

Implementasi Reformasi Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pesisir Selatan

Tika Afrimaliza¹, Syamsir²

¹²Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Padang
e-mail: tikaafrializa25@gmail.com, syamsirsaili@yahoo.com

Abstrak

Reformasi pelayanan publik adalah salah satu tujuan dari Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025. Penelitian ini memiliki tujuan mengetahui bagaimana implementasi reformasi pelayanan publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pesisir Selatan. Metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif digunakan dalam penelitian ini. Teknik pengumpulan data penelitian yakni dari wawancara yang mendalam pada informan, informan berasal dari aparat pemerintah di Disdikbud Pessel serta masyarakat pengguna layanan, kemudian melalui studi dokumentasi dan observasi. Data tersebut dianalisis melalui teknik mengumpulkan data, mereduksi data, menyajikan data dan menarik kesimpulan. Kemudian dilakukan pengabsahan data dengan teknik triangulasi metode dan triangulasi sumber. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa Disdikbud Pessel telah melaksanakan reformasi pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi digital seperti menggunakan aplikasi Srikandi, memanfaatkan website dinas, dan membuat program Pronasa. Disdikbud Pessel juga melakukan upaya pemenuhan standar pelayanan yang diamanatkan oleh Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan. Namun berdasarkan peraturan tersebut prinsip pelayanan publik seperti sederhana, partisipatif, akuntabel, berkelanjutan, transparansi dan keadilan belum sepenuhnya maksimal karna masih terdapat kekurangan dan menghadapi berbagai kendala.

Kata kunci: *Implementasi, Reformasi, Pelayanan Publik*

Abstract

Public service reform is one of the objectives of the Grand Design of Bureaucratic Reform 2010-2025. This research aims to find out how the implementation of public service reform in the Education and Culture Office of Pesisir Selatan Regency. A qualitative method with a descriptive approach was used in this research. The research data collection technique is from in-depth interviews with informants, informants come from government officials at the Pessel Education and Culture Office and service user communities, then through documentation studies and observation. The data was analyzed through data collection techniques, reducing data, presenting data and drawing conclusions. Then data validation was carried out using method triangulation

and source triangulation techniques. The results of the study show that the Pessel Disdikbud has implemented public service reforms by utilizing digital technology such as using the Srikandi application, utilizing the official website, and creating the Pronasa program. Disdikbud Pessel has also made efforts to fulfill service standards mandated by PAN-RB Ministerial Regulation No. 15/2014 on service standard guidelines. However, based on this regulation, public service principles such as simplicity, participation, accountability, sustainability, transparency and fairness have not been fully maximized because there are still shortcomings and face various obstacles.

Keywords : *Implementation, Reform, Public Service*

PENDAHULUAN

Banyak sekali hal yang perlu dilaksanakan untuk mengevaluasi atau memperbaiki pelayanan yang ada pada Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia salah satunya yaitu program reformasi birokrasi, baik yang ada di pemerintahan pusat ataupun di pemerintahan daerah. Menurut Nugroho (dalam Ikhsan Sirot & Hamdan Tri Atmaja, 2020:101) Reformasi merupakan proses menuju suatu tatanan kehidupan bernegara yang lebih baik, yang terdiri dari aspek politik, ekonomi, dan hukum. Pollit Bouckaert (Manurung 2010:189) mengartikan reformasi pelayanan publik merupakan perubahan sistematis yang komprehensif dan berkelanjutan memiliki tujuan untuk meningkatkan kinerja sektor publik. Dalam reformasi pelayanan publik terdapat prinsip yang harus dijalankan agar pelayanan publik terlaksana dengan baik. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan, diantaranya adalah kesederhanaan, partisipatif, akuntabel, transparansi, berkelanjutan, dan juga keadilan. Hal tersebut menyampaikan bahwa pedoman penyelenggaraan pelayanan publik yang dijanjikan oleh penyelenggara kepada masyarakat harus didasarkan prinsip tersebut.

Reformasi memberi harapan kepada pelayanan publik yang lebih merata dan adil. Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia menyebar pada tiap provinsi, salah satunya Provinsi Sumatera Barat Kabupaten Pesisir Selatan. Pengawasan pelayanan publik dilaksanakan oleh Ombudsman perwakilan Sumbar termasuk pada semua kabupaten dan kota yang ada di Sumbar (Jayanti, 2022). Berdasarkan hasil ringkasan terhadap Kepatuhan Pemerintah daerah pada layanan publik, Kabupaten Pesisir Selatan Sumatera Barat ada di zona hijau pada urutan ke-12 dengan nilai 80,71. Kabupaten Pesisir Selatan berada diposisi yang cukup rendah dibandingkan 11 Kabupaten/Kota di atasnya hal ini menandakan bahwa pelayanan yang ada di Kab.Pesisir Selatan masih belum cukup maksimal. Pemerintah daerah Kabupaten Pessel membuat Peraturan Bupati Kabupaten Pesisir Selatan Nomor 27 Tahun 2017 tentang Road Map Reformasi Birokrasi tahun 2016-2021, yang mana turunan dari Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025. Road Map Reformasi Birokrasi ini menjadi peran serta juga acuan bagi

seluruh instansi di Pemerintahan Pesisir Selatan untuk melaksanakan Reformasi tersebut.

Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pesisir Selatan adalah suatu instansi pemerintah yang bertugas mengelola tentang pelayanan publik dalam bidang pendidikan dan pembelajaran. Disdikbud Pessel ini melakukan suatu reformasi pelayanan publik dengan melaksanakan inovasi yakni membuat website sebagai sistem informasi, melaksanakan program SRIKANDI dalam proses pengurusan berkas layanan, dan membuat program pronasa untuk para siswa. Dasar hukum aplikasi Srikandi tertuang pada Perpres Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE dan Keputusan Menteri PAN-RB Nomor 679 Tahun 2020 mengenai Aplikasi Umum Bidang Kearsipan Dinamis. Inovasi pendidikan yang diluncurkan pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan adalah Program Nagari Bersekolah (Pronasa), yang mengembangkan minat bakat siswa dalam banyak bidang seperti bidang olahraga, bidang kesenian, dan lmtaq contohnya seperti Tahfidz, magribh mengaji dan subuh berjamaah.

Dalam catatan Pemerintahan Kabupaten Pesisir Selatan, Disdikbud Pessel menaungi kurang lebih 443 sekolah, berdasarkan jumlah tersebut untuk menjadikan pelayanan prima yang mencakup seluruh wilayah yang ada di Pesisir Selatan tentu tidak sedikit. Perlunya implementasi reformasi pelayanan publik di Disdikbud Pessel agar terselenggaranya pelayanan yang bagus untuk pendidikan anak dan masyarakat indonesia. Selain itu, bentuk geografis Pesisir Selatan yang memanjang sekitar 250 km dari batas utara ke selatan menjadi salah satu tantangan dan permasalahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan sendiri terletak di kota Painan yang mana jaraknya cukup jauh antar kecamatan-kecamatan lainnya seperti Kecamatan Bayang Utara, Tapan, Lunang Silaut dan lain sebagainya sehingga menyebabkan sulitnya mengontrol tiap-tiap daerah. Beberapa wilayah di Pesisir Selatan banyak yang berada di pelosok dengan kondisi akses jalan yang belum cukup baik. Jarak tempuh yang sangat jauh tersebut menjadi suatu kendala bagi sebagian masyarakat untuk mendatangi langsung ke lokasi atau kantor Dinas yang berada di Painan. Karna jarak tempuh cukup jauh tersebut akan menimbulkan biaya yang besar juga sehingga menimbulkan beberapa keluhan dari masyarakat. Hal ini tentu tidak sesuai dengan prinsip-prinsip reformasi birokrasi menurut sinambela (2010:10) yaitu pada aspek aksesabilitas. Yakni segala layanan harus mudah dijangkau oleh seluruh masyarakat pengguna layanan, hal tersebut berkaitan dengan masalah jarak, prosedur layanan dan tempat.

Berdasarkan hasil penelitian penulis, berkas yang diurus di Disdikbud Pessel kadang masih menggunakan sistem manual, hal ini dikarenakan program srikandi yang baru diterapkan Dinas Pendidikan belum cukup maksimal digunakan, dan sering mengalami gangguan massal. Selain menyita banyak waktu, pelayanan yang dilakukan pun tidak maksimal dan kurang responsif sehingga masyarakat menjadi bolak balik untuk datang ke kantor Dinas. Daya tanggap merupakan sikap kemauan petugas untuk memberikan pelayanan dengan penuh tanggung jawab dan bersikap tanggap dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat (Rima, 2019: 38). Jika pegawai dalam memberikan pelayanan mempunyai sikap tanggap dan tanggung

