

**IMPLEMENTASI REFORMASI PELAYANAN PUBLIK
DI DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
KABUPATEN PESISIR SELATAN**

SKRIPSI

*Diajukan Kepada Tim Penguji Departemen Ilmu Administrasi Negara
Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Administrasi Publik. (S.AP)*



OLEH :

**TIKA AFRIMALIZA
20042056/2020**

**DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2024**

PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

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

Nama : Tika Afrimaliza

TM/NIM : 2020/20042056

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

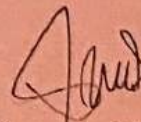
Departemen : Ilmu Administrasi Negara

Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial

Padang, 13 Agustus 2024

Disetujui Oleh

Pembimbing,



Drs. Svamsir, M.Si., Ph.D

NIP. 19630401 198903 1 003

PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi

Departemen Ilmu Administrasi Negara

Fakultas Ilmu Sosial

Universitas Negeri Padang

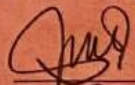
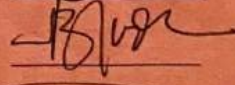

Pada hari Senin, 05 Agustus 2024 Pukul 11.00 s/d 12.00 WIB

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

Nama : Tika Afrimaliza
TM/NIM : 2020/20042056
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Departemen : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial

Padang, 13 Agustus 2024

Tim Penguji :

	Nama	Tanda Tangan
Ketua	: Drs. Syamsir, M.Si., Ph.D	1. 
Anggota	: Adil Mubarak, S.IP., M.Si	2. 
Anggota	: Dr. Zikri Alhadi, S.IP., MA	3. 

Mengesahkan :



Afriva Khaidir, S.H., M.Hum, MAPA, Ph.D
NIP. 19660411 199003 1 002

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Nama : Tika Afrimaliza
NIM : 20042056
Tempat/Tanggal Lahir : Tanjung Durian/25 April 2002
Departemen : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini berjudul *“Implementasi Reformasi Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pesisir Selatan”*. Merupakan karya asli saya, kecuali kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan dalam skripsi ini, sepenuhnya merupakan tanggung jawab saya sebagai penulisnya.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Padang, 13 Agustus 2024

Yang membuat pernyataan,



Tika Afrimaliza
NIM. 20042056

ABSTRAK

Nama : Tika Afrimaliza

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

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

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah Swt atas segala rahmat dan karunianya yang telah memberikan kemudahan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Implementasi Reformasi Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pesisir Selatan”**. Shalawat beserta salam tak lupa penulis ucapkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW yang telah menjadi suri tauladan menuju kebaikan bagi manusia.

Tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Departemen Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang. Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak dapat terselesaikan tanpa dukungan dari berbagai pihak baik secara moril maupun materil, dan baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih yang besar kepada :

1. Bapak Ir. Krismadinata, Ph.D selaku Rektor Universitas Negeri Padang
2. Bapak Afriva Khaidir, S.H., M.HUM., MAPA., Ph.D selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang beserta Para Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang yang sudah memberikan fasilitas dan izin bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Ibu Dra. Fitri Eriyanti, M.Pd Ph.D selaku Kepala Departemen Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang

4. Bapak Drs. Syamsir, M.SI, Ph.D selaku dosen Pembimbing Akademik (PA) sekaligus Dosen Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran selama memberikan bimbingan, arahan, serta saran yang membangun kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
5. Bapak Adil Mubarak, S.IP, M.Si selaku Dosen Penguji 1 yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta saran kepada penulis dalam penyelesaian perkuliahan dan skripsi ini.
6. Bapak Dr. Zikri Alhadi, S.IP, MA selaku Dosen Penguji 2 yang telah memberikan masukan serta saran yang membangun dalam upaya menyempurnakan skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Staf Pengajar serta karyawan/i Departemen Ilmu Administrasi Negara sebagai inspirasi penulis serta memberikan pelajaran dan pengalaman kepada penulis.
8. Ibu Gusmanelly A.Md, Ibu Agnes Yulia Rosa, S.Pd, dan Dista selaku staff pegawai di Disdikbud Kabupaten Pesisir Selatan yang bersedia menjadi narasumber penulis dan memberikan informasi terkait hal yang dibutuhkan.
9. Kepala Sekolah, Guru, dan Masyarakat Pengguna Layanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pesisir Selatan yang telah bersedia menjadi narasumber penulis dengan sepenuh hati.
10. Teristimewa untuk kedua orangtua tercinta penulis ayahanda Afri Yandra terimakasih telah berjuang untuk kehidupan penulis hingga saat ini. Dan pintu surgaku, ibunda Renti Maliza tercinta yang tiada henti-hentinya memberikan kasih sayang dengan penuh cinta dan melangitkan doa-doanya demi kemudahan

