
**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PENDIDIKAN DI UPTD
DINAS PENDIDIKAN KECAMATAN PORONG KABUPATEN
SIDOARJO**

**Kholipatun
Isnaini Rodiyah**

(Prodi Ilmu Administrasi Negara FISIP Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Jalan Majapahit 666 B Sidoarjo
email:kholifah_fah@yahoo.co.id; isnajusuf@gmail.com)

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis dan mendeskripsikan kualitas pelayanan administrasi pendidikan serta untuk mendeskripsikan faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi kualitas pelayanan administrasi pendidikan di UPTD Cabang Dinas Pendidikan Kecamatan Porong. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan metode kualitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa selama ini Penyelenggaraan pelayanan administrasi pendidikan di UPTD Cabang Dinas Pendidikan Kecamatan Porong, terbukti berkualitas. Hal tersebut didukung oleh pelayanan kepada pengguna jasa yang telah dilakukan dengan baik. UPTD Cabang Dinas pendidikan Kecamatan Porong telah berusaha memberikan pelayanan prima dengan cepat, responsif, akomodatif, inovatif, produktif dan ekonomis. Selain itu, pelayanan di UPTD mengedepankan lima unsur pelayanan yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, *tangible*. Sedangkan faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi pelayanan ini yaitu berasal dari sumber daya aparat, kesadaran masyarakat, serta sarana dan prasarana.

Kata kunci : kualitas, pelayanan, administrasi pendidikan

***QUALITY OF EDUCATIONAL ADMINISTRATION SERVICES IN
EDUCATION DEPARTMENT PORONG SUBDISTRICT, SIDOARJO
REGENCY***

ABSTRACT

The purpose of this study to analyze and describe the quality of educational administration services as well as to describe supporting and inhibiting factors that affect towards quality of educational administration services in Education Department, Porong Subdistrict. In this study, researchers used a descriptive qualitative method. The results showed that educational administration services in Education Department, Porong Subdistrict had good quality. This is supported by good services from officer. In addition, they provide services prima like fast, responsive, accommodative, innovative, productive and economic. In addition, there were 5 elements in this services, namely reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible. While supporting and inhibiting factors could affect the service itself, namely: resource officers, public awareness, and facilities.

Keywords: quality, services, educational administration

PENDAHULUAN

Fungsi pemerintah dalam bidang pelayanan administrasi pendidikan, adalah menyelenggarakan administrasi pendidikan dan memiliki kewajiban dalam memberikan pelayanan yang optimal dan efisien. Pelayanan pendidikan merupakan suatu kebutuhan mendasar bagi setiap masyarakat, setiap masyarakat berhak mendapatkan pelayanan administrasi pendidikan yang layak. Sudah sewajarnya setiap masyarakat mendapatkan pelayanan administrasi pendidikan yang baik dari pemerintah. Dalam hal ini, pelayanan administrasi pendidikan yang diberikan oleh pemerintah dilaksanakan melalui berbagai biro pelayanan administrasi pendidikan, dimulai dari adanya UPTD (Unit Pelayan Teknis Daerah) yang terdekat dengan masyarakat.

Terdapat beberapa permasalahan yang dihadapi oleh petugas UPTD Dinas Pendidikan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut juga terjadi pada pelayanan di UPTD Dinas Pendidikan Kecamatan Porong yang masih rendah. Berbagai pelayanan yang diberikan oleh petugas kepada pengguna jasa yang hendak menerima pelayanan antara lain: ketika pengguna jasa membutuhkan pelayanan dengan cepat dari petugas namun petugas justru kurang tanggap dan birokrasi yang rumit yang tidak semuanya dimengerti oleh semua pengguna jasa. Umumnya pengguna jasa baru mengetahui syarat-syarat yang

harus dipenuhi dan apa yang harus dilakukan setelah mendatangi instansi dan biasanya waktu penyelesaiannya tidak jelas tergantung pada pelayan jasa yang dituju, walaupun UPTD Dinas Pendidikan Kecamatan Porong telah membuat kebijakan waktu pelayanan prima sesuai dengan Standar Pelayanan Publik (SPP).