jawab akan sangat berdampak terhadap proses pelayanan yang dapat menyelesaikan dan merespon pelayanan dengan cepat, cermat, dan tepat sesuai jangka waktu yang sudah ditetapkan. Menurut Lukito (2014:2) akuntabilitas merupakan suatu kewajiban pengelola kegiatan publik agar bisa menggambarkan dan menjawab semua yang berkaitan dengan langkah semua proses dan keputusan yang dilakukan, juga mempertanggungjawabkan kepada kinerja dan hasil. Sebagai pelayan masyarakat seharusnya kita bertanggung jawab untuk memenuhi segala kebutuhan masyarakat dengan tetap berada ditempat sesuai dengan jam pelayanan yang sudah ditentukan. Masih banyak pegawai yang tidak bertanggungjawab dan disiplin dalam melaksanakan pekerjaan. Hal ini tentu tidak sesuai dengan tujuan reformasi pelayan publik yakni dalam aspek disiplin dan tanggungjawab (Komarudin, 2014:115). Berdasarkan latar belakang yang dijelaskan tersebut, peneliti mengadakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi reformasi pelayanan publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pesisir Selatan.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif, penelitian deskriptif menurut Sudaryono (2018:82) merupakan penelitian yang menggambarkan peristiwa, fenomena, ataupun kejadian yang sedang terjadi atau terjadi secara nyata. Hal ini bertujuan untuk menggambarkan secara jelas, berdasarkan fakta dan menjabarkan hal yang bersangkutan dengan masalah yang diteliti yakni mengenai implementasi reformasi pelayanan publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pesisir Selatan. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yakni berdasarkan pada hasil wawancara, observasi dan studi dokumentasi. Pemilihan informan pada penelitian ini didasarkan karakteristik tertentu yakni orang-orang yang paham dan secara langsung terlibat pada permasalahan yang akan diteliti (Nasution, 2023). Sehingga informan pada penelitian ini yaitu Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pesisir Selatan, para guru, kepala sekolah, serta masyarakat pengguna layanan lainnya. Dalam memastikan keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi metode dan triangulasi sumber. Menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2020:133) menyebutkan bahwa aktivitas dalam menganalisis data kualitatif dilakukan secara interaktif serta berlangsung terus menerus hingga tuntas, Adapun langkah untuk menganalisis data yang digunakan adalah pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Implementasi Reformasi Pelayanan Publik di Disdikbud Pessel

Pelayanan publik dapat dikatakan efektif jika masyarakat dilayani dengan proses yang cepat, singkat, dan memuaskan. Menurut prinsip standar pelayanan publik berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan, diantaranya yakni sederhana, partisipatif, akuntabel,

berkelanjutan, transparansi, dan keadilan. Adapun implementasi reformasi pelayanan publik oleh Disdikbud Pessel dilakukan dengan melakukan penerapan Aplikasi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (Srikandi). Sebelumnya pengelolaan data di Disdikbud Pessel dilakukan secara manual. Dasar hukum aplikasi Srikandi tertuang pada Perpres Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 679 Tahun 2020 tentang Aplikasi Umum Bidang Kearsipan Dinamis, aplikasi ini sudah diterapkan pada akhir tahun 2023 di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pesisir Selatan.

Program Srikandi merupakan suatu upaya yang dilakukan pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan untuk mereformasi layanan supaya lebih mudah di akses oleh masyarakat, dan memberikan layanan secara cepat juga efisien atau tidak berbelit-belit. Hal tersebut disimpulkan berdasarkan data dan hasil analisis yang menggambarkan tentang pelayanan administrasi di Disdikbud saat sebelum dan sesudah menerapkan aplikasi Srikandi, dapat dilihat aplikasi ini mempercepat dan menyederhanakan proses administrasi sekolah tanpa perlu mengandalkan pengiriman surat manual yang memakan waktu dan biaya, surat menyurat sekarang dapat diselesaikan secara digital tanpa perlu diantar. Disdikbud Pessel melakukan sosialisasi pelatihan mengenai penerapan aplikasi ini pada tanggal 26 sampai 27 Februari 2024 di Aula Dinas Pendidikan.

Implementasi lainnya yang dilakukan oleh Disdikbud Pessel yakni menerapkan website dinas sebagai salah satu sumber informasi yang valid dan update, selanjutnya program Pronasa atau Program Nagari Bersekolah. Pronasa adalah suatu program kegiatan minat dan bakat juga termasuk ekstrakurikuler yang dilakukan diluar jam sekolah. Program ini merupakan salah satu bentuk inovasi dalam melayani publik atau masyarakat khususnya untuk para siswa. Dengan adanya program ini para siswa menjadi lebih produktif dan dapat mengembangkan minat dan bakat anak. Berdasarkan UU SISDIKNAS NO 20 Tahun 2003 Pendidikan memiliki tujuan mengembangkan potensi peserta didik supaya menjadi manusia yang beriman dan bertakwa, berakhlak, sehat, memiliki pengetahuan, cakap dan kreatif, mandiri serta menjadi warga Negara demokratis dan bertanggungjawab. Maka dibentuklah program tersebut. Pronasa memiliki aplikasi yang dapat diakses oleh admin dinas, walikelas, guru pembimbing, operator sekolah, kepala sekolah dan eksekutif. Di aplikasi pronasa terdaftar sebanyak 487 sekolah.

