

# KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS PENDIDIKAN KOTA BITUNG<sup>1</sup>

Oleh : Neil Argha S. L. Kalenge<sup>2</sup>

## ABSTRAK

*Pelayanan publik merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah daerah, sebab jika komponen pelayanan terjadi stagnasi maka hampir dipastikan semua sektor akan terkena dampaknya. Oleh sebab itu perlu ada perencanaan yang baik dan bahkan perlu diformulasikan standar pelayanan pada masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat pada pemerintah daerah. Salah satu peningkatan pelayanan yang perlu dilakukan oleh pemerintah daerah adalah meningkatkan pelayanan dalam bidang pendidikan.*

*Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Pendidikan Kota Bitung. Dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan penelitian deskriptif kualitatif yaitu menggambarkan keadaan obyek yang akan diteliti, penelitian deskriptif memperoleh gambaran yang sistematis faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki. Dalam penelitian ini obyek yang akan diteliti yaitu penyelenggaraan pelayanan publik dalam bidang pendidikan di Kota Bitung. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini, dengan melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini yaitu: Kadis Pendidikan, Kepala-kepala Bidang, Guru-guru.*

*Kualitas manusia dalam suatu instansi diwujudkan oleh pegawai itu sendiri dalam melaksanakan tugas kesehariannya, seperti loyalitas pada instansi, hubungan dengan pelanggan, kerjasama dengan karyawan lain, pengalaman kerja berkelompok, hubungan kerjasama antar unit kerja, dan komitmen untuk merealisasikan keputusan strategis. Dengan mewujudkan kualitas sumberdaya manusia yang baik dalam tugas kesehariannya, maka instansi dapat memiliki intangible assets yang punya pengaruh. Dinas Pendidikan Kota Bitung harus mempertahankan ataupun lebih meningkatkan kualitas pelayan yang ada di dinas pendidikan kota Bitung dengan menjalin hubungan baik antar sesama pegawai, atasan dengan bawahan begitu juga sebaliknya.*

***Kata Kunci: Pelayanan Publik, Dinas Pendidikan***

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik dalam perkembangannya mengalami sebuah kajian yang sangat komprehensif. Kebutuhan penyediaan layanan juga semakin berkembang sehingga memerlukan telaah secara seksama dan berkesinambungan agar mudah dicapai apa yang kita sebut pemenuhan kebutuhan akan sebuah layanan yang dilakukan oleh organisasi pemerintah kepada masyarakat, baik layanan yang sifatnya *public good* atau *public regulator*. Pelayanan publik pada hakekatnya adalah amanah yang tertera dalam Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, dimana definisi mengenai 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.

Peningkatan pelayanan otonomi pelayanan publik sebagai salah satu tujuan dalam daerah meningkatkan pelayanan dalam bidang pendidikan. Dalam melihat peningkatan pelayanan publik melalui pemekaran wilayah, dengan menggunakan indikator kinerja pelayanan publik efisiensi,

---

<sup>1</sup> Merupakan Skripsi penulis

<sup>2</sup> Mahasiswa Jurusan Ilmu Pemerintahan FISIP UNSRAT

responsivitas dan akuntabilitas. Dengan indikator ini, maka pemekaran wilayah dapat dinilai tingkat keberhasilannya dalam meningkatkan pelayanan publik.

Berdasarkan pada Undang-Undang Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009 yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektivitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik.

Efektif dan efisiensinya pelayanan publik dalam mensejahterakan masyarakat. Pemerintah daerah adalah organisasi (birokrasi) yang merupakan ujung tombak dalam proses penyelenggaraan pemerintahan, karena birokrasi sebagai organisasi yang berhubungan langsung dengan masyarakat dalam melakukan pelayanan publik. Akan tetapi, birokrasi dalam melakukan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan selalu dinilai oleh masyarakat sebagai organisasi (birokrasi) yang dalam proses pelayanannya terlalu lama, lambat dan berbelit-belit.