dan kelancaran penulis dalam menjalankan kehidupan perkuliahan. Dan adik kandungku tersayang Rages Putra Mayendra yang senantiasa memberikan semangat hingga akhir. Hiduplah lebih lama dan temani Ananda melanjutkan perjalanan dan pencapaian selanjutnya.

11. Untuk nenek dan uwan tersayang yang selalu mendoakan dan membantu penulis baik dari segi moral maupun material, dan selalu memberikan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Sahabat baik penulis dibangku perkuliahan (Yoga, Yeka, Husna, Nora, Puji, Nabil, Wahyu, Dini, Restia dan Adib) yang menemani dan membantu penulis dari awal perkuliahan hingga akhir perkuliahan.
13. Sahabat baik penulis di kos oma Ida yaitu Citra, Maily, Sespem, Fauza, Rezka, Jeni, dan teristimewa kepada Yola Novralia dan Nuria Binti Rustang yang selalu ada dan menyemangati penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
14. Seluruh keluarga besar “Mahasiswa Ilmu Administrasi Negara” angkatan 2020 dan Himpunan Mahasiswa Departemen Ilmu Administrasi Negara yang telah menjadi teman baik dan tempat bertukar firikan selama 4 tahun terakhir ini.
15. Bank Indonesia yang telah meringankan penulis untuk menyelesaikan studi melalui beasiswanya dan GenBI (Generasi Baru Indonesia) sebagai komunitas penerima beasiswa Bank Indonesia yang telah memberikan pelajaran dan membentuk pribadi penulis menjadi lebih baik serta memberikan pengalaman berharga yang belum pernah penulis temukan sebelumnya.
16. Untuk seseorang yang belum bisa penulis tulis dengan jelas namanya disini, namun sudah tertulis jelas di *lauhul mahfudz*. Terimakasih sudah menjadi salah

satu sumber motivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu bentuk penulis dalam memantaskan diri. Meskipun saat ini penulis tidak tahu keberadaannya entah di bumi bagian mana dan menggenggam tangan siapa. Seperti kata B.J. Habibie “*Kalau memang dia dilahirkan untuk saya, kamu jungkir balikpun saya yang dapat*”

17. Dan yang terakhir, terimakasih untuk Tika Afrimaliza, diri saya sendiri yang telah bekerja keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah memutuskan mengalah kesulitan apapun proses penyusunan skripsi ini. Terimakasih untuk tidak pernah menyerah walaupun sering tumbang, perjalanan masih panjang, semoga selalu kuat dan mampu menebarkan hal positif dan memberikan manfaat bagi sekitar. Ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.

Penulis telah berusaha menulis semaksimal mungkin untuk skripsi ini, namun apabila pembaca masih menemukan kekurangan, maka penulis mohon adanya saran dan kritik yang membangun dari pembaca untuk kesempurnaan skripsi ini. penulis mengucapkan terimakasih, semoga skripsi ini bermanfaat bagi para pembaca pada umumnya dan khususnya bagi penulis, Aamiin.

Wassalamu’alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Padang, 23 Juli 2024



Tika Afrimaliza
NIM. 20042056

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI	i
PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI	ii
SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT.....	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	11
C. Pembatasan Masalah	12
D. Rumusan Masalah	12
E. Tujuan Penelitian	12
F. Manfaat Penelitian	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
A. Kajian Teoritis.....	14
1. Konsep Implementasi	14
2. Konsep Reformasi.....	15
3. Konsep Pelayanan Publik	19
4. Reformasi Pelayanan Publik.....	27
B. Kajian Penelitian yang Relevan	32
C. Kerangka Konseptual	38
BAB III METODE PENELITIAN	39
A. Jenis Penelitian.....	39
B. Fokus Penelitian	40
C. Lokasi Penelitian	40
D. Informan Penelitian.....	40
E. Jenis dan Sumber Data	42

