

PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KOORDINATOR PENDIDIKAN KECAMATAN TANIWEL DAN TANIWEL TIMUR KABUPATEN SERAM BARAT

NENCSI DOMINIKE AHIYATE
Koordinator Pendidikan Kecamatan Taniwel

MIKE J. ROLOBESSY
Program Studi Administrasi Publik
Pasca Sarjana Universitas Pattimura Ambon

ABSTRACT

This study aims to determine the level of public service at the Education Coordinator Office of Taniwel and Taniwel Timur Subdistricts, West Seram Regency, and to find out the obstacles and steps to optimize public services at the Education Coordinator Office of Taniwel and Taniwel Timur Districts, West Seram Regency.

This research is a combination of quantitative descriptive using a qualitative approach. The subjects of this study were all service users of the Education Coordinator Office of Taniwel and Taniwel Timur Districts, West Seram Regency who needed public services. The data analysis of this study used the frequency value and the average score.

Based on the results of the analysis, it is known that the level of public service at the Education Coordinator Office of Taniwel and Taniwel Timur Districts, West Seram Regency is in the B- or Good category with a note. This assessment is reviewed from 6 aspects, namely service policy, HR professionalism, infrastructure, public service information systems, consultation and complaints, and service innovation.

The obstacles in public services at the Education Coordinator Office of Taniwel and Taniwel Timur Subdistricts, West Seram Regency, namely: The condition of employees who are generally still high school educated, lack of technological knowledge in employees due to lack of training, and limited facilities and infrastructure. The steps to optimize public services at the Education Coordinator Office of Taniwel and Taniwel Timur Subdistricts, West Seram Regency are to cultivate excellent service, increase supporting facilities, increase HR professionalism, and evaluate the results of satisfaction assessments with services.

Keywords: *Public Service, Education Coordinator*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat pelayanan publik di Kantor Koordinator Pendidikan Kecamatan Taniwel dan Taniwel Timur Kabupaten Seram Barat, serta mengetahui hambatan-hambatan dan langkah mengoptimalkan pelayanan

publik di Kantor Koordinator Pendidikan Kecamatan Taniwel dan Taniwel Timur Kabupaten Seram Barat.

Penelitian ini merupakan perpaduan antara deskriptif kuantitatif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Subyek penelitian ini adalah seluruh pengguna layanan Kantor Koordinator Pendidikan Kecamatan Taniwel dan Taniwel Timur Kabupaten Seram Barat yang membutuhkan pelayanan publik. Analisis data penelitian ini menggunakan nilai frekuensi dan skor rata-rata.

Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa tingkat pelayanan publik di Kantor Koordinator Pendidikan Kecamatan Taniwel dan Taniwel Timur Kabupaten Seram Barat berada pada kategori B- atau Baik dengan catatan. Penilaian ini ditinjau dari 6 aspek yaitu kebijakan pelayanan, profesionalisme SDM, sarana prasarana, system informasi pelayanan public, konsultasi dan pengaduan, dan inovasi pelayanan.

Hambatan-hambatan dalam pelayanan publik di Kantor Koordinator Pendidikan Kecamatan Taniwel dan Taniwel Timur Kabupaten Seram Barat, yaitu: Kondisi pegawai yang umumnya masih berpendidikan SMA, kurangnya pengetahuan teknologi pada pegawai disebabkan pelatihan yang masih kurang, dan keterbatasan sarana dan prasarana. Langkah-langkah mengoptimalkan pelayanan publik di Kantor Koordinator Pendidikan Kecamatan Taniwel dan Taniwel Timur Kabupaten Seram Barat adalah membudayakan Pelayanan Prima, peningkatan fasilitas penunjang, peningkatan profesionalisme SDM, serta mengevaluasi hasil penilaian kepuasan terhadap layanan

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Koordinator Pendidikan

PENDAHULUAN

Salah satu permasalahan pendidikan yang dihadapi oleh bangsa Indonesia adalah rendahnya mutu pendidikan pada setiap jenjang dan satuan pendidikan khususnya pendidikan dasar dan menengah.

Dalam kurun waktu yang cukup lama, upaya perbaikan pendidikan selalu dilakukan dengan berbagai cara untuk meningkatkan mutu pendidikan nasional, hal ini tidak

terlepas dari sistem pemerintah yang bersifat sentralistik. Semua diatur dari pusat baik dalam penentuan pengembangan kurikulum nasional dan local, pengangkatan guru, pengadaan buku dan alat pelajaran, pengadaan dan perbaikan sarana dan prasarana pendidikan dan peningkatan mutu manajemen sekolah.

