

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pemerintah berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya untuk memajukan kesejahteraan umum.<sup>1</sup> Pelayanan merupakan salah satu hak dan kebutuhan dasar manusia. Manusia merupakan makhluk sosial yang berhubungan secara timbal balik serta saling melayani satu sama lain. Oleh karena itu pelayanan publik menjadi sebuah tanggung jawab utama pemerintah kepada masyarakat, baik pelayanan dalam bentuk administrasi publik, jasa publik, maupun barang publik.<sup>2</sup>

Pengertian pelayanan publik sebagaimana diatur dalam pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik: 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

---

<sup>1</sup> Pembukaan Undang-Undang 1945 Alinea ke 4

<sup>2</sup> Ombudsman Republik Indonesia. "*Pelayanan Publik Inklusif*" dalam (<http://www.ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--pelayanan-publik-inklusif>), diakses pada tanggal 13 September 2018 pukul 15.35 WIB

pelayanan publik.<sup>3</sup> Pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu.<sup>4</sup> Pelayanan merupakan serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi pemerintah dan publik.<sup>5</sup> Hal tersebut diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.<sup>6</sup>

Pelayanan publik dapat dikatakan sebagai segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara atau penduduk atas suatu barang, jasa, pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait

---

<sup>3</sup> Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

<sup>4</sup> Donni Priansa Juni, *Manajemen Organisasi Publik* (Bandung:Pustaka Setia, 2010)., h. 68.

<sup>5</sup> *Ibid.*, h. 35.

<sup>6</sup> Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

dengan kepentingan publik.<sup>7</sup> Contoh pelayanan publik dalam bentuk pelayanan administrasi yaitu pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk) dan SKCK (Surat Keterangan Catatan Kepolisian), penyetaraan ijazah luar negeri, pelayanan dalam bentuk jasa misalnya kantor pos dan bank. Sedangkan pelayanan dalam bentuk barang seperti pembayaran pajak yang digunakan untuk pembangunan infrastruktur negara seperti jembatan dan jalan tol. Penyelenggara pelayanan publik adalah petugas pelayanan publik baik Pemerintah Daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Sedangkan penerima layanan publik adalah perseorangan atau kelompok masyarakat dan badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik.<sup>8</sup>

Pentingnya pelayanan memang harus diperhatikan, karena dengan layanan yang baik, akan menciptakan kesan yang baik bagi setiap penerima jasa. Kesan baik jika disebarkan kepada khalayak publik, tentu akan menjangkit lebih banyak keuntungan yang akan dimiliki oleh negara Indonesia. Pada implementasinya kondisi pelayanan publik di Indonesia masih jauh dari harapan masyarakat. Dari hasil survey yang dilakukan oleh lembaga *Transparency International* Indeks Persepsi Korupsi (*Corruption Perception Index/CPI*) tampak bahwa peringkat Indonesia

---

<sup>7</sup> Adya Atep, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. (Jakarta: Elex Media, 2003), h. 40.

<sup>8</sup> Donni Priansa Juni, *op.cit.*, h. 70.

masih rendah. Pada tahun 2017, *Transparency International* Indonesia mengumumkan bahwa Indonesia menempati urutan ke 96 dari 180 negara dalam CPI 2017 dengan skor 37 dari nilai sempurna 100. Sementara itu pada tahun 2016 Indonesia menempati urutan ke 90 dapat dilihat bahwa pada tahun 2017 mengalami penurunan 6 peringkat.<sup>9</sup>

Lebih lanjut, jika dibandingkan dengan negara dikawasan Asia Tenggara, Indonesia ada di bawah Singapura (Skor 84 di peringkat 6 dunia), Brunei Darussalam (Skor 62 di peringkat 32 dunia), Malaysia (Skor 47 di peringkat 62 dunia), dan Timor-Leste (Skor 38 di peringkat 91 dunia).<sup>10</sup> Menurut Pusat Telaah dan Informasi Regional (PATTIRO), sistem dan perilaku birokrasi pelayanan publik di Indonesia lebih pada mencerminkan model organisasi yang tidak efisien dan tidak efektif, minim akuntabilitas, tidak transparan serta tidak berorientasi kepada masyarakat sebagai konsumen yang dilayaninya adalah hal-hal yang sering menjadikan pelayanan publik di Indonesia jauh dari berkualitas dan akuntabel.<sup>11</sup>

