

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Seiring perkembangan era modern seperti saat ini, kehidupan masyarakat mengalami banyak perubahan sebagai akibat dari adanya kemajuan yang pesat dalam ilmu pengetahuan dan teknologi. Perubahan yang dapat dirasakan seperti perubahan pola pikir masyarakat kearah yang semakin kritis<sup>0</sup> dan mulai memahami hak dan kewajibannya sebagai masyarakat dan konsumen. Kondisi tersebut membuat masyarakat membutuhkan adanya peningkatan kualitas dari berbagai aspek, seperti kualitas produk atau barang sampai dengan kualitas pelayanan. Memberikan pelayanan yang berkualitas kepada publik merupakan hal penting yang dapat mempengaruhi tingkat kinerja sampai dengan tingkat kepercayaan kepada masyarakat khususnya pengguna layanan publik terhadap pemberi layanan dalam menjalankan tugasnya.

Membangun budaya pelayanan di suatu instansi merupakan pekerjaan yang besar. Pekerjaan tersebut melibatkan setiap orang yang terlibat dalam pekerjaan, dimana mereka diharapkan tidak hanya sekedar bekerja, tetapi juga dapat melibatkan perasaan, pikiran, serta mengembangkan perilaku. Dengan pengembangan tersebut, akan muncul budaya pelayanan prima atau *Service Excellence*.<sup>1</sup> Pelayanan prima sangat perlu dilakukan khususnya oleh instansi pemerintah dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan memberikan pelayanan yang prima, inovasi-inovasi dalam pelayanan publik mutlak diperlukan agar pelayanan publik semakin murah, cepat, dan baik. Hal tersebut menegaskan bahwa peran pelayanan menjadi salah satu hal yang terpenting dalam suatu instansi pemerintahan dengan tujuan

---

<sup>1</sup> Agus Tri Indah, dkk, *Efektivitas Pelayanan Prima Bagian Poli pada Puskesmas Pondok Aren Tangerang* (Jurnal AKRAB JUARA: Yayasan Akrab Pekanbaru, 2019), Vol. 4 No.4, h.2

memberikan kepuasan serta memenuhi kebutuhan maupun keinginan masyarakat.

Pelayanan yang berkualitas atau dapat disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan yang terbaik dengan menerapkan standar kualitas pelayanan. Pelayanan prima merupakan terjemahan dari istilah *Excellent Service* yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik dikarenakan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi pelayanan, Adanya pelayanan yang baik nantinya memiliki manfaat dalam meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat sebagai pelanggan dan sebagai pedoman bagi pengembangan standar pelayanan.

Pelayanan prima dibangun atas dasar adanya komitmen instansi untuk dapat memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada pelanggan dalam upaya memberikan kepuasan dan menimbulkan kepercayaan terhadap pelanggan. Dengan demikian pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik dengan mengutamakan kepentingan pengguna layanan, sehingga dapat memenuhi kebutuhan serta keinginan dan dapat menimbulkan kepuasan pelanggan. Kualitas layanan tersebut dapat dilihat atau diukur dari puas tidaknya pengguna layanan ketika menggunakan jasa tersebut dan dari aspek tersebut dapat dilihat baik tidaknya kualitas layanan yang telah diberikan.

Sebagai bagian dari upaya penting dan konsistensi pemerintah untuk memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat, pemerintah melalui Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum, merumuskan definisi operasional tentang pelayanan publik sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan badan usaha milik negara/daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang undangan.

Pelayanan publik merupakan suatu bentuk kebutuhan dan sebagai harapan dari masyarakat kepada pemberi layanan untuk dapat memenuhi kebutuhan penerima layanan. Di Indonesia, jaminan atas pelayanan publik telah tertuang dari Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, tubuh Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 dimulai dari pasal 27 sampai dengan pasal 34 yang membicarakan hak dan kewajiban warga negara. Dengan demikian, sangat nyata bahwa pelayanan publik adalah kebutuhan, hak warga negara, suatu kewajiban negara dalam penyelenggaraannya, dan perwujudan dari fungsi negara sebagai abdi negara untuk melayani masyarakat.

Salah satu hal yang sering dipersoalkan adalah dalam bidang pelayanan publik, khususnya tentang kualitas atau mutu pelayanan penyelenggara negara kepada masyarakat. Pemerintah sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat memiliki kewajiban untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas dan ditantang untuk dapat mengoptimalkan serta mampu memenuhi tuntutan masyarakat yang semakin meningkat, baik dari segi kualitas maupun dari segi kuantitas pelayanan. Lebih lanjut di negara berkembang, masalah kualitas pelayanan publik sering menjadi perhatian, karena pada negara berkembang umumnya permintaan akan pelayanan jauh melebihi kemampuan pemerintah untuk memenuhinya sehingga pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat kurang terpenuhi baik dilihat dari segi kualitas maupun kuantitas.<sup>2</sup>

