

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 telah memberikan amanat bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia, antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Hal tersebut mengisyaratkan bahwa tujuan utamanya ialah melayani masyarakat, artinya pemerintah harus memberikan pelayanan yang maksimal terhadap rakyatnya dan hak asasi warga negara harus menjadi tujuan utama. Oleh karena itu pemerintahan yang baik adalah pemerintahan yang melakukan tugas, wewenang dan kewajiban secara terbuka (transparan), efektif, efisien, akuntabel dan bertanggung jawab. Dengan demikian, pelayanan kepada masyarakat yang dilakukan oleh lembaga-lembaga negara atau non pemerintah adalah pelayanan yang hasilnya selalu mengedepankan kepentingan rakyatnya.

Salah satu bidang pelayanan yang cukup dekat dengan kehidupan masyarakat ialah pelayanan di bidang pendidikan. Pada hakikatnya pendidikan adalah hak dasar bagi setiap warga Negara Indonesia untuk dapat menikmatinya. Pasal 31 ayat (1) menyatakan Setiap warga negara berhak mendapat pendidikan dan pada ayat (2) dijelaskan bahwa

pemerintah wajib membiayainya, kewajiban pemerintah dalam menanggung dana pendidikan dimuat dalam ayat (4). Di mana pemerintah akan mengutamakan anggaran pendidikan untuk kebutuhan penyelenggaraan pendidikan nasional sebesar dua puluh persen dari anggaran pendapatan dan belanja daerah.

Dalam hal ini pemerintah memiliki kewajiban untuk memenuhi kebutuhan pendidikan setiap warga Negara melalui sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang optimal dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga Negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan publik termasuk pelayanan pendidikan. Sebagai implementasi dari amanat tersebut, pemerintah juga menerbitkan UU No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, dalam salah satu pasalnya yaitu pasal 34, disebutkan tentang ketentuan program wajib belajar, bahwa Pemerintah dan Pemerintah Daerah menjamin terselenggaranya wajib belajar minimal pada jenjang pendidikan dasar tanpa memungut biaya, wajib belajar merupakan tanggung jawab negara yang diselenggarakan oleh lembaga pendidikan Pemerintah, Pemerintah Daerah, dan masyarakat.

Upaya yang dapat dilakukan untuk mewujudkan tujuan dari Pendidikan Nasional sebagaimana yang telah disebutkan dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 dan UU No 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional adalah dengan meningkatkan

kualitas dari pendidikan nasional termasuk di dalamnya kualitas dari Lembaga Pendidikan dan instansi pemerintahan bidang pendidikan. Pendidikan merupakan poin pertama dalam pelayanan dasar yang menjadi urusan pemerintahan wajib. Pendidikan termasuk urusan konkuren wajib yang berarti urusan Pendidikan ini dibagi antara pemerintah pusat dan daerah provinsi serta kabupaten kota, hal tersebut diharapkan sesuai dengan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2015-2019 poin pertama yaitu perluasan perlindungan sosial dan pelayanan dasar bagi masyarakat miskin sehingga sasaran tingkat kemiskinan pada rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional 2015-2019 dapat tercapai hanya berkisar 6,5 sampai dengan 8 persen.¹

Perbaikan kualitas Pendidikan merupakan perbaikan kualitas dari pelayanan publik yang dilakukan pemerintah, karena Pendidikan merupakan pelayanan setiap masyarakat Indonesia. Semakin tingginya mobilitas, masyarakat menuntut setiap organisasi pemerintah untuk memperbaharui cara-cara lama sekaligus menciptakan inovasi layanan terbaru yang sesuai dengan keinginan dan tuntutan masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat merupakan upaya Negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga

¹ Badan Perencanaan Pembangunan Nasional (Bappenas), "*Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2015-2019*". (Jakarta: 2014). (<http://djsn.go.id>) Diakses pada tanggal 17 November 2020 pukul 17.40 WIB.

Negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Lembaga Administrasi Negara, 2003) (Pratama, dkk., 2018).²

Perubahan zaman saat ini yang diikuti dengan perkembangan ilmu dan teknologi menjadikan berubahnya tatanan kebiasaan masyarakat. Perkembangan tersebut menjadikan masyarakat menginginkan hal yang diinginkan secara mudah dan cepat. Begitu juga dengan pelayanan administrasi yang didapat, masyarakat membutuhkan pelayanan administrasi yang serba cepat. pemerintah pusat maupun daerah serta instansi pemerintahan lainnya sangat diharapkan mampu memberikan pelayanan administrasi terbaik kepada masyarakat. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 15 yang menyatakan bahwa:

Penyelenggara berkewajiban memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik.³

Berdasarkan pada Undang-Undang Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009 yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektivitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri.

² Muh. Kadarisman, "Efektifitas Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Administrasi Di Kota Depok". Jurnal Ilmu Administrasi, Vol. XVI, No. 1, Juni 2019, ISSN 1829 – 8974, <http://jia.stialanbandung.ac.id/index.php/jia/article/view/202/pdf> Diakses pada 18 November 2020, pukul 09.00

³ "Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik", (<https://uns.ac.id/id/wp-content/uploads/UU-NOMOR-25-TAHUN-2009.pdf>), Diakses pada tanggal 17 November 2020 pukul 18.00 WIB.

Pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah baik pelayanan umum maupun pelayanan administrasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik. Efektif dan efisiensinya pelayanan administrasi dalam menyejahterakan masyarakat tergantung pada pemerintah daerah yang merupakan ujung tombak dalam proses penyelenggaraan pemerintahan, karena pemerintahan daerah merupakan organisasi yang berhubungan langsung dengan masyarakat dalam melakukan pelayanan publik.

Sesuai dengan Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dinyatakan bahwa Pelayanan Publik merupakan kegiatan atau rangkaian 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 penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan pengertian tersebut, kegiatan pelayanan publik telah diatur pemenuhan nya berdasarkan regulasi yang dibuat oleh pemerintah dengan tujuan utamanya untuk memenuhi kebutuhan dasar dan kesejahteraan masyarakat.

Dalam melakukan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan, pemerintah selalu dinilai oleh masyarakat sebagai organisasi yang dalam proses pelayanannya terlalu lama, lambat dan berbelit-belit ditambah Indonesia saat ini sedang mengalami kondisi sulit akibat pandemi yang membuat pelayanan menjadi kurang maksimal karena harus melakukan banyak penyesuaian dengan keadaan dan kondisi yang berubah total. Berbagai kebijakan telah diambil oleh pemerintah, termasuk salah satunya adalah menginstruksikan untuk bekerja, belajar, dan beribadah di rumah, atau dikenal dengan istilah *Work From Home*. Penerapan *social distancing*, *physical distancing*, dan kebijakan pembatasan sosial berskala besar (PSBB) ini bertujuan agar rantai penularan Covid-19 dapat terhambat di Indonesia.⁴

Transformasi model pelayanan administrasi yang ditandai dengan pelayanan administrasi konvensional ke elektronik terus mengalami pelonjakan yang signifikan di masa Covid-19. Dari kondisi sebelumnya hal itu bisa dilihat pada bentuk fisik dokumen secara bertahap diperkenalkan ke dalam model dokumen elektronik. Semua transformasi ini mencoba menemukan bentuk yang terbaik untuk masyarakat, dengan menjadikan sistem yang mampu memudahkan kinerja pemerintahan di era pandemi.

⁴ Taufik , Hardi Warsono, "Birokrasi Baru Untuk New Normal : Tinjauan Model Perubahan Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Di Era Covid - 19", Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Vol. 2, No. 1, Juni 2020, ISSN: 2685-3582
<https://ejournal2.undip.ac.id/index.php/dialogue/article/view/8182/4407> Diakses pada 18 November 2020, pukul 10.00

Pelayanan administrasi yang dilakukan pemerintah merupakan suatu usaha yang dilakukan pemerintah untuk memberikan pelayanan dalam hal pemenuhan kebutuhan administratif kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Pelayanan administrasi merupakan tanggung jawab pemerintah baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah atas kegiatan yang ditujukan untuk kepentingan publik atau masyarakat. Rasa puas masyarakat dalam pelayanan administrasi akan terpenuhi ketika apa yang diberikan oleh pegawai sesuai dengan apa yang mereka harapkan selama ini, dimana dalam pelayanan tersebut terdapat tiga unsur pokok yaitu biaya yang relatif murah, waktu untuk mengerjakan relatif cepat dan mutu yang diberikan relatif lebih bagus. Pelayanan administrasi saat ini masih menjadi persoalan yang perlu mendapatkan perhatian lebih dari pemerintah serta memerlukan penyelesaian yang menyeluruh. Pemenuhan kebutuhan masyarakat atas pelayanan administrasi yang berkualitas sesuai dengan UU NO 25 Tahun 2009 pasal 4 dimana penyelenggaraan pelayanan harus didasarkan pada kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, dan kecepatan, kemudahan, serta keterjangkauan.

Berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan masyarakat atas pelayanan administrasi, suku dinas Pendidikan sebagai salah satu organisasi birokrasi pemerintahan yang memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat berperan sebagai ujung tombak pemerintah untuk memberikan pelayanan administrasi yang berkualitas. Di era desentralisasi saat ini yang terjadi ialah penyerahan sebagian wewenang dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah dengan tujuan memberikan kemudahan dalam kajian teknis untuk membentuk lingkungan kerja yang ideal pada suatu daerah, memperluas pelayanan dan partisipasi, peningkatan responsibilitas serta pengawasan dapat dilakukan secara intensif oleh pemerintah. Pemberlakuan sistem desentralisasi di Indonesia diatur lebih lanjut dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah. Desentralisasi pada Pendidikan bertujuan untuk meningkatkan prestasi belajar siswa, sekaligus menarik kepedulian pemerintah daerah untuk lebih ikut memikirkan pengembangan Pendidikan dengan menjalankan desentralisasi pada Pendidikan maka mutu pembelajaran akan meningkat, yang nantinya akan bisa meningkatkan prestasi belajar siswa apabila ada hubungan yang erat antara pengelola dengan pelaksana. Sehingga pendidikan bisa memberikan pengaruh signifikan terhadap pertumbuhan sesuatu bangsa serta bisa memajukan generasi berikutnya, nantinya setiap periode terdapat pergantian kearah yang lebih baik. Hal

tersebut sesuai dengan apa yang tertera dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, pada pasal 1 ayat 1 menyatakan bahwa:

Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara.⁵

Saat ini masih adanya pemberitaan tentang masyarakat yang tidak puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintahan dalam bidang pendidikan dalam hal pelayanan administrasi untuk mendukung kemajuan Pendidikan di Indonesia. Fenomena menarik mengenai kualitas pelayanan administrasi yang kurang memuaskan masyarakat sesuai dengan kutipan pada *tribunnews.com* 12 februari 2015 Dinas Pendidikan Kota Surabaya menempati posisi ketiga keluhan masyarakat yang disampaikan ke Ombudsman RI Perwakilan Jatim. Menurut Agus Widyarta, Kepala Ombudsman RI Perwakilan Jatim, materi yang disampaikan publik masih seputar pungutan liar di sejumlah sekolah, serta ijin administratif sekolah. "Beberapa waktu lalu kan sempat ramai masalah sekolah yang izinnnya tidak diperpanjang. Perpanjangan ijin ini

⁵ "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional", (https://kelembagaan.ristekdikti.go.id/wp-content/uploads/2016/08/UU_no_20_th_2003.pdf), Diakses pada tanggal 18 November 2020 pukul 15.00 WIB.

diantara menyangkut kemelut yang terjadi di sekolah, seperti misalnya tanah yang ditempati sekolah bermasalah," tegas Agus kepada sursa online usai acara dialog publik dengan topik Mendorong Partisipasi Masyarakat dalam Penyampaian Komplain untuk Perbaikan Sistem Keluhan dan Perbaikan Pelayanan Publik di Kota Surabaya.

Selanjutnya dikutip dari *suara.com* 21 maret 2020 hasil riset Ombudsman akhir tahun 2017 menunjukkan fakta bahwa sebagian besar instansi pelayanan publik di Indonesia memiliki rapor merah, baik di tingkat nasional maupun daerah. Pada pertengahan tahun 2019 lalu, Ahmad Alam Saragih, anggota Ombudsman, menyampaikan bahwa tingkat kualitas pelayanan publik semakin rendah, pelayanan publik termasuk pelayanan administrasi masa kini tentu harus mengikuti perubahan, sayangnya lebih sering pelayanan kita yang dilindas oleh perubahan akibatnya masyarakat semakin merugi. Jika di uraikan beberapa potret buram pelayanan publik di Indonesia sebagai berikut. Pertama, masih banyak instansi yang tidak memiliki prosedur yang jelas dalam menyediakan pelayanan, prosedur pelayanan yang berbelit-belit sangat menyusahakan kita sebagai pengguna pelayanan. Kedua, waktu pelayanan umumnya tidak efisien dan merugikan masyarakat yang sedang membutuhkan pelayanan, pelayanan sangat lamban yang memakan waktu berjam-jam, hal ini sangat tidak efisien Ketiga, keterampilan petugas pelayanan tergolong masih rendah dan tidak sesuai

dengan pekerjaan untuk memberikan pelayanan yang baik. Keempat, masih banyak petugas menunjukkan sikap, cara berbicara atau memberitahukan sesuatu yang tidak ramah, bahkan sebagian ada yang merasa berada pada posisi superior dan arogan. Kelima, masih ada instansi-instansi pemberi pelayanan yang belum menggunakan prasarana dan sarana yang layak dan sesuai perkembangan jaman, hal ini juga menjadi penyebab berkurangnya efektivitas dan efisiensi pelayanan publik.

Satu tahun berselang yaitu di tahun 2021 dikutip pada *ombudsman.go.id 8 februari 2021* Anggota Ombudsman RI, Alamsyah Saragih dalam pemaparannya menyebutkan, sepanjang tahun 2020, Ombudsman RI telah menerima laporan masyarakat yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik sebanyak 7.204 laporan. Laporan tersebut terdiri dari 6.522 laporan reguler, 559 Respon Cepat, dan 123 merupakan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri. "Jumlah Konsultasi Non-Laporan dari masyarakat kepada Ombudsman meningkat hingga 99,2% dibanding tahun sebelumnya. Hal ini memperlihatkan bahwa masyarakat mulai memiliki kesadaran untuk lebih berani menyampaikan permasalahan pelayanan publik," Dari aspek laporan masyarakat berdasarkan dugaan mal administrasi, terdapat tiga kategori pengaduan terbanyak. yakni laporan atas penundaan berlarut sebesar 31,57 %, penyimpangan prosedur sebanyak 24,77 %, dan tidak memberikan

layanan sebanyak 24,39%. Sedangkan berdasarkan sebaran pelapor, jumlah laporan terbanyak yakni di Kantor Pusat sebanyak 1.641 laporan, Sumatera Utara 319 laporan, Jawa Timur 307 laporan, Sulawesi Utara 273 laporan, dan Kalimantan Selatan 165 laporan. Alamsyah menyampaikan, dari sisi instansi terlapor, pemerintah daerah menjadi yang paling banyak dilaporkan oleh masyarakat, yakni sebesar 39,59 %. Disusul Kepolisian RI 11,34%, Badan Pertanahan Nasional 10,01%, kementerian 9,44% dan BUMN/BUMD 8,27 %. Sedangkan dari sisi sektor bidang laporan masyarakat, Alamsyah menyebutkan, sektor Sosial, Pendidikan dan Kebudayaan sebesar 41 %, sektor Ekonomi dan lingkungan 40%, serta sektor Hukum, Politik, Keamanan dan Pertahanan 19%.

Dari ketiga kutipan berita tersebut di tahun 2015, dan 5 tahun berikutnya yaitu pada tahun 2020 hingga di tahun 2021 saat ini masalah dan keluhan dari masyarakat mengenai pelayanan baik pelayanan umum pendidikan hingga pelayanan administrasi masih menjadi persoalan hasil riset Ombudsman akhir tahun 2017 menunjukkan fakta bahwa sebagian besar instansi pelayanan publik di Indonesia memiliki rapor merah hal ini bisa terjadi dikarenakan berbagai sebab seperti masih banyaknya instansi yang tidak memiliki prosedur yang jelas hal ini menyebabkan waktu pelayanan administrasi menjadi tidak efisien, keterampilan petugas pelayanan tergolong masih rendah masih banyak petugas menunjukkan

sikap, cara berbicara atau memberitahukan sesuatu yang tidak ramah. Selanjutnya berdasarkan data dari Ombudsman RI tercatat dari sisi instansi pemerintahan, sektor pendidikan dan kebudayaan menempati urutan pertama sebagai sektor yang paling banyak dikeluhkan pelayanannya oleh masyarakat. Dugaan mal administrasi menunjukkan keluhan masyarakat pada pelayanan administrasi dengan urutan terbanyak adalah penundaan berlarut, diikuti dengan penyimpangan prosedur dan tidak memberikan layanan administrasi.

Berdasarkan kunjungan dan hasil *grand tour* yang dilakukan peneliti pada 8 – 15 Desember 2020 ditambah dengan pengalaman peneliti selama magang 2 bulan yang diawali tanggal 3 Agustus 2020 sampai dengan 5 oktober 2020 peneliti menemukan beberapa hal terkait pelaksanaan pelayanan administrasi di suku dinas Pendidikan wilayah 1 Jakarta timur. Dari hasil wawancara dengan pak Tedi selaku operator dari salah satu seksi bidang di suku dinas Pendidikan wilayah 1 Jakarta timur yaitu bidang Pendidikan anak usia dini dan Pendidikan masyarakat selama bekerja di seksi tersebut, beliau mengatakan bahwa pelayanan administrasi yang seksi PAUD dan DIKMAS kepada pengguna jasa sudah sesuai dengan standar pelayanan, pelayanan sebisa mungkin cepat dilakukan dan jika terdapat permasalahan maka akan diberikan rekomendasi penyelesaian, untuk informasi terkait pengurusan kepindahan guru atau pergantian operator di informasikan melalui grup

wa atau ketika zoom meeting. Selanjutnya disampaikan oleh salah satu staff bidang Pendidikan menengah yang mengatakan bahwa kualitas pelayanan administrasi pada seksi bidang Pendidikan menengah sudah berkualitas namun pada prosedurnya memang banyak yang tidak tertulis karena di setiap seksi di SUDIN Pendidikan wilayah 1 Jakarta timur ini memiliki prosedur tidak tertulis yang tidak sama untuk pelayanan berkas tertentu, sebagai gantinya pegawai akan menjelaskan sesuai dengan prosedur yang terbaru serta informasi terkait berkas selain di dapat dari SUDIN JT 1, pengguna jasa seharusnya sudah mendapatkan informasi di sekolah. Dalam kesempatan berbeda hal yang disampaikan oleh masyarakat terutama dalam mengurus mutasi sekolah atau pelayanan administrasi lainnya terkadang berkas tidak lengkap karena kurangnya informasi terkait dengan berkas yang harus dibawa. Kemudian disampaikan juga oleh ibu Retno selaku kepala sekolah PAUD sakura yang merupakan pengguna pelayanan SUDIN Pendidikan wilayah 1 Jakarta timur menjelaskan bahwa kurangnya informasi dan prosedur yang pasti dalam mengurus berkas administratif menjadi persoalan yang mengharuskan datang beberapa kali ke SUDIN Pendidikan wilayah 1 Jakarta timur.

Suku dinas Pendidikan wilayah 1 kota administrasi Jakarta timur adalah suku dinas Pendidikan wilayah hasil pemekaran di tahun 2015 dari yang sebelumnya hanya suku dinas Pendidikan Jakarta timur menjadi

suku dinas Pendidikan wilayah 1 dan wilayah 2 kota administrasi Jakarta timur. Suku dinas berdasarkan kamus besar Bahasa Indonesia memiliki arti sebagai unit penanggung jawab tugas terkecil dalam strata perkantoran pemerintah. Artinya suku dinas Pendidikan adalah garda terdepan dalam memberikan pelayanan administrasi bidang pendidikan. Suku dinas Pendidikan wilayah 1 Jakarta timur terdiri dari seksi bidang keuangan, seksi PTK, seksi PAUD dan DIKMAS, seksi DIKDAS, seksi DIKMEN, dan juga seksi sarana prasarana pendidikan.

Melayani masyarakat adalah tugas utama bagi organisasi pemerintahan yang harus bisa membangun dan menjaga kepuasan dari masyarakat terkait. memberikan pelayanan yang lebih baik ditambah saat masa pandemi seperti sekarang ini Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih jauh tentang “Kualitas Pelayanan Administrasi Di Kantor Suku Dinas Pendidikan Wilayah 1 Jakarta Timur”.

B. Fokus dan Sub Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini adalah kualitas Pelayanan Administrasi Di Kantor Suku Dinas Pendidikan Wilayah 1 Jakarta Timur. Dalam hal ini, peneliti membatasi permasalahan dengan sub fokus penelitian yaitu:

1. Kualitas Fasilitas fisik (*Tangibles*) di Kantor Suku Dinas Pendidikan Wilayah 1 Jakarta Timur dalam memberikan pelayanan administrasi.
2. Daya tanggap (*Responsiveness*) Suku Dinas Pendidikan Wilayah 1 Jakarta Timur dalam memberikan pelayanan administrasi.
3. Keandalan (*Reliability*) atau kemampuan petugas Suku Dinas Pendidikan Wilayah 1 Jakarta Timur dalam memberikan pelayanan administrasi.
4. Penjaminan (*Assurance*), yang diberikan Suku Dinas Pendidikan Wilayah 1 Jakarta Timur dalam memberikan pelayanan administrasi.
5. Empati (*Empathy*) dari petugas Suku Dinas Pendidikan Wilayah 1 Jakarta Timur dalam memberikan pelayanan administrasi.

C. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan fokus dan sub fokus yang sudah diuraikan, maka dapat diajukan pertanyaan sebagai berikut:

1. Bagaimana fasilitas fisik pelayanan administrasi di Kantor Suku Dinas Pendidikan Wilayah 1 Jakarta Timur?
2. Bagaimana *responsivities* atau daya tanggap pelayanan administrasi di Kantor Suku Dinas Pendidikan Wilayah 1 Jakarta Timur ?
3. Bagaimana Keandalan petugas Suku Dinas Pendidikan Wilayah 1 Jakarta Timur dalam memberikan pelayanan administrasi?
4. Bagaimana jaminan pelayanan administrasi di Kantor Suku Dinas Pendidikan Wilayah 1 Jakarta Timur?

5. Bagaimana empati dari petugas pelayanan administrasi di Kantor Suku Dinas Pendidikan Wilayah 1 Jakarta Timur?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus dan sub fokus masalah dan pertanyaan penelitian yang telah diuraikan di atas maka pada penelitian ini bertujuan, sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsikan kualitas Fasilitas fisik (*Tangibles*) di Kantor Suku Dinas Pendidikan Wilayah 1 Jakarta Timur dalam memberikan pelayanan administrasi.
2. Untuk mendeskripsikan daya tanggap (*Responsiveness*) Suku Dinas Pendidikan Wilayah 1 Jakarta Timur dalam memberikan pelayanan administrasi.
3. Untuk mendeskripsikan kehandalan (*Reliability*) atau kemampuan petugas Suku Dinas Pendidikan Wilayah 1 Jakarta Timur dalam memberikan pelayanan administrasi.
4. Untuk mendeskripsikan penjaminan (*Assurance*), yang diberikan Suku Dinas Pendidikan Wilayah 1 Jakarta Timur dalam memberikan pelayanan administrasi.
5. Untuk mendeskripsikan empati (*Empathy*) dari petugas Suku Dinas Pendidikan Wilayah 1 Jakarta Timur dalam memberikan pelayanan administrasi.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk memperkaya konsep-konsep dan mengembangkan ilmu pengetahuan tentang kualitas pelayanan administrasi Di Kantor Suku Dinas Pendidikan Wilayah 1 Jakarta Timur.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi instansi

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai informasi, masukan, serta sumbangsih pemikiran terkait dengan kualitas pelayanan administrasi Di Kantor Suku Dinas Pendidikan Wilayah 1 Jakarta Timur.

b. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengalaman peneliti serta dapat menambah pengetahuan dan wawasan peneliti setelah membandingkan hasil pengamatan dengan teori-teori yang diperoleh dari sumber-sumber yang relevan.

c. Civitas Akademika

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi siapa saja yang membaca dan juga penelitian ini dapat menjadi acuan atau referensi bagi peneliti lain di masa yang akan datang serta akan mengkaji lebih dalam mengenai topik yang sama.