F. Teknik dan Pengumpulan Data	43
G. Uji Keabsahan Data.....	45
H. Teknik Analisis Data.....	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	49
A. Temuan Umum.....	49
1. Profil Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pesisir Selatan.....	49
2. Geografis Kabupaten Pesisir Selatan	63
B. Temuan Khusus.....	64
1. Implementasi Reformasi Pelayanan Publik di Disdikbud Pessel	65
2. Kendala dalam Pengimplementasian Reformasi Pelayanan	81
3. Upaya dalam Mengatasi Kendala Reformasi Pelayanan Publik.....	90
C. Pembahasan.....	99
1. Reformasi Pelayanan Publik di Disdikbud Kabupaten Pesisir Selatan ...	99
2. Kendala dalam Pengimplementasian Reformasi Pelayanan Publik	109
3. Upaya yang Dilakukan oleh Disdikbud Pessel dalam Mengatasi Kendala Reformasi Pelayanan Publik.....	117
BAB VI PENUTUP	126
A. Kesimpulan	126
B. Saran.....	126
DAFTAR PUSTAKA.....	129
LAMPIRAN.....	132

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Kajian Penelitian Relavan	32
Tabel 3. 1 Daftar Informan Penelitian.....	41
Tabel 4. 1 Daftar Pegawai Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Pessel	61
Tabel 4. 2 Jumlah sekolah Guru dan Murid di Kab.Pessel Tahun 2022	64
Tabel 4. 3 Produk Pelayanan, Biaya dan Jangka Waktu Penyelesaian	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Kepatuhan Pemda Sumbar Terhadap Pelayanan Publik	5
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	38
Gambar 4. 1 Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kab.Pessel.....	49
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Disdikbud Pessel	60
Gambar 4. 3 Tampilan Awal Aplikasi Pronasa	68
Gambar 4. 4 Prosedur Mekanisme Pelayanan di Disdikbud Pessel	70
Gambar 4. 5 Barcode Penilaian Kepuasan Pelayanan.....	73
Gambar 4. 6 Penilaian Kepuasan Pelayanan	98

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

UUD Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menyebutkan bahwa mendirikan negara Indonesia memiliki tujuan untuk memberikan kemajuan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut memiliki makna bahwa negara berkewajiban untuk memenuhi setiap kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas jasa publik, barang publik, dan pelayanan administratif. Hal ini dapat melalui sistem pemerintah yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima. Di Negara berkembang seperti Indonesia, kesejahteraan sangat bergantung kepada kemampuan dalam mendapatkan pelayanan publik yang baik. Setiap warga negara membutuhkan pelayanan publik yang efektif, efisien serta responsif terhadap keluhan masyarakatnya. Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan rangkaian atau kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas jasa, barang, dan/atau pelayanan administratif yang telah disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Ombudsman RI merupakan pengawas dalam pelayanan publik sebagaimana yang tercantum dalam Pasal 35 UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang penilaian terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pemerintahan untuk tingkat kementerian/lembaga, pemerintah provinsi dan kabupaten/kota se Indonesia.

Berdasarkan hasil penilaian Ombudsman pada tahun 2022 diperoleh hasil bahwa jumlah instansi yang masuk zonasi hijau sebesar 52,96%. Adapun jumlah instansi penyelenggara pelayanan publik yang dinilai antara lain dari 586 instansi, namun yang masuk ke zona hijau sebanyak 272 instansi (46,42%), zona kuning sebanyak 250 instansi (42,66%), dan zona merah sebanyak 64 instansi (10,92%). Hasil penilaian yang dilakukan oleh Ombudsman RI menjadi gambaran bahwa penyelenggaraan atau pelaksanaan pelayanan publik belum sepenuhnya menyentuh pelayanan dasar yang diharapkan oleh masyarakat.