Demi mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat, salah satu kebijakan yang dicanangkan adalah penyelenggaraan pelayanan melalui satu pintu. Pelayanan melalui *Satu Pintu* ini pada prinsipnya adalah kegiatan penyelenggaraan pelayanan perizinan ataupun non-perizinan yang prosesnya dimulai dari permohonan sampai pada tahap dikeluarkannya atau diterbitkannya suatu dokumen yang dilakukan di *Satu Pintu*, sehingga mewujudkan pelayanan jasa yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti dan terjangkau.

Dari uraian di atas, diasumsikan bahwa masih terjadi permasalahan terkait kualitas pelayanan administrasi yang dihadapi oleh UPTD Dinas Pendidikan Kecamatan Porong kepada pengguna jasa yaitu: bagaimanakah kualitas pelayanan administrasi pendidikan di UPTD Cabang Dinas Pendidikan Kecamatan Porong serta faktor-faktor apa sajakah yang menghambat dan mendukung kualitas pelayanan administrasi pendidikan di UPTD Cabang Dinas Pendidikan Kecamatan Porong. Sedangkan tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan administrasi pendidikan serta untuk mendeskripsikan faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi kualitas pelayanan administrasi pendidikan di UPTD Cabang Dinas Pendidikan Kecamatan Porong.

LANDASAN TEORETIS

Kualitas

Pada umumnya penilaian terhadap kualitas dimulai dari kebutuhan masyarakat dan berakhir pada persepsi masyarakat. Masyarakat yang mengonsumsi dan menikmati pelayanan suatu institusi pemerintahan atau organisasi publik, sehingga masyarakat yang akan menentukan baik atau buruknya suatu pelayanan. Berdasarkan beberapa ahli terdapat definisi kualitas yaitu, menurut Gaspersz (2005) adalah totalitas dari karakteristik suatu produk yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dispesifikasi atau diterapkan. Sedangkan menurut Zamit (2003), mutu adalah istilah relatif yang sangat bergantung pada situasi ditinjau dari pandangan konsumen, secara subyektif orang mengatakan kualitas adalah sesuatu yang cocok dengan selera (*fitness for use*). Sehingga kualitas sangat berkaitan dengan kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat.

Pelayanan Prima

Tjiptono (1996) mengemukakan ada empat unsur pokok yang terkandung di dalam pelayanan yang prima (*service excellence*), yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan. Keempat komponen itu merupakan satu kesatuan yang terintegrasi, dalam artian jika ada salah satu komponen yang kurang, maka pelayanan tidak akan *excellence*. Pada umumnya pelanggan menginginkan produk jasa layanan yang memiliki karakteristik lebih cepat, lebih murah dan lebih baik. Dengan demikian perlu diperhatikan dimensi waktu, dimensi biaya, maupun dimensi kualitas baik produk maupun kualitas sikap. Pelayanan yang terbaik adalah melayani setiap saat, secara cepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong, serta profesional.

Menurut Parasuraman dalam Kotler (2007), terdapat lima dimensi ServQual (*Service Quality*) yang dipakai untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu :

- a. *Tangibles*, bukti fisik
Kemampuan suatu perusahaan menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.
- b. *Reliability*, keandalan
Kemampuan perusahaan memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- c. *Responsiveness*, ketanggapan
Suatu kemauan membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
- d. *Assurance*, jaminan dan kepastian
Pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.
- e. *Emphaty*, perhatian
Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi, diberikan kepada para pelanggan atau konsumen dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