Pendidikan menjadi suatu hal yang menarik untuk diteliti, karena pendidikan merupakan hak dasar warga negara yang juga merupakan pondasi bagi tumbuh kembangnya suatu bangsa. Problem kebodohan, kemiskinan, keterbelakangan serta ketertinggalan bangsa ini akibat dari kurang atau lemahnya perhatian pemerintah pada sektor pendidikan. Pendidikan bisa diangkat menjadi suatu tumpuan dalam proses pembangunan untuk menjadi bangsa Indonesia yang lebih maju.

Melihat latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk mengetahui bagaimana kualitas Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan Kota Bitung?

## **KERANGKA TEORI**

### **Pelayanan Publik**

Istilah pelayanan publik berasal dari bahasa Inggris "Public" yang berarti umum, masyarakat negara. Menurut A. G. Subarsono (2008 : 65) bahwa pelayanan publik merupakan produk birokrasi publik yang diterima oleh berupa warga pengguna maupun masyarakat luas. Karenanya itu pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai rangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik, sebagai contoh pembuatan kartu tanda penduduk, akte kelahiran dan sebagainya.

Unit penyelenggara pelayanan publik adalah unit pada kerja instansi pemerintah yang secara langsung memberi pelayanan kepada penerima pelayanan publik, sedangkan pemberi pelayanan publik adalah pejabat/pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Sebagai proses pelayanan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Dengan demikian pelayanan publik adalah kegiatan yang dilaksanakan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya (Moenir, H.A.S 2006:26)

### **Pelayanan Publik Sektor Pendidikan**

Peningkatan merupakan salah satu kebutuhan yang paling mendasar bagi setiap manusia pendidikan akan membentuk jati diri melalui keterampilan, moralitas, intelektualitas dan mengarah pada dunia kerja. Selain itu, pendidikan juga akan membentuk status sosial, ekonomi, dan politik. Oleh karena itu, pendidikan menjadi sangat penting bagi setiap individu maupun kelompok.

Pendidikan sebagai pemegang peranan penting dalam menyediakan sumber daya manusia yang berkualitas dalam menjalankan proses pembangunan. Dalam Undang-Undang No. 20 Tahun

2003 yang dimaksud dengan pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suatu belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif dalam mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual, keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan akhlak mulia, serta keterampilan yang dibutuhkan dirinya masyarakat bangsa dan negara.

Sesuai dengan Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 tentang kewajiban pemerintah dalam bidang pendidikan yaitu :

1. Pemerintah dan pemerintah daerah wajib memberikan layanan kemudahan, serta menjamin terselenggaranya pendidikan yang bermutu bagi setiap warga negara tanpa diskriminasi.
2. Pemerintah dan pemerintah daerah wajib menjamin tersedianya dan guna terselenggaranya dan bagi setiap warga negara yang berusia tujuh sampai dengan lima belas tahun.

Perbaikan terhadap pelayanan publik khususnya dalam pendidikan akan semakin membaik dan merata. Hal ini disebabkan karena banyaknya keterbatasan baik dari segi anggaran pendidikan, tenaga pengajar, fasilitas seperti gedung sekolah, perpustakaan, laboratorium dan bea siswa bagi masyarakat miskin.

Oleh karena itu, diharapkan pelayanan pendidikan bisa dirasakan secara merata oleh masyarakat Kota Bitung dalam memenuhi kebutuhan dasarnya. Selain itu, melalui pelayanan pendidikan juga akan mempercepat pembangunan dan peningkatan Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas yang mampu bersaing baik di tingkat lokal maupun di tingkat nasional.

### **Kualitas Pelayanan Publik**

Dalam melihat kualitas pelayanan publik masyarakat menjadi ukuran utama, sebagai pengguna jasa kepuasan merupakan hak yang mutlak dirasakan oleh masyarakat. Karena seperti yang telah dijelaskan di atas, bahwa kualitas pelayanan publik, akan mempengaruhi kinerja aparat birokrasi pelayanan publik. Standar pelayanan merupakan acuan untuk mencapai kualitas pelayanan.

