

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Dinamika pelayanan publik dalam interaksi dengan birokrasi sering menjadi perbincangan hangat. Kerumitan dan ketidakteraturan yang mewarnai proses birokrasi ini seolah telah menjadi ciri khas yang melekat. Sebelum reformasi maladministrasi telah terjadi dalam Pemerintahan dan memunculkan kebutuhan mendesak akan reformasi birokrasi untuk membangun pemerintahan yang efisien, jujur, bersih, serta transparan<sup>1</sup>.

Dalam Undang-Undang Dasar 1945 alinea keempat, pemerintah memiliki tanggung jawab utama untuk melayani seluruh masyarakat demi mewujudkan indonesia yang adil, makmur, dan sejahtera<sup>2</sup>. Berbagai sektor kehidupan saling terkait dan berkorelasi erat. Dalam konteks kehidupan berbangsa, pemerintah memiliki peran untuk mewujudkan pelayanan publik yang prima bagi seluruh masyarakat. Pelayanan ini berupa regulasi maupun implementasi layanan langsung dalam berbagai sektor, seperti pendidikan, kesehatan, maupun pengadaan sarana dan kebutuhan lain yang diperlukan dalam proses pelayanan publik<sup>3</sup>. Berdasarkan hal ini, pemerintah secara berkelanjutan berupaya untuk meningkatkan kinerja

<sup>1</sup> Irfadat, T. (2021). Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Jakad Media Publishing. Hlm 3.

<sup>2</sup> Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945. Alinea ke-4.

<sup>3</sup> Wantu, S. M., Kamuli, S., Wantu, A., & Paulus, I. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kabupaten Bolaang Mongondow Utara. Jambura Journal Civic Education. Hlm 83.

aparaturnya dalam berbagai aspek kehidupan bermasyarakat, terutama dalam hal pelayanan publik.

Pelayanan publik merujuk pada berbagai layanan barang dan jasa dengan tujuan untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat sekaligus pelaksanaan peraturan perundang-undangan guna memberikan pelayanan berkualitas<sup>4</sup>. Pelayanan berkualitas terbentuk melalui hubungan dinamis antara pengguna dengan penyelenggara layanan<sup>5</sup>. Pelayanan publik menjadi bagian dari upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Di Indonesia penilaian kualitas pelayanan publik oleh Ombudsman RI masih memasuki kategori belum memuaskan. Pada tahun 2024 laporan yang diterima oleh Ombudsman RI sebanyak 10.846 laporan yang jumlahnya meningkat dari tahun 2023 yaitu 8.454 laporan<sup>6</sup>.

**Gambar 1.1  
Dugaan Maladministrasi tahun 2023**



*Sumber : Laporan Tahunan Ombudsman RI 2023*

<sup>4</sup> Wardani, R., Aminah, S., & Hariyadi, J. Kualitas Pelayanan Publik Bidang Pendidikan Dasar Di Dinas Pendidikan Kabupaten Jember. Hlm 2.

<sup>5</sup> Khilmiah, A. N., Cikusin, Y., & Abidin, A. Z. (2020). Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Administrasi (Studi Tentang Pelayanan Dokumen Kependudukan di Kantor Desa Slamet Kecamatan Tumpang Kabupaten Malang). Respon Publik. Hlm 35.

<sup>6</sup> Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2024, (Diakses pada 22 April 2025 di Laman <https://data.ombudsman.go.id/dataset> ).

Praktik maladministrasi pada tahun 2023 cenderung pada kasus tidak memberikan layanan dengan angka sebesar 32,47%. Kemudian diikuti oleh penundaan yang berlarut dengan angka 28,93%. Dan penyimpangan prosedur sebesar 20,25%. Sama halnya pada tahun 2025 ditemukan kondisi yang tidak jauh berbeda dengan peningkatan jumlah laporan sebanyak 2.392 laporan. Peningkatan pada tahun 2024 disajikan pada gambar bagan berikut:



Dari gambar 1.2 dapat dilihat bahwa penundaan yang berlarut menjadi kasus maladministrasi yaitu sebesar 33,86% atau sebanyak 3.674 pengaduan. Tidak memberikan layanan sebesar 30,31% atau sebanyak 3.288 pengaduan. Kemudian Penyimpangan Prosedur sebesar 20,61% atau sebanyak 2.235 pengaduan<sup>7</sup>. Kenaikan yang signifikan terhadap laporan masyarakat mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan publik belum mampu memberikan layanan prima.