Administrasi Pendidikan

Sutisna (1983: 17) mengemukakan bahwa administrasi pendidikan dapat kiranya dilukiskan sebagai “suatu peristiwa mengoordinasikan kegiatan-kegiatan yang saling tergantung dari orang-orang dan kelompok-kelompok dalam mencapai tujuan bersama pendidikan anak-anak.” Administrasi pendidikan telah

kami lukiskan sebagai proses yang membuat sumber-sumber manusia dan materiil tersedia dan efektif bagi pencapaian tujuan pendidikan. Lebih lanjut Sutisna (1983: 20) mendefinisikan administrasi pendidikan sebagai keseluruhan proses dengan sumber-sumber manusia dan materiil yang cocok dibuat tersedia dan efektif bagi pencapaian maksud-maksud organisasi secara efisien, hal ini dijalankan melalui upaya bersama semua pihak. Menurut Nawawi, (2003: 11) mengartikan administrasi pendidikan sebagai suatu proses atau kegiatan, yang selanjutnya dikemukakan bahwa: administrasi pendidikan adalah serangkaian kegiatan atau seluruh proses pengendalian usaha kerjasama sejumlah orang untuk mencapai tujuan pendidikan secara berencana dan sistematis, diselenggarakan di lingkungan tertentu, terutama berupa lembaga pendidikan formal. Penjelasan di atas, juga sesuai dengan yang dikemukakan oleh Depdikbud dalam Engkoswara, (1987: 6) yaitu, administrasi pendidikan sebagai suatu teori berfungsi menjelaskan gejala-gejala atau kejadian dalam kerjasama pendidikan dan memberikan tuntutan dalam pengambilan keputusan berdasarkan prediksi kejadian-kejadian yang mungkin terjadi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif, yaitu menjelaskan gambaran secara narasi terkait data-data yang diperoleh dengan lokasi penelitian di UPTD Cabang Dinas Pendidikan Kecamatan Porong. Fokus dari penelitian ini akan membahas terkait dengan produk pelayanan, kualitas pelayanan, serta faktor pendukung dan penghambat dalam pemberian layanan pada masyarakat. Data yang diperoleh dalam penelitian ini terdiri dari data primer yang didapat dari hasil wawancara dengan kepala UPTD Cabang Dinas Pendidikan Kecamatan Porong, Kasubag Tata Usaha dan beberapa staf di kantor UPTD Cabang Dinas Pendidikan Kecamatan Porong. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Proses analisis dan interpretasi data tidak hanya dilakukan pada akhir pengumpulan data atau berdiri sendiri, namun secara simultan juga telah mulai dilakukan pada saat proses pengumpulan data yang berlangsung di lapangan. Dengan menggunakan teknik analisis data tersebut, data-data yang ada dianalisis sedetail mungkin sehingga diharapkan dapat diperoleh simpulan yang memadai.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Produk Pelayanan

UPTD Cabang Dinas Pendidikan Kecamatan Porong memiliki 17 jenis layanan yang terdiri dari 38 indikator/produk pelayanan. Pada setiap jenis

pelayanan memiliki frekuensi layanan yang berbeda sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa pada setiap tahunnya. Dari 17 jenis pelayanan, UPTD Cabang Dinas Pendidikan Kecamatan Porong memberikan batas waktu penyelesaian sebagai target waktu guna mengoptimalkan pelayanan kepada pengguna jasa, mereka berusaha semaksimal mungkin memberikan pelayanan yang terbaik kepada pengguna jasa agar mereka merasa puas dan tidak mengecewakan.

Tabel 1.