Standar pelayanan (LAN, 2003) adalah tolak ukur guna pencapaian kualitas yang dipergunakan sebagai acuan penilaian kualitas pelayanan yang merupakan sebagai komitmen bagi penyedia pelayanan kepada pelanggan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan yang berkualitas yang dimaksudkan berupa cepat, dapat dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan oleh penyedia pelayanan.

Selain itu, Zeithmal dkk (1990) mengemukakan sepuluh indikator kualitas pelayanan diantaranya :

1. *Tangible* : terdiri dari fasilitas fisik, peralatan, personil, dan komunikasi.
2. *Realible* : terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
3. *Responsiveness* : kemampuan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.
4. *Competence* : tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan.
5. *Courtesy* : sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.
6. *Credibility* : yaitu sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
7. *Security* : jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari bahaya atau resiko.
8. *Aces* : terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.
9. *Communication* : kemampuan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus ketersediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.
10. *Understanding the costumers* : melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Kualitas pelayanan publik juga dapat dilihat dari pandangan masyarakat terhadap pelayanan yang mereka terima, apakah pelayanan tersebut sesuai dengan harapan atau tidak. Dengan demikian kualitas pelayanan dapat dirumuskan sesuai dengan tingkat keberhasilan suatu instansi atau organisasi publik dalam memberikan pelayanan sesuai dengan harapan dari masyarakat, sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan pengguna jasa.

Dwiyanto (1995) menjelaskan bahwa isi mengenai kualitas pelayanan cenderung penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik, karena image negatif yang membentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan, sehingga kualitas pelayanan penting untuk dijadikan indikator kinerja.

Dalam penelitian yang akan dilakukan ini, akan melihat kualitas pelayanan di Kota Bitung dalam bidang pendidikan pasca pemekaran. Dengan mutu pendidikan serta Indeks Pembangunan Manusia (IPM) maka kualitas pelayanan dapat dinilai. Apakah pelayanan sudah sesuai dengan harapan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat serta sudah sesuai dengan tujuan pemekaran yang dilakukan pada Tahun 2003.

Secara garis besar Moenir memberikan bentuk pelayanan publik yang diharapkan oleh masyarakat antara lain :

1. Adanya kemudahan dalam mendapatkan pelayanan.
2. Memperoleh pelayanan secara wajar dalam artian proses yang cepat dan tidak memakan biaya atau sesuai dengan pelayanan yang didapatkan.
3. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama (prinsip keadilan).
4. Pelayanan yang jujur dan terus terang.
5. Pelayanan yang bermutu dan berkualitas.

Dengan demikian pelayanan publik yang diberikan dapat sesuai dengan kebutuhan masyarakat serta tepat, cepat, akses yang mudah, biaya yang murah dan kualitas pelayanan yang bermutu karena masyarakat mendapatkan kepuasan dari pemberian pelayanan. Sehingga kualitas pelayanan publik menjadi indikator dalam memenuhi kebutuhan dasarnya.

### **Kinerja Pelayanan Publik**

Kinerja pelayanan publik merupakan suatu hal yang penting dalam melihat keberhasilan, pelayanan publik. Seberapa jauh pelayanan yang diberikan oleh birokrasi dalam kinerja pelayanan publik, untuk memuaskan para pengguna. Untuk pencapaian tujuan tersebut menurut Osbone dan Plastrik (1997) mendefinisikan kinerja atau *performance* sebagai suatu faktor untuk menilai dalam menilai atau mengukur aktivitas organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Dwiyanto, 2002).

Pencapaian suatu kinerja baik bagi birokrasi pelayanan publik sesuai dengan tujuan dan sasaran maka kinerja menjadi suatu tolak ukur bagi terlaksananya pelayanan publik yang berorientasi kepada masyarakat.