Pemerintah Provinsi Sumatera Barat meraih peringkat 7/34 Provinsi di Indonesia dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada tahun 2023. Sedangkan pada tahun 2024, Sumatera Barat berada pada tingkat 17/34 Provinsi dalam

<sup>7</sup> Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2024, (Diakses pada 22 April 2025 di Laman <https://data.ombudsman.go.id/dataset> ).

penyelenggaraan pelayanan publik<sup>8</sup>. Hal ini menunjukkan adanya penurunan kualitas pelayanan publik di Sumatera Barat. Kualitas pelayanan publik yang dinilai oleh Ombudsman ini tidak hanya penilaian pada ketersediaan standar pelayanan dan persepsi maladministrasi saja. Pelaksana layanan, ketersediaan dan kualitas sarana prasarana, serta pengawasan dan pengelolaan pengaduan juga menjadi penilaian untuk kualitas pelayanan publik ini<sup>9</sup>.

Tabel 1. 1

**Nilai Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten/Kota di Sumatera Barat**

NO	KABUPATEN/KOTA	NILAI	KETERANGAN
1	Kab. Solok	97.73	Kualitas tertinggi
2	Kota Payakumbuh	97.60	Kualitas tertinggi
3	Kab. Agam	95.48	Kualitas tertinggi
4	Kota Padang Panjang	94.46	Kualitas tertinggi
5	Kota Padang	93.67	Kualitas tertinggi
<b>6</b>	<b>Kab. Tanah Datar</b>	<b>93.51</b>	<b>Kualitas tertinggi</b>
7	Kab. Pesisir Selatan	92.70	Kualitas tertinggi
8	Kab. Pasaman	91.23	Kualitas tertinggi
9	Kab. Dharmasraya	91.14	Kualitas tertinggi
10	Kota Pariaman	90.98	Kualitas tertinggi
11	Kota Solok	90.49	Kualitas tertinggi
12	Kab. Padang Pariaman	89.86	Kualitas tertinggi
13	Kota Bukittinggi	89.55	Kualitas tertinggi
14	Kota Sawah Lunto	89.46	Kualitas tertinggi
15	Kab. Lima Puluh Kota	89.44	Kualitas tertinggi
16	Kab. Sijunjung	89.33	Kualitas tertinggi
17	Kab. Pasaman Barat	88.85	Kualitas tertinggi
18	Kab. Kepulauan Mentawai	88.42	Kualitas tertinggi
19	Kab. Solok Selatan	87.06	Kualitas tinggi

*Sumber : Laporan Ombudsman RI Nilai Kepatuhan Pelayanan Publik Tahun 2024*

<sup>8</sup> Tidak Ada Rapor Merah Layanan Publik di Sumbar Tahun 2024, (Diakses pada 23 April 2025 di Laman <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwkmedia--tidak-ada-rapor-merah-layanan-publik-di-sumbar> ).

<sup>9</sup> Ibid.

Pada tabel 1.1 menunjukkan bahwa hampir seluruh Kabupaten/Kota mencapai predikat kualitas tertinggi. Tanah Datar menjadi salah satu daerah dengan capaian nilai yang membanggakan yaitu 93.51<sup>10</sup>. Nilai ini menempatkan Tanah Datar pada posisi ke-6 dari 19 jumlah Kabupaten/Kota di Provinsi Sumatera Barat. Secara umum capaian tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Tanah Datar masuk ke dalam klasifikasi sangat baik. Maka dari itu, upaya mempertahankan dan melakukan peningkatan dalam kualitas pelayanan publik tetap menjadi tantangan utama, terutama pada sektor-sektor strategis salah satunya sektor pendidikan. Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Tanah Datar merupakan ujung tombak pelayanan di bidang pendidikan yang berperan untuk menjamin masyarakat mendapatkan hak pelayanan pendidikan berkualitas<sup>11</sup>.

Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Tanah Datar memberikan pelayanan pada bidang pendidikan guna mengupayakan kebutuhan masyarakat melalui penyediaan barang, jasa, serta layanan administratif yang berkualitas. Kualitas pelayanan publik sangat penting karena menjadi faktor yang menentukan kepuasan masyarakat salah satunya pada sektor pendidikan. Dalam melakukan peningkatan pelayanan, maka diperlukan evaluasi kualitas layanan. Evaluasi kualitas pelayanan publik bertujuan untuk mendapatkan informasi yang konkret

<sup>10</sup> Ombudsman RI. "Nilai Pelayanan Publik Kabupaten Kota di Sumbar Tahun 2024", (Diakses pada 23 April 205 di Laman <https://rri.co.id/padang/daerah/1129486/ini-nilai-pelayanan-publik-kabupaten-kota-di-sumbar>).