Pelayanan UPTD Cabang Dinas Pendidikan Kecamatan Porong Tahun 2013

| No | Jenis Pelayanan | Produk Pelayanan | Produk Pelayanan |
|----|--|---|------------------|
| 1 | Ijin Operasional awal Pendirian lembaga formal | - Memberi saran dan pertimbangan perkembangan pendidikan di wilayah Kecamatan Porong | 3 |
| 2 | Ijin Mendirikan Sekolah / Lembaga Formal | - Pemeriksaan kelengkapan dokumen - Surat Rekomendasi Kepala UPTD Cabang dinas Pendidikan | 3 |
| 3 | Rekomendasi Mutasi Siswa ke luar dari Sidoarjo | - Kelengkapan Mutasi - Surat Pengantar ke Dinas Pendidikan Kabupaten Sidoarjo | 33 |
| 4 | Rekomendasi Mutasi Siswa masuk ke Sidoarjo | - Keterangan kesediaan menerima | - |
| 5 | Penerimaan Pendaftaran Siswa Baru Jalur Prestasi | - Pemeriksaan kelengkapan dokumen - Rekapitulasi peserta pendaftar | 16 |
| 6 | Rekomendasi PPDB SMP, SMA/K Negeri Ke luar Kabupaten Sidoarjo | - Pemeriksaan kelengkapan dokumen - Surat Pengantar ke Dinas Pendidikan Kabupaten Sidoarjo | 45 |

| | | | |
|----|---|---|----|
| 7 | Rekomendasi Perpanjangan Ijin Operasional lembaga Pendidikan Swasta | · Pemeriksaan kelengkapan dokumen · Surat Pengantar ke Dinas Pendidikan Kabupaten Sidoarjo | 7 |
| 8 | Akreditasi Sekolah / Lembaga | · Pembinaan Administrasi dan manajemen sekolah · Pelaksanaan Akreditasi oleh <i>Team</i> | 5 |
| 9 | Surat Keterangan STTB/Ijasah/ Nilai yang Hilang/Rusak | · Mengklarifikasi kembali dokumen Induk sekolah · Surat Pengantar / Surat Keterangan Pengganti | 37 |
| 10 | Pengajuan NISN | · Pemeriksaan data siswa kelas 1 baru · Rekapitulasi usulan dari lembaga/sekolah · Surat Pengantar ke Dinas Kabupaten | 28 |
| 11 | Validasi NISN Mutasi | · Pemeriksaan kembali dokumen usulan NISN · Klarifikasi pada lembaga lama/baru · Di temukan hasil NISN | 15 |
| 12 | Pengajuan NPSN | · Kelengkapan dokumen · Surat Pengantar ke Dinas Kabupaten Sidoarjo | 3 |
| 13 | Izin Mendirikan PAUD | · Pemeriksaan proposal Pendirian PAUD · Peninjauan Lapangan · Rekomendasi dan pengantar | 11 |
| 14 | Izin Mendirikan Lembaga Kursus | · Pemeriksaan proposal Pendirian Kursus | - |

| | | | |
|----|---|--|----|
| | | · Peninjauan Lapangan | |
| | | · Rekomendasi dan pengantar | |
| 15 | Izin Mendirikan Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat | · Pemeriksaan proposal · Pendirian Kursus · Peninjauan Lapangan · Rekomendasi dan pengantar | - |
| 16 | Legalisirisasi Ijasah | · Pemeriksaan kebenaran Asli dan Foto copynya · Pengesahan / legalisasi | 87 |
| 17 | Pengaduan Masyarakat | · Inventasi pengaduan · Telaah pengaduan · Tindak lanjut | 2 |

Sumber: UPTD Cabang Dinas Pendidikan Kecamatan Porong, 2013

Berdasarkan tabel 1 di atas, dapat dilihat bahwa terdapat beberapa jenis pelayanan di UPTD Cabang Dinas Pendidikan Kecamatan Porong. Pada setiap jenis pelayanan yang diberikan terdapat produk pelayanan yang berisi tentang rincian kegiatan yang akan dilakukan pada masing-masing pelayanan yang diberikan. Sejauh ini, UPTD Cabang Dinas Pendidikan Kecamatan Porong telah berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi kepuasan masyarakat. Hal tersebut didukung dari faktor internal dalam pemberian pelayanan yaitu berasal dari pimpinan UPTD Cabang Dinas Pendidikan Kecamatan Porong (Asy'ari) yang selalu memberikan pengawasan/monitoring setiap pelaksanaan kegiatan pelayanan jasa serta memotivasi kepada setiap pelayan pendidikan.