Salah satu pelayanan publik adalah bidang pelayanan pendidikan

yang merupakan tugas Kantor Koordinator Pendidikan Kecamatan Taniwel dan Taniwel Timur yang merupakan unit kerja non struktural pada Dinas yang berkedudukan di kecamatan dalam wilayah Kabupaten Seram Barat, berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas.

Kantor Koordinator Pendidikan Kecamatan Taniwel dan Taniwel Timur memiliki fungsi layanan administrasi bidang kepegawaian, keuangan dan ketatausahaan lainnya. Kenyataan yang sering terjadi kurang sesuai dengan harapan pemerintah, dimana masih dijumpai pada aparat/pegawai negeri sipil yang melaksanakan tugas tidak sesuai dengan apa yang diharapkan. Beberapa fenomena terjadi antara lain adalah kecenderungan pelayanan yang

lambat terhadap masyarakat. Fenomena lain yaitu kurang meratanya pembagian tugas di masing-masing unit kerja, dimana masih banyak dijumpai aparat atau pegawai yang melakukan dualisasi pekerjaan.

Efektifitas pelayanan menjadi perhatian semua instansi pemerintahan, hal ini juga terjadi di Kantor Koordinator Pendidikan Kecamatan Taniwel dan Taniwel Timur Kabupaten Seram Barat dalam memberikan pelayanan berdasarkan prosedur yang telah ditetapkan.

Berdasarkan uraian di atas maka penelitian bertujuan untuk mengetahui: a. tingkat pelayanan publik di Kantor Koordinator Pendidikan Kecamatan Taniwel dan Taniwel Timur Kabupaten Seram Barat, b. hambatan-hambatan dalam pelayanan publik di Kantor

Koordinator Pendidikan Kecamatan Taniwel dan Taniwel Timur Kabupaten Seram Barat, c. langkah mengoptimalkan pelayanan publik di Kantor Koordinator Pendidikan Kecamatan Taniwel dan Taniwel Timur Kabupaten Seram Barat.

TINJAUAN PUSTAKA

Konsep Pelayanan Publik

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012, pasal 1, 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.

Pelayanan publik sebagaimana di kemukakan Mahmudi (2005: 229)

adalah “segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017, Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik merupakan acuan untuk melaksanakan penilaian kinerja unit penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan perpaduan antara deskriptif kuantitatif dengan menggunakan

pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif adalah sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan pelaku yang dapat diamati (Sutrisno Hadi, 2015:136).

Subyek penelitian ini adalah seluruh pengguna layanan Kantor Koordinator Pendidikan Kecamatan Taniwel dan Taniwel Timur Kabupaten Seram Barat yang membutuhkan pelayanan publik. Pengguna layanan terdiri dari 56

lembaga yaitu:

1. TK = 13
2. SD = 30
3. SMP = 12

Hasil kuesioner diolah secara deskriptif menggunakan frekuensi skor, sedangkan wawancara dianalisis secara kualitatif untuk melengkapi hasil angket atau kuesioner. Adapun penilaian kinerja unit penyelenggara pelayanan publik didasarkan pada skor rata-rata hasil kuesioner, dengan kriteria diuraikan sebagai berikut:

Tabel 1
Kategori Nilai Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

Range	Kategori	Makna
0,00 – 1,00	F	Gagal
1,01 – 1,50	E	Sangat Buruk
1,51 – 2,00	D	Buruk
2,01 - 2,50	C-	Cukup (dengan catatan)
2,51 - 3,00	C	Cukup
3,01 – 3,50	B-	Baik (dengan catatan)
3,51 – 4,00	B	Baik
4,01 – 4,50	A-	Sangat Baik
4,51 – 5,00	A	Pelayanan Prima

Sumber: Permenpan No. 17 Tahun 2017

HASIL PENELITIAN

Analisis Kebijakan Pelayanan Publik

Kebijakan Pelayanan adalah visi, misi, komitmen, itikad dan perilaku organisasi yang terlembagakan dalam bentuk aturan, mekanisme, atau proses yang dijalankan organisasi sebagai upaya

untuk mencapai kualitas pelayanan tertentu sesuai tujuan pemberian pelayanan publik.