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 pusat sampai pada pemerintahan yang ada di daerah. Menurut Nugroho (dalam Ikhsan Sirot & Hamdan Tri Atmaja, 2020:101) Reformasi adalah suatu proses ke arah tatanan kehidupan bernegara yang lebih baik, yang meliputi aspek ekonomi, politik, dan hukum. Reformasi di Indonesia sekarang ini adalah suatu arah untuk menata kembali kehidupan bernegara yang lebih baik lagi, sebab pada masa orde baru yang berkuasa selama 32 tahun mulai rapuh dan tidak cocok lagi untuk Negara Indonesia. Reformasi di Indonesia terjadi pada tahun 1998, tepatnya pada saat Presiden ke II yakni Soeharto mengundurkan diri pada 21 Mei tahun 1998.

Dalam reformasi diperlukan suatu norma hukum yang dapat memberi pengaturan secara jelas, yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas umum pemerintahan yang baik dan untuk perlindungan warga negara dari penyalahgunaan wewenang dalam

penyelenggaraan pelayanan publik. Landasan yuridis formal dalam pelaksanaan reformasi diatur pada tahun 2010 melalui Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi (GDRB) Tahun 2010-2025. GDRB 2010-2025 adalah rancangan induk yang berisi arah kebijaksanaan pelaksanaan reformasi birokrasi nasional yang terencana dan berproses. (Komarudin, 2014:7).

Pollit dan Bouckaert (Manurung 2010:189) mengartikan reformasi pelayanan publik merupakan suatu perubahan yang sistematis secara menyeluruh dan berkesinambungan yang bertujuan agar kinerja sektor publik semakin membaik. Dalam reformasi pelayanan publik terdapat beberapa prinsip yang perlu untuk dilaksanakan agar pelayanan publik dapat 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 :

- a. Sederhana, Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.
- b. Partisipatif. Penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
- c. Akuntabel. Hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.
- d. Berkelanjutan. Standar Pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan

sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.

- e. Transparansi, Standar Pelayanan dengan mudah diakses oleh masyarakat.
- f. Keadilan. Standar Pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

Sedangkan Menurut Sinambela (2010:10) menyebutkan beberapa prinsip pokok yang dapat dijadikan acuan dalam mengoptimalkan kinerja birokrasi di tingkat lokal, dan berkaitan erat juga dengan perbaikan kondisi internal organisasi yakni prinsip aksesabilitas, kontinuitas, teknikalita, profitabilitas, dan akuntabilitas.

Tuntutan dalam reformasi birokrasi di Indonesia meliputi dua hal pokok, yakni (1) Perubahan dalam kinerja birokrasi, berupa peningkatan profesionalisme dan kualitas pelayanan publik; (2) Dihapuskannya praktik-praktik penyelewengan birokrasi yang berupa korupsi, kolusi, dan nepotisme, yang dipandang sebagai sesuatu yang sudah parah terjadi di lingkungan birokrasi. Hal ini bahkan dianggap sudah menjadi budaya dalam lingkungan birokrasi itu sendiri. Berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2010 Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025. Tahapan atau agenda reformasi birokrasi yaitu, diharapkan dapat mewujudkan kualitas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, bersih, dan bebas KKN, kemudian mewujudkan pelayanan publik yang sesuai dengan harapan masyarakat, dan menjadikan kapasitas dan akuntabilitas kinerja birokrasi semakin baik, profesional, serta mind-set dan culture-set yang mencerminkan integritas dan kinerja semakin tinggi.

Reformasi memberi harapan terhadap pelayanan publik yang lebih adil dan merata. Perwakilan Ombudsman RI tersebar disetiap provinsi, termasuk di Provinsi Sumatera Barat (Habibillah & Magriasti, 2022). Hasil penilaian tingkat pemerintah daerah Sumatera Barat terhadap kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Ombudsman disebut juga Rapor Pelayanan Publik, rapor ini dilabeli dengan tiga warna yaitu warna hijau, kuning, dan merah. Berikut ringkasan hasil penelitian kepatuhan pemerintah daerah Sumatera Barat Terhadap Pelayanan Publik Sesuai UU Nomor 25 Tahun 2009, pada tahun 2022 :

Gambar 1. 1
Data Kepatuhan Pemerintahan Daerah Sumatera Barat
Terhadap Pelayanan Publik



Sumber : Ombudsman RI

Berdasarkan Ringkasan Hasil Kepatuhan Pemerintah daerah terhadap pelayanan publik, 17 Kabupaten/Kota di Provinsi Sumatera Barat berhasil mencapai predikat kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik dengan kualitas tinggi atau zona hijau, 5 di antaranya masuk pada kualitas tertinggi. Pada tahun 2022 tidak ada lagi zona merah, tapi masih menyisakan 2 Kabupaten/Kota yang masuk pada zona kuning atau predikat kepatuhannya pada kualitas sedang.