Kualitas Pelayanan

Salah satu ukuran keberhasilan dalam menyajikan pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan atau masyarakat yang dilayani. Tingkat kepuasan masyarakat dapat dicapai apabila terdapat kesesuaian antara apa yang diharapkan oleh masyarakat dengan kenyataan yang didapat, dalam arti bila kebutuhan, keinginan dan harapan masyarakat dapat dipenuhi, maka masyarakat akan merasa puas dan terlayani dengan baik (Lukman, 2004: 119). Instalasi pelayanan harus mempunyai standar pelayanan yang dipergunakan sebagai tolok ukur/pedoman dalam hal penyelenggaraan pelayanan. Pembuatan

suatu standar pelayanan, tidak hanya mencantumkan standar-standar pelayanan tetapi juga harus ada kompensasi terhadap pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Selain itu, instansi pelayanan publik harus memiliki unit aduan dan informasi yang berfungsi sebagai sarana memfasilitasi masyarakat untuk menyampaikan segala bentuk saran ataupun pengaduan yang terkait dengan pelayanan. Kualitas pelayanan di UPTD Cabang Dinas Pendidikan Kecamatan Porong dapat disajikan sebagai berikut:

- 1) Kehandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan jasa dengan akurat dan profesional. Menurut hasil wawancara dan pengamatan peneliti, kehandalan petugas pelayanan pembuatan izin pendirian lembaga baru, pembuatan rekomendasi, pengajuan NISN/NPSN, pembuatan surat keterangan, legalisir ijazah dan lain-lain, ternyata belum dijumpai keluhan mengenai ketelitian petugas dalam melayani pengguna jasa. Hal ini sesuai dengan penuturan As selaku pimpinan:

“Kepala UPTD Cabang Dinas Pendidikan Kecamatan Porong menjamin bahwa petugas dalam menjalankan tugasnya dilakukan secara teliti dan saksama sebagaimana tenaga yang terlatih, sehingga terjamin keandalan para petugas pada bagian pelayanan”.
(Hasil wawancara, 15 Mei 2014)

- 2) Ketanggapan (*responsiveness*), yakni kemampuan menangkap keinginan konsumen dan memberikan pelayanan yang dibutuhkan dengan cepat. Pelaksanaan pembuatan izin pendirian lembaga, pembuatan rekomendasi, pengajuan NISN/NPSN, dan pembuatan surat keterangan telah berusaha memaksimalkan kinerja mereka. Hal tersebut dengan menggunakan sarana prasarana pelayanan yaitu komputer, namun sebagai alat/instrument buatan manusia, kadangkala mengalami gangguan (*hang*) sehingga dapat menghambat pelayanan karena harus dilakukan perbaikan terlebih dahulu. UPTD cabang Dinas Pendidikan Porong dapat memberikan solusi penanganan hal tersebut dengan menggunakan komputer lainnya yang masih aktif dan dapat dipakai. Dengan demikian dapat dilihat bahwa keterkaitan antara teori dan kenyataan yang ada sudah sesuai, seperti penuturan dari informan As :

“UPTD Cabang Dinas Pendidikan Kecamatan Porong dalam memberikan pelayanan kepada pemohon telah berusaha memaksimalkan sarana dan prasarana pelayanan yaitu komputer, namun sebagai tenaga mesin kadangkala mengalami gangguan (hang) sehingga sedikit menghambat pelayanan karena harus menunggu perbaikan, tetapi kami dapat mengatasi dengan cara melakukan pekerjaan pada komputer lain. Sedangkan pemohon yang kurang memenuhi persyaratan yang telah ditentukan misal dalam pembuatan izin pendirian lembaga baru, mereka diberikan arahan

guna memenuhi persyaratan yang diperlukan.” (Hasil wawancara, 15 Mei 2014)

Dari apa yang disampaikan tersebut di atas, maka tidak diperlukan adanya penambahan komputer, Sedangkan untuk tenaga ahli (teknisi komputer) jika terjadi kerusakan dapat dilakukan dengan memanggil teknisi ke kantor UPTD guna perbaikan.