Indikator lain yang perlu diperhatikan dalam mengimplementasikan reformasi pelayanan publik yakni sesuai dengan prinsip pelayanan publik berdasarkan Peraturan Menteri PAN-RB Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan, diantaranya yaitu sederhana, partisipatif, akuntabel, berkelanjutan, transparansi, dan keadilan. Hal tersebut menjabarkan bahwa pedoman penyelenggaraan pelayanan publik yang dijanjikan penyelenggara kepada masyarakat harus berprinsip seperti diatas. Adapun analisis mengenai data yang didapatkan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pesisir Selatan berdasarkan prinsip diatas diantaranya :

a. Sederhana

Menurut UU No. 25 Th 2009 Kesederhanaan merupakan pelayanan yang dilaksanakan dengan tidak berbelit-belit, dipahami dengan mudah oleh masyarakat. Berdasarkan SOP pengurusan layanan di Disdikbud Pessel sudah mempunyai standar persyaratan cukup sederhana mulai dari tahap permohonan hingga tahap menyerahkan berkas layanan. Dalam hasil wawancara peneliti ketepatan dan kecepatan pegawai Disdikbud Pessel dalam merespon pelayanan tersebut masih kurang responsif sehingga masyarakat tidak bisa mendapatkan informasi ataupun jawaban dengan cepat. Dalam mengurus administrasi pelayanan masyarakat dipermudah melalui pelayanan online seperti menggunakan whatsapp namun dalam praktiknya masih terasa sulit karena lamanya waktu yang dibutuhkan pegawai untuk membalas pesan secara online.

Disdikbud Pessel mempunyai standar pelayanan jelas sesuai dengan Surat Keputusan Kepala Dinas Nomor:00.8.3.2/2160/Kpts/DPK-XII/2023 tentang Penetapan standar pelayanan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pesisir Selatan. Seperti yang dikatakan oleh Tathagati dalam (A. A. Gede Ajusta, 2018) bahwa "SOP dapat didefinisikan sebagai dokumen yang menjabarkan aktivitas operasional yang dilakukan sehari-hari, dengan tujuan agar pekerjaan tersebut dilakukan secara benar, tepat dan konsisten, untuk menghasilkan produk sesuai standar yang telah ditetapkan sebelumnya." Standar pelayanan yang ada di Disdikbud Pessel meliputi biaya layanan, prosedur layanan, waktu layanan, produk layanan, persyaratan layanan, juga pengelolaan pengaduan. Dengan memiliki regulasi standar pelayanan yang jelas ini, maka pelayanan publik di dinas Pendidikan akan terlaksana dengan baik.

b. Partisipatif

Partisipatif disini memiliki makna mengenai partisipasi masyarakat dan pengguna layanan terkait meningkatkan pelayanan publik di Disdikbud Pessel. Disdikbud Pessel membuat forum komunikasi terbuka yakni komunikasi antara dinas Pendidikan, sekolah, dan masyarakat, serta membuat grup komunitas di media sosial untuk berdiskusi dan berbagi informasi. Selain itu dinas Pendidikan juga melibatkan masyarakat dalam perencanaan dan evaluasi pelayanan. Menerima masukan dan umpan balik dari pengguna layanan dengan menyediakan barcode survey kepuasan masyarakat.

Komunikasi memiliki fungsi dalam birokrasi pemerintahan meliputi menumbuhkan kepercayaan, mencapai pemahaman yang sama, mengkoordinasikan tindakan, merencanakan strategi, dan membagi tugas dan tanggung jawab. Titin Rohayatin (2017) mengungkapkan "Komunikasi birokrasi harus dibangun oleh pemerintah sebagai pelaksana penyelenggaraan pelayanan publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat". Untuk itu komunikasi birokrasi sangat penting ditumbuhkan oleh Disdikbud Pessel sebagai bentuk pelaksanaan penyelenggara pelayanan pada masyarakat.

c. Akuntabel

Menurut Hasibuan (2014) Tanggung jawab adalah suatu keharusan dalam melaksanakan seluruh tugas yang diberikan dan merupakan akibat dari wewenang yang diterima dan dimiliki. Disdikbud Pessel berusaha meningkatkan kinerja serta akuntabilitas pegawainya dengan memberikan pelatihan-pelatihan kepada para pegawai. Kurangnya kesadaran diri dan tanggung jawab pegawai di dinas pendidikan seperti tidak berada ditempat pada saat jam kerja, melebihi waktu istirahat atau dengan kata lain persoalan kedisiplinan waktu. Kebanyakan dari pegawai sering tidak berada di tempat saat ditemui dengan alasan masih diluar dan sebagainya.