<sup>11</sup> Kurniadi, D., Seran, G. G., & Ramdani, F. T. (2023). Kualitas pelayanan pendidikan bintara kepolisian negara republik Indonesia di Sekolah Polisi Negara (SPN) Lido Polda Metro Jaya. Karimah Tauhid. hal 2.

tentang pengalaman dan penilaian masyarakat kepada pelayanan dari Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Tanah Datar<sup>12</sup>.

Pada masa reformasi, pemerintah menetapkan instrumen untuk melakukan pengukuran tingkat kepuasan publik melalui Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), diatur dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 mengenai Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada unit penyelenggara pelayanan publik<sup>13</sup>. Dalam pedoman tersebut ditetapkan sembilan unsur utama yang dinilai sesuai, akurat, dan dapat dipercaya sebagai aspek mendasar yang menjadi perhatian dalam kepuasan masyarakat. Unsur tersebut, sebagai berikut<sup>14</sup>:

1. Persyaratan pelayanan
2. Mekanisme prosedur layanan
3. Waktu penyelesaian layanan
4. Biaya/tarif
5. Spesifikasi produk pelayanan
6. Kompetensi pelaksana
7. Perilaku pelaksana
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

<sup>12</sup> Wantu, S. M., Kamuli, S., Wantu, A., & Paulus, I. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kabupaten Bolaang Mongondow Utara. *Jambura Journal Civic Education*. hlm 85.

<sup>13</sup> Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI. hlm 8

<sup>14</sup> Ibid, 8-9.

## 9. Fasilitas sarana dan prasarana

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kabupaten Tanah Datar dilakukan oleh Pemerintah daerah berkolaborasi dengan Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM) Universitas Andalas sebagai mitra pelaksana. Kerja sama ini dilakukan untuk mengevaluasi kualitas penyelenggaraan pelayanan publik oleh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) kepada pengguna layanan. Salah satu objek dalam Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tersebut adalah Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Tanah Datar yang dinilai dengan sembilan unsur utama penilaian pelayanan publik.

**Tabel 1. 2**  
**Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan (Disdikbud) Kabupaten Tanah Datar**

Tahun	Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
2023	93.09
2024	91.18

*Sumber : Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Tanah Datar, 2023-2024*

Data pada tabel 1.2 memperlihatkan penurunan nilai kepuasan masyarakat dari tahun 2023 ke tahun 2024. Pada tahun 2023, nilai SKM tercatat sebesar 93.09, sedangkan pada tahun 2024 mengalami penurunan di angka 91.18. Meskipun penurunan ini tidak terlalu besar, hal ini mengindikasikan adanya penurunan kualitas pelayanan publik yang perlu mendapatkan perhatian serius untuk Dinas. Jika dibiarkan akan dikhawatirkan berdampak pada tingkat kepuasan publik Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Tanah Datar.

**Tabel 1. 3**  
**Profil Pendidikan Kabupaten Tanah Datar**

Jenjang Pendidikan	Uraian							
	Sekolah		Siswa		Guru			
					PNS		NonPNS	
	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024
TK	193	197	4.758	4.764	372	391	159	167
SD	306	306	33.869	33.702	1.979	1.969	846	841
SMP	56	57	9.644	9.560	635	616	271	263
<b>TOTAL</b>	<b>555</b>	<b>560</b>	<b>48.271</b>	<b>48.026</b>	<b>2.986</b>	<b>2.976</b>	<b>1.276</b>	<b>1.271</b>

*Sumber : LKJiP Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Tanah Datar Tahun 2023&2024*

Berdasarkan tabel 1.3 terlihat Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Tanah Datar mengelola penyelenggaraan pelayanan pendidikan dengan cukup luas. Jumlah sekolah mengalami peningkatan dari 555 sekolah di tahun 2023 menjadi 560 sekolah pada tahun 2024. Peningkatan ini terlihat pada jenjang TK dan SMP. Jumlah TK dari 193 sekolah menjadi 197 sekolah, jumlah SMP dari 56 sekolah bertambah menjadi 57 sekolah. Pada jumlah tenaga pendidikan, guru PNS relatif stabil dengan total sebanyak 2.986 orang pada tahun 2023 dan 2.796 orang pada tahun 2024. Sementara itu, guru non-PNS juga mengalami penurunan dari 1.276 menjadi 1.271 orang.