Analisis kebijakan pelayanan pada Kantor Koordinator Pendidikan Kecamatan Taniwel dan Taniwel Timur menggunakan 12 indikator sebagaimana diuraikan sebagai berikut:

Tabel 2. Analisis Kebijakan Pelayanan

No	Pernyataan	Skor Rata-rata
1	Tersedia Standar Pelayanan (SP) yang menjadi acuan dalam pemberian pelayanan kepada public	3,55
2	Tersedia Standar Pelayanan (SP) yang menjadi acuan dalam pemberian pelayanan kepada publik (Per Jenis Layanan)	3,55
3	Sistem antrian berjalan tertib	4,30
4	Proses penyusunan SP melibatkan masyarakat dan pihak terkait (stakeholder)	3,48
5	Tersedia dokumentasi tentang SP yang ditetapkan, dan dipublikasikan.	3,27
6	Standar Pelayanan (SP) memiliki kesesuaian dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.	4,30
7	Informasi atas Standar Pelayanan dapat diakses dengan mudah untuk diketahui dan dipahami oleh masyarakat.	4,86
8	Substansi atau isi dari Standar Pelayanan (SP) sangat tepat guna.	4,04
9	Tersedia Maklumat Pelayanan yang dipublikasikan kepada seluruh lapisan masyarakat.	3,82
10	Tingginya keterlibatan pengguna layanan dalam pengisian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)	3,88
11	Informasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) diketahui seluruh lapisan masyarakat.	4,13
12	Hasil SKM ditindaklanjuti dengan cepat	4,21
Rata-rata tertimbang		3,95

Sumber : Data diolah, 2022

Tabel di atas menunjukkan bahwa skor rata-rata kebijakan pelayanan adalah 3,95 atau berkategori baik (B). Pencapaian skor tertinggi adalah Informasi atas Standar Pelayanan (SP) dapat diakses dengan mudah untuk diketahui dan dipahami oleh masyarakat, sedangkan skor yang terendah adalah tersedianya

dokumentasi tentang SP yang ditetapkan, dan dipublikasikan.

Profesionalisme Sumber Daya Manusia

Analisis profesionalisme SDM pada Kantor Koordinator Pendidikan Kecamatan Taniwel dan Taniwel Timur menggunakan 5 indikator sebagaimana diuraikan sebagai berikut:

Tabel 3. Profesionalisme Sumber Daya Manusia

No	Pernyataan	Skor Rata-rata
1	Tersedia Pelaksana Layanan dengan kompetensi sesuai kebutuhan jenis layanan.	4,16
2	Pelaksana layanan yang responsif terhadap waktu.	4,70
3	Petugas dalam memberikan layanan sangat sigap (cepat)	3,34
4	Tersedia Aturan Perilaku dan Kode Etik Pelaksana Layanan	3,43
5	Petugas layanan memenuhi aturan perilaku dan kode etik pelaksana layanan tersebut	3,55
Rata-rata tertimbang		3,84

Sumber : Data diolah, 2022

Tabel di atas menunjukkan bahwa skor rata-rata Profesionalisme Sumber Daya Manusia adalah 3,84 atau berkategori baik (B). Pencapaian skor tertinggi adalah

pelaksana layanan yang responsif terhadap waktu, sedangkan skor yang terendah adalah petugas dalam memberikan layanan sangat sigap (cepat).

Sarana Prasarana

Analisis sarana prasarana pada Kantor Koordinator Pendidikan Kecamatan Taniwel dan Taniwel

Timur menggunakan 7 indikator sebagaimana diuraikan sebagai berikut:

Tabel 4. Analisis Sarana Prasarana

No	Pernyataan	Skor Rata-rata
1	Tersedia tempat parkir yang aman, nyaman dan mudah diakses.	3,50
2	Tersedia sarana ruang tunggu yang nyaman.	2,66
3	Tersedia sarana toilet khusus pengguna layanan yang bersih, sehat dan memadai.	3,29
4	Tersedia sarana prasarana bagi pengguna layanan yang berkebutuhan khusus.	2,38
5	Tersedia sarana prasarana penunjang lainnya: Ruang Laktasi/ nursery, arena bermain anak, kantin/ <i>photocopy</i> / toko ATK.	2,39
6	Tersedia sarana <i>front office</i> untuk layanan konsultasi dan informasi tatap muka.	3,55
7	Tersedia sarana <i>front office</i> untuk layanan pengaduan tatap muka.	3,61
Rata-rata tertimbang		3,05

Sumber : Data diolah, 2022

Tabel di atas menunjukkan bahwa skor rata-rata Sarana Prasarana adalah 3,05 atau berkategori baik dengan catatan (B-). Pencapaian skor tertinggi adalah tersedia sarana *front office* untuk layanan pengaduan tatap muka, sedangkan skor yang terendah adalah tersedia sarana prasarana bagi

pengguna layanan yang berkebutuhan khusus.

