BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Di zaman yang serba terkoneksi dan dipacu oleh inovasi teknologi yang berkembang pesat, ada satu pilar penting yang sering kali menjadi penentu kemajuan suatu bangsa, yakni pelayanan publik. Menurut Dwiyanto (2018), pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah atau lembaga publik dengan tujuan memenuhi kebutuhan masyarakat berupa penyediaan barang, jasa, atau layanan administratif.[1] Menurut Hardiyansyah (2011) (dalam Fajri et al., 2020), pelayanan publik didefinisikan sebagai kegiatan melayani kebutuhan individu, masyarakat, atau organisasi yang dijalankan sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah ditetapkan sebelumnya.[2] Sementara itu pendapat menurut Sinambela (2005) (dalam Marjoni, 2021), pelayanan publik didefinisikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk melayani sejumlah individu atau kelompok. Kegiatan ini bertujuan untuk memberikan manfaat dan kepuasan kepada masyarakat, meskipun hasilnya tidak selalu berbentuk produk fisik.[3] Sejalan dengan definisi yang telah dikemukakan, di Indonesia terdapat kerangka hukum yang kuat untuk memastikan akses warga negara terhadap layanan publik yang berkualitas, transparan, dan akuntabel. Kerangka hukum ini diwujudkan melalui Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada pasal 1 ayat (1), yang hadir sebagai respon terhadap tuntutan masyarakat di era modern akan pelayanan publik yang lebih baik dan profesional.[4]

Pelayanan publik di bidang pendidikan merupakan salah satu sektor yang memiliki peran strategis dalam pembangunan bangsa. Kualitas pelayanan

[1] Dwiyanto, A. (2018). Manajemen pelayanan publik: peduli inklusif dan kolaborasi. UGM press. hlm. 23-25
[2] Fajri, A., Utomo, H. S., & Irawan, B. (2020). Standar Pelayanan Publik (Studi Tentang Pelayanan Kartu Keluarga di Kecamatan Samarinda Seberang). Jurnal Administrasi Publik, 8(1).
[3] Rachman, M. (2021). Manajemen pelayanan publik. hlm. 11
[4] Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 1 ayat (1)

pada sektor ini sangat bergantung pada profesionalisme aparatur, termasuk dosen, yang berperan sebagai sumber daya manusia utama dalam penyelenggaraan pendidikan tinggi. Hal ini menjadi pondasi dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap institusi pendidikan yang akan berdampak langsung terhadap mutu pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi, yang meliputi pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.[5] Proses kenaikan pangkat dosen tidak semata-mata mencerminkan kemajuan karier individu, melainkan juga alat ukur kompetensi, kontribusi keilmuan, dan integritas profesional dosen yang berkontribusi positif terhadap pengembangan institusi dalam upaya peningkatan profesionalisme tenaga pendidik[6], serta mutu layanan akademik yang diberikan kepada mahasiswa dan masyarakat secara luas.[7] Kepangkatan dosen adalah bentuk pengakuan resmi atas dedikasi dan kontribusi seorang dosen terhadap institusi dan pengembangan ilmu pengetahuan. Pengakuan ini tidak hanya bersifat formal, tetapi juga seringkali diikuti dengan peningkatan kesejahteraan finansial dan fasilitas pendukung lainnya, sehingga hal ini dapat memotivasi dosen lebih aktif untuk terus berinovasi dan memberikan kontribusi terbaik pada pengembangan ilmu pengetahuan.[8] Meskipun kepangkatan dosen memegang peran krusial dalam menjamin kualitas akademik dan pendorong motivasi, namun dalam realitasnya, proses implementasi kepangkatan dosen sering kali dihadapkan pada sejumlah persoalan yang kompleks, yang menjadi tantangan tersendiri dalam proses pencapaiannya. Beberapa tantangan yang dihadapi oleh dosen dalam proses kepangkatan seperti, banyaknya dokumen yang harus dikumpulkan, kerumitan administrasi dan regulasi[9], ketidakpaduan data,

[5] Puji, P. A., & Susmita, S. (2022). Pendampingan Penggunaan Pengusulan Jenjang Jabatan Akademik Dosen menggunakan Aplikasi Sikito. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Tapis Berseri (JPMTB), 1*(2), 102-109.

[6] Husadha, C., Istianingsih, W. W. H., Prasetyo, E. T., Suryati, A., & Suraji, R. (2022). Persiapan Pembuatan Modul Penunjang Jabatan Fungsional Dosen (Preparation for the Making of a Supporting Module of Functional Lecturers). *Jurnal Pemberdayaan Umat (JPU), 1*(1), 1-7.