Pengukuran kinerja organisasi publik menurut Warsito Utomo (2002) adalah sebagai berikut :

1. Memastikan pemahaman para pelaksana akan ukuran yang akan digunakan, untuk pencapaian kinerja.
2. Memastikan tercapainya rencana kerja yang telah disepakati.
3. Memonitor dan mengevaluasi pelaksanaan kinerja dan membandingkannya dengan rencana kerja sesuai dengan sistem pengukuran kinerja yang telah disepakati.
4. Memberikan pengharapan dan hukuman yang obyektif atas presentasi pelaksanaan yang telah diukur sesuai dengan sistem pengukuran kinerja yang telah disepakati.
5. Menjadi alat komunikasi antara pimpinan dan bawahan dalam rangka.
6. Mengidentifikasi apakah kepuasan pelanggan telah terpenuhi.

7. Membantu memenuhi proses kegiatan instansi pemerintahan.
8. Memastikan pengambilan keputusan dilakukan secara obyektif.
9. Menunjukkan peningkatan yang perlu dilakukan.
10. Mengungkapkan permasalahan yang terjadi.

Selain itu Hatry (1990) penilaian atau pengukuran yang digunakan oleh pemerintah sebagai instrumen sebagai berikut :

1. Menekankan para aparat birokrasi akan akuntabilitas kinerja dan kuantitas, kualitas, dan efisiensi pelayanan.
2. Memotivasi aparat birokrasi.
3. Memonitor *stakeholder* sebagai *costumer*.
4. Mendorong pelayanan publik selalu berpatokan pada anggaran yang diartikan terencana dan terprogram.
5. Mendorong aparat birokrasi untuk memperlihatkan kebutuhan pelanggan dan mengarahkan untuk selalu meningkatkan pelayanan publik.

Sulitnya penilaian kinerja disebabkan oleh fungsi aparat birokrasi sebagai abdi masyarakat sebagai pengguna jasa, tidak ditanggapi secara cepat oleh aparat birokrasi pelayanan publik. Sehingga, perbaikan kinerja pelayanan publik tidak akan terjadi apabila kualitas pelayanan tidak berdasarkan kepuasan pengguna jasa. Oleh karena itu, keberhasilan kinerja pelayanan publik harus sesuai dengan fungsinya serta tepat, cepat dan mengutamakan kepuasan/kepentingan masyarakat.

Pada peraturan Menteri Pendidikan Nasional No. 24 Tahun 2007 tentang Standar sarana dan prasarana minimum sekolah, berusaha untuk melakukan pemerataan dan peningkatan mutu pendidikan, agar semua warga negara bisa menikmati pendidikan dasar. Akan tetapi, di kota Bitung fasilitas pendidikan masih sangat minim untuk ditemui serta ketersediaan fasilitas pendidikan kurang merata. Hal ini disebabkan karena akses masyarakat terhadap pendidikan jauh dari sekolah-sekolah yang telah disediakan oleh pemerintah daerah. Sehingga pengembangan mutu SDM guna mempercepat proses pembangunan khususnya di daerah pemekaran tidak dilakukan secara merata akibat dari tidak tersedianya fasilitas pendidikan secara merata.

Oleh karena itu dengan adanya ketersediaan pelayanan pendidikan tersebut, maka akan lebih menunjang penyelenggaraan pelayanan publik dalam bidang pendidikan dalam memenuhi kebutuhan dasar serta meningkatkan mutu SDM dalam percepatan pembangunan di daerah kabupaten baru. Selain itu, fasilitas pelayanan juga akan mempengaruhi terhadap penyelenggaraan pendidikan secara merata, karena kemudahan masyarakat dalam mengakses pendidikan lebih terjangkau dan mudah.