---

<sup>9</sup> Transparency International Indonesia, *Indeks Persepsi Korupsi* (<https://www.transparency.org/country/IDN>), diakses pada tanggal 13 september 2018 pukul 22.12 WIB

<sup>10</sup> Transparency International, *Corruption Perceptions Index 2017* dalam ([https://www.transparency.org/news/feature/corruption\\_perceptions\\_index\\_2017](https://www.transparency.org/news/feature/corruption_perceptions_index_2017)), diakses pada tanggal 13 September 2018 pukul 22.39 WIB

<sup>11</sup> Pusat Telaah dan Informasi Regional (PATTIRO), *Angkernya Pelayanan Publik* (<http://pattiro.org/2012/12/dreaded-public-services/>), diakses pada tanggal 14 September 2018 pukul 02.51 WIB

Pemerintah yang baik adalah pemerintah mampu merangkul masyarakat luas, memberikan informasi secara transparan, dan mampu memberdayakan masyarakat agar mampu terlibat secara aktif.<sup>12</sup> Hasil survei Ombudsman RI menyebutkan sebanyak 57% kementerian dan lembaga yang ada di Indonesia berada di zona kuning atau memiliki tingkat kepatuhan sedang dan 8% berada pada zona merah atau memiliki tingkat kepatuhan rendah.<sup>13</sup> Rendahnya pelayanan publik, juga tampak dengan masih tingginya praktik pungutan liar dan suap yaitu 36%.<sup>14</sup> Oleh karena itu, birokrasi publik harus dapat memberikan layanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, tepat waktu, responsif dan adaptif.<sup>15</sup>

Penyelenggaraan pemerintah akan dikatakan baik jika pelayanan publik yang dilakukan selalu berorientasi pada kepentingan dan kepuasan masyarakat. Sehubungan dengan pentingnya pelayanan dalam kehidupan sehari-hari membuat pemerintah Indonesia yang mempunyai kewajiban melaksanakan pelayanan publik yang baik, membuat berbagai peraturan

---

<sup>12</sup> Donni Priansa Juni, *op.cit.*, h. 43.

<sup>13</sup> Ombudsman Republik Indonesia, *Pelayanan Publik Indonesia Rendah* (<https://www.aa.com.tr/id/budaya/ombudsman-pelayanan-publik-indonesia-rendah/1009689>), diakses pada tanggal 14 September 2018 pukul 10.20 WIB

<sup>14</sup> Ombudsman Republik Indonesia, *36 Persen Pelayanan Publik di RI Masih Ditemui Pungli* (<https://news.detik.com/berita/d-3778049/ombudsman-36-persen-pelayanan-publik-di-ri-masih-ditemui-pungli>), diakses pada tanggal 14 September 2018 pukul 10.27 WIB

<sup>15</sup> Robi Cahyadi, *Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah* (<http://repository.lppm.unila.ac.id/6143/1/Fiat%20Justitia%2C%20September%202016.pdf>). Diakses pada tanggal 18 November 2018 pukul 19.32 WIB

yang mampu menyelaraskan kualitas pelayanan diseluruh nusantara. Standar yang ditetapkan tersebut bertujuan untuk mendukung pencapaian kualitas pelayanan yang berorientasi kepada kepentingan dan kepuasan masyarakat.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia tahun 1945 salah satu tujuan berdirinya negara adalah untuk mencerdaskan kehidupan bangsa dengan mengusahakan dan menyelenggarakan suatu sistem pendidikan. Tanpa pendidikan tidak akan pernah terwujud warga negara yang cerdas dan bermutu. Melalui pendidikan, manusia dapat mengembangkan diri, memanfaatkan dan melestarikan lingkungan guna menjaga kelangsungan hidup yang lebih baik, dan meningkatkan taraf hidupnya. Pada era revolusi industri 4.0 pendidikan menjadi garis depan di era digital. Sebagian kalangan bahkan menyebutkan bahwa pendidikan merupakan aset besar bagi masa depan suatu bangsa. Di Indonesia jenjang pendidikan dibagi menjadi beberapa jenjang yaitu; pendidikan dasar, pendidikan menengah, dan pendidikan tinggi. Perguruan tinggi sebagai salah satu lembaga pendidikan formal yang melaksanakan pendidikan tinggi dalam sistem pendidikan nasional, memegang peranan penting guna meningkatkan kualitas sumber daya manusia Indonesia melalui kegiatan pendidikan dan pengajaran. Dalam mendapatkan pendidikan yang berkualitas, tidak sedikit sumber daya manusia Indonesia

yang melaksanakan pendidikan tinggi di luar negeri untuk mendapatkan pendidikan yang berkualitas dan pelayanan pendidikan yang baik.