Terwujudnya pelayanan prima dapat dilihat dari kinerja pegawai. Kinerja yang baik dari seorang pegawai dalam pemberian pelayanan dapat dinilai dari adanya rasa kepuasan masyarakat sebagai pengguna jasa. Instansi pemerintah memiliki kewajiban untuk dapat memberikan kualitas pelayanan yang profesional kepada masyarakat. Kepuasan masyarakat tidak dapat diwujudkan dengan hanya berfokus pada

---

<sup>2</sup> Nunung Munawaroh, *Analisis Faktor Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik di Desa Kertamukti Kecamatan Cipatat Kabupaten Bandung Barat* (Jurnal JISIPO: Ilmu Pemerintahan Universitas Bale Bandung, 2019), Vol. 3 No. 3, h.88

kepentingan birokrasi. Dalam memberikan pelayanan prima bukan hanya memberikan pelayanan secara cepat, tepat dan mudah saja tetapi bagaimana pelayanan juga dapat dilakukan secara adil tanpa membedakan latar belakang dari masyarakat yang dilayani.

Peran sumber daya manusia dalam suatu instansi menjadi faktor utama dalam menentukan kelangsungan instansi itu sendiri. Jika kualitas layanan meningkat, dampaknya terhadap keseluruhan instansi akan terasa pula pada karyawannya. Jika melihat data yang dikeluarkan oleh Bank Dunia dalam laporan "*The Human Capital Index 2020 Update: The Human Capital in the Time of COVID-19*", nilai Indeks Sumber Daya Manusia atau *Human Capital Index* (HCI) Indonesia sebesar 0,54 dengan peringkat ke 87 dari 174 negara.<sup>3</sup> HCI merupakan salah satu bentuk program yang menjelaskan bagaimana keadaan kesehatan dan pendidikan yang dapat mendukung tingkat produktivitas generasi selanjutnya. Data tersebut menunjukkan adanya peningkatan dari laporan sebelumnya yaitu sebesar 0,53 pada tahun 2018 dan 0,54 pada tahun 2020. Walaupun terdapat peningkatan dari tahun sebelumnya, Indonesia masih tertinggal dibandingkan dengan negara tetangga.

Faktor yang paling terpenting dalam menciptakan sumber daya manusia yang terampil adalah pendidikan dalam rangka mengembangkan dan meningkatkan potensi diri manusia serta kualitas sumber daya manusia. Pendidikan menjadi salah satu faktor yang berperan penting dalam menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas, sesuai dengan tujuan pendidikan nasional pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Pasal 3 yang berbunyi:

"Pendidikan nasional berfungsi mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, bertujuan untuk berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif,

---

<sup>3</sup> World Bank. 2020. *The Human Capital Index 2020 Update : Human Capital in the Time of COVID-19*. World Bank, Washington, DC. © World Bank. <https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/34432> License: CC BY 3.0 IGO.

mandiri, dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggung jawab.

Persoalan pun dihadapi dalam pembangunan pendidikan nasional di Indonesia. Seperti dalam Jurnal Suryana, Indonesia masih dihadapkan pada berbagai macam persoalan yang antara lain mencakup; pemerataan dan perluasan akses pendidikan, peningkatan mutu, relevansi, daya saing, penataan tata kelola, akuntabilitas, dan citra publik, serta yang terakhir pada peningkatan efektivitas pembiayaan<sup>4</sup>

Dalam upaya meningkatkan kualitas sumber daya manusia di Indonesia, upaya-upaya telah dilakukan khususnya oleh pemerintah dalam pembentukan sumber daya manusia yang berkualitas dibidang pendidikan. Seperti dalam pasal 31 ayat 4 Undang-Undang Dasar 1945 yang berbunyi: "Negara memprioritaskan anggaran pendidikan sekurang-kurangnya dua puluh persen dari anggaran pendapatan dan belanja negara serta dari anggaran pendapatan dan belanja daerah untuk memenuhi kebutuhan penyelenggaraan pendidikan nasional." Selain itu, dari sisi guru terdapat upaya standarisasi kompetensi guru pada penerbitan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005 Pasal 8 dan 9 tentang Guru dan Dosen mengenai kualifikasi minimum pendidikan dan standar kompetensi guru yang diharapkan memiliki pendidikan minimum sarjana atau diploma IV dan memiliki kompetensi pedagogik, kepribadian, sosial, dan profesional yang diperoleh melalui pendidikan profesi.

Selain upaya diatas, dalam rangka mewujudkan Visi Pendidikan Indonesia, Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia menginisiasikan Program Sekolah Penggerak. Program Sekolah Penggerak berfokus pada pengembangan hasil belajar siswa secara holistik yang mencakup kompetensi (literasi dan numerasi) dan karakter, diawali dengan SDM yang unggul (kepala

---

<sup>4</sup> Sawa Suryana, "Permasalahan Mutu Pendidikan dalam Perspektif Pembangunan Pendidikan", (Jurnal Edukasi Universitas Negeri Semarang, 2020) Vol.14 No. 1, h.12

sekolah dan guru). Gambaran akhir dari sekolah penggerak secara umum adalah hasil belajar di atas level yang diharapkan, lingkungan belajar yang aman, nyaman, inklusif, dan menyenangkan, serta pembelajaran yang berpusat pada kebutuhan dan kemampuan murid sebagai filsafat dasar dari sekolah penggerak.