Disiplin kerja merupakan salah satu bentuk tanggungjawab kita terhadap pekerjaan yang dilakukan. Menurut Nitisemito, (2006:199), disiplin kerja merupakan suatu perilaku atau sikap yang dilakukan dengan sukarela dan penuh kesadaran untuk mengikuti peraturan yang sudah ditetapkan instansi apakah itu tertulis ataupun tidak tertulis. Jadwal dibuatkan agar para pegawai mematuhi dan tau pada jam masuk, istirahat, dan pulang. Namun hal tersebut kurang di indahkan oleh pegawai yang ada di kantor dinas. Kurangnya tanggungjawab pegawai juga terjadi pada saat pembagian tugas piket di bagian resepsionis yang sebagai garda terdepan pelayanan yakni sering tidak ada yang menjaga. Resepsionis disini bertugas untuk mengarahkan masyarakat sesuai dengan pelayanan yang dibutuhkan, sebagai tempat bertanya, dan memastikan pengguna layanan mendapatkan pelayanan yang sesuai dan merasa nyaman merasa disana. Namun jika resepsionis tidak ada, maka masyarakat akan kesusahan untuk bertanya. Bahkan tak jarang masyarakat langsung saja menuju ke lantai dua bagian kasubag umum dan kepegawaian tanpa ada pengarahan dari siapapun. Hal itu tentu perlu diperhatikan lagi oleh petinggi-petinggi yang ada di dinas untuk memberikan aturan yang lebih ketat lagi kepada pegawai yang sering lalai terhadap tanggungjawabnya.

d. Berkelanjutan

Standar pelayanan harus tetap dilakukan, dilanjutkan dan perbaiki sebagai upaya meningkatkan kualitas dan inovasi pelayanan. Menurut (Ahmad & Lutfi, 2020) menyebutkan keberlanjutan memiliki makna mampu memenuhi perkembangan masa kini tanpa mengorbankan hak masa depan. Upaya peningkatan kualitas dilakukan dengan melakukan proses pelayanan dengan tepat dan cepat. Pelayanan yang tepat adalah keterkaitan antara pelayanan yang diberikan dengan keperluan masyarakat sehingga keperluan yang diperlukan pengguna layanan bisa terselesaikan dan pengguna layanan dapat merasa puas (Riani : 2021). Berdasarkan hasil dari penelitian peneliti Disdikbud Pessel telah melakukan suatu aktivitas pelayanan yang berkelanjutan yakni survei kepuasan masyarakat dan terus memperbarui standar pelayanan publik sehingga menjadi jelas dan mudah dipahami. Kemudian dalam segi kecepatan dan ketanggapan terus ditingkatkan, pelayanan yang berkelanjutan tersebut adalah hal yang penting dilakukan sebagai bentuk perbaikan dan tanggapan kepada pengguna pelayanan.

e. Transparansi

Dengan perkembangan teknologi saat ini, apapun dapat kita akses termasuk kemudahan dalam mengakses lokasi maupun informasi yang ingin kita peroleh dari

dinas, Disdikbud Pessel menyediakan website khusus dinas yang berisi informasi lengkap mengenai pelayanan, jadi siapapun dapat mengaksesnya. Seperti yang disampaikan oleh (Thohari, 2014) bahwa pemerintah Tidak hanya diperlukan kemampuan untuk melaksanakan pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan pengguna, namun juga harus bisa memastikan bahwa pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah mudah diakses oleh masyarakat.

Disdikbud Pessel memberikan keterbukaan informasi dan menyajikan proses pelayanan secara transparan sehingga hal ini dapat meningkatkan kepercayaan dan rasa aman masyarakat terhadap pelayan publik. Selain website, Disdikbud Pessel juga aktif dan update di berbagai sosial media seperti whatsapp, instagram, twitter, dsb. Namun dalam segi akses lokasi dinas masih banyak yang mengeluh karena lokasinya cukup jauh dari beberapa kecamatan di Kabupaten Pesisir Selatan. Disdikbud Pessel telah memanfaatkan teknologi untuk memudahkan masyarakat yang jauh dari lokasi dinas untuk mendapatkan pelayanan. Namun kendalanya adalah pada masyarakat atau pengguna layanan yang masih gagap teknologi.

f. Keadilan

Menurut I Gde Sunaraya (2016) Keadilan merupakan suatu cara memperlakukan orang sesuai dengan hak dan kewajibannya. Keadilan pada pelayanan publik memiliki makna bahwa semua warga negara memiliki hak sama untuk menerima pelayanan yang berkualitas, tanpa adanya diskriminasi atau perlakuan yang tidak adil. Ini berarti bahwa penyelenggara pelayanan harus memberikan perlakuan yang sama kepada setiap individu, tanpa mempertimbangkan status sosial, ekonomi, atau politik mereka.

Dalam hasil penelitian masih ada oknum-oknum di Disdikbud Pessel yang memandang status sosial masyarakat dan melakukan pekerjaan sesuai waktu dan mood atau perasaan pribadinya, meskipun hanya satu dua orang, namun hal ini dapat merusak reputasi pelayanan dinas kedepannya. Karna pada dasarnya segala masyarakat sangat menyukai tempat yang pelayanannya dan pegawainya memiliki sopan santun dan ramah saat memberikan pelayanan kepada pengguna.

