JURNAL PELAYANAN PUBLIK
ISSN : 3063-3281
Vol. 3, No. 4, 2026

KUALITAS PELAYANAN ARKAS PADA BIDANG PEMBINAAN SEKOLAH DASAR (SD) DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

Yuliya Rahmi[1], Muhammad Arsyad [2] , Selamat Riadi[3]
Program Studi Administrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai
e-mail: yuliyarahmi055@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan ARKAS bidang pembinaan sekolah dasar (SD) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara serta faktor-faktor yang mempengaruhinya. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan infroman yang terdiri dari pegawai bidang pembinaan sekolah dasar (SD), kepala sekolah, dan operator ARKAS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan ARKAS tergolong cukup baik. Hal ini ditinjau dari indikator bukti langsung, dimana fasilitas fisik dan sarana komunikasi telah tersedia dan cukup mendukung pelayanan, meskipun masih terdapat kendala pada jaringan internet. Pada indikator keandalan kemapuan pegawai dalam memberikan pelayanan dan pendampingan kepada pengguna sudah cukup baik serta mampu memberikan informasi yang akurat sehingga pengguna merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Pada indikator daya tanggap, pegawai dinilai sigap dan cepat merespon berbagai permasalahan yang dihadapi operator sekolah, meskipun pelayanan terkadang mengalami keterlambatan akibat gangguan server dan jaringan internet. Pada indikator jaminan, kompetensi peawai, kejelasan informasi, sopan santun, dan tingkat kepercayaan pengguna terhadap pelayanan dinilai baik. Sementara itu, pada indikator empati komunikasi yang terjalin antara pegawai dengan pengguna layanan berlangsung baik dan pegawai berupaya memahami kebutuhan setiap pengguna. Faktor pendukung pelayanan meliputi tersedianya fasilitas yang memadai dan pembinaan dari dinas. Adapun faktor penghambat meliputi, keterbatasan tenaga ahli, gangguan server, jaringan internet yang tidak stabil, dan kerusakan pada printer.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, ARKAS, Administrasi Pendidikan

ABSTRACT

This study aims to examine the quality of ARKAS services provided by the Elementary School Development Division of the Department of Education and Culture of Hulu Sungai Utara Regency, as well as the factors influencing the quality of these services. This research employed a qualitative approach with a descriptive research design. Data were collected through observation, interviews, and documentation involving informants consisting of employees of the Elementary School Development Division, elementary school principals, and ARKAS operators. The results indicate that the quality of ARKAS services is generally categorized as fairly good. Based on the tangible dimension, physical facilities and

communication infrastructure are adequately available to support service delivery, although internet network disruptions remain an obstacle. In terms of reliability, employees demonstrate sufficient capability in providing services and assistance to users and are able to deliver accurate information, resulting in user satisfaction with the services provided. Regarding responsiveness, employees are considered responsive and prompt in addressing various issues encountered by school operators, although service delivery occasionally experiences delays due to server disruptions and unstable internet connections. In the assurance dimension, employee competence, clarity of information, courtesy, and users' trust in the services are assessed as good. Meanwhile, in the empathy dimension, communication between employees and service users is well established, and employees strive to understand the needs of each user. Supporting factors include the availability of adequate facilities and continuous guidance provided by the department. In contrast, inhibiting factors include the limited number of technical experts, server disruptions, unstable internet connectivity, and printer malfunctions.

Keywords: *Service Quality, ARKAS, Educational Administration*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif, efisien, dan akuntabel. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, pemerintah terus melakukan transformasi digital dalam penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk pada sektor pendidikan. Salah satu bentuk transformasi tersebut adalah penerapan Aplikasi Rencana Kegiatan dan Anggaran Sekolah (ARKAS) yang digunakan sebagai sistem informasi untuk membantu satuan pendidikan dalam menyusun, mengelola, dan melaporkan anggaran sekolah secara terintegrasi. Kehadiran ARKAS diharapkan mampu meningkatkan transparansi, akuntabilitas, serta efektivitas pengelolaan keuangan sekolah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kualitas pelayanan ARKAS menjadi faktor penting dalam mendukung keberhasilan implementasi aplikasi tersebut. Pelayanan yang berkualitas akan memudahkan sekolah dalam memperoleh informasi, pendampingan, konsultasi, serta penyelesaian berbagai kendala yang dihadapi selama penggunaan aplikasi. Sebaliknya, pelayanan yang belum optimal dapat menghambat proses pengelolaan anggaran sekolah sehingga berdampak pada efektivitas pelaksanaan kegiatan pendidikan. Kualitas pelayanan tersebut dapat dilihat dari berbagai aspek, antara lain ketersediaan fasilitas pelayanan, kemampuan dan kompetensi petugas, ketepatan pelayanan, daya tanggap terhadap permasalahan pengguna, serta