Banyaknya satuan pendidikan, siswa, dan tenaga pendidik ini menunjukkan betapa besar tantangan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Tanah Datar dalam memberikan pelayanan berkualitas. Dengan jumlah yang cukup banyak ini pula, kualitas pelayanan publik di bidang pendidikan menjadi cerminan langsung terhadap kinerja pemerintah daerah dalam memenuhi hak masyarakat secara adil dan merata.

**Tabel 1. 4**  
**Jenis Pelayanan Publik Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten**  
**Tanah Datar Secara Umum**

No	Jenis Layanan
1	Pendaftaran Peserta Didik Baru (PPDB)
2	Penerbitan NPSN (Nomor Pokok Sekolah Nasional)
3	Penerbitan surat keterangan pengganti ijazah
4	Penerbitan surat ijazah hilang
5	Legalisir fotocopi ijazah/STTB (Surat Tanda Tamat Belajar)
6	Legalisir fotocopi piagam penghargaan
7	Mutasi guru dan tenaga kependidikan
8	Cuti guru dan tenaga kependidikan
9	Kenaikan pangkat dan KGB (Kenaikan Gaji Berkala)
10	Usul pensiun
11	Usul izin belajar
12	Pelayanan TPG (Tunjangan Profesi Guru), Tamsil (Tunjangan Tambahan Penghasilan), TPP (Tunjangan Tambahan Penghasilan)
13	Sertifikasi guru
14	Fasilitas magang, PKL (Praktik Kerja Lapangan), KKN (Kuliah Kerja Nyata), dan Penelitian

*Sumber: Jenis Pelayanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Tanah Datar*

Pada tabel 1.4 menunjukkan Jenis Pelayanan publik Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Tanah Datar memiliki beragam jenis pelayanan publik yang mencakup layanan administrasi pendidikan bagi peserta didik, masyarakat, serta guru dan tenaga kependidikan sebagai pengguna layanan. Tabel ini menggambarkan seluruh jenis pelayanan publik yang diselenggarakan oleh dinas secara umum, sebagai bentuk pelaksanaan fungsi pelayanan kepada pengguna layanan di bidang pendidikan.

Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Tanah Datar pada tahun 2023 telah memberikan pelayanan kepada masyarakat sebanyak 4.187 kali. Jumlah ini mengalami peningkatan pada tahun 2024 sebanyak 5.645 kali layanan. Data ini menunjukkan adanya peningkatan intensitas pelayanan publik, yang mencerminkan tingginya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan publik pada bidang pendidikan di Kabupaten Tanah Datar.

**Tabel 1. 5**  
**Jenis Pelayanan Publik Dinas Bidang Kepegawaian Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Tanah Datar**

<b>No</b>	<b>Jenis Layanan</b>
1	Mutasi guru dan tenaga kependidikan
2	Cuti guru dan tenaga kependidikan
3	Kenaikan pangkat dan KGB (Kenaikan Gaji Berkala)
4	Usul pensiun
5	Usul izin belajar
6	Pelayanan TPG (Tunjangan Profesi Guru), Tamsil (Tunjangan Tambahan Penghasilan), TPP (Tunjangan Tambahan Penghasilan)
7	Sertifikasi guru

*Sumber: Jenis Pelayanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Tanah Datar*

Pada tabel 1.5 menunjukkan jenis pelayanannya publik yang menjadi fokus penelitian. Jenis layanan yang pada tabel 1.5 merupakan bagian dari pelayanan administrasi kepegawaian yang secara langsung melibatkan pegawai dinas sebagai penyelenggara dan guru serta tenaga kependidikan (Kepala Sekolah, Guru, Staf Tata Usaha (TU), dll) sebagai pengguna layanan. Hal ini menggambarkan bahwa tenaga kependidikan memegang peranan strategis dalam mendukung sistem pendidikan di daerah yang berpengaruh kepada kualitas pendidikan yang diperoleh

dari Dinas Pendidikan sebagai penyelenggara layanan publik yang wajib memberikan pelayanan yang prima.

Dengan demikian, perbedaan antara tabel 1.4 dan 1.5 terletak pada cakupan dan tujuan penyajiannya. Tabel 1.4 bersifat umum karena menampilkan keseluruhan layanan publik yang ada di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Tanah Datar, sedangkan tabel 1.5 bersifat khusus karena hanya menampilkan jenis layanan yang menjadi fokus penelitian ini, yaitu pelayanan kepegawaian bagi guru dan tenaga kependidikan. Fokus penelitian ini dipilih dengan pertimbangan bahwa pelayanan tersebut paling banyak melibatkan interaksi langsung antara penyelenggara dan pengguna layanan, sehingga relevan untuk menilai kualitas pelayanan publik pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Tanah Datar.

Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Tanah Datar mendapatkan sejumlah tantangan dalam memberikan pelayanan. Beberapa diantaranya keterbatasan dalam akses informasi, fasilitas sarana dan prasarana pelayanan yang kurang memadai, kedisiplinan pegawai rendah, ketidakteraturan pengarsipan, dan keterbatasan kemampuan Sumber Daya Manusia (SDM). Tantangan inilah yang akan menjadi penyebab penurunan kualitas layanan yang dirasakan oleh pengguna layanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Tanah Datar.

Pertama, akses terhadap ketersediaan akses informasi menjadi salah satu poin penting, sebagaimana dijelaskan dalam wawancara dibawah ini :

“...ketersediaan informasi yang kami berikan berupa website sebagai media utama. Namun, website dinas sering mengalami kendala, terutama saat banyaknya pengguna mengakses secara bersamaan. Untuk itu, informasi mengenai pemberkasan Pelayanan Tamsil (Tunjangan Tambahan Penghasilan), dan TPP (Tunjangan Tambahan Penghasilan) kami sering menggunakan grup WhatsApp untuk menyampaikan informasi kepada pengguna layanan, namun seringkali informasi yang kami sampaikan terkesan cukup mendesak untuk pengguna layanan kami...” (wawancara dengan salah satu pegawai Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Tanah Datar pada 15 Januari 2025).

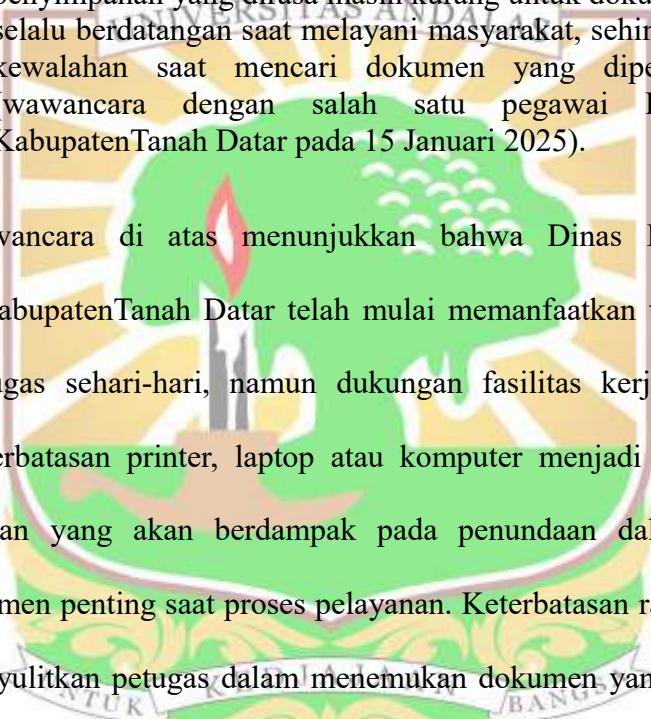
Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa ketersediaan informasi utama Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Tanah Datar masih mengalami tantangan, sehingga banyaknya informasi penting tidak tersampaikan kepada pengguna layanan. Dalam memberikan pelayanan berupa informasi pengumpulan berkas Tamsil (Tunjangan Tambahan Penghasilan), dan TPP (Tunjangan Tambahan Penghasilan), dll, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Tanah Datar melakukan alternatif lain pada penyampaian informasi melalui grup WhatsApp yang disediakan, namun masih terkesan mendesak karena informasi disampaikan H-beberapa jam sebelum pengumpulan berkas untuk diantarkan ke Dinas.

Kedua, Jika dilihat dari kondisi prasarana di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Tanah Datar yang memadai dalam mengoptimalkan kegiatan pemberian pelayanan, seperti Ruang Pendaftaran, Ruang Pembinaan Sekolah Dasar, Ruang Pembinaan Sekolah Menengah Pertama, Ruang Ketenagaan, Ruang Pembinaan Paud dan PNF, dll. Kondisi sarana di dinas yang belum memadai, seperti printer,

laptop, rak lemari penyimpanan berkas, serta tempat pelayanan yang kurang rapi.

Hal ini dipertegas dalam wawancara dengan salah satu pegawai dinas.