- 3) Kepastian (*assurance*), yakni kemampuan meyakinkan konsumen untuk mendapatkan pelayanan yang tepat dan dapat dipercaya. Koordinasi dengan pihak terkait yaitu Dinas Kabupaten menjadi salah satu faktor kelebihan dalam pelayanan dan itu juga dirasakan oleh para pemohon, sedangkan mengenai ketepatan layanan sudah cukup baik. Konsumen mendapatkan pelayanan yang tepat dan dapat dipercaya. Dalam hal kepastian ini Su selaku Kasubag Tata Usaha berpendapat :

“Memang saya akui bahwa keterlambatan dalam arti kurang tepat waktu kadang terjadi, yang bukan disebabkan oleh petugas UPTD Cabang Dinas Pendidikan Kecamatan Porong tetapi dapat kami lakukan koordinasi dengan pihak terkait, sehingga tidak menjadikan gangguan yang berarti dalam memberikan pelayanan kepada pemohon.” (Hasil wawancara, 15 Mei 2014)

- 4) Perhatian (*emphaty*), yakni memberikan perhatian kepada konsumen secara personal dan istimewa serta selalu berusaha memahami keluhan dan keinginan mereka. Pelayanan di UPTD Cabang Dinas Pendidikan Kecamatan Porong dalam hal pembuatan perizinan dan rekomendasi telah ditangani dengan sebaik mungkin. Selain itu, jika ada keluhan yang disampaikan oleh pengguna jasa maka petugas selalu mampu menanganinya, sehingga tidak perlu menunjuk petugas lain. Orientasi agar terjadi keseimbangan dalam pelayanan, dapat dilakukan pengarahan atau memberi petunjuk kepada petugas, sehingga tidak menghambat jalannya penyelesaian pembuatan perizinan. As dalam hal ini mengatakan :

“Pihak UPTD Cabang Dinas Pendidikan Kecamatan Porong memberikan nasehat kepada petugas mengenai penanganan setiap keluhan dari pemohon dan saya lihat di lapangan dijalankan dengan baik, sehingga saya kira tidak ada masalah atas penanganan keluhan para pengguna jasa.” (Hasil wawancara, 15 Mei 2014)

- 5) Wujud fisik (*tangibility*), yakni menampilkan kemampuan sarana dan prasarana yang bersifat fisik. Pada kenyataannya di UPTD Cabang Dinas Pendidikan Kecamatan Porong tidak ada petugas yang tidak menggunakan seragam yang telah ditetapkan. Hal ini telah menunjukkan secara keseluruhan bahwa petugas telah bersikap disiplin dan dituntut untuk berpenampilan rapi
-

ketika memberikan pelayanan. Selain itu kebersihan toilet masih perlu diperhatikan, karena terdapat dinding toilet yang sudah rapuh. Fakta di atas, menunjukkan terdapat faktor yang sudah sesuai dan tidak sesuai dengan teori yang telah dikemukakan oleh Lovelock, sehingga perlu diadakan pembenahan lebih lanjut. Hal tersebut dibenarkan Su, Kasubag Tata Usaha:

“Pihak pimpinan tidak henti-hentinya menginstruksikan kepada bawahan tentang perlunya tampil rapi dan enerjik serta petugas kebersihan selalu diperingatkan untuk merawat/memelihara kebersihan gedung dan sarana prasarannya misalnya untuk konstruksi gedung, perlengkapan kantor bahkan sampai toilet.”
(Hasil wawancara, 15 Mei 2014)

Faktor Pendukung dan Penghambat Kualitas Pelayanan di UPTD Cabang Dinas Pendidikan Kecamatan Porong

Hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan di UPTD Cabang Dinas Pendidikan Kecamatan Porong membuktikan bahwa terdapat faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaannya. Hal tersebut dikemukakan oleh Su, selaku Kepala Sub Bagian Tata Usaha:

“Faktor pendukung setiap kegiatan di UPTD Cabang Dinas Pendidikan Kecamatan Porong terletak pada pegawai UPTD, baik buruknya pelayanan tergantung pada mereka. Hal ini dikarenakan sebagian pegawai di sini masih memiliki kualifikasi pendidikan yang beragam ada yang lulus SMA, Sarjana bahkan ada yang sudah S2, namun juga didukung dengan keberadaan fasilitas yang dimiliki seperti komputer, printer, telepon, internet atau juga sarana yang lain misal tempat duduk, meja, kamar mandi, toilet dan lain-lain.”
(Hasil wawancara, 16 Mei 2014)

Selain itu peneliti juga menanyakan tentang faktor penghambat yang terjadi dari setiap kepengurusan pengguna jasa di kantor UPTD Cabang Dinas Pendidikan Kecamatan Porong sebagai berikut:

“Faktor penghambat biasanya terjadi jika mesin pendukung kegiatan pelayanan jasa mengalami kerusakan atau juga ada fasilitas lain misal kursi rusak sehingga pekerjaan jadi terhambat dan tidak tepat waktu. Jika pada pegawai di sini saya kira mereka tidak menjadi faktor penghambat karena mereka telah dibekali dengan beberapa kali diikutkan pelatihan, rakornis, diklat atau workshop, hanya saja jika mereka diminta untuk belajar mengoperasikan komputer sebagian dari mereka mengaku tidak bisa dengan berbagai alasan misal sudah tua malas belajar komputer,

matanya cepat pedih bila digunakan melihat layar monitor dan lain-lain.” (Hasil wawancara, 16 Mei 2014)

Berdasarkan hasil wawancara di atas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa faktor pendukung dan penghambat yang memengaruhi kualitas pelayanan di UPTD Cabang Dinas Pendidikan Kecamatan Porong meliputi beberapa faktor, antara lain:

1) Sumber Daya Aparatur

Pelayanan akan berjalan maksimal jika didukung oleh sumber daya manusia yang memadai dan memiliki tingkat kemampuan fungsional pelayanan di UPTD Cabang Dinas Pendidikan Kecamatan Porong. Aparat pelayanan yang bertugas di Kecamatan merupakan lulusan SLTA dan Sarjana, sehingga dimungkinkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat bias berjalan dengan maksimal. Selain itu pengalaman dan telah sering melakukan pelatihan (diklat), workshop, dan rakornis. Jadi dalam hal ini tidak terjadi hambatan signifikan dalam aktifitas pekerjaan walaupun kualifikasi pendidikan mereka belum sesuai yang dipersyaratkan.

2) Kesadaran Masyarakat

Hasil penelitian di UPTD Cabang Dinas Pendidikan Kecamatan Porong tentang kesadaran pengguna jasa/masyarakat adalah masih ada yang belum terlalu paham tentang pentingnya persyaratan administrasi perizinan, rekomendasi, pengajuan NISN atau NPSN dll, disebabkan aktifitas kesaharian mereka tetapi ada juga sebagian pengguna jasa/masyarakat yang sudah memahami akan hal tersebut, sehingga tidak menjadifaktor penghambat dalam kepengurusan jasa.

3) Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana yang merupakan salah satu pendukung dan penunjang berjalannya suatu proses pelayanan kepada pengguna jasa seperti halnya dengan Sumber daya manusia di UPTD Cabang Dinas Pendidikan Kecamatan Porong, sarana prasarana ini tidak menjadi faktor menghambat jika mengalami kerusakan yang berarti karena di UPTD Cabang Dinas Pendidikan kecamatan Porong memfasilitasi sarana komputer tidak hanya satu. Sarana dan prasarana fasilitas pelayanan yang ada di kantor UPTD Cabang Dinas Pendidikan kecamatan Porong telah mencukupi. Hal ini menunjukkan bahwa mereka akan merasa nyaman jika sarana dan prasarana dipenuhi dengan baik apabila masyarakat datang ke kantor melakukan pengurusan.

