



JAMBURA JOURNAL CIVIC EDUCATION  
<http://ejurnal.ung.ac.id/index.php./jacedu>  
E-ISSN : 2798-4818  
P-ISSN: 2808-2249

## KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KABUPATEN BOLAANG MONGONDOW UTARA

**Sastro M Wantu, Sukarman Kamuli, Asmun Wantu, Ikra Paulus**  
Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Gorontalo

sastrown@gmail.com  
sukarmank@gmail.com  
asmunw2@gmail.com  
ikrap21@gmail.com

---

### Info Artikel

*Sejarah Artikel:*  
Diterima (Mei) (2022)  
Disetujui ( Mei) (2022)  
Dipublikasikan (Mei) (2022)

### Keywords

*Kualitas, Pelayanan  
Publik.*

### Abstrak

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bolaang Mongondow Utara dan untuk mengetahui sejauh mana kualitas dalam setiap pelaksanaan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bolaang Mongondow Utara. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif yaitu dengan mendeskripsikan data penelitian ini dalam bentuk penjelasan atau kalimat yang menerangkan beberapa pernyataan dari informan berdasarkan realita yang terjadi dilapangan melalui proses observasi,wawancara dan dokumentasi. Hasil Penelitian ini menunjukkan bagaimana dengan kualitas pelayanan publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bolaang Mongondow Utara. Kualitas pelayanan Publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bolaang Mongondow Utara berusaha untuk memaksimalkan pelayanan publiknya. Sebagaimana kewajiban Instansi pemerintahan untuk bisa mewujudkan suatu Pelayanan Publik yang baik sesuai dengan Tugas Pokok dan Fungsi seperti yang diharapkan oleh penerima pelayanan Publik serta sesuai dengan asas-asas pelayanan publik. Sehingga dengan demikian kualitas pelayanan yang belum maksimal dapat menjadi perbaikan guna kepentingan bersama dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

---

## PENDAHULUAN

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

proses pemerintahan pada bidang bidang sosial, ekonomi, kesehatan dan sector lain termasuk dalam bidang pendidikan.

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

Dengan demikian, terdapat keterkaitan dan korelasi antar sektor kehidupan yang mencakup berbagai lini. Dalam kultur kehidupan berbangsa, pemerintah dapat melaksanakan atau memberi sebuah bentuk pelayanan yang senantiasa diinginkan dari semua sasaran pelayanan publik, seperti berawal bermula berupa peraturan dan pelayanan lainnya seperti pemberi sebuah pelayanan terhadap masyarakat pada bidang pendidikan serta kesehatan. menyediakan. , Layanan, dan lain lain.

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

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

Dengan mengacu pada Pasal 1 Ayat 1 tentang UU Pelayanan Publik No 25 pada tahun 2009, pelayanan publik dilaksanakan untuk mencukupi sebuah harapan pelayanan sesuai dengan regulasi pelaksanaan dan undan-undang yang diberlakukan kepada semua penerima atau sasaran pelayanan publik baik dalam bentuk sebuah barang atau jasa. dinyatakan sebagai seperangkat implementasi. Layanan umum yang diberikan oleh pemerintah selaku pelaksana atau pemberi pelayanan.

Menurut undang-undang Kementerian Pendayagunaan Otoritas Peralatan Kewarganegaraan Nasional Reformasi Birokrasi Republik Indonesia MENPAN 2004 No. 63, agar dapat terciptanya sebuah pelayanan public yang baik dan sesuai harapan penerima pelayanan baik segi barang atau jasa. Maka pada proses pelaksanaan pelayanan dianggap perlu sesuai dengan kualitas serta asas atau standar pada proses pelayanannya: (1) Transparansi, yaitu point keterbukaan dalam rangka proses pelayanan public , selain memberikan kemudahan, informasi yang diberikan pun tidak ada yang ditutup-tutupi sehingga dalam proses pelayanan perlu adanya keterbukaan antara Pelaksana pelayanan public dan penerima pelayanan public ; (2) Akuntabilitas, adalah proses pelaksanaan yang bisa dipertanggungjawabkan sesuai aturan pelaksanaan atau standar operasional serta regulasi dan pedoman dalam proses dan progress pelayanan public; (3) Kondisional, dalam hal ini yang dimaksudkan adalah memiliki korelasi situasi atau keadaan dan antara sebuah kesesuaian kondisi pelaksana pelayanan publik dan pihak yang menerima pelayanan dengan konsisten pada prinsip mengutamakan kepentingan umum dan asas pelayanan publik. Sehingga mempertimbangkan antara kondisi dan keadaan serta situasi dalam proses pelaksanaan Pelayanan Publik ; (4) Partisipatif, yaitu memberikan ruang dan keterlibatan masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan publik sesuai dengan keinginan, sebuah kritik, saran, aspirasi, ataupun sebuah keinginan masyarakat, dalam kata lain dapat memberi kritik dan saran demi sebuah perbaikan aktivitas pelayanan publik; (5) Kesamaan Hak, merupakan point yang mengedepankan kesamaan posisi antar sesama penerima pelayanan public. Dengan kata lain tidak mengeistimewakan atau nepotisme, tidak pilih kasih atau deskriminatif, nepotisme yang dimaksud adalah adanya keseimbangan tanpa melihat penerima pelayanan dari latar belakang tiap individu. (6) Keseimbangan hak dan kewajiban. Artinya, pada pelaksanaan kedua peran yaitu penerima dan pemberi pelayanan publik harus mampu menjalankan hak dan kewajibannya pada kehidupan bermasyarakat.