Kabupaten Pesisir Selatan berada di zona hijau di 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 Kabupaten Pesisir Selatan masih belum cukup maksimal. Berbagai upaya peningkatan pembinaan pendidikan dasar dan menengah di Kabupaten Pesisir Selatan memperlihatkan kecenderungan ke arah yang lebih baik, namun masih menemukan berbagai permasalahan pendidikan di Kabupaten Pesisir Selatan. Seperti Permasalahan ketersediaan layanan pendidikan, permasalahan keterjangkauan layanan pendidikan, peningkatan mutu pendidikan (sarana dan prasarana serta mutu guru), serta kesetaraan pendidikan dan kepastian pendidikan.

Pemerintah daerah Kabupaten Pesisir Selatan sudah 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 kepada instansi-instansi di Pemerintahan Kabupaten Pesisir Selatan untuk melaksanakan Reformasi tersebut. Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan telah melakukan berbagai reformasi dalam pelayanan publik, beberapa contohnya yaitu meningkatkan kualitas pelayanan publik, mengembangkan standar pelayanan, menguatkan unit pelayanan publik dan inovasi pelayanan publik juga menjadi fokus dalam upaya reformasi birokrasi di Kabupaten Pesisir Selatan.

Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pesisir Selatan sebagai salah satu instansi pemerintah yang bertugas mengelola tentang pelayanan publik dalam

bidang pendidikan dan pembelajaran. Dinas ini memiliki tugas pokok yang berupaya mewujudkan pelayanan belajar dan mengajar yang handal. Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan 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 yang wajib digunakan ini tertuang pada Peraturan Presiden 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. Inovasi pendidikan yang diluncurkan pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan adalah Program Nagari Bersekolah, yang mengembangkan potensi siswa pada berbagai bidang seperti olahraga dengan berbagai cabang olahraga yang diminati siswa, pengembangan seni budaya, dan pembinaan Imtaq (Tahfidz Al Quran, subuh berjamaah dan magrib mengaji). Program ini belum memiliki regulasi khusus karna masih dalam tahap rancangan dan proses pembuatan dasar hukum. Namun sudah memiliki keputusan Bupati Pesisir Selatan Nomor:810/06/Kpts/BPT-PS/2023 Tentang penetapan tim pelaksana penyelenggara program nagari bersekolah (Pronasa) tahun 2023.

Dalam catatan Pemerintahan Kabupaten Pesisir Selatan, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pesisir Selatan menaungi sekitar 443 sekolah yang terdiri dari 176 sekolah dasar negeri dan swasta, 75 sekolah menengah pertama sederajat serta 39 sekolah menengah atas sederajat dan sekolah menengah kejuruan, Jumlah tersebut tentu tidak sedikit untuk diberikan pelayanan prima yang menjangkau

seluruh pelosok negeri yang ada di Kabupaten Pesisir Selatan, untuk itu dilakukan pergeseran dari sistem manual ke digitalisasi.

Alasan penulis menyorot Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pesisir Selatan menjadi subjek penelitian agar terselenggaranya pelayanan yang baik dan prima untuk pendidikan anak dan masyarakat Indonesia. Selain itu, dikarenakan bentuk geografis Kabupaten Pesisir Selatan yang memanjang kurang lebih 250 km dari batas utara ke batas selatan menjadi salah satu permasalahan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. 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 Kabupaten Pesisir Selatan juga berada di wilayah pelosok dengan kondisi sarana jalan yang masih kurang baik. Jarak tempuh yang sangat jauh tersebut menjadi kendala bagi sebagian masyarakat untuk datang langsung ke Dinas Pendidikan dan Kebudayaan yang berada di Kota Painan. Dengan jarak tempuh yang jauh tadi, akan menimbulkan biaya yang besar pula sehingga menimbulkan beberapa keluhan dari masyarakat.