“....saat melakukan pekerjaan di kantor ini, apalagi sekarang sudah menggunakan teknologi. Sarana untuk melakukan kerja belum bisa dibilang memadai karena kami masih keterbatasan terutama pada printer, printer di dinas ini sudah banyak yang rusak, karena banyaknya dokumen yang akan di print, sehingga banyaknya terjadi keterlambatan pemenuhan hasil dokumen yang akan diberikan kepada pengguna layanan. Laptop atau komputer yang masih kurang, karena belum semua perangkat yang memiliki laptop atau komputer. Rak penyimpanan yang dirasa masih kurang untuk dokumen yang selalu berdatangan saat melayani masyarakat, sehingga kami kewalahan saat mencari dokumen yang diperlukan...” (wawancara dengan salah satu pegawai Disdikbud Kabupaten Tanah Datar pada 15 Januari 2025).



Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Tanah Datar telah mulai memanfaatkan teknologi dalam pelaksanaan tugas sehari-hari, namun dukungan fasilitas kerja masih belum memadai. Keterbatasan printer, laptop atau komputer menjadi hambatan yang cukup signifikan yang akan berdampak pada penundaan dalam pencetakan dokumen-dokumen penting saat proses pelayanan. Keterbatasan rak penyimpanan juga akan menyulitkan petugas dalam menemukan dokumen yang menyebabkan terjadinya penambahan waktu tunggu dalam proses pelayanan. Kondisi ini perlu disoroti untuk kelancaran pelayanan publik pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Tanah Datar.

Ketiga, kedisiplinan pegawai yang rendah. beberapa kendala ditemukan saat pengamatan awal dan laporan dari masyarakat dari kedisiplinan pegawainya karena masih sering ditemukan pegawai yang datang terlambat, pulang lebih awal, maupun meninggalkan lokasi kerja tanpa alasan yang jelas di lingkungan dinas. Walaupun

absen Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Tanah Datar dari tiga tahun terakhir sudah menggunakan sistem online melalui aplikasi absensi Tanah Datar (TD). Masih banyak ditemukan pelanggaran disiplin jam kerja di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Tanah Datar. Fenomena tersebut menunjukkan bahwa penerapan teknologi masih dikatakan belum efektif dalam meningkatkan kedisiplinan pegawai, yang berdampak pada kualitas pelayanan yang diterima masyarakat.

Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Tanah Datar menyediakan layanan buka setiap hari Senin-Jumat mulai pukul 07.30 WIB sampai pukul 16.30 WIB. Pelayanan dibuka sesuai dengan ketentuan yang ada. Namun, Dari observasi awal yang dilakukan peneliti ditemui masyarakat yang mengeluh karena saat jam kerja bahkan setelah jam istirahat masih banyak pegawai yang tidak ditempatnya, sehingga banyak masyarakat yang menunggu saat akan menerima pelayanan. Sebagaimana terlihat dari wawancara peneliti dengan salah satu masyarakat penerima layanan :

“Saya datang ke dinas untuk mengurus legalisir berkas PPPK ke bagian GTK. Waktu saya datang ke dinas, pengawai yang mengurus tidak ada di tempat, padahal saya sampai sudah pukul 14.00 WIB. hampir satu jam lebih saya menunggu, tapi masih belum ada kejelasan...” (wawancara dengan salah satu penerima layanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Tanah Datar)

Hasil wawancara membuktikan bahwa disiplin pegawai saat jam kerja menjadi permasalahan yang berdampak langsung kepada kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan. Ketidakhadiran pegawai pada jam kerja, termasuk setelah jam istirahat, menyebabkan terhambatnya proses layanan dan menimbulkan

ketidaknyamanan bagi penerima layanan. Hal ini mencerminkan belum optimalnya manajemen waktu dan tanggung jawab pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan responsif sesuai dengan ekspektasi penerima layanan.

