

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Dalam sebuah kehidupan bermasyarakat, bernegara serta mempunyai tatanan pemerintahan tentunya Perihal sebuah Pelayanan Publik adalah sesuatu hal yang berkaitan dengan segala beberapa sector pemerintahan. Memiliki ruang lingkup hal terkait dengan regulasi dalam bernegara, dengan demikian pemerintah dianggap perlu memiliki kemampuan dalam memberikan bentuk sebuah pelayan publik yang diharapkan masyarakat dari berbagai segi aspek pelayanan, diawali dari pengaturan ataupun sebuah pelayan lain untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam rangka proses pemerintahan pada bidang bidang sosial, ekonomi, kesehatan dan sector lain termasuk dalam bidang pendidikan.

Sebagaimana tercantum dalam UUD 1945 sebagai regulasi berlaku bahwa Negara memiliki sebuah kewajiban untuk pelaksanaan dalam Pelayanan publik melayani seluruh warga negara dan penduduknya dalam rangka berjalan proses pemerintahan dan kehidupan masyarakat yang sejahtera. Penyelenggaraan atau pemberi sebuah pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah terkait di segala sector saling memiliki keterkaitan dalam bidang pelayanan terkhsuus pelayanan publik.

Deng demikian, terdapat keterkaitan dan korelasi antar sektor kehidupan yang mencakup berbagai lini. Dalam kultur kehidupan berbangsa, pemerintah dapat melaksanakan atau memberi sebuah bentuk pelayanan yang senantiasa diinginkan dari semua sasaran pelayanan publik, seperti berawal bermula berupa peraturan dan

pelayanan lainnya untuk memberikan sebuah pelayanan kepada masyarakat di bidang pendidikan dan kesehatan. menyediakan. , Layanan, dan lain lain.

Kualitas pelayanan publik belum sesuai pada porsi pelaksanaannya dengan acuan regulasi dalam pelaksanaannya , sering kita menemukan bahwa masih banyak hal yang berkaitan dengan proses pelayanan publik dimana pemerintah terasa kurang bisa dengan maksimal memberikan kepuasan dan masih dapat melakukan sebuah kilas balik atau serta evaluasi . kurang bagusnya sebuah Kualitas pelayanan publik ini antara lain dikaitkan oleh belum diaplikasikannya point-point yang dianggap sebagai tolak ukur dalam proses pelayanan publik.

Di Indonesia, sebenarnya, upaya telah lama direncanakan oleh pemerintah untuk meningkatkan bentuk pelayanan, antara lain Perpres No. 5 Tahun 1984 membahas tentang pedoman penyederhanaan dan pengelolaan perizinan di bidang usaha. Menyusul upaya ini, peraturan Menteri Negara tentang penggunaan peralatan nasional diundangkan. 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Dengan mengacu pada Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik dilaksanakan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan regulasi pelaksanaan dan undan-undang yang diberlakukan kepada semua penerima atau sasaran pelayanan publik baik dalam bentuk sebuah barang atau jasa. dinyatakan sebagai seperangkat implementasi. Layanan umum yang diberikan oleh pemerintah selaku pelaksana atau pemberi pelayanan.

Menurut undang-undang Kementerian Pendayagunaan Otoritas Peralatan Kewarganegaraan Nasional Reformasi Birokrasi Republik Indonesia MENPAN 2004 No. 63, agar dapat terciptanya sebuah pelayanan public yang baik dan sesuai harapan penerima pelayanan baik segi barang atau jasa. Maka pada proses pelaksanaan pelayanan dianggap perlu sesuai dengan kualitas serta asas atau standar pada proses pelayanannya : (1) Transparansi, yaitu point keterbukaan dalam rangka proses pelayanan public , selain memberikan kemudahan, informasi yang diberikan pun tidak ada yang ditutup-tutupi sehingga dalam proses pelayanan perlu adanya keterbukaan antara Pelaksana pelayanan public dan penerima pelayanan public ; (2) Akuntabilitas, adalah proses pelaksanaan yang bisa dipertanggungjawabkan sesuai aturan pelaksanaan atau standar operasional serta regulasi dan pedoman dalam proses dan progress pelayanan public; (3) Kondisional, dalam hal ini yang dimaksudkan adalah memiliki korelasi situasi atau keadaan dan antara sebuah kesesuaian kondisi pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip mengutamakan kepentingan umum dan asas pelayanan publik. Sehingga mempertimbangkan antara kondisi dan keadaan serta situasi dalam proses pelaksanaan Pelayanan Publik ; (4) Partisipatif, yaitu memberikan ruang dan keterlibatan masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan publik sesuai dengan keinginan, sebuah kritik, saran, aspirasi, ataupun sebuah keinginan masyarakat, dalam kata lain dapat memberi kritik dan saran demi sebuah perbaikan aktivitas pelayanan publik; (5) Kesamaan Hak, merupakan point yang mengedepankan kesamaan posisi antar sesama penerima pelayanan public. Dengan kata lain tidak mengestimewakan atau nepotisme, tidak pilih kasih atau

deskriminatif, nepotisme yang dimaksud adalah adanya keseimbangan tanpa melihat penerima pelayanan dari latar belakang tiap individu. (6) Keseimbangan hak dan kewajiban. Artinya, dalam pelaksanaan kedua peran yaitu penerima dan pemberi pelayanan publik harus mampu menjalankan hak dan kewajibannya pada kehidupan bermasyarakat.