Hal ini tentu tidak sesuai dengan prinsip-prinsip reformasi birokrasi menurut Sinambela (2010:10) yaitu pada aspek aksesibilitas. Yakni segala pelayanan harus bisa dijangkau dengan mudah oleh seluruh pengguna layanan, hal tersebut terkait dengan problem jarak, tempat, dan prosedur pelayanan. Namun kenyataannya lokasi pelayanan sulit dijangkau sehingga masyarakat malas untuk mengurus berkas ataupun menyampaikan pengaduan pada Dinas tersebut.

Berkas yang diurus di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pesisir selatan kadang masih menggunakan sistem manual seperti pengurusan surat menyurat, hal ini dikarenakan program srikandi yang baru diterapkan Dinas Pendidikan belum cukup maksimal digunakan, dan sering mengalami gangguan massal di Kabupaten Pesisir Selatan. Seperti yang disampaikan oleh Ibu Agnes Yulia Rosa,S.Pd selaku staff bagian kesekretariatan dan kepegawaian dalam wawancaranya bahwa :

“...Jadi untuk saat sekarang ini kan Srikandi lagi bermasalah ada gangguan massal jadi untuk pemberkasan atau surat surat yang di urus oleh guru seperti surat penugasan seperti cuti atau pensiun dan SK menggunakan manual...(wawancara 18 April 2024)

Selain menyita banyak waktu, pelayanan yang dilakukan pun tidak maksimal, penyelesaiannya sangat lambat dan kurang responsif sehingga membuat masyarakat harus bolak balik ke Dinas tersebut yang padahal jaraknya hingga berjam – jam dari lokasi masyarakat. Seperti yang disampaikan salah seorang pengguna layanan Tina Febrilia dalam wawancaranya :

“...Pegawainya agak kurang respon, saat itu saya bertanya pada siapa saya memberikan surat izin penelitian, kapan saja bisa mendapat surat disposisinya dan lain-lain karna saya baru pertama kali kesana, dan pegawainya mengoper pertanyaan tersebut ke pegawai lain, dan jawabannya juga tidak bisa mereka pastikan, disuruh tinggalkan nomor hp. Tapi sudah lebih seminggu tidak menerima pesan apapun, saat balik lagi kesana mereka pun bilang masih proses. Sehingga saya sering bolak – balik kesana yang mana lokasi tempat tinggal saya dengan dinas jaraknya cukup jauh”
(wawancara 2 Mei 2024)

Berdasarkan yang disampaikan narasumber diatas, terlihat bahwa pelayanan di dinas masih memiliki kekurangan dalam kecepatan dan responsabilitas. Responsivitas menurut Dwiyanto (2008:51-52) adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan,

dan mengembangkan program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas dimasukkan salah satu pengukuran kinerja responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Sebagai pelayan masyarakat seharusnya kita bertanggung jawab untuk memenuhi segala kebutuhan masyarakat dengan tetap berada ditempat sesuai dengan jam pelayanan yang sudah ditentukan. Seperti yang disampaikan oleh Bu Heni Jasnita, S.Pd kepala sekolah SD dalam wawancaranya :

“...Usahakan saja kalau dijam – jam tertentu kita bertugas tetaplah berada ditempat kalau urusan pribadi tolong dikesampingkan dulu. Nah kalau memang mau istirahat setelah itu ayok balik lagi lah, mereka balik tapi yang saya lihat tidak sesuai sama jam yang telah ditentukan. Karna kenapa, kita ini kan jauh – jauh dari selatan sana dari tapan, surantiah. Bayangkan dari pagi menunggu. Untuk minta tanda tangan tapi orangnya tidak ditempat. Disarankan untuk ditinggalkan dulu kemudian balik lagi, kan itu kendala sekali ituu. Jauh jaraknya” (*wawancara 8 Mei 20224*)

Hal lain disampaikan oleh Dista selaku pegawai magang di Dinas Pendidikan dalam wawancaranya sebagai berikut :

“Disana masuknya jam setengah 8 dan istirahat setelah apel itu sampai jam setengah 9. Tapi banyak dari pegawai yang sampai dikantornya udah jam 9 lewat kadang jam setengah 10 atau jam 10 pokoknya ngaret gitu. Trus istirahat siangnya itu jam 12 sampai jam setengah 2, bisa dikatakan jarang pegawai-pegawainya itu datang jam setengah 2, rata-rata pegawainya itu datang jam 2 lewat atau jam 2” (*wawancara 2 Oktober 2023*)