2. Kendala dalam Implementasi Reformasi Pelayanan Publik

Menurut Ramdahan Sulitio (2014) menyatakan bahwa semua organisasi memiliki berbagai kendala yang dapat menghambat kinerja yang pencapaiannya tinggi. Kendala tersebut harus diatasi agar kinerja dapat diperbaiki. Berikut pembahasan mengenai kendala dalam pelaksanaan menghadapi reformasi pelayanan publik di Disdikbud Pessel, yaitu :

a. Sumber Daya Manusia

Menurut E Susanti (2021:01) Kualitas Sumber Daya Manusia yang baik memiliki peran penting dalam mencapai pelayanan publik yang berkualitas, dan profesional, pelayanan yang memiliki kualitas didukung oleh prasarana yang amat memadai. Dilihat dari sisi tersebut kelemahan utama dari Disdikbud Pessel adalah berkaitan dengan kompetensi, profesionalisme, etika dan empati. Kurangnya profesionalisme dari para pegawai yang ada di dinas menjadi salah satu kendala

dalam melaksanakan pelayanan publik. Ada beberapa pegawai yang menjalankan tugas sesuai dengan waktu dan mood nya, pada dasarnya tidak ada tergantung hal tersebut karna kita ini adalah pelayan masyarakat. Etika adalah suatu sumber daya manusia yang perlu dimiliki oleh setiap pegawai, termasuk saat melayani masyarakat. Hal ini menjadi kendala dan merupakan hal perlu ditingkatkan kepada para pegawai yang ada di Disdikbud Pessel karena kurangnya sikap empati dan keramah tamahan terhadap pengguna layanan.

Menurut Robbins (2006) Kemampuan merupakan kapasitas individu untuk melakukan berbagai tugas dalam pekerjaan tertentu. Selain itu, kemampuan yang linear dan sesuai dengan bidang pun dapat mempengaruhi kinerja pegawai, maka dari itu pegawai haruslah berasal dari bidang atau keahlian yang dimiliki. Dalam implementasi penerapan aplikasi Srikandi dan aplikasi Pronasa di Disdikbud Pessel bahwa tidak semua pegawai yang dapat mengoperasikan aplikasi ini hanya beberapa orang saja. Hal ini terjadi karena ASN yang sudah lanjut usia, kesulitan dalam memahami teknologi, dan kurangnya keinginan untuk belajar dan memahami aplikasi.

b. Kurangnya Responsifitas dan Ketanggapan Pegawai

Daya tanggap yaitu sikap kemauan petugas untuk memberikan pelayanan dengan penuh tanggung jawab dan bersikap tanggap dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat (Rima, 2019: 38). Jika pegawai dalam memberikan pelayanan mempunyai sikap tanggap dan tanggung jawab akan sangat berdampak terhadap proses pelayanan yang dapat menyelesaikan dan merespon pelayanan dengan cermat, cepat dan tepat berdasarkan waktu yang telah ditetapkan. Namun pada kenyataannya pegawai di Disdikbud Pessel kerap kali memiliki sikap yang kurang responsif terhadap keluhan dan pertanyaan dari masyarakat. Beberapa masyarakat datang untuk bertanya mengenai berkas penyuratan, kepada siapa diberikan dan kapan bisa diterima surat disposisinya namun para pegawai tidak merespon dan memberikan kepastian waktu hanya meminta untuk ditinggalkan nomor yang bisa dihubungi, selang beberapa minggu pun pihak dinas belum juga memberi kabar saat didatangi ternyata juga masi proses. Hal ini tentu dapat menimbulkan ketidaknyamanan bagi pengguna layanan. Pelayanan cepat, tepat dan tanggap salah satu prinsip melaksanakan pelayanan publik yang terdapat dalam UU No. 25 Th 2009. Hal ini penting diterapkan sebagai respon atau bentuk daya tanggap kepada masyarakat, sehingga masyarakat pengguna layanan merasakan puas dalam mengurus pelayanan yang dibutuhkan. Sampai sekarang, Disdikbud telah memberi jaminan pelayanan yang jelas pada pengguna layanan, tetapi dalam pelaksanaan atau penerapannya masih terdapat keterlambatan waktu baik itu waktu dalam membalas pesan masyarakat, maupun waktu dalam pengurusan surat menyurat yang kadang tidak tepat waktu sesuai dengan prosedur yang sudah diberikan.

c. Kurangnya Akuntabilitas Pegawai

Sebagai pelayan masyarakat seharusnya kita bertanggung jawab untuk memenuhi segala kebutuhan masyarakat dengan tetap berada ditempat sesuai dengan jam pelayanan yang sudah ditentukan. Namun kurangnya akuntabilitas pegawai di Disdikbud Pessel menjadi kendala yang dirasakan oleh sebagian

masyarakat. Seringnya pegawai yang ada dinas tidak berada ditempat pada saat jam istirahat selesai menjadi salah satu bentuk ketidak disiplin, kemudian para pejabat pun sangat sulit ditemui terlebih lagi jika ada masyarakat yang memerlukan tanda tangan beliau, mereka sudah datang dari daerahnya yang cukup jauh dari lokasi kantor dinas namun saat sudah berada disana masyarakat tidak bisa langsung tuntas menyelesaikan pelayanan. Bahkan harus bolak balik dulu ke dinas, barulah selesai.

