

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 Kementerian 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 kapuasan 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 iyalah 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.