Standarisasi berdasarkan UU Pelayanan Publik No 25 pada tahun 2009 pasal 20, sebagai berikut : 1).Pelaksana memiliki berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan melihat beberapa kemampuan pemeberi pelayanan publik, kondisi masyarakat , dan keadaan atau situasi . 2) dalam membuat dan mencanangkan sebuah standar pelayanan sseperti dimaksud pada ayat 1, pemberi pelayanan publik wajib memberikan kesempatan kepada masyarakat dan pihak terkait untuk berpartisipasi . 3) Pemberi pelayanan publik memiliki kewajiban melaksanakan

sebuah standar pelayanan seperti yang disebutkan pada ayat 1. 4) Partisipasi langsung penerima pelayanan atau masyarakat dan segala aspek terkait seperti pada ayat 2 dilaksanakan dengan point-point kesamaan hak, berkaitan dengan jenis pelayanan publik, memiliki standar pelaksanaan dan mengutamakan kepentingan umum dan juga hidup dalam keadaan masyarakat majemuk.

Pelayanan Publik yang diselenggarakan dari Dinas Pendidikan dan Kebudayaan kabupaten Bolmong Utara untuk bisa memenuhi Kualitas pelayanan khususnya pada bidang pendidikan Kualitas tentunya merupakan pelayanan publik yang berkualitas karena merupakan keseluruhan bentuk khas (barang atau jasa) yang mendukung kemampuan untuk memenuhi kebutuhan, yaitu kualitas segala sesuatu yang memberikan kepuasan masyarakat. Kualitas Pelayanan Publik dalam guna memiliki tujuan sehingga dapat mendapatkan informasi perihal kualitas pelayanan secara nyata yang dirasakan oleh masyarakat terhadap Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bolmong Utara .

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

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

## **METODE PENELITIAN**

Pada kali ini peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif serta menggunakan pendekatan kualitatif. Guna untuk mengetahui bagaimana implementasi serta proses pelaksanaan Pelayanan Publik dilokasi penelitian. Penelitian ini memiliki focus kepada :

1. Kualitas Pelayanan Publik

Pelaksanaan proses pelayanan publik yang selaras berdasarkan prosedur atau regulasi yang sedang menjadi pedoman. Baik pada perencanaan maupun proses pelaksanaan

2. Proses Pelayanan

Proses pelayanan dalam penelitian ini adalah untuk mendapatkan informasi perihal bagaimana kesesuaian antara point kualitas pelayanan publik dengan kenyataan pelaksanaan dilapangan.

## **HASIL PENELITIAN**

Berdasarkan rumusan masalah penelitian ini memiliki output untuk mendapatkan informasi perihal kualitas Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan kabupaten BolmongUtara. terdapat 2 fokus penelitian yaitu : Point Kualitas Pelayanan Publik dan Proses Pelaksanaan Pelayannan Publik.

Dari uraian diatas maka dapat diketahui mengenai kualitas pelayanan publik di Diinas Pendiidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bolaang Mongondow Utara, mengenai point kualitas pelayanan publik, di nilai kurang optimal dan belum sesuai dengan point-point kualitas pelayaan publik yang sebagaimana acuan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Adapun point-point kualitas pelayanan publik adalah : Transparansi ,Akuntabilitas , Kondisional , Partisipatif , Kesamaan Hak , Kesimbangan Hak & Kewajiban .

