

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat, baik dalam bidang administrasi, pendidikan, kesehatan, maupun sosial. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik didefinisikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Hal ini menegaskan bahwa setiap instansi pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, efektif, dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan.

Dalam konteks pendidikan, pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah melalui Dinas Pendidikan menjadi sangat penting, sebab sektor pendidikan memiliki peran strategis dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional menegaskan bahwa pendidikan berfungsi mengembangkan kemampuan serta membentuk watak dan peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa. Oleh karena itu, pelayanan pendidikan yang berkualitas harus mampu menciptakan iklim yang mendukung peningkatan mutu pembelajaran serta memberikan kepuasan bagi para pemangku kepentingan, termasuk guru.

Guru sebagai tenaga pendidik merupakan ujung tombak keberhasilan pendidikan. Untuk dapat melaksanakan tugasnya dengan optimal, guru membutuhkan dukungan pelayanan yang baik dari instansi terkait. Dalam lingkup pendidikan formal, salah satu bidang yang berperan penting adalah Bidang Pembinaan Sekolah Menengah Pertama (SMP) pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara (HSU). Bidang ini memiliki fungsi memberikan layanan, bimbingan, serta fasilitasi dalam rangka penyelenggaraan pendidikan tingkat SMP di wilayah kabupaten.

Namun, dalam praktiknya, kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah tidak selalu berjalan sesuai harapan. Berdasarkan observasi sementara telah ditemukan beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Kehadiran pegawai di tempat tugas 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 SMP 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. Hal ini bukan hanya memperlambat proses administrasi, tetapi juga dapat menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap profesionalisme aparatur di lingkungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan. Padahal, salah satu indikator penting

pelayanan publik adalah adanya kehadiran sumber daya manusia yang disiplin, konsisten, dan siap melayani setiap saat sesuai jam kerja yang telah ditentukan. (Sumber: observasi penulis)

2. Komunikasi antara pegawai pelayanan dengan pihak sekolah masih tidak maksimal. Contohnya beberapa guru harus kembali ke sekolah dikarenakan salah informasi terkait berkas administrasi beasiswa . Komunikasi yang kurang jelas atau kurang terkoordinasi dengan baik dapat menimbulkan kesalahan informasi di kalangan guru maupun tenaga kependidikan. Misalnya, perbedaan persepsi mengenai prosedur layanan, jadwal pelatihan, atau tata cara pengajuan dokumen tertentu sering kali menimbulkan kebingungan. Kondisi ini menunjukkan bahwa aspek keterbukaan informasi publik belum berjalan optimal. (Sumber: observasi penulis)
3. Pelayanan administrasi masih belum berjalan secara maksimal. Dikarenakan Kehadiran pegawai di tempat tugas terkadang tidak konsisten dan komunikasi yang belum maksimal. Proses pelayanan yang seharusnya dapat dilaksanakan dengan cepat, sederhana, dan transparan terkadang masih menghadapi hambatan. Kondisi ini tentu bertentangan dengan prinsip pelayanan publik yang mengutamakan kepastian waktu, kesederhanaan, dan kecepatan. (Sumber: observasi penulis)
4. Ketepatan waktu pelayanan tidak maksimal, dikarenakan sering terjadinya *website* yang diakses mengalami gangguan. Misalnya saja SIPD sering terjadi gangguan dikarenakan banyak *user* yang mengaksesnya karena ada ribuan sehingga membuat servernya *down* dan membuat guru menunggu

lebih lama bahkan bisa satu hari. Hal ini membuat ketepatan waktu menjadi kurang maksimal. (Sumber: observasi penulis)

Dari uraian latar belakang di atas, untuk meneliti lebih lanjut mengenai pendapat ataupun pandangan dari guru dalam memperoleh pelayanan di Bidang Pembinaan SMP di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara, berdasarkan kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN GURU PADA BIDANG PEMBINAAN SEKOLAH MENENGAH PERTAMA (SMP) DI DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA”**.

B. Batasan Masalah

Untuk lebih memperjelas permasalahan dalam penelitian ini agar tidak terlalu luas. Yang mana pada penelitian ini penulis menggunakan teori Kualitas Pelayanan menurut Hardiansyah (2018:63) yaitu:

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

Sedangkan untuk kepuasan menurut PERMENPAN RB RI Nomor 14 Tahun 2017 terdapat 9 unsur yang dijadikan sebagai pengukur, yaitu:

1. Persyaratan

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur
3. Waktu Pelayanan
4. Biaya/Tarif
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku Pelaksana
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
9. Sarana dan Prasarana

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan batasan masalah yang sudah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Adakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan guru pada Bidang Pembinaan Sekolah Menengah Pertama (SMP) di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara?
2. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan guru pada Bidang Pembinaan Sekolah Menengah Pertama (SMP) di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian
 - a. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan guru pada Bidang Pembinaan Sekolah Menengah Pertama (SMP) di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara.

- b. Mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan guru pada Bidang Pembinaan Sekolah Menengah Pertama (SMP) di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara.

2. Manfaat Penelitian

Penelitian ini berguna bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya di bidang Administrasi Publik terutama dari aspek pelayanan bantuan hukum yang berkualitas kepada masyarakat.

- a. Bagi penulis, berguna untuk mengkaji dan memperdalam pengetahuan peneliti yang berkaitan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan guru pada Bidang Pembinaan Sekolah Menengah Pertama (SMP) di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara. Penelitian ini juga merupakan sarana peningkatan kemampuan ilmiah peneliti dari teori-teori yang telah didapat dalam aspek penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. Bagi Bidang Pembinaan Sekolah Pertama (SMP) di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan gambaran tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan guru pada Bidang Pembinaan Sekolah Menengah Pertama (SMP) di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara.
- c. Bagi akademik, dapat menambah referensi dan bahan pertimbangan bagi mahasiswa yang mengadakan penelitian.