## **METODOLOGI PENELITIAN**

Jenis penelitian ini dilakukan dengan menggunakan penelitian deskriptif kualitatif yaitu menggambarkan keadaan obyek yang akan diteliti, penelitian deskriptif memperoleh gambaran yang sistematis faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini, dengan melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini yaitu: Kadis Pendidikan, Kepala-kepala Bidang, Guru-guru.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Kemudahan prosedur pelayanan**

Dinegara indonesia mempunyai prosedur yang sering kali berbelit-belit masyarakat pun sering mengeluh atas pemberian pelayanan yang mereka dapatkan, padahal masyarakat menginginkan pelayanan yang sederhana dan tidak terlalu merepotkan bahkan tidak banyak menghabiskan waktu. prosedur pelayan didinas pendidikan kota Bitung sudah mudah sebab

pelayanan yang diberikan sudah melalui 1 pintu sesuai PERMENDAGRI tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu.

### **Tanggung jawab pegawai dalam memberikan pelayanan**

Tanggung jawab pegawai dalam memberikan pelayanan kepada guru-guru yang bersangkutan dapat memberikan dampak yang sangat positif untuk kualitas pelayanan. Pegawai atau pemberi pelayanan yang bertanggung jawab dapat diberikan penjelasan kepada guru yang dilayani dapat mengerti semua yang diperlukan/dibutuhkan dan dapat menjaga data-data penting agar tidak hilang sehingga dapat merasakan kepuasan dalam pelayanan.

### **Kenyamanan lingkungan pelayanan**

Setiap manusia menginginkan suatu lingkungan yang nyaman, agar manusia bias menikmati keadaan yang di sekitarnya begitu juga dalam lingkungan pelayanan yang ada di dinas pendidikan kota Bitung, setiap orang yang ingin mendapatkan pelayanan tentunya menginginkan lingkungan yang nyaman agar orang yang dilayani tidak merasa cepat bosan. Contohnya seperti pemberi pelayanan murah senyum dan menjawab pertanyaan yang diajukan dengan sopan santun atau ruang yang bersih dan tidak ada polusi udara.

### **Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan**

Setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme yang tinggi sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh guru-guru.

Tuntutan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang tepat, cepat, mudah dan lancar menjadi syarat penilaian bagi yang dilayani dalam memperlihatkan aktualisasi kerja pegawai dalam memahami lingkup dan uraian kerja yang menjadi perhatian focus dari setiap pegawai dalam memberikan pelayanan.

### **Ketepatan waktu pegawai dalam memberikan pelayanan**

Dalam memberikan pelayanan pegawai dituntut untuk tepat waktu agar waktu yang ada tidak terbuang percuma baik dari segi guru-guru maupun pegawai dinas itu sendiri, profesionalisme kerja dapat dinilai dari waktu yang digunakan. Beberapa informan mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan masih kurang tepat waktu bahkan ada pun yang mengatakan tidak tepat waktu.

### **Kesopanan dan keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan**

Seluruh masyarakat di Indonesia menginginkan agar pelayanan di setiap instansi pemerintah pegawainya harus sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan sehingga masyarakat pun merasa nyaman dalam menerima pelayanan sehingga tidak menimbulkan sesuatu yang tidak diinginkan. Tanggapan informan yaitu pegawai sudah sangat sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan, jadi dapat dikatakan bahwa pegawai di dinas pendidikan kota Bitung sangat sopan dan ramah.

### **Kecepatan pegawai dalam memberikan pelayanan**

Ciri-ciri pegawai yang profesional dalam memberikan pelayanan yaitu kecepatan dalam memberikan pelayanan. Pegawai pun dituntut untuk cepat bertindak ketika dalam memberikan pelayanan agar yang akan dilayani tidak merasa jenuh dalam menerima pelayanan.

Dinas pendidikan kota Bitung merupakan salah satu instansi yang ada di kota Bitung yang dibentuk oleh pemerintah kota dengan maksud agar pelayanan di bidang pendidikan lebih mudah dan tidak berbelit-belit. Secara umum pelayanan pendidikan sangat dibutuhkan oleh masyarakat yang

ada di kota Bitung, oleh karena itu pelayanan yang cepat, tepat, adil, transparan dan lainnya sebagai tuntutan dikalangan masyarakat kota Bitung, semua orang menginginkan pelayan yang berkualitas. Oleh karena itu untuk menunjang kualitas pelayanan public yang didinas pendidikan kota Bitung, maka para pegawai yang ada harus menciptakan citra yang baik agar memperoleh dukungan public yang diwujudkan antara lain opini public yang positif.