Lulusan Perguruan Tinggi Luar Negeri (PT-LN) jumlahnya makin meningkat dari tahun ke tahun. Pada umumnya mereka adalah generasi muda potensial yang memiliki kemampuan akademik dan keahlian praktis yang sangat dibutuhkan oleh bangsa dan negara. Setelah mereka lulus, sebagian bekerja di luar negeri dan sebagian lainnya memilih untuk berkarya di tanah air. Namun para lulusan PT-LN yang ingin mengabdikan sebagai pegawai pada instansi pemerintah (baik sipil maupun militer) atau BUMN, demikian pula bila lulusan PT-LN ingin melanjutkan pendidikan di Perguruan Tinggi Dalam Negeri (PT-DN). Disisi lain, jumlah mahasiswa asing yang kuliah di PT-DN semakin meningkat. Layanan ini dapat pula memfasilitasi mahasiswa asing yang akan kuliah di Indonesia, sehingga persyaratan penyetaraan ijazah untuk masuk ke jenjang pendidikan di PT-DN yang dibutuhkan dapat dipenuhi. Selain untuk keperluan melanjutkan kuliah, penyetaraan ijazah dan konversi nilai juga dapat dilakukan bagi orang asing yang ingin bekerja di Indonesia.

Namun demikian sudah banyak perusahaan atau badan swasta yang mensyaratkan untuk melakukan penyetaraan ijazah terlebih dahulu baik bagi para lulusan luar negeri maupun orang asing yang ingin bekerja di Indonesia. Tidak hanya perusahaan swasta, instansi pemerintah atau BUMN juga mensyaratkan melakukan proses penyetaraan ijazah bagi

para lulusan perguruan tinggi luar negeri yang hendak ingin mengabdikan sebagai pegawai. Dalam proses Penyetaraan Ijazah Luar Negeri (penyetaraan ILN) ini sendiri tentunya terdapat persyaratan yang harus dilengkapi meliputi; (1) pemohon membuat akun pada laman ijazah luar negeri, (2) pemohon memasukan akun pada laman ijazah luar negeri, (3) pemohon mengisi formulir yang terdapat pada laman penyetaraan ijazah, (4) pemohon akan mendapatkan nomor registrasi, untuk dicatat dan disimpan, (5) pemohon mengunggah dokumen pendukung (ijazah dan transkrip asli, serta **China Academic Degree & Graduate Education Development Center** (CDGDC) bagi lulusan berasal dari perguruan tinggi China, disertasi bagi lulusan S-3, tesis bagi lulusan S-2, tugas akhir atau skripsi bagi lulusan S-1, katalog atau pedoman akademik, paspor dan visa selama masa studi.<sup>16</sup>

Tujuan dari penyetaraan ijazah ini bukan dimaksudkan untuk menentukan diakui tidaknya ijazah dan gelar yang diperoleh seseorang dalam menempuh pendidikannya di luar negeri, akan tetapi lebih kepada menentukan gelar yang diperoleh tersebut setara dengan ijazah jenjang pendidikan yang berlaku di Indonesia.<sup>17</sup> Oleh sebab itu, beberapa hal yang penting untuk dilihat prosesnya dalam penyetaraan ini antara lain;

---

<sup>16</sup> Persyaratan penyetaraan ijazah, (<http://ijazahln.ristekdikti.go.id/ijazahln/site/syarat.html>), Diakses pada tanggal 24 September 2018 pada pukul 07.24 WIB

<sup>17</sup> Catatan Lapangan Hasil Wawancara, Kamis, 26 Juli 2018.



(1) sistem akademik, (2) jumlah kredit yang diambil, (3) masa studi, (4) kualitas tugas akhir, (5) masa tinggal di tempat dimana pendidikan tersebut ditempuh. Setiap bulan, Direktorat Pembelajaran Ditjen Dikti Kemendikbud melayani sekitar 200-500 permohonan penyetaraan ILN melalui *website*, disamping itu setiap harinya masih banyak sekali para pemohon yang masih berdatangan langsung ke pusat pelayanan informasi satu pintu di Kemenristekdikti, untuk menanyakan perihal masalah yang didapatkan para pemohon dalam proses penyetaraan ijazah tersebut, baik masalah teknis ataupun administratif.