Program Sekolah Penggerak merupakan penyempurnaan program transformasi sekolah sebelumnya. Program Sekolah Penggerak akan mengakselerasi sekolah negeri/swasta di seluruh kondisi sekolah untuk bergerak 1-2 tahap lebih maju. Program dilakukan bertahap dan terintegrasi dengan ekosistem hingga seluruh sekolah di Indonesia menjadi Program Sekolah Penggerak.<sup>5</sup>

Salah satu bentuk penyelenggaraan pemerintahan dapat dilihat dari pelaksanaan pelayanan publik bagi masyarakat. Pemerintah memiliki kewajiban untuk dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat sebagai bentuk tanggung jawab pemerintah yang dilakukan oleh instansi pemerintahan. Tidak terkecuali pada Program Sekolah Penggerak. Sebagai program pendidikan yang baru berjalan di tahun 2021 dan memiliki target jangka panjang, serta untuk dapat mencapai tujuan program, mempertahankan kredibilitas dan keberlanjutan program, pelayanan prima terhadap Program Sekolah Penggerak menjadi salah satu faktor utama untuk dapat mengukur dan mencapai keberhasilan program tersebut.

Dengan memberikan pelayanan yang terbaik sesuai dengan konsep pelayanan prima, akan timbul bentuk kepercayaan dan kepuasan masyarakat, serta ikut berpartisipasi dalam rangka mencapai visi pendidikan Indonesia yaitu mewujudkan Indonesia maju yang berdaulat, mandiri, dan berkepribadian melalui terciptanya Pelajar Pancasila yang bernalar kritis, kreatif, mandiri, beriman, bertakwa kepada Tuhan YME, dan berakhlak mulia, bergotong royong, dan berkebinekaan global.

---

<sup>5</sup> Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi, *Program Sekolah Penggerak*, (<https://sekolah.penggerak.kemdikbud.go.id>) diakses pada tanggal 18 Januari 2022

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pelayanan Prima pada Pelaksanaan Program Sekolah Penggerak Berbasis Digital di Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi.**

#### **B. Fokus dan Sub Fokus**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penelitian ini, difokuskan pada “Pelayanan Prima pada Pelaksanaan Program Sekolah Penggerak Berbasis Digital”. Dari fokus tersebut maka dapat dijabarkan dengan sub fokus pelaksanaan pelayanan prima, faktor penghambat pelayanan prima, dan strategi pelayanan prima pada pelaksanaan Program Sekolah Penggerak Berbasis Digital di Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi.

#### **C. Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan sub fokus di atas, maka dapat dijabarkan dalam pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan prima yang diberikan oleh kelompok kerja Program Sekolah Penggerak (Pokja PSP) kepada peserta seleksi PSP?
2. Apa saja yang menjadi faktor penghambat dari pelayanan prima yang diberikan oleh kelompok kerja Program Sekolah Penggerak (Pokja PSP) kepada peserta seleksi PSP?
3. Bagaimana strategi yang digunakan oleh kelompok kerja Program Sekolah Penggerak dalam mencapai pelayanan prima?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk memberikan suatu gambaran dan memberikan panduan tentang pelaksanaan pelayanan prima yang diberikan oleh kelompok kerja Program Sekolah Penggerak (Pokja PSP) kepada peserta seleksi PSP.
2. Untuk memberikan suatu gambaran dan memberikan solusi terkait faktor penghambat dari pelayanan prima yang diberikan oleh

kelompok kerja Program Sekolah Penggerak (Pokja PSP) kepada peserta seleksi PSP.

3. Untuk memberikan suatu gambaran apa saja strategi yang digunakan oleh kelompok kerja Program Sekolah Penggerak dalam mencapai pelayanan prima.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Segi Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk memperkaya keilmuan melalui konsep yang terkait dengan Pelayanan Prima pada Pelaksanaan Program Sekolah Penggerak di Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi.

2. Segi Praktis

- a. Bagi Peneliti

Diharapkan dapat menambah pengalaman peneliti setelah melaksanakan pengamatan langsung terkait Pelayanan Prima pada Pelaksanaan Program Sekolah Penggerak Berbasis Digital di Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi. Penelitian ini juga diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan peneliti setelah membandingkan hasil pengamatan tersebut dengan teori-teori yang diperoleh dari sumber-sumber yang relevan.

- b. Bagi Prodi MP FIP UNJ

Hasil penelitian ini akan menambah koleksi informasi di perpustakaan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta sehingga bisa menambah pengetahuan atau wawasan bagi civitas akademika. Penelitian ini juga dapat menjadi acuan atau referensi bagi penelitian berikutnya yang ingin mengkaji lebih dalam mengenai topik yang sama. Selain itu, penelitian ini bisa dijadikan sebagai pembanding untuk menggali unsur-unsur lain mengenai pelayanan prima.

c. Bagi Program Sekolah Penggerak

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai informasi, seta sumbangsih pemikiran terkait dengan pelayanan prima khususnya dalam pelaksanaan Program Sekolah Penggerak.