Lebih lanjut Dista menyampaikan akuntabilitas pegawai dalam jobdesknya masing – masing yang belum terlaksana dengan maksimal, dengan hasil wawancara :

“...Trus kan dibagian resepsionis itu ada jadwal piketnya dibagi untuk para pegawai. Tapi pegawai yang piket tersebut kadang tidak bertanggungjawab, kadang meja resepsionis yang seharusnya selalu di isi karna itukan garda terdepan pelayanan publik kan, malahan sering kosong dan tidak ada yang menjaga. Bahkan sudah difoto sama kadis baru penuh terisi yang diresepsionis itu.” (*wawancara 2 Oktober 2023*)

Dapat diketahui bahwa 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) serta dalam asas pelayanan publik yakni Akuntabilitas yang mana pihak pelayanan publik harus mempunyai akuntabilitas atau bertanggung jawab terhadap apa yang dikerjakan.

Berdasarkan wawancara awal yang peneliti lakukan kepada beberapa narasumber diatas dapat diketahui bahwa pelayanan yang diberikan dinas kepada masyarakat masih belum cukup optimal. Ditemukan beberapa permasalahan seperti yang sudah disampaikan pada latar belakang diatas. Berdasarkan permasalahan tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Implementasi Reformasi Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pesisir Selatan”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat disimpulkan Identifikasi masalahnya adalah sebagai berikut :

1. Permasalahan Aksesabilitas yakni keterjangkauan layanan pendidikan yang cukup sulit karna problem jarak, tempat, dan prosedur pelayanan
2. Pemanfaatan teknologi pelayanan digital yang belum maksimal
3. Kurangnya ketersediaan sumber daya manusia aparatur yang berintegritas, berakuntabilitas, dan profesionalitas.
4. Rendahnya kecepatan, ketanggapan, dan responsivitas para pegawai

C. Pembatasan Masalah

Dalam penelitian ini, untuk membatasi masalah dalam penelitian dan mengingat luasnya permasalahan serta keterbatasan kemampuan penulis, Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah Implementasi reformasi pelayanan publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan serta kendala dan upaya reformasi pelayanan publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pesisir Selatan.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, maka permasalahan yang diteliti adalah :

1. Bagaimana Implementasi Reformasi Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pesisir Selatan?
2. Apa Kendala yang Dihadapi dalam Implementasi Reformasi Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pesisir Selatan?
3. Bagaimana Upaya yang Dilakukan oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pesisir Selatan dalam Mengatasi Kendala Reformasi Pelayanan Publik?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan jabaran rumusan masalah di atas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk Mengetahui Bagaimana Implementasi Reformasi Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pesisir Selatan
2. Untuk Mengetahui Kendala dalam Implementasi Reformasi Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pesisir Selatan

3. Untuk Mengetahui Bagaimana Upaya yang Dilakukan oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pesisir Selatan dalam Mengatasi Kendala Reformasi Pelayanan Publik

F. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini dapat dibagi menjadi manfaat teoritis dan manfaat praktis. Pada penelitian mengarah pada beberapa aspek sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis. Penelitian ini bermanfaat bagi pengembangan pengetahuan dan keilmuan yang terkait dengan ilmu administrasi negara, khususnya di kajian Reformasi Sektor Publik, Kebijakan Publik, Perilaku Organisasi, Administrasi Kepegawaian, dan Manajemen Pelayanan Publik. Selain itu juga bermanfaat sebagai bahan referensi bagi pembaca pada umumnya yang ingin melakukan kajian lebih lanjut mengenai Reformasi Pelayanan Publik.
2. Manfaat Praktis
 - a) Bagi Mahasiswa, digunakan sebagai bahan pemikiran dan referensi bagi penelitian selanjutnya. Bagi penulis, untuk menambah pengalaman dibidang penelitian dan salah satu syarat menyelesaikan studi dan mendapat gelar pada Departemen Ilmu Administrasi Negara FIS UNP
 - b) Bagi instansi, bahan masukan dan pertimbangan bagi Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pesisir Selatan, khususnya dalam konteks pelayanan publik agar sesuai dengan arah reformasi.
 - c) Bagi Masyarakat, Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai sarana informasi mengenai implementasi pelayanan publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pesisir Selatan