Seperti yang dilansir pada laman Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR), ada beberapa pengaduan terkait penyetaraan ijazah salah satu permasalahan adalah lamanya proses penyetaraan ijazah yang melebihi estimasi waktu maksimal 14 hari kerja yang ditetapkan dalam proses penyetaraan ijazah itu sendiri. Sama halnya yang dialami salah satu pemohon penyetaraan ijazah ini:

Saya kebetulan berdomisili cukup jauh dari Jakarta dan membutuhkan layanan penyetaraan ijazah luar negeri untuk syarat pengajuan pengakuan gelar akademik dari Badan Kepegawaian Negara (BKN). Semua berkas yang diperlukan telah ter-upload pertanggal 5 April 2018.

Ketika saya cek beberapa hari kemudian di *website* resmi LPILN (<http://ijazahln.ristekdikti.go.id>), penyetaraannya sudah diterima. Kemudian baru dua minggu kemudian (19 April 2018), tim LPILN mengabarkan melalui email bahwa penyetaraan ijazah "sedang dalam proses pencetakan SK, setelah kami cetak mohon menunggu untuk proses penanda tangan SK". Setelah itu, sampai saya tulis

pengaduan ini (14 Mei 2018), tidak ada pemberitahuan kelanjutan progress penyetaraan ijazah tersebut.<sup>18</sup>

Sipayung, mengatakan bahwa “Setiap orang mempunyai hak begitu juga kewajiban sebagaimana seorang warga negara, setiap orang mempunyai hak untuk memperoleh pelayanan baik dari pemerintah. Tiap orang juga berhak memperoleh perlindungan hukum dari tindakan sewenang-wenang dari pejabat tata usaha negara sendiri”.<sup>19</sup> Pelayanan publik oleh birokrasi adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparaturnegara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Sesuai dengan Instruksi Presiden Nomor 12 Tahun 2016 tentang Gerakan Nasional Revolusi Mental, Kemenpan RB akan melaksanakan Program Gerakan Indonesia Melayani.<sup>20</sup>

Karena eksistensi suatu lembaga negara terkait hakekat pelayanan masyarakat adalah tidak berorientasi untuk melayani dirinya sendiri, namun untuk memberikan atau melayani masyarakat. Oleh karena itu, birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan

---

<sup>18</sup> Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat, *Lamanya Proses Penyetaraan Ijazah Luar Negeri* (<https://www.lapor.go.id/pengaduan/1973208/lamanya-proses-penyetaraan-ijazah-luar-negeri.html>), diakses pada tanggal 19 Oktober 2018 pada pukul 10:13 WIB

<sup>19</sup> P.J.J Sipayung (editor), *Pejabat Sebagai Calon Tergugat Dalam Peradilan Tata Usaha Negara* (Jakarta: CV. Sri Rahayu, 1989), h.55.

<sup>20</sup> Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, *Tingkatkan Kualitas Pelayanan Publik dengan Inovasi* (<https://sipp.menpan.go.id/news/detail/kementerian-pendayagunaan-aparatur-negara-dan-reformasi-birokrasi/menpanrb-tingkatkan-kualitas-pelayanan-publik-dengan-inovasi>), diakses pada 14 September 2018 pukul 10.54 WIB

elayanan publik yang baik dan profesional. Dengan adanya pengawasan dan partisipasi dari masyarakat akan menjadi kekuatan utama dalam memacu pelayanan publik untuk semakin berkualitas.<sup>21</sup> Namun pada kenyataannya penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah masih dihadapkan pada pelayanan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia yang belum memadai.<sup>22</sup>

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik. Untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik yang sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang didalam penyelenggaraan pelayanan publik, maka dibentuk Asas Pelayanan Publik menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Pasal 4 tentang asas pelayanan publik, yaitu: (1) Kepentingan umum, (2) Kepastian hukum, (3) Kesamaan