Sistem Informasi Pelayanan Publik

Analisis System Informasi Pelayanan Publik pada Kantor Koordinator Pendidikan Kecamatan Taniwel dan Taniwel Timur menggunakan 5 indikator

sebagaimana diuraikan sebagai berikut:

Tabel 5. Analisis System Informasi Pelayanan Publik

No	Pernyataan	Skor Rata-rata
1	Tersedia sistem informasi pelayanan publik untuk informasi publik.	4,18
2	Sistem informasi pelayanan publik selama ini sangat mendukung operasional pelayanan.	4,71
3	Kantor Koordinator Pendidikan Kecamatan Taniwel dan Taniwel Timur memiliki situs dan Pengelola Situs	3,07
4	Pemutakhiran data dan informasi situs rutin dilakukan	3,39
5	Tersedia informasi non elektronik yang mendukung pelayanan yang diketahui seluruh lapisan masyarakat	2,93
Rata-rata tertimbang		3,66

Sumber : Data diolah, 2022

Tabel di atas menunjukkan bahwa skor rata-rata Sistem Informasi Pelayanan Publik adalah 3,66 atau berkategori baik (B). Pencapaian skor tertinggi adalah Sistem Informasi pelayanan publik selama ini sangat mendukung operasional pelayanan, sedangkan skor yang terendah adalah tersedia informasi non elektronik yang mendukung pelayanan yang diketahui seluruh lapisan masyarakat.

Konsultasi dan Pengaduan

Analisis Konsultasi dan Pengaduan pada Kantor Koordinator Pendidikan Kecamatan Taniwel dan Taniwel Timur menggunakan 4 indikator sebagaimana diuraikan sebagai berikut:

Tabel 6. Analisis Konsultasi dan Pengaduan

No	Pernyataan	Skor Rata-rata
1	Tersedia sarana dan media konsultasi layanan yang bisa dimanfaatkan semua lapisan masyarakat	2,38
2	Tersedia rubrik, dokumentasi, dan publikasi konsultasi yang mudah diakses.	2,66
3	Tersedia sarana dan media pengaduan yang bisa dimanfaatkan semua lapisan masyarakat.	3,39
4	Tersedia rubrik, dokumentasi, dan publikasi proses/hasil pengaduan yang mudah diakses.	4,20
Rata-rata tertimbang		3,16

Sumber : Data diolah, 2022

Tabel di atas menunjukkan bahwa skor rata-rata Konsultasi dan Pengaduan adalah 3,16 atau berkategori baik dengan catatan (B-). Pencapaian skor tertinggi adalah tersedia rubrik, dokumentasi, dan publikasi proses/hasil pengaduan yang mudah diakses, sedangkan skor yang terendah adalah tersedia sarana dan media konsultasi layanan yang

bisa dimanfaatkan semua lapisan masyarakat.

Inovasi Pelayanan Publik

Analisis Inovasi Pelayanan Publik pada Kantor Koordinator Pendidikan Kecamatan Taniwel dan Taniwel Timur menggunakan 3 indikator sebagaimana diuraikan sebagai berikut:

Tabel 7. Analisis Inovasi Pelayanan

No	Pernyataan	Skor Rata-rata
1	Bentuk pelayanan telah menggunakan inovasi baru	3,07
2	Inovasi pelayanan saat ini sangat membantu sistem pelayanan	3,39
3	Inovasi pelayanan saat ini lebih baik dari sebelumnya	2,93
Rata-rata tertimbang		3,13

Sumber : Data diolah, 2022

Tabel di atas menunjukkan bahwa skor rata-rata Analisis Inovasi Pelayanan adalah 3,13 atau berkategori baik dengan catatan (B-). Pencapaian skor tertinggi adalah Inovasi pelayanan saat ini sangat membantu sistem pelayanan, sedangkan skor yang terendah adalah Inovasi pelayanan saat ini lebih baik dari sebelumnya.

Tabel 8.
Analisis Pelayanan Publik Kantor Koordinator Pendidikan Kecamatan Taniwel dan Taniwel Timur

No	Pernyataan	Skor Rata-rata	Kategori
1	Kebijakan Pelayanan	3,95	Baik
2	Profesionalisme SDM	3,84	Baik
3	Sarana Prasarana	3,05	Baik dengan catatan
4	System Informasi Pelayanan Publik	3,66	Baik
5	Konsultasi dan Pengaduan	3,16	Baik dengan catatan
6	Inovasi Pelayanan	3,13	Baik dengan catatan
Rata-rata Tertimbang		3,46	B- Baik (dengan catatan)