Dilihat dari segi pelaksanaannya dalam penelitian ini merupakan respon yang yang konsisten dalam proses penelitian. Antara prosedur pelaksanaan dan kenyataan

proses pelayanan publik yang terjadi dilapangan terdapat beberapa yang terjadi diluar prosedur atau standar pelaksanaan. Sehingga dipandang belum maksimal proses pelaksanaan pelayanan publik ini. kondisi ini tentunya sangat mempengaruhi kualitas dari sebuah proses pelayanan publik. Antara pelaksana pelayanan publik serta penerima Pelayanan Publik komunikasi serta penempatan sasaran pelayanan publik yang dianggap kurang tepat.

Hasil penelitian ini menunjukkan terkait pelayanan Publik di Dinas Pendidikan & Kebudayaan Kabupaten Bolaang Mongondow Utara dianggap kurang maksimal dari segi kualitas dan proses pelaksanaan pelayanan publiknya.

## **KESIMPULAN**

1. beberapa point penting sebagai tolak ukur kualitas Pelayanan Publik di Dinas pendidikan kabupaten Bolmong Utara dilaksanakan dengan baik, namun ada point-point tertentu yang masih sangat jauh dari apa yang diharapkan untuk mencapai kualitas pelayanan publik yang baik.
2. Pejabat dilingkungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan kurang mengetahui prosedur pelaksanaan program pelayanan publik kepada masyarakat.
3. pelaksanaan proses pelayanan public tentunya dilaksanakan oleh beberapa pihak yang diberi tanggungjawab serta jabatan untuk melaksanakannya. Namun saja ada beberapa oknum yang kurang tepat dalam pelaksanaan tugas dan tanggungjawab sebagai pelaksana atau pemberi pelayanan publik.

## **SARAN**

1. Diharapkan kepada Pejabat dilingkungan Dinas pendidikan dan Kebudayaan kabupaten Bolmong Utara agar Bisa lebih teliti dengan pelaksanaan program yang berkaitan dengan pelayanan publik, agar pelaksanaannya lebih tepat sasaran dan selaras mengenai hal yang menjadi kebutuhan penerima pelayanan publik .
2. Kepada pihak-pihak terkait terkhsus Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bolmong Utara agar bisa memerikan dukungan moral dan matrial terhadap penelitian tentang Pelayanan publik guna peningkatan kualitas pelayanan dan proses belajar dimasa akan datang

3. Diharapkan kepada Peneliti lain Bisa melaksanakan penelitian deskriptif kualitatif yang serupa untuk pokok pembahasan guna perbaikan dan peningkatan kualitas penelitian.
4. Kepada kita sekalian untuk bisa menjalankan tugas sebagai pelaksana pelayanan publik selaras dengan regulasi yang berlaku dan juga menaati segala prosedur demi terciptanya sebuah kualitas pelayanan publik yang baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, Agus, 2005. *"Mengapa Pelayanan Publik"* dalam Agus Dwiyanto (Editor), 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta: JICA bekerjasama dengan UGM Press.
- Haris, Syamsuddin Dkk (Editor), 2004. *Desentralisasi dan Otonomi Daerah*, Jakarta: LIPI Press Juliantara, Dadang (Editor), 2005. *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Pembaruan
- Sinambela. Dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara
- Piliang, Indra J. dkk (editor), 2003. *Otonomi Daerah: Evaluasi dan Proyeksi*, Jakarta: Yayasan Harkat Bangsa
- Suryabrata, Sumadi, 1994, *Metodologi Penelitian*, Jakarta : CV Rajawali
- Tangkilisan, Nogi Hessel. 2005. *Manajemen Publik*. PT. Gramedia Widiasarana. Indonesia : Jakarta.
- Sugiyono (2013) *Model Penelitian Pendekatan Kualitatif R&D*. Bandung ALFABETA.
- Paulus Sugiono, 2018, *Metodologi penelitian Sosial suatu pendekatan teori dan Praktis*, ALFABETA
- Nuridin, Ismail and Hartati, Sri (2019) *Metodologi Penelitian Sosial*. Media Sahabat Surabaya, Surabaya.
- Muri Yusuf. 2017. *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, Dan. Penelitian Gabungan*. Jakarta: Kencana
- Silalahi Uber, dkk. *Desentralisasi dan Demokrasi Pelayanan Publik Menuju Pelayanan Pemerintah Daerah Lebih Transparan, Partisipatif, Responsif dan Akuntabel*. IPDN Press : Bandung
- Website :  
<https://mongondow.co/2020/10/bantuan-akhir-studi-pemkab-bolmut-siapkan-874-juta-untuk-336-mahasiswa/>

<https://ehibah.bolmutkab.go.id/login/bantuanakhirstudifix>

Undang-undang :

Undang-undang Dasar 1945

Undang-undang Nomor 10 tahun 2004 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan

Undang-undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah.