

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan merupakan aktivitas yang dilakukan di kantor atau dalam sebuah organisasi oleh pegawai atau petugas yang bertanggung jawab untuk membantu masyarakat dalam urusan administrasi umum, dilakukan setiap hari kerja, dengan penekanan pada kecepatan, ketepatan waktu, dan keakuratan. Hal tersebut penting untuk dilakukan dalam penyelesaian masalah yang dihadapi masyarakat, sehingga keberadaan layanan di sebuah instansi atau organisasi untuk menangani masalah tersebut sangatlah krusial, karena memberikan pelayanan publik adalah tugas inti bagi aparat negara yang pada dasarnya bertindak sebagai pelayan masyarakat.¹

Pelayan publik menjadi suatu tolak ukur dalam mengevaluasi kinerja pemerintah. Masyarakat dapat secara langsung menilai kualitas kinerja pemerintahan berdasarkan penerimaan pelayanan publik, karena kualitas pelayanan publik merupakan kepentingan yang sangat penting bagi berbagai kalangan masyarakat. Dampaknya dirasakan langsung oleh masyarakat dari segala lapisan. Dalam konteks ini, pelayanan publik juga dianggap sebagai tugas utama bagi aparatur pemerintahan, sebagai bentuk pengabdian kepada negara dan masyarakat. Oleh karena itu, penyelenggaraan pelayanan publik perlu memperhatikan dan mengimplementasikan prinsip-prinsip, standar, pola penyelenggaraan, serta aspek biaya, guna memenuhi semua kebutuhan dan kepentingan pihak yang memerlukan pelayanan tersebut.²

Pelayanan merujuk pada seluruh aktivitas yang bertujuan memenuhi kebutuhan dasar sesuai hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk terhadap barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh

¹ Lulu Syafirah and Ertien Rining Nawangsari, "Efektivitas Pelayanan Pengaduan Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Giri Tirta Kabupaten Gresik," *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia* 3, no. 2 (2021), p. 930.

² Hiasinta Sabeni and Emei Dwinanarhati Setiamandani, "Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik," *Sarjana thesis, Universitas Tribuana Tunggal dewi* (2020), p. 44.

penyelenggara layanan terkait dengan kepentingan publik. Membentuk budaya pelayanan di sebuah lembaga adalah merupakan pekerjaan yang besar. Proses ini melibatkan semua individu yang terlibat dalam aktivitas tersebut, di mana mereka diharapkan tidak hanya menjalankan tugas, melainkan juga melibatkan emosi, pemikiran, dan memperkaya perilaku mereka. Dengan pengembangan tersebut, akan muncul budaya pelayanan prima atau *Service Excellent*.³ Pelayanan prima sangat perlu dilakukan khususnya oleh instansi pemerintah dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan.

Pelayanan prima dibangun atas dasar adanya komitmen instansi untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada pelanggan dengan tujuan mencapai kepuasan dan kepercayaan pelanggan. Dengan demikian, pelayanan prima dianggap sebagai jenis pelayanan terbaik yang mengutamakan kepentingan pelanggan, sehingga memenuhi kebutuhan, keinginan, dan kepuasan mereka. Kualitas pelayanan tersebut dapat dinilai berdasarkan tingkat kepuasan pengguna saat menggunakan layanan tersebut, dan dari aspek ini, dapat dilihat apakah pelayanan tersebut sudah memadai atau belum.

Kualitas pelayanan sendiri merupakan sebuah usaha pemenuhan suatu kebutuhan yang diiringi kebutuhan konsumen serta cara penyampaiannya pula dapat mencapai dan dapat memenuhi harapan dan kepuasan konsumen itu sendiri. Jika layanan yang diberikan pemerintah sesuai dengan harapan masyarakat maka dapat dikatakan pelayanan tersebut berkualitas dan jika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan masyarakat maka dapat dikatakan pelayanan tersebut tidak atau belum berkualitas. Dengan memberikan pelayanan prima, inovasi-inovasi dalam sektor layanan publik menjadi semakin penting agar layanan tersebut menjadi lebih efisien, cepat, dan berkualitas. Ini menekankan bahwa fungsi pelayanan merupakan salah satu aspek terpenting dalam sebuah lembaga pemerintah dengan tujuan

³ Harun Al Rasyid and Dirgahayu Erri, "Efektivitas Pelayanan Prima Bagian Poli Pada Puskesmas Pondok Aren Tangerang," *Akrab Juara: Jurnal Ilmu-ilmu Sosial* 4, no. 4 (2019), p. 2.

untuk memenuhi kebutuhan serta keinginan masyarakat serta memberikan kepuasan.

Penyelenggara layanan publik mencakup lembaga dan personel layanan publik, baik yang berasal dari Pemerintah Daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah yang bertanggung jawab menyelenggarakan pelayanan publik. Pelayanan publik sendiri memiliki beberapa ruang lingkup, berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 ruang lingkup pelayanan publik yaitu salah satunya pendidikan.

Pendidikan dalam Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 merupakan usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mampu mengembangkan potensi yang ada di dalam dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, kepribadian yang baik, pengendalian diri, mempunyai akhlak yang mulia, kecerdasan dan keterampilan yang diperlukan dirinya dan masyarakat. Pendidikan saat ini memegang peran krusial, terutama dalam kemajuan suatu bangsa dan negara. Hal ini disebabkan oleh peran sentral pendidikan dalam upaya meningkatkan kualitas sumber daya manusia, sehingga mereka dapat bersaing secara efektif dalam kompetisi kehidupan berbangsa yang semakin berkembang.⁴ Untuk mencapai tujuan tersebut, diperlukan suatu sistem pendidikan yang mampu mendukung dan mengembangkan potensi bangsa.

Dalam rangka meratakan akses pendidikan dan mengurangi angka putus sekolah, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta mengimplementasikan kebijakan berupa program bantuan sosial melalui Kartu Jakarta Pintar. KJP Plus merupakan inisiatif pemerintah yang bertujuan memberikan peluang kepada warga DKI Jakarta dari lapisan masyarakat kurang mampu untuk memperoleh akses ke pendidikan minimal hingga menyelesaikan tingkat SMA/SMK, dengan seluruh biaya ditanggung oleh APBD Provinsi DKI

⁴ Sudarmono Sudarmono, Lias Hasibuan, and Kasful Anwar Us, "Pembiayaan Pendidikan," *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial* 2, no. 1 (2020), p. 287.

Jakarta⁵. Program ini menawarkan bantuan biaya pendidikan kepada siswa-siswa untuk membantu mereka mengakses pendidikan yang layak.

Program KJP Plus sendiri merupakan termasuk ke dalam bentuk pelayanan sosial yang diberikan oleh Pemerintah DKI Jakarta kepada masyarakat, yang telah menjadi tanggung jawab utama pemerintah, terutama Pemerintah DKI Jakarta, untuk memberikan pelayanan optimal kepada warganya. Dalam konteks industri layanan publik, penanganan pengaduan Kartu Jakarta Pintar menjadi cerminan dari seberapa baik pemerintah daerah dapat menyediakan layanan yang responsif dan berkualitas kepada masyarakat. Sehingga, dalam pelaksanaan program KJP Plus ini, diperlukan layanan terbaik guna memastikan bahwa setiap warga DKI Jakarta dapat memperoleh akses pendidikan yang optimal.

Penyelenggaraan KJP Plus ini seringkali masyarakat menemui kendala atau permasalahan, misalnya Dana bantuan rutin yang biasanya diperoleh setiap bulan tidak cair. Dalam mengatasi permasalahan tersebut, masyarakat DKI Jakarta dapat melakukan pengaduan ke Pusat Pelayanan Pendanaan Personal dan Operasional Pendidikan (P4OP) Dinas Pendidikan untuk mendapatkan solusinya. Dalam hal ini masyarakat dapat melakukan pengaduan dengan mendatangi langsung P4OP Dinas Pendidikan DKI Jakarta, namun bagi masyarakat yang terkendala oleh jarak maupun waktu dapat melakukan pengaduan terkait permasalahannya secara melalui nomor *Whatsapp* P4OP, mengirimkan email atau dengan menelepon secara langsung.

P4OP Dinas Pendidikan Jakarta sebagai pusat pengaduan yang menangani terkait permasalahan KJP Plus seluruh DKI Jakarta menggunakan prinsip pelayanan prima dalam pelaksanaan pelayanan pengaduan dan disesuaikan berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang digunakan P4OP. Hal tersebut juga disebabkan oleh kenyataan bahwa pengaduan masyarakat adalah bagian integral dari setiap lembaga yang menyelenggarakan layanan publik, karena tujuan pengaduan

⁵ Aridha MAULIDA, "Implementasi Program Kartu Jakarta Pintar Plus (KJP Plus) Sebagai Upaya Terselenggaranya Wajib Belajar 12 Tahun Di SMK Assa'adah" (Universitas Jenderal Soedirman, 2022), p. 46.

masyarakat adalah untuk memperbaiki kekurangan dari aktivitas yang telah dilakukan.

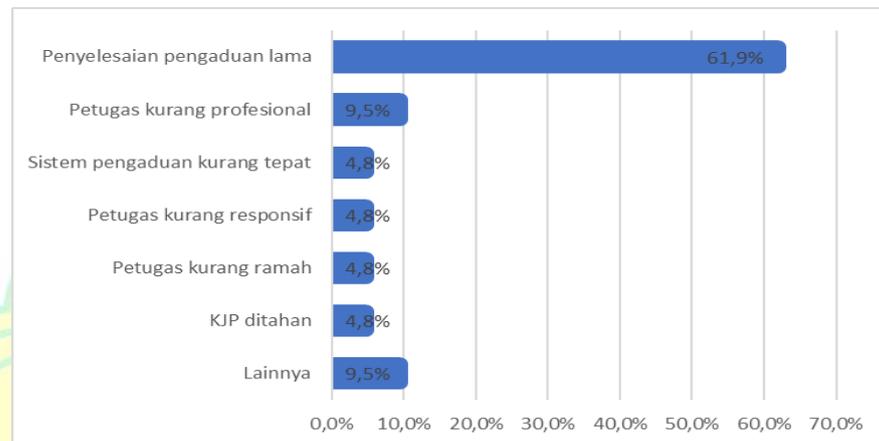
Namun, seringkali masyarakat merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh P4OP, misalnya masyarakat selalu dihadapkan dengan proses yang berbelit-belit bahkan antrian yang cukup panjang dan mendapatkan waktu yang cukup lama sehingga masyarakat merasa tidak betah menunggu dalam proses pelayanan. Selain itu, masyarakat yang melakukan pengaduan melalui online pun seringkali mendapatkan respon yang lama, sehingga mereka lebih memilih untuk melakukan pengaduan secara langsung dan hal tersebut yang mengakibatkan antrian yang panjang. Kemudian masyarakat juga seringkali mendapatkan informasi yang berbeda antara satu petugas dengan petugas lainnya.

Permasalahan yang terjadi tersebut terjadi dikarenakan masih terbatasnya infrastruktur dalam menangani jumlah pengaduan yang masuk dan masalah teknis dalam sistem pengaduan yang mungkin menghambat proses penyelesaian, serta keterbatasan sumber daya manusia yang berada di divisi pelayanan sehingga waktu proses pelayanan berjalan lebih lama sehingga mengakibatkan antrian yang cukup panjang terutama di waktu-waktu pendataan dan pencairan KJP. Selain itu, juga masih kurangnya koordinasi antara unit-unit terkait dalam menangani pengaduan sehingga seringkali terjadi *miss* komunikasi antar satu petugas dengan petugas lainnya.

Dalam survei yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Provinsi DKI Jakarta terkait kepuasan masyarakat penerima KJP tahun 2022 dalam aspek penanganan, pengaduan, saran dan masukan relatif kecil yaitu dengan skor perolehan 68 dari skala 100. Jika mengacu pada ketentuan yang diatur pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik skor tersebut termasuk kategori mutu pelayanan C atau kurang baik.

Adapun terkait indikator penanganan pengaduan, saran dan masukan. Faktor terbanyak yang menjadi penyebab ketidakpuasan adalah

penyelesaian pengaduan yang lama yakni mencapai 61,9%. Faktor lainnya adalah petugas yang kurang profesional yakni mencapai 9,5%.



Gambar 1. 1 Perihal yang menyebabkan responden tidak/kurang puas terhadap penanganan pengaduan, Saran dan Masukan tentang KJP Plus

Seperti yang kita ketahui bahwa kualitas pelayanan sangat penting untuk diperhatikan. Dalam hal ini kualitas pelayanan publik khususnya layanan bidang pendidikan penting diperhatikan agar dalam pelaksanaannya menjadi efektif dan efisien untuk memastikan hak pendidikan masyarakat terpenuhi. Oleh karena itu, setiap instansi penyelenggara pelayanan salah satunya instansi pendidikan harus terus melakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan yang sudah mereka berikan agar tujuan instansi dapat tercapai.

Berdasarkan uraian diatas yang ditemukan peneliti di lapangan, permasalahan tersebut dirasakan secara langsung selama kurang lebih lima bulan sehingga peneliti mengetahui dengan jelas mengenai keluhan masyarakat terkait pelayanan pengaduan yang diberikan serta pada lokasi penelitian belum pernah ada yang melakukan penelitian terkait pelayanan yang diberikan oleh instansi tersebut, maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan saran dan masukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi sebagai penyelenggara layanan di sektor pendidikan. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih mendalam terkait “Pelayanan Pengaduan Kartu Jakarta Pintar di Pusat Pelayanan Pendanaan Personal dan Operasional Pendidikan (P4OP) Dinas Pendidikan DKI Jakarta Berbasis Pelayanan Prima”.

B. Fokus dan Sub Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah, penelitian ini difokuskan pada “Pelayanan Pengaduan Kartu Jakarta Pintar di Pusat Pelayanan Pendanaan Personal dan Operasional Pendidikan (P4OP) Dinas Pendidikan DKI Jakarta Berbasis Pelayanan Prima”, dengan sub fokus sikap (*Attitude*), perhatian (*Attention*), tindakan (*Action*), kemampuan (*Ability*), penampilan (*Appearance*), dan tanggung jawab (*Accountability*):

1. Sikap (*Attitude*) pegawai pelayanan pengaduan Kartu Jakarta Pintar di Pusat Pelayanan Pendanaan Personal dan Operasional Pendidikan (P4OP) Dinas Pendidikan DKI Jakarta.
2. Perhatian (*Attention*) pegawai pelayanan pengaduan Kartu Jakarta Pintar di Pusat Pelayanan Pendanaan Personal dan Operasional Pendidikan (P4OP) Dinas Pendidikan DKI Jakarta.
3. Tindakan (*Action*) pegawai pelayanan pengaduan Kartu Jakarta Pintar di Pusat Pelayanan Pendanaan Personal dan Operasional Pendidikan (P4OP) Dinas Pendidikan DKI Jakarta.
4. Kemampuan (*Ability*) pegawai pelayanan pengaduan Kartu Jakarta Pintar di Pusat Pelayanan Pendanaan Personal dan Operasional Pendidikan (P4OP) Dinas Pendidikan DKI Jakarta.
5. Penampilan (*Appearance*) pegawai pelayanan pengaduan Kartu Jakarta Pintar di Pusat Pelayanan Pendanaan Personal dan Operasional Pendidikan (P4OP) Dinas Pendidikan DKI Jakarta.
6. Tanggung Jawab (*Accountability*) pegawai pelayanan pengaduan Kartu Jakarta Pintar di Pusat Pelayanan Pendanaan Personal dan Operasional Pendidikan (P4OP) Dinas Pendidikan DKI Jakarta.

C. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan fokus dan sub fokus yang telah diuraikan di atas, dapat dijabarkan dalam pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana Sikap (*Attitude*) pegawai pelayanan pengaduan Kartu Jakarta Pintar di Pusat Pelayanan Pendanaan Personal dan Operasional Pendidikan (P4OP) Dinas Pendidikan DKI Jakarta.

2. Bagaimana Perhatian (*Attention*) pegawai pelayanan pengaduan Kartu Jakarta Pintar di Pusat Pelayanan Pendanaan Personal dan Operasional Pendidikan (P4OP) Dinas Pendidikan DKI Jakarta.
3. Bagaimana Tindakan (*Action*) pegawai pelayanan pengaduan Kartu Jakarta Pintar di Pusat Pelayanan Pendanaan Personal dan Operasional Pendidikan (P4OP) Dinas Pendidikan DKI Jakarta.
4. Bagaimana Kemampuan (*Ability*) pegawai pelayanan pengaduan Kartu Jakarta Pintar di Pusat Pelayanan Pendanaan Personal dan Operasional Pendidikan (P4OP) Dinas Pendidikan DKI Jakarta.
5. Bagaimana Penampilan (*Appearance*) pegawai pelayanan pengaduan Kartu Jakarta Pintar di Pusat Pelayanan Pendanaan Personal dan Operasional Pendidikan (P4OP) Dinas Pendidikan DKI Jakarta.
6. Bagaimana Tanggung Jawab (*Accountability*) pegawai pelayanan pengaduan Kartu Jakarta Pintar di Pusat Pelayanan Pendanaan Personal dan Operasional Pendidikan (P4OP) Dinas Pendidikan DKI Jakarta.

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk menggambarkan dan menganalisis tentang penyelenggaraan pelayanan pengaduan Kartu Jakarta Pintar serta memberikan petunjuk dalam memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan pengaduan Kartu Jakarta Pintar.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis maupun praktis. Adapun manfaat teoritis dan praktis dari penelitian ini, yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengembangkan teori, serta memperkuat pemahaman khususnya terkait pelayanan pengaduan di dalam lingkup pendidikan.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengalaman peneliti setelah melakukan pengamatan secara langsung terkait pelayanan pengaduan Kartu Jakarta Pintar di Pusat Pelayanan Pendanaan Personal dan Operasional Pendidikan (P4OP) Dinas Pendidikan DKI Jakarta Berbasis Pelayanan Prima. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menambah informasi dan pengetahuan peneliti setelah membandingkan hasil pengamatan dengan teori yang diperoleh dari sumber yang relevan.

b. Bagi Civitas Akademika Program Studi Manajemen Pendidikan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan referensi bagi siapa saja yang membaca serta dapat dijadikan acuan dalam penelitian berikutnya yang ingin mengkaji secara lebih mendalam mengenai topik yang sama. Selain itu, penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai pembanding untuk menggali unsur-unsur lain mengenai pelayanan pengaduan.

c. Bagi P4OP Dinas Pendidikan DKI Jakarta

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi, masukan, dan saran yang membangun terkait pelayanan pengaduan yang bertujuan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan pengaduan Kartu Jakarta Pintar di Pusat Pelayanan Pendanaan Personal dan Operasional Pendidikan (P4OP) Dinas Pendidikan DKI Jakarta agar dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan dalam rangka pemerataan akses pendidikan dan peningkatan kesejahteraan hidup masyarakat melalui program layanan sosial Kartu Jakarta Pintar yang diberikan.