengumpulan data berlangsung, terjadi tahapan reduksi selanjutnya membuat ringkasan, mengkode, menelusur tema, membuat gugus-gugus, membuat partisi dan membuat memo. Reduksi data berlanjut terus menerus sesudah penelitian lapangan sampai laporan akhir tersusun.

2. Penyajian Data

Penyajian data merupakan proses pengumpulan Informasi yang disusun berdasar kategori atau pengelompokan-pengelompokan yang diperlukan. Penyajian data dapat berupa bentuk tulisan atau kata-kata, gambar, grafik dan tabel. Tujuan penyajian data adalah untuk menggabungkan Informasi sehingga dapat menggambarkan keadaan yang terjadi. Dalam hal ini, agar peneliti tidak kesulitan dalam penguasaan informasi baik secara keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari hasil penelitian, maka peneliti harus membuat naratif, matriks atau grafik untuk memudahkan penguasaan informasi atau data tersebut.

3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan proses perumusan makna dari hasil penelitian yang diungkapkan dengan kalimat yang singkat padat dan mudah dipahami, serta dilakukan dengan cara berulang kali melakukan peninjauan

mengenai kebenaran dari penyimpulan itu, khususnya berkaitan dengan relevansi dan konsistensinya terhadap judul, tujuan dan perumusan masalah yang ada. Penarikan kesimpulan dilakukan selama proses penelitian berlangsung seperti halnya proses reduksi data, setelah data terkumpul cukup memadai maka selanjutnya diambil kesimpulan sementara, dan setelah data benar-benar lengkap maka diambil kesimpulan akhir.

H. Uji Kredibilitas

Dalam rangka mengupayakan keabsahan data, maka dibuat uji kredibilitas data sebagaimana di simpulkan Sugiyono (2017:252-260) antara lain :

1. Perpanjangan Pengamatan

Perpanjangan pengamatan berarti peneliti kembali ke lapangan. melakukan pengamatan dan wawancara dengan sumber data yang pernah ditemui maupun sumber data yang baru. Hal ini bertujuan untuk menumbuhkan keakraban (tidak ada jarak lagi, semakin terbuka, saling mempercayai) antara peneliti dan narasumber sehingga tidak ada informasi yang disembunyikan lagi. Selain itu perpanjangan pengamatan ini dilakukan. untuk mengecek kembali apakah data yang telah diberikan oleh sumber data selama ini merupakan data yang sudah benar atau tidak. Bila sudah dicek kembali ke lapangan data sudah benar berarti kredibel, maka waktu perpanjang pengamatan dapat diakhiri

2. Meningkatkan Ketekunan

Meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkeseimbangan, dengan cara tersebut maka kepastian data dan

urutan peristiwa akan dapat direkam secara pasti dan sistematis. Selain itu, penelitian dapat melakukan pengecekan kembali apakah data yang telah ditemukan itu salah atau tidak. Penelitian memberikan dapat memberikan diskripsi data yang akurat dan sistematis dan dapat diamati.

3. Triangulasi

Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, waktu. Triangulasi sumber dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui dengan beberapa sumber, triangulasi teknik dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda, dan triangulasi waktu dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi, dokumentasi dan dengan teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

- Amy Y.S Rahayu, V. J. 2020. *Pelayanan Publik dan E-Government: Sebuah Teori dan Konsep*. Depok : PT RajaGrafindo Persada.
- Azizah, Aulia. 2025. *Kualitas Pelayanan Pada Mall Pelayanan Publik Pada Kabupaten Tabalong*.
- Daryanto dan Ismanto Setyobudi, M. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Farida Nugrahani, M. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif*. Surakarta.
- Hardiyansyah, M. 2018. *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator dan implementasi*. Yogyakarta.
- Hayat, S. M. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada (Rajawali Pers).
- Herdiansyah, H. 2014. *Metodologi Penelitian kualitatif untuk ilmu-ilmu sosial*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. 2003. *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik*. Jakarta: Kementerian PANRB.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. 2014. *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan*. Jakarta: Kementerian PANRB.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. 2021. *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2021 tentang pelayanan di lingkungan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi*. Jakarta: Kementerian PANRB.
- Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia. 2015. *Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 11 Tahun 2015 tentang organisasi dan tata kerja Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan*. Jakarta: Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.
- Khoiron, A. K. 2019. *Metode Penelitian Kualitatif*. Semarang: Lembaga Pendidikan Sukarno Pressindo.
- Murtiarin, D. a. 2014. *Manajemen Birokrasi dan Kebijakan* . Yogyakarta: Pustaka Belajar.

- Pasalong, H. 2016. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Pasolong, H. 2022. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Penyusun, Tim. 2022. *Pedoman Penyusunan Skripsi*. Amuntai: STIA.
- Republik Indonesia. 1945. *Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945*. Jakarta: Sekretariat Negara
- Republik Indonesia. 2009. *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*.
- Saleh, A. M. 2021. *Komunikasi Pelayanan Publik: Strategi Komunikasi dalam Pelaksanaan Pelayanan Prima pada Institusi Pemerintahan*. Malang, Jatim: Intrans Publishing.
- Salim, M. H. 2024. *Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara*.
- Sipahutar, H. 2021. *Efektivitas inovasi kebijakan pelayanan publik di Indonesia*. Jakarta: Indocamp.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono, P. D. 2017. *Metode Penelitian Kebijakan (Pendekatan kuantitatif, kualitatif, kombinasi, R&D dan penelitian evaluasi)*. Bandung: Alfabeta.
- Untung Lasiyono, M. d. 2024. *Metode Penelitian Kualitatif*. Sumedang: CV. Mega Press Nusantara.