[7] Nasution, M. K. (2023). Urgensi percepatan penjaminan mutu perguruan tinggi melalui akreditasi perguruan tinggi. Ulasan Kinerja, 1(2).

[8] Asmadi, I., Gopur, Y. H., Ghofur, M., Deswin, Y., & Nurwanto, N. (2024). Strategi Pengembangan Karir Dosen Sebagai Upaya dan Peningkatan Kualitas Pendidikan Tinggi. *JIIP-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*.

[9] Muluk, M. K., & Amelia, A. STRATEGI PERCEPATAN PENINGKATAN JABATAN FUNGSIONAL DOSEN (STUDI PADA FAKULTAS X UNIVERSITAS Y) THE STRATEGY OF ACCELERATION IMPROVEMENT OF LECTURER'S ACADEMIC RANKS.

kurangnya sosialisasi prosedur, kesulitan dalam menghitung angka kredit yang telah dikumpulkan[10], dan hal lainnya.

Maka dari itu, untuk menghadapi berbagai tantangan yang ada, lembaga layanan pendidikan tidak hanya dituntut untuk beradaptasi, tetapi juga harus merancang strategi yang inovatif. Tidak dapat dipungkiri bahwa inovasi dan pendekatan kreatif justru menjadi kunci untuk mengubah hambatan yang ada menjadi peluang peningkatan relevansi layanan pendidikan. Oleh karena itu, pemahaman mendalam tentang makna inovasi itu sendiri menjadi landasan penting dalam merumuskan strategi yang efektif.

Untuk mewujudkan inovasi yang relevan serta peningkatan pelayanan publik yang ada, pemerintah dapat mengimplementasikan berbagai pembaruan dalam lembaga-lembaga pelayanan yang berada di bagian otoritasnya. Lembaga pelayanan publik memiliki peran utama dalam menghasilkan manfaat nyata bagi masyarakat luas, yang menjadi ciri khas utamanya dan membedakannya dari organisasi sektor swasta yang lebih fokus pada penciptaan keuntungan atau nilai pribadi bagi pemilik dan pemangku kepentingannya (Avelino et al., 2019)[11]. Lembaga pelayanan publik yang diharapkan oleh masyarakat adalah lembaga yang gesit, teratur, cepat dalam pengambilan keputusan serta penyampaian data, dan metode yang terbarukan.

Salah satu lembaga yang berfokus pada pelayanan publik pendidikan tinggi dan melakukan inovasi dalam kepangkatan dosen adalah Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi (LLDikti) Wilayah III yang menaungi wilayah kerja DKI Jakarta.[12] Dalam perannya memfasilitasi kepangkatan dosen di bawah naungannya, LLDikti III telah meluncurkan sebuah inovasi yang disambut positif oleh perguruan tinggi, yaitu Sistem Kepangkatan Individu Terintegrasi Berbasis Elektronik (EL-KITE), yang dibuat dan bertujuan untuk

[10] Sutikno, S., & Aida, N. (2023). SEMINAR PENGISIAN SILADIKTI UNTUK PENGAJUAN KENAIKAN PANGKAT DOSEN STT DAN STIE GEMPOL. *SWARNA: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, *2*(5), 565-573.

[11] Avelino, F., Wittmayer, J. M., Pel, B., Weaver, P., Dumitru, A., Haxeltine, A., ... & O'Riordan, T. (2019). Transformative social innovation and (dis) empowerment. *Technological Forecasting and Social Change*, *145*, 195-206.

[12] Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah III. (https://lldikti3.kemdikbud.go.id/). Diakses pada 27 Februari 2025 pukul 23.42 WIB