SIMPULAN DAN SARAN

1. Simpulan

Dari hasil penelitian, dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan pada UPTD Cabang Dinas Pendidikan Kecamatan Porong sudah berkualitas. Dari kelima dimensi pelayanan yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan yaitu kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), perhatian (*emphaty*), serta dimensi berwujud (*tangibles*) telah mendapat respon yang positif dari pengguna jasa. Meski demikian, masih ada indikator dari dimensi-dimensi yang mendapat respon yang kurang positif seperti kebersihan kamar mandi, faktor mesin/komputer yang mengalami kerusakan namun hal tersebut dapat teratasi, sehingga pelayanan dapat selesai tepat waktu.

Beberapa faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan di UPTD Cabang Dinas Pendidikan Kecamatan Porong meliputi faktor pendukung dan penghambat. Faktor pendukungnya adalah setiap pelayan pendidikan telah mendapatkan pelatihan (diklat), workshop, dan rakornis. Sedangkan faktor penghambatnya adalah sebagian petugas tidak mau belajar mengoperasikan komputer karena mereka sudah lanjut usia, tidak adanya teknisi komputer sehingga bila terjadi kerusakan maka harus mendatangkan petugas teknisi komputer.

2. Saran

- a. UPTD Cabang Dinas Pendidikan Kecamatan Porong diharapkan bisa meningkatkan kualitas pelayanannya, terutama dalam hal ketelitian dan ketepatan waktu dalam setiap pelayanannya, sehingga masyarakat tidak dirugikan dan merasa puas atas pelayanan yang diberikan.
 - b. Memperjelas dan menyederhanakan prosedur pelayanan, sehingga mereka lebih tahu bagaimana prosedur yang sebenarnya, misalnya dengan memasang prosedur yang jelas di ruang tunggu.
 - c. UPTD Cabang Dinas Pendidikan Kecamatan Porong diharapkan lebih memerhatikan dan meningkatkan faktor sarana dan prasarana pelayanan. Terutama sarana kerja pegawai, seperti komputer, printer dan perbaikan kamar mandi serta Musholah.
 - d. Memberikan penanganan keluhan pengguna jasa juga harus dilakukan dengan serius agar pengguna jasa tidak semakin kecewa dengan pelayanan yang diberikan.
 - e. Memerhatikan secara berkala dalam menanggapi surat masuk pada kotak saran atau kotak keluhan dan berupaya memperbaikinya sehingga kualitas pelayanan bisa lebih ditingkatkan.
-

DAFTAR PUSTAKA

- Deksa B, Ady. (2011). *Analisis Pelaksanaan Pelayanan Umum Di Kecamatan Tanralili Kabupaten Maros*.
- Engkoswara. (1987). *Dasar-dasar Administrasi Pendidikan*. Jakarta: Dirjen diikti, Depdikbud.
- Gaspersz, Vincent. (2003). *Total Quality Management (TQM)*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. 26/KEP/M.PAN/2/2004, tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- Latief, Halida Prameswari. (2009). *Perencanaan Program Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus di Unit Pelayanan Terpadu Kabupaten Pekalongan)*. Universitas Diponegoro.
- Lopes, Rizali. (2013). *Efektivitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Kendahe Kabupaten Sangihe*.
- Nawawi, Hadari (2003). *Kepemimpinan Mengefektifkan Organisasi*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Parasuraman, A. Zeithaml, V.A, & Berry, L.L. (1985). *A Conceptual model of service quality and its implications for future research*. Journal of Marketing, 49, 41-50.
- Permenpan No. Per/20/M.PAN/04/2006, tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik.
- Sutisna, Oteng. (1983). *Administrasi Pendidikan: Dasar Teoritis untuk Praktek Profesional*. Bandung: Angkasa.
- Sutisna, Oteng. (1989). *Administrasi Pendidikan*. Jakarta: Depdikbud.
- Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dengan Peraturan Pelaksanaannya.
-