Disiplin pegawai merupakan suatu perilaku manusia yang sesuai dengan peraturan, prosedur kerja. Atau disiplin merupakan sikap, tingkah laku, dan perbuatan yang sesuai dengan peraturan organisasi, baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis. (Sutrisno, 2009:94). Jadwal dibuatkan agar para pegawai mematuhi dan tau pada jam masuk, istirahat, dan pulang. Namun hal tersebut kurang di indahkan oleh staff yang ada di kantor dinas. Waktu layanan dimulai dari pukul 08.00 WIB s/d 12.00 WIB, kemudian istirahat sampai dengan pukul 13.00 WIB namun masih ada pegawai yang dengan sengaja melebihi waktu istirahat sehingga masyarakat harus menunggu mereka untuk berada ditempat. Begitu pula pada bagian resepsionis, sering tidak ada yang menjaga sehingga masyarakat kebingungan untuk bertanya.

Selain itu, akuntabilitas pegawai juga dapat dilihat pada tanggungjawab petugas pada saat diberikan wewenang. Pegawai yang sudah diberikan tugas untuk membuat surat namun tidak ditanggapi dengan baik, tidak langsung diproses. Hal tersebut akan menyebabkan terganggunya proses layanan yang diberikan dan akan membuat penilaian yang buruk dari masyarakat karena pelayanan tersebut tidak langsung dikerjakan. Dapat dikatakan bahwa akuntabilitas pegawai yang ada di Disdikbud Pessel belum maksimal. Maka hal ini perlu ditingkatkan oleh dinas Pendidikan dengan melatih, mensosialisasikan, atau bahkan menegur/mengingatkan para pegawai yang tidak melakukan tanggungjawabnya.

d. Sarana dan Prasarana yang Kurang

Kelengkapan prasarana kerja yang dimaksud disini yakni tersedianya alat kerja dan juga pendukung kerja yang memadai serta menyediakan prasarana teknologi informatika dan telekomunikasi. Kendala yang dialami yakni dalam penyediaan sarana teknologi seperti komputer pada tiap-tiap meja pegawai. Dari hasil observasi yang dilakukan terlihat para pegawai banyak menggunakan laptop pribadi untuk melaksanakan pekerjaannya. Selain komputer, kendala jaringan juga terdapat masalah yang sering terjadi. Bermasalahnya jaringan dari sekolah ke dinas dapat menghambat proses pelayanan dan pekerjaan pegawai. Hal tersebut seperti yang disebutkan (Hidayah, 2020) bahwa sarana prasarana dan fasilitas kerja pendukung seperti teknologi informatika dan telekomunikasi harus ada dalam proses melaksanakan suatu layanan. Kendala sarana lainnya yaitu tidak adanya AC dalam ruang tunggu. Ruang tunggu yang ada kadang terasa panas dan pengap pada saat siang hari. Menurut pendapat Fachruddin (2018) fasilitas yang secara langsung dirasakan oleh masyarakat perlu disediakan dengan baik karena dapat mempengaruhi penilaian dan kepuasan masyarakat. Dengan kendala mengenai AC tersebut maka dapat mempengaruhi terhadap kenyamanan dan kepuasan masyarakat nantinya.

e. Kendala Teknologi dan Jaringan

Teknologi mempunyai peranan yang penting pada organisasi dipemerintahan era globalisasi saat ini. Aichholzer (Dalam Achmadi 2014) menyebutkan: "Penerapan ICT merupakan tantangan organisasi yang menjadi dasar untuk instansi pemerintahan...". Kendala yang terjadi pada pengimplementasian program yang dibuat oleh Disdikbud Pessel yakni kurangnya pemahaman pegawai dalam mengoperasikan program. Hal tersebut terjadi dikarenakan para ASN banyak yang sudah lanjut usia, gagap pada teknologi, kurang memahami dan memperelajari. Hal ini tentu dapat mempengaruhi proses dan kinerja dalam melaksanakan pelayanan publik. Selain kendala dalam menggunakan teknologi, kendala dari segi jaringan juga sering bermasalah. Baik itu kendala dari kantor dinas maupun dari masyarakat dan operator sekolah. Letak kecamatan - kecamatan yang ada dikabupaten Pesisir Selatan sangat jauh dari pusat kota atau kantor dinas Pendidikan, masih banyak kecamatan yang berada di pedalaman sulit untuk menjangkau jaringan, sehingga masyarakat dan sekolah - sekolah yang berada disana cukup sulit untuk mengakses program aplikasi yang dibentuk oleh Disdikbud Pessel. Internet mempunyai pengaruh yang sangat signifikan terhadap kestabilan penggunaan aplikasi Srikandi. Jika Internet tidak berfungsi, hal ini dapat menjadi hambatan dalam penerapan layanan manajemen persuratan.