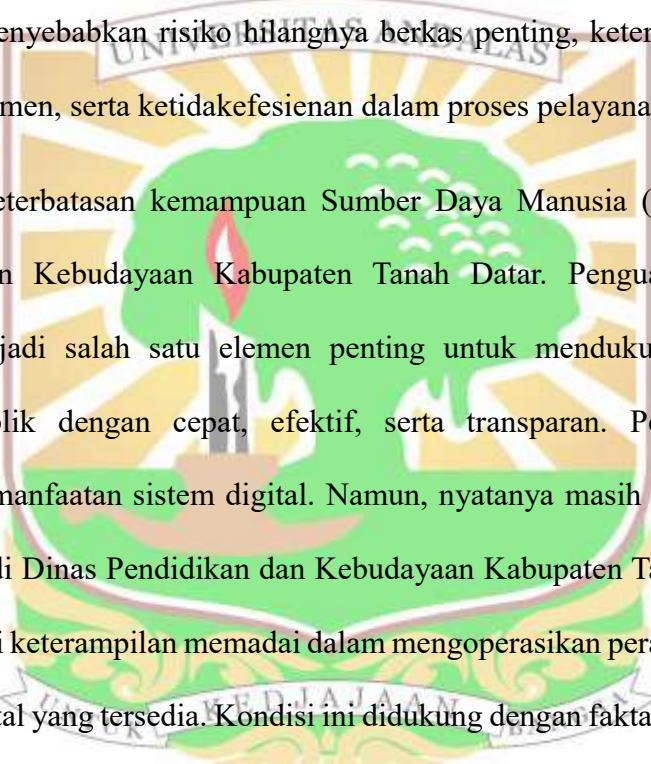
Keempat, ketidakteraturan sistem pengarsipan dokumen pengguna layanan. Penataan dokumen yang tidak tertib dan cenderung berantakan akan menyebabkan banyaknya berkas milik pengguna layanan yang sulit ditemukan bahkan hilang. Kondisi ini bukan hanya mencerminkan lemahnya manajemen administrasi internal, namun juga menimbulkan kerugian bagi masyarakat sebagai pengguna layanan. Lemahnya sistem pengarsipan akan mengakibatkan penerima layanan harus kembali melengkapi dokumen persyaratan yang telah diserahkan sebelumnya, yang tentu saja memerlukan tambahan waktu, tenaga, dan biaya. Permasalahan ini menjadi indikator bahwa sistem pengelolaan arsip yang profesional dan terintegrasi masih belum diterapkan secara optimal, padahal keberadaan sistem pengarsipan yang baik sangat penting dalam mendukung efektivitas dan efisiensi pelayanan publik.

**Gambar 1.3**  
**Penyimpanan berkas**



*Sumber : dokumentasi peneliti, 2025*

Pada gambar 1.3 menunjukkan kondisi pengarsipan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Tanah Datar, di mana sejumlah dokumen yang tersusun dalam map, yang sebagian besar dokumen ini menumpuk di lantai tanpa adanya sistem klasifikasi atau pengelolaan yang rapi. Dokumen ini berada di samping pintu masuk ruang GTK (Guru dan Tenaga Kependidikan) yang menerima layanan langsung dari Guru dan Tenaga Kependidikan. Pengarsipan dokumen ini dapat mengurangi kenyamanan penerima layanan dan mempengaruhi kualitas pelayanan karena akan menyebabkan risiko hilangnya berkas penting, keterlambatan dalam pencarian dokumen, serta ketidakefesienan dalam proses pelayanan.



Kelima, keterbatasan kemampuan Sumber Daya Manusia (SDM) di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Tanah Datar. Penguasaan teknologi informasi menjadi salah satu elemen penting untuk mendukung pelaksanaan pelayanan publik dengan cepat, efektif, serta transparan. Pemerintah telah mendorong pemanfaatan sistem digital. Namun, nyatanya masih terdapat sumber daya manusia di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Tanah Datar yang belum memiliki keterampilan memadai dalam mengoperasikan perangkat teknologi dan sistem digital yang tersedia. Kondisi ini didukung dengan fakta bahwa sebagian pegawai yang bertugas di bagian pelayanan merupakan pegawai dengan usia yang mendekati pensiun, yang secara umum memiliki keterbatasan adaptasi pada perkembangan teknologi informasi. Akibatnya, proses pelayanan yang cenderung terlambat, tidak efisien, dan rentan terhadap kesalahan administratif karena masih bergantung pada proses manual.

“...sudah 4 tahun ini kami belum pernah mengikuti pelatihan ataupun pembekalan khusus terkait teknologi informasi, terutama mengenai sistem pelayanan digital. Jadi kami hanya bertanya melalui rekan kerja untuk mengetahui hal yang tidak kami ketahui mengenai teknologi ...” (wawancara dengan salah satu pegawai Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Tanah Datar)

Hasil wawancara menjelaskan bahwa rendahnya akses pelatihan formal ataupun pembekalan yang dari dinas untuk pegawainya mengenai teknologi informasi. Hal ini mengakibatkan sebagian pegawai hanya mengandalkan bantuan dari rekan kerja untuk memahami sistem yang digunakan, yang menunjukkan masih rendahnya akses terhadap peningkatan kapasitas dan kualitas SDM secara formal dalam hal teknologi.