---

<sup>21</sup> Open Government Indonesia, *Partisipasi Masyarakat Kekuatan Utama Perbaikan Pelayanan Publik* Z (<https://opengovindonesia.org/news/217/partisipasi-masyarakat-kekuatan-utama-perbaikan-kualitas-pelayanan-publik>), diakses pada tanggal 14 September 2018 pukul 10.39 WIB

<sup>22</sup> Pusat Telaah dan Informasi Regional, *Angkernya Pelayanan Publik* (<http://pattiro.org/2012/12/dreaded-public-services/>), diakses pada tanggal 14 September 2018 pukul 11.00 WIB

hak, (4) Keseimbangan hak dan kewajiban, (5) Keprofesionalan, (6) partisipatif, (6) Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, (7) Keterbukaan, (8) Akuntabilitas, (9) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, (10) Ketepatan waktu, serta kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.<sup>23</sup>

Pelayanan publik yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan.<sup>24</sup> Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 tentang Komponen Standar Pelayanan dalam Ratminto, disebutkan bahwa komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi persyaratan, prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya atau tarif, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan.<sup>25</sup> Jika suatu instansi pemerintah dan lembaga lainnya mampu menerapkan standar kualitas tersebut maka

---

<sup>23</sup> Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Pasal 4 Tentang Asas Pelayanan Publik

<sup>24</sup> Ratminto, *Manajemen Pelayanan* (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2006)., h. 46.

<sup>25</sup> Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014

sudah dapat dikatakan bahwa instansi pemerintah dan lembaga tersebut telah memberikan kualitas pelayanan yang baik.

Menyadari akan pentingnya Pelayanan Publik di Instansi Pemerintahan, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul penelitian ***Manajemen Pelayanan Publik Bidang Administrasi Penyetaraan Ijazah Luar Negeri Studi di Sub Direktorat Pengakuan Kualifikasi, Direktorat Jenderal Pembelajaran, Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia.***

## **B. Fokus dan Subfokus Penelitian**

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian difokuskan pada “Pelayanan Publik” dengan subfokus penelitian adalah pelayanan prima pada sistem pelayanan publik, dan penerapan teknologi berbasis internet (*website*) pada pelayanan publik di bagian penyetaraan ijazah luar negeri, Sub Direktorat Pengakuan Kualifikasi, Direktorat Jenderal Pembelajaran, Kementerian Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia.

### **C. Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana penerapan pelayanan prima pada pelayanan publik penyetaraan ILN di Sub Direktorat Pengakuan Kualifikasi Direktorat Jenderal Pembelajaran Kemenristekdikti?
2. Bagaimana penerapan teknologi berbasis internet (*website*) pada pelayanan publik penyetaraan ILN di Sub Direktorat Pengakuan Kualifikasi Direktorat Jenderal Pembelajaran Kemenristekdikti?

### **D. Tujuan Penelitian**

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

1. Untuk mengetahui penerapan pelayanan prima pada pelayanan publik penyetaraan ILN di Sub Direktorat Pengakuan Kualifikasi Direktorat Jenderal Pembelajaran Kemenristekdikti.
2. Untuk mengetahui penerapan teknologi berbasis internet (*website*) pada pelayanan publik penyetaraan ILN di Sub Direktorat Pengakuan Kualifikasi Direktorat Jenderal Pembelajaran Kemenristekdikti.

## **E. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat secara teoritis maupun praktis. Adapun manfaat teoritis dan praktis adalah sebagai berikut:

### **1. Manfaat Teoritis**

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah sebagai acuan dan tambahan referensi ilmu pengetahuan, dan informasi terkait dengan kualitas pelayanan publik bidang administrasi penyetaraan ILN.

### **2. Manfaat Praktis**

Hasil dari penelitian ini secara praktis dapat dimanfaatkan oleh beberapa pihak terkait, sebagai berikut:

#### **a. Manfaat bagi Peneliti**

Penelitian ini dilakukan untuk menambah wawasan tentang kualitas pelayanan publik serta untuk penyusunan skripsi sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Pendidikan di Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Jakarta.

b. Manfaat bagi Kemenristekdikti

Sebagai masukan untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik bidang administrasi penyetaraan ILN, yang akan membangun kepercayaan masyarakat serta mampu memberikan pelayanan yang berkualitas di setiap keperluan masyarakat sebagai pengguna layanan.

c. Manfaat bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini agar menjadi informasi bagi masyarakat tentang tujuan pelayanan publik bidang administrasi penyetaraan ILN.