Sumber : Data diolah, 2022

Tabel di atas menunjukkan bahwa secara umum pelayanan publik pada Kantor Koordinator Pendidikan Kecamatan Taniwel dan Taniwel Timur berada pada Baik dengan catatan (B-) dengan skor rata-rata 3,46. Koordinator Pendidikan Kecamatan Taniwel dan Taniwel Timur masih jauh dari kategori pelayanan prima. Hal ini terutama disebabkan masih rendahnya pencapaian standar sarana prasarana, disusul kemudian inovasi pelayanan yang masih rendah, begitupula dengan indikator konsultasi dan pengaduan masih

Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan publik pada Kantor konsultasi dan pengaduan masih

jarang dimanfaatkan oleh pengguna karena keterbatasan sarana.

Hambatan-Hambatan dalam Pelayanan Publik serta Langkah-Langkah Mengoptimalkan Pelayanan Publik

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kabag. Tata Usaha dan pengamatan peneliti diperoleh informasi terkait hambatan-hambatan dalam pelayanan publik di Kantor Koordinator Pendidikan Kecamatan Taniwel dan Taniwel Timur Kabupaten Seram Barat, antara lain:

1. Kondisi pegawai yang umumnya masih berpendidikan SMA.
2. Kurangnya pengetahuan teknologi pada pegawai disebabkan pelatihan yang masih kurang.
3. Keterbatasan sarana dan prasarana.

Tentunya keadaan seperti diatas haruslah dibenahi dan diperbaiki untuk menciptakan dan mewujudkan kondisi lembaga yang semakin baik. Apalagi fenomena yang telah berlangsung di negara kita saat ini, dengan bergulirnya era otonomi daerah, seharusnya dengan terciptanya desentralisasi kekuasaan dari pemerintah pusat ke pemerintah daerah semakin mempercepat proses pelayanan publik kepada *stakeholder*

Adapun langkah-langkah atau strategi dalam peningkatan pelayanan publik di Kantor Koordinator Pendidikan Kecamatan Taniwel dan Taniwel Timur Kabupaten Seram Barat tersebut meliputi:

1. Membudayakan Pelayanan Prima
2. Peningkatan Fasilitas Penunjang
3. Peningkatan Profesionalisme SDM

4. Mengevaluasi Hasil Penilaian
Kepuasan Terhadap Layanan

a. Kondisi pegawai yang umumnya masih berpendidikan SMA.

b. Kurangnya pengetahuan teknologi pada pegawai disebabkan pelatihan yang masih kurang.

c. Keterbatasan sarana dan prasarana.

Langkah -langkah untuk mengoptimalkan pelayanan publik di Kantor Koordinator Pendidikan Kecamatan Taniwel dan Taniwel Timur Kabupaten Seram Barat.

a. Membudayakan Pelayanan Prima

b. Peningkatan Fasilitas Penunjang

c. Peningkatan Profesionalisme SDM

d. Mengevaluasi Hasil Penilaian Kepuasan terhadap Layanan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian ini maka disimpulkan sebagai berikut:

Tingkat pelayanan publik di Kantor Koordinator Pendidikan Kecamatan Taniwel dan Taniwel Timur Kabupaten Seram Barat berada pada kategori **B-** atau **Baik dengan catatan**. Penilaian ini ditinjau dari 6 aspek yaitu kebijakan pelayanan, profesionalisme SDM, sarana prasarana, system informasi pelayanan public, konsultasi dan pengaduan, dan inovasi pelayanan.

Hambatan-hambatan dalam pelayanan publik di Kantor Koordinator Pendidikan Kecamatan Taniwel dan Taniwel Timur Kabupaten Seram Barat, yaitu:

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Ema. Waliulu, 2011, *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Pemerintahan Di Kantor Kecamatan Teluk Ambon*, Tesis, Program Studi Administrasi Pembangunan Program Pasca Sarjana Universitas Hasanuddin Makassar
- Fandy, Tjiptono. 2008. *Service Management: Mewujudkan layanan prima*, Andi, Yogyakarta.
- Kep. Men. Pan No. KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang *Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*.
- Lukman, Sampara, 2004, *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*, Penerbit : Rosda, Jakarta
- Mahmudi, 2015, *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Unit Penerbit dan Percetakan STIM YKPN, Yogyakarta.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang *Pelayanan Publik*
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 Tentang *Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*
- Sugiyono. 2017. *Statistika Untuk Penelitian*. Alfabeta, Bandung.
- Sutrisno Hadi, 2015, *Metodologi Riset*, Penerbit : Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 mengenai *Pelayanan Publik*.