Maka dari itu, dalam pelaksanaan pelayanan publik, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Tanah Datar memerlukan kriteria yang jelas supaya mencapai tujuan pelayanan secara optimal yang dapat meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan<sup>15</sup>. Agus Dwiyanto mengemukakan pengukuran kualitas pelayanan publik dengan tiga dimensi yaitu efisien, responsif, dan non-partisan<sup>16</sup>.

Berdasarkan teori tersebut ditemukan kendala yaitu Keterbatasan akses sistem informasi akan berdampak pada ketepatan dan kecepatan dalam menyampaikan informasi, serta informasi yang diterima oleh pengguna layanan tidak stabil dan terstruktur, yang menunjukkan adanya kelemahan pada dimensi efisien. Sarana dan prasarana pelayanan yang kurang memadai, menunjukkan adanya kelemahan pada

<sup>15</sup> Tjiptono, F. Chandra, & Gregorius.(2005). Pelayanan, kualitas, dan kepuasan. Yogyakarta: Andi. Hlm 131.

<sup>16</sup> Agus Dwiyanto. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. (Yogyakarta: Gadjah Mada University, 2018). hal 157.

dimensi efisien, di mana fasilitas yang digunakan belum optimal untuk menunjang sistem pelayanan yang efisien, karena hal ini merupakan bukti nyata keefisienan yang dilihat dan dirasakan oleh pengguna layanan. Ketidakdisiplinan pegawai saat jam kerja mencerminkan adanya kelemahan pada dimensi efisien, karena instansi tidak memberikan kemampuan agar pelayanan terlaksana secara konsisten, tepat waktu, serta sesuai prosedur. Ketidakakteraturan pengarsipan berdampak pada dimensi efisien, karena menyebabkan ketidakakteraturan data dan informasi penerima layanan yang dibutuhkan dalam proses administrasi dan kurangnya kejelasan sistem arsip yang bisa menyebabkan inkonsistensi informasi dan keterlambatan dalam pelayanan yang tidak sesuai dengan prosedur pelayanan. Keterbatasan kemampuan Sumber Daya Manusia (SDM) berdampak dalam dimensi responsif karena SDM yang kurang handal dalam mengoperasikan alat bantu serta kurangnya pengetahuan petugas dalam hal tersebut yang akan mengakibatkan pengguna layanan ragu akan kemampuan petugas dalam melayani yang berdampak pada kualitas karena kurangnya responsif petugas dalam pelayanan.

Sejalan dengan permasalahan yang telah dijabarkan, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Tanah Datar memegang peranan penting dalam mengemban tugas dan menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas pada bidang pendidikan. Meskipun nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat yang tinggi, yang mengindikasikan bahwa pelayanan yang disediakan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Tanah Datar sudah sangat baik. Namun, ditemukan fenomena berdasarkan observasi awal peneliti, masih ditemukan ketimpangan antara nilai kepuasan yang terukur dalam nilai survei secara formal dengan realita yang dialami langsung oleh

masyarakat yang masih perlu penguatan pengalaman sebenarnya dari pengguna layanan khususnya guru dan tenaga kependidikan. Hal ini diperkuat dalam data SKM yang menunjukkan adanya penurunan dari tahun 2023 ke tahun 2024, yang mengindikasikan adanya penurunan kualitas pelayanan dari perspektif pengguna layanan. Kondisi ini menjadi fokus penelitian untuk menganalisis bagaimana pengalaman faktual yang diterima oleh pengguna layanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Tanah Datar.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan temuan awal dan observasi lapangan, masalah penelitian yang muncul adalah “Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Tanah Datar?”

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Tanah Datar.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan memperkaya pembahasan dalam ilmu Administrasi Publik, khususnya pada bidang manajemen publik, serta menambah informasi dan pengetahuan mahasiswa. Temuan ini diharapkan menjadi rujukan untuk penelitian selanjutnya mengenai Kualitas Pelayanan Publik.

#### 1.4.2 Manfaat Praktis

Temuan ini diharapkan dapat menambah wawasan serta pemahaman dalam mengaplikasikan Ilmu Administrasi Publik. Bagi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Tanah Datar temuan ini diharapkan dapat sebagai bahan evaluasi dan masukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Temuan ini juga dapat sebagai bahan rujukan dan referensi untuk mencari informasi mengenai kualitas pelayanan publik.