membantu proses layanan Pengusulan Jabatan Akademik Dosen dan *Inpassing*/Kepangkatan Dosen (Jafung) Perguruan Tinggi Swasta di lingkungan LLDikti III. Inovasi ini muncul sebagai respons terhadap kendala yang dihadapi dalam proses kepangkatan dosen sebelum adanya EL-KITE. Sebelumnya, seluruh proses administrasi kepangkatan dosen harus dijalankan secara manual, dimana dosen diwajibkan mengajukan permohonan secara langsung di kantor LLDikti III dengan membawa seluruh dokumen persyaratan. Selain itu, ketiadaan transparansi dalam pelacakan status penilaian serta berbagai kendala administratif lainnya yang turut mempersulit proses pengajuan, dan berimplikasi pada meningkatnya beban waktu, tenaga, dan biaya bagi dosen. Di sisi lain, LLDikti juga menghadapi masalah seperti penumpukan berkas yang berisiko hilang, terselip, atau tidak terkelola.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Dian Agraini (2023) yang berjudul "Inovasi Pelayanan Publik (Studi Pada Lembaga Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II)", dijelaskan bahwa permasalahan di dalam LLDikti II adalah sistem pelayanan administrasi yang masih bersifat manual, yaitu secara tatap muka langsung dan pengumpulan berkas secara *hardcopy*. Hal ini menimbulkan kendala terkait jarak dan waktu[13], yang pada akhirnya mempengaruhi efisiensi pelayanan.[14] Dari permasalahan tersebut, LLDikti II perlu melakukan analisis mendalam untuk mengidentifikasi aspek-aspek yang masih memerlukan perbaikan. Langkah ini harus diikuti dengan perancangan inovasi yang tepat sasaran pada pelayanan publik, sehingga dapat diterapkan secara efektif guna menciptakan perubahan positif di masa mendatang. Dengan demikian, upaya perbaikan dan inovasi menjadi kunci untuk mengatasi tantangan yang ada dan memastikan pelayanan publik yang lebih efisien dan responsif. Sementara itu, permasalahan yang dihadapi oleh LLDikti III lebih berfokus pada sistem kepangkatan dosen. Menanggapi hal tersebut, LLDikti III melakukan keterbaruan melalui pengembangan digitalisasi model inovasi pada sistem kepangkatan dosen berupa EL-KITE yang saat ini

[13] Agraini, D. (2023). INOVASI PELAYANAN PUBLIK (STUDI PADA LEMBAGA LEMBAGA LAYANAN PENDIDIKAN TINGGI WILAYAH II). *Jurnal STIA Bengkulu: Committe to Administration for Education Quality*, *9*(2), 141-150.
[14] Muharam, R. S. (2019). Inovasi Pelayanan Publik Dalam Menghadapi Era Revolusi Industri 4.0 Di Kota Bandung. *Decision: Jurnal Administrasi Publik*, *1*(01), 39-47.

hanya diimplementasikan secara khusus di wilayah tersebut. Diharapkan inovasi ini dapat memberikan kontribusi yang lebih terarah, aplikatif dan signifikan terhadap peningkatan kualitas layanan publik pendidikan di lingkungan LLDikti III.

Peneliti telah melakukan *Grand Tour* atau observasi awal dengan mengamati secara langsung praktik inovasi pada sistem kepangkatan yang diterapkan oleh LLDikti III. Berdasarkan hasil observasi tersebut, ditemukan bahwa inovasi tersebut tidak hanya mampu meningkatkan efisiensi dalam proses pelayanan, tetapi juga memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pengguna layanan. Maka dari itu, peneliti tertarik untuk mengkaji lebih lanjut melalui penelitian dengan judul **"Inovasi Pelayanan Publik dalam Kepangkatan Dosen pada Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah III."**

B. Fokus dan Sub Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian tersebut, penelitian ini difokuskan pada "Inovasi Pelayanan Publik dalam Kepangkatan Dosen pada Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah III." Dari fokus tersebut maka dapat dijabarkan dengan sub fokus penelitian, sebagai berikut:

1. Produk inovasi pelayanan publik dalam kepangkatan yang dikembangkan LLDikti III.
2. Perencanaan inovasi pelayanan publik dalam kepangkatan yang dikembangkan LLDikti III.
3. Implementasi inovasi pelayanan publik dalam kepangkatan yang dikembangkan LLDikti III.
4. Faktor keberhasilan dan penghambat inovasi pelayanan publik dalam kepangkatan yang dikembangkan LLDikti III.

C. Pertanyaan Penelitian

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

1. Bagaimana produk inovasi pelayanan publik dalam kepangkatan yang dikembangkan LLDikti III?
2. Bagaimana proses perencanaan inovasi pelayanan publik dalam kepangkatan yang dikembangkan LLDikti III?
3. Bagaimana proses implementasi inovasi pelayanan publik dalam kepangkatan yang dikembangkan LLDikti III?
4. Apa saja faktor keberhasilan dan penghambat inovasi pelayanan publik dalam kepangkatan yang dikembangkan LLDikti III?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pembahasan sebelumnya, maka tujuan penelitian ini yaitu untuk:

1. Mendeskripsikan dan menganalisis produk inovasi pelayanan publik dalam kepangkatan yang dikembangkan LLDikti III.

2. Mendeskripsikan dan mengidentifikasi proses perencanaan inovasi pelayanan publik dalam kepangkatan yang dikembangkan LLDikti III.
3. Menganalisis proses implementasi inovasi pelayanan publik dalam kepangkatan yang dikembangkan LLDikti III.
4. Merumuskan faktor keberhasilan dan penghambat inovasi pelayanan publik dalam kepangkatan yang dikembangkan LLDikti III.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat. Beberapa manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
   a. Verifikasi empiris bahwa digitalisasi inovatif (dalam bentuk EL-KITE) efektif diterapkan di sektor pendidikan tinggi.
   b. Penajaman konsep inovasi pelayanan publik berbasis teknologi di Indonesia, khususnya pada lembaga pendidikan seperti LLDIKTI.
   c. Model aplikasi praktik inovasi yang bersifat partisipatif dan kolaboratif, yang dapat menjadi referensi untuk pengembangan teori implementasi inovasi dalam lembaga pemerintah lainnya.

   Berdasarkan temuan lapangan dan analisis data, hasil penelitian ini mendukung teori inovasi pelayanan publik yang diangkat dalam kajian pustaka. Tidak ditemukan pertentangan substansial antara teori dan praktik. Kontribusi teoritis penelitian ini adalah memperkaya literatur tentang inovasi pelayanan publik dengan menyajikan studi kasus spesifik dan mendalam mengenai implementasi EL-KITE di LLDikti Wilayah III. Penelitian ini mengisi kekosongan (gap) literatur dengan mengkaji topik yang belum pernah diteliti sebelumnya dan sangat relevan dengan isu transformasi digital di sektor pendidikan.
2. Manfaat Praktis
   a. Bagi Peneliti

      Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengalaman berharga bagi peneliti melalui observasi dan studi langsung mengenai sistem pelayanan publik pendidikan tinggi dalam sistem kepangkatan dosen

yang dijalankan oleh LLDikti III. Selain itu, hasil penelitian ini juga diharapkan mampu memperkaya wawasan dan pengetahuan peneliti dengan menghubungkan temuan dari pengamatan lapangan dengan teori-teori yang diperoleh dari berbagai sumber yang relevan dan terpercaya.

b. Bagi Prodi MP FIP UNJ

Hasil penelitian ini akan menambah koleksi sumber informasi di perpustakaan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta, yang berpotensi memperluas pengetahuan dan wawasan bagi civitas akademika. Selain itu, penelitian ini dapat berfungsi sebagai referensi atau rujukan bagi penelitian selanjutnya yang berfokus pada topik serupa. Penelitian ini juga bisa digunakan sebagai bahan perbandingan untuk mengeksplorasi aspek-aspek lain terkait inovasi dalam layanan publik di sektor pendidikan tinggi.

c. Bagi LLDikti Wilayah III

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan yang berguna, memberikan kontribusi akademis dalam studi administrasi pendidikan yang diharapkan dapat menghasilkan rekomendasi praktis bagi pengembangan kebijakan dan inovasi layanan di LLDikti III, evaluasi program inovasi, bahan pertimbangan, serta meningkatkan *engagement* atau nama baik lembaga. Selain itu, hasil penelitian ini bisa menjadi sumber inspirasi untuk menciptakan inovasi baru yang lebih baik dan efektif dalam meningkatkan kinerja serta kualitas layanan yang ada. Dengan adanya inovasi ini, diharapkan untuk dapat membantu mengatasi masalah yang ada dan memberikan dampak positif bagi perkembangan perusahaan atau program dalam waktu yang lebih panjang.

d. Bagi Masyarakat Luas

Inovasi yang berhasil diimplementasikan akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pendidikan tinggi dan pemerintah. Masyarakat akan melihat bahwa lembaga-lembaga tersebut serius dalam meningkatkan kualitas layanan dan responsif terhadap

kebutuhan stakeholders. Hal ini pada akhirnya akan menghasilkan sumber daya manusia (SDM) yang lebih berkualitas, yang dapat memberikan kontribusi positif bagi pembangunan masyarakat.

e. Bagi Lembaga Pelayanan Publik Pemerintah

Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi lembaga pendidikan tinggi lain atau instansi pemerintah dalam mengembangkan inovasi pelayanan publik. Masyarakat umum akan merasakan dampak positif ketika praktik baik ini diadopsi secara luas, sehingga kualitas pelayanan publik di berbagai sektor semakin membaik.