Dari hasil wawancara dengan informan yaitu kadis, kepala-kepala bagian yang ada di dinas pendidikan kota Bitung dan penerima pelayanan yaitu guru-guru maka dapat diketahui bahwa dinas pendidikan kota Bitung dalam kualitas pelayan public dikatakan sudah berkualitas. Karena dari keseluruhan hasil wawancara pelayanan yang ad di dinas pendidikan sangat baik dan juga pegawai yang ad dinas pendidikan sudah di katakana sebagai pegawai yang profesional dalam menjalankan setiap tugas di masing-masing bidang mereka.

Dan juga akan sangat berdampak positif untuk kedepan karena dinas pendidikan yang berkualitas memiliki pegawai-pegawai yang profesional dan juga guru-gurunya, maka akan menghasilkan siswa yang ad dikota Bitung juga yang memiliki kualitas pendidikan dan moral sikap yang berkualitas pastinya.

### **Pemecahan Masalah Kualitas Pelayanan**

Bagaimana meningkatkan kapasitas dan kemampuan pemerintah dan/atau pemerintah daerah menjalankan fungsi pelayanan, dalam konteks pendekatan ekonomi, menyediakan kebutuhan pokok (dasar) bagi seluruh masyarakat. Kebutuhan pokok masyarakat akan terus berkembang seiring dengan tingkat perkembangan tertentu, sesuatu jenis barang dan jasa yang sebelumnya dianggap sebagai barang mewah, dan terbatas kepemilikannya atau tidak menjadi kebutuhan pokok, dapat berubah menjadi barang pokok yang diperlukan bagi sebagian besar masyarakat. Dengan demikian, perubahan dan perkembangan konsep pokok masyarakat, terlihat erat dengan tingkat perkembangan social-ekonomi masyarakat yang dipengaruhi oleh pertumbuhan ekonomi, industrialisasi, serta perubahan politik.

### **Dimensi Dan Indikator Kualitas Pelayanan**

Membangun sebuah pelayanan yang berkualitas memang bukanlah hal mudah, karena akan ditemui beberapa tantangan dan kendala yang harus disikapi positif demi pengembangan pelayanan selanjutnya. Tantangan dan kendala ini wajar terjadi mengingat banyaknya komponen-komponen penunjang pengelolaan pelayanan public. Dalam Buku Penyusunan Standar Pelayanan Publik Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia (2003 : 24-27) disebutkan bahwa tantangan dan kendala yang mendasar dalam pelayanan public adalah :

1. Kontak antara masyarakat dengan penyedia layanan
2. Variasi pelayanan
3. Para petugas pelayanan
4. Struktur organisasi
5. Informasi
6. Kepekaan pemerintah dan penawaran
7. Prosedur
8. Ketidakpercayaan public terhadap kualitas pelayanan.

### **Jasa Pelayanan Yang Baik**

Jasa menurut Kotler dalam Yazid (1991: 1) adalah setiap tindakan atau unjuk kerja yang ditawarkan oleh salah satu pihak ke phak lain yang secara prinsip intangible dan tdak menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun. Produksinya bisa dan bisa juga tidak terikat pada suatu produk fisik. Menurut Kotler dalam Ety Rochaety (2005:102) Jasa merupakan sesuatu yang tidak berwujud yang melibatkan hubungan antara penyaji jasa dengan konsumen atau masyarakat pemakai dan

tidak ada perpindahan kepemilikan (transfer for ownership) antara keduanya. Dalam menghasilkan jasa tersebut digunakan produk fisik untuk mendukung aktivitasnya.