SIMPULAN

Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pesisir Selatan telah melaksanakan reformasi pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi digital seperti menggunakan aplikasi Srikandi, website dan membuat program Pronasa sebagai bentuk inovasi dalam melayani masyarakat dan para siswa. Dalam meningkatkan kualitas Disdikbud Pessel memberikan pelatihan bagi petugas layanan, memberikan akses seluas-luasnya bagi masyarakat melalui sistem online, Disdikbud Pessel juga melakukan upaya pemenuhan standar pelayanan yang diamanatkan oleh Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan, diantaranya yaitu pelayanan publik harus sederhana, akuntabel, berpartisipasi, transparansi, berkelanjutan, dan adil. Namun belum sepenuhnya sesuai masih ada kekurangan dan kendala. Kendala tersebut disebabkan karena faktor sumber daya manusia, responsifitas dan ketanggapan pegawai, akuntabilitas, sarana prasarana, serta kendala teknologi dan jaringan. Diharapkan Disdikbud Pessel kedepannya dapat terus meningkatkan kualitas layanan yang berorientasi kepada masyarakat, dapat menumbuhkan etos kerja yang tinggi dari pegawai serta dapat melengkapi sarana prasarana yang belum terpenuhi untuk mendukung kinerja pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- A. A. Gede Ajusta, S. A. (2018). Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Di Departemen HRD PT Sumber Maniko Utama. *Mitra Manajemen (JJM Online)*, 2(1), 181–189.
- Ahmad, Yusuf, and Prayogi Lutfi. 2020. Tinjauan Konsep Keberlanjutan Pada Kawasan Permukiman Summarecon Bekasi Dalam Aspek Sosial. *Jurnal Arsitektur PURWARUPA* 4(2):23–30.
- Aichholzer, Rupert SCHmutzer (dalam Achmadi). 2014. *The Impact Of Social Media Use On Local Government Organizationaland Public Policy : The Luhmanian Organizational Theory Perspective*.
- Fachruddin, I. (2018). Strategi Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Kandangan Kabupaten Kediri. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Administrasi Negara*, 2(1), 9-18.
- Habibillah, F., & Magriasti, L. (2022). Efektivitas Peran Ombudsman Ri Perwakilan Provinsi Sumatera Barat Dalam Pengawasan Pelayanan Publik Pada Kantor Pertanahan Kota Padang. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan (JISIP)*, 6(2), 3835–3844.
- Hasibuan, Malayu SP. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cetakan keempatbelas, Jakarta ,Penerbit : Bumi Aksara.
- Hidayah. (2020). Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Cipatujah Kabupaten Tasikmalaya). *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, Vol. 7 No. 1 Hal. 28-34
- I Gde Suranaya Pandit, 2016, *Konsep Keadilan Dalam Persepsi Bioetika Administrasi Publik*, Jurnal Administrasi Publik, Jilid I.
- Jayanti, dkk. 2022. Pengawasan Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik UMA*, 10 (2) (2022): 127-136
- Keputusan Kepala Dinas Nomor:00.8.3.2/2160/Kpts/DPK-XII/2023 tentang Penetapan standar pelayanan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pesisir Selatan
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 679 Tahun 2020 tentang Aplikasi Umum Bidang Kearsipan Dinamis
- Komarudin, 2014. *Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Jakarta: Genesindo.
- Lukito, Penny, Kusumastuti, (2014), *Membumikan Transparansi Dan Akuntabilitas Kinerja Sektor Publik: Tantangan Demokrasi KeDepan*. PT Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta.
- Nasution, A. F. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif*. In CV. Harfa Creative.
- Peraturan Bupati Pesisir Selatan Nomor 27 tahun 2017 tentang Road Map Reformasi Birokrasi tahun 2016-2021
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan
- Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2010 Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025

- Riani, N. K. (2021). Strategi Peningkatan Pelayanan Publik. JIP: Jurnal Inovasi Penelitian, 1(11), 2443–2452
- Rima, C. M. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Daroy Kota Banda Aceh. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry
- Rohayatin, Titin, dkk. (2017). Faktor Penyebab Belum Optimalnya Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik dalam Birokrasi Pemerintahan. Jurnal Caraka Prabu, 22.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2010. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara
- Siroto I, Atmaja H. 2020. Reformasi Tahun 1998: Peranan dan Dampaknya Bagi Kota Solo. Journal of Indonesian History, 101.
- Sudaryono. 2018. Metodologi Penelitian. Depok: PT. Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono, 2020. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Susanti, E. (2021). *Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Pelayanan Publik Pada Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Tanah Bumbu* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Kalimantan MAB).
- Sutrisno, Edi. 2009. Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi pertama. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- UU SISDIKNAS NO 20 Tahun 2003 tentang Pendidikan
- Waluyo. 2007. Manajemen Publik: Konsep, Aplikasi dan Implementasinya dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah. Cetakan 1. Bandung: Mandar Maju.