Standarisasi berdasarkan undang-undang pelayanan publik nomor 25 tahun 2009 pasal 20, yaitu 1).Pelaksana memiliki berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan melihat beberapa kemampuan pemeberi pelayanan publik, kondisi masyarakat , dan keadaan atau situasi . 2) dalam membuat dan mencanangkan sebuah standar pelayanan sseperti dimaksud pada ayat 1, pemberi pelayanan publik wajib memberikan kesempatan kepada masyarakat dan pihak terkait untuk berpartisipasi . 3) Pemberi pelayanan publik memiliki kewajiban melaksanakan sebuah standar pelayanan sseperti yang disebutkan pada ayat 1. 4) Partisipasi langsung masyarakat dan pihak terkait seperti pada ayat 2 dilaksanakan dengan point-point kesamaan hak, berkaitan dengan jenis pelayanan publik, memiliki standar pelaksanaan dan mengutamakan kepentingan umum dan juga hidup dalam keadaan masyarakat majemuk.

Pelayanan Publik yang diberikan Oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bolmong Utara untuk Bisa memenuhi Kualitas pelayanan khususnya pada bidang pendidikan Kualitas tentunya merupakan pelayanan publik yang berkualitas karena merupakan keseluruhan bentuk khas (barang atau jasa) yang mendukung kemampuan untuk memenuhi kebutuhan, yaitu kualitas segala sesuatu yang

memberikan kepuasan masyarakat. Kualitas Pelayanan Publik dalam ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan secara nyata yang dirasakan oleh masyarakat terhadap Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bolmong Utara .

Dikabupaten Bolmong Utara terdapat beberapa problematika yang dianggap kurang sesuai dengan standar kualitas pelayanan Publik khususnya pada pelayanan Publik yang menyangkut dengan bidang pendidikan. Berdasarkan observasi awal yang dilaksanakan peneliti yaitu tentang beasiswa akhir studi , dimana orang yang masih menyangand status sebagai mahasiswa tidak termasuk dalam penerima beasiswa akhir studi sedangkan yang sudah berstatus sarjana serta kerja pada satu instansi justru menjadi penerima dalam beasiswa akhir studi. Disini membuktikan bahwa adanya ketidak sesuaian antara kriteria yang diberlakukan dan fakta yang ada dilapangan. Selain itu, namun pada sebuah realta atau fakta nyata bisa ditarik sebuah pernyataan bahwa bentuk pelayanan belum dilaksanakan secara maksimal. Pelayanan publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bolmong Utara masih belum terlaksana secara maksimal seperti pemerataan pembangunan sekolah yang masih terpusat pada pembangunan di area pusat kabupaten. Kita ketahui bersama bahwa apabila sebuah sector atau salah satu sector memiliki kualitas rendah makan akan memiliki relasi dengan sector lainnya juga. Hal ini membuktikan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bolmong Utara belum sepenuhnya berjalan dengan baik atau sesuai dengan tujuan yang di inginkan. Karena masih banyaknya berbagai probelmatika yang terjadi ditengah berlangsungnya proses Pelayanan Publik .

Berdasarkan uraian diatas, serta melihat keadaan mengenai Kualitas pelayanan publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan yang ada di kabupaten Bolmong Utara dan dipandang perlu melakukan penelitian dengan judul “ **Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Bolmong Utara**”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dengan kata lain rumusan masalah pada penelitian ini adalah “ **Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Bolmong Utara ?** ”

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah dapat menjelaskan serta mengetahui secara teoritis dan praktis bagaimana perihal sebuah Kualitas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Pemerintah Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabuapten Bolmong Utara.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Teoritis**

- Memberikan wawasan baru dan gagasan baru yang diperoleh selama perkuliahan di Sekolah Ilmu Sosial Pancasila Universitas Negeri Gorontalo dan Program Penelitian dan Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan
- Memberikan informasi atau poin-poin penting dalam aspek pemikiran di bidang pelayanan publik khususnya di bidang pendidikan, guna tercapainya pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.
- Memberikan masukan pemikiran di bidang kualitas Pelayanan Publik.

## **2. Manfaat Praktik**

- Bagi Penyelenggara Pelayanan Publik Tulisan ini diharapkan dapat menginformasikan kepada penyelenggara pelayanan publik khususnya dalam pelaksanaan pelayanan publik sesuai dengan standar kualitasnya di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bolmong Utara
- Bagi Para pembaca sebuah harapan dengan adanya skripsi ini dapat memberikan sebuah eksplanasi guna mengetahui tentang keberadaan pelayanan publik di Kabupaten Bolmong Utara khususnya Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten. Bolmong Utara untuk meningkatkan wawasan pembaca.
- Diharapkan penelitian ini bisa memberikan sebuah informasi baru bagi penulis. Dalam hal mengembangkan wawasan, serta menjadi motivasi dalam pelaksanaan penelitian selanjutnya.