### **Kualitas Sumber daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan**

Peningkatan kualitas pelayanan bagi para aparatur terhadap pelanggan secara terus menerus dapat dilakukan langkah-langkah, seperti: memahami kebutuhan perbaikan kualitas pelayanan, menyatakan masalah-masalah kualitas yang ada, mengevaluasi akar penyebab masalah kualitas pelayanan, merencanakan penyelesaian masalah kualitas pelayanan, melaksanakan rencana solusi terhadap masalah kualitas pelayanan, mempelajari hasil-hasil solusi terhadap masalah kualitas pelayanan, dan bertindak untuk menstandarisasi solusi terhadap masalah kualitas pelayanan (Juran, 1995). Oleh karena itu, dalam rangka memberikan solusi atas standarisasi kualitas pelayanan yang setidaknya memenuhi kaidah 3M (murah, mudah, dan memuaskan) dan atas dasar pengamatan di lapangan, maka disarankan perlunya membedakan standar kualitas pelayanan untuk konsumen yang berbeda. Bagi konsumen yang menginginkan standar kualitas yang serba lebih cepat (karena mereka barangkali memiliki waktu terbatas dan memiliki aktivitas yang padat), maka mereka perlu membayar kompensasi yang lebih atas jasa pelayanan yang diberikan. Sebaliknya bagi konsumen yang lebih menginginkan standar kualitas normal atau biasa, maka akan dikenakan kompensasi jasa pelayanan yang juga normal seperti biasanya berlaku.

### **Karakteristik Jasa Pelayanan Publik yang Baik**

Dengan mengetahui karakteristik dari jasa layanan publik, hal ini akan membantu lembaga Dinas pendidikan dalam merancang program pelayanan terhadap masyarakat, antara lain dengan memberikan jasa yang berkualitas kepada masyarakat. Produk maupun jasa fisik dan non fisik bagaimanapun juga tidak ada yang benar-benar sama satu sama lain. Oleh karena itu, untuk memahami sektor jasa, ada beberapa cara pengklasifikasian pelayanan publik tersebut. Pertama, didasarkan atas tingkat kontak konsumen/masyarakat dengan pemberi jasa sebagai bagian dari sistem saat jasa tersebut dihasilkan. Kedua, jasa juga biasanya diklasifikasikan berdasarkan kesamaannya dengan operasi manufaktur. (Rambat Lupiyoadi: 2001: 6)

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai bagaimana kualitas pelayanan public yang ada di dinas pendidikan kota Bitung, maka disimpulkan pelayanan pegawai sebagai pemberi pelayanan sebagai berikut:

1. Kinerja Pegawai yang sudah menunjukkan kualitas pelayanan mempunyai dampak positif bagi dinas pendidikan kota Bitung
2. Professional kualitas pelayanan public yang dilakukan pegawai seluruh kesatuan yang di dinas pendidikan kota Bitung sangat baik dan transparan sesuai yang ada di dinas pendidikan kota hitung sangat baik transparan sesuai yang dibutuhkan.
3. Dengan demikian maka dinas pendidikan kota Bitung harus mempertahankan ataupun lebih meningkatkan kualitas pelayan yang ada di dinas pendidikan kota Bitung dengan menjalin hubungan baik antar sesama pegawai, atasan dengan bawahan begitu juga sebaliknya
4. Agar kualitas pelayanan public yang ada di dinas pendidikan kota Bitung berdampak positif bagi seluruh masyarakat dan guru-guru yang ada di kota Bitung

### **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, penulis menuliskan saran di bawah ini :

Kiranya kualitas pelayan public yang ada di dinas pendidikan kota Bitung tetap berjalan pada satu arah sama seperti saat ini, bila perlu bisa lebih ditingkatkan agar supaya keseluruhan yang

termasuk di instansi tersebut bisa memberikan dampak positif bagi instansi-instansi lain yang ada di kota Bitung.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Agung Kurniawan. 2005,. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Pembaharuan.
- Anonim, 2002, *Reformasi Birokrasi Pelayanan Publik di Indonesia*. Yogyakarta : Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM.
- Dwiyanto, Agus dkk, 2002,. *Reformasi Tata Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Yogyakarta : Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM.
- Kotler, Philip, 2000, *Manajemen Pemasaran di Indonesia*, Salemba Empat, Jakarta.
- Lovelock, Christopher H. 1998. *Service Marketing*. USA; Prentice Hall by Blackwell Publisher in Oxford, Malden, MassDepdargi-LAN. 2007. *Modul Kebijakan Pelayanan Publik, Diklat Teknis, Pelayanan Publik, Akuntabilitas dan Pengelolaan Mutu Publik Service Delivery, Accountability, dan Quality Management*) Jakarta "LAN.
- Moeleong, Lexy J., 1999,. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosada.
- Moenir, HAS., 1992,. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Moenir H.A.S. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Nazir, Mohammad, 1988,. *Metode Penelitian Deskriptif*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Osebone, David dan Peter Plastrik, 1997,. *Banishing Bureaucracy The Five Strategies For Reinventing Government*. California : Westley Publishing Company Inc.
- Purwanto, Erwan Agus, 2005' *Pelayanan Publik Partisipasi*" dalam Agus Dwiyanto (editor. 2005 *Mewujudkan Good Governanccce Melalui Pelayanan Publik*.Yogyakarta : JICA bekerjasama dengan Gajah Mada University Press.
- Pasolong Harbani. 2010,. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Santoso, Purwo, dkk, 2001,. *Potensi Kepemimpinan dan Perilaku Administrasi*. Jakarta: PT. Gunung Agung.
- Siagian, Sondang, P., 2000,. *Teori Pembangunan Organisasi*. Jakarta : Penerbit Bumi Aksara.
- Subarsono AG, 2008, *Analisis Kebijakan Publik : Konsep, Teori, Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka belajar
- Steers, M. Richard. 1995. *Efektivitas Organisasi* (Terjemahan Magdalena Jmin) Jakarta : Erlangga
- Tijptono,Fandi. (1994;1996 : 54), *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Utomo, Warsito, 2000,. *Otonomi dan Pembangunan Lembaga di Daerah, Dalam Seminar Nasional*. Yogyakarta : Jurusan Administrasi Negara, Fisipol UGM.
- Zeithalm, Valerie A. A. Parasuraman & Leonard L. Berry, 1990,. *Delevering Quality Service : Bulancing Customer Perceptions and Expectations*. New York : The Free Prees, Macmillan Inc. (dikutip dari buku Agus Dwiyanto "Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia", 2001).
- JPIP** (the jawa pos institute of e of pro-otonomi) Winardi, j.2000. kepemimpinan dalam manajemen. Jakarta, rineka cipta.
- Napitupulu, paimin. *Pelayanan publik dan customer satisfacation*.bandung:alumi
- Thoha, miftah,1991. *Perspektif perilaku birokrasi*, jakarta: rajawali
- Dwiyanto,agus. 2002, *reformasi tata pemerintahan dan otonomi daerah*.yogyakarta: pusat studi kependudukan dan kebijakan UGM.
- Pamudji S .1994: profesional aparatur negara dalam rangka meningkatkan pelayanan publik.jakarta :widyapraja
- Parasuraman A.,valerie A., zeithmal,& leonard L,berry.1985. a conceptual model of service quality and its implication for future research,journal marketing
- Gaspersz, vincent.2001, total quality management (TQM). Jakarta:PT gramedia pustaka utama

Donald, 1984 :dalam buku kualitas pelayanan publik,konsep dimmensi indikator dan implementasinya,karya Dr.hardiyansyah,M,Si  
Septi winarsih, 2007:dalam buku kualitas pelayanan publik,konsep dimmensi indikator dan implementasinya,karya Dr.hardiyansyah,M,Si  
Sadu wasistiono, 2001: dalam buku kualitas pelayanan publik,konsep dimmensi indikator dan implementasinya,,karya Dr.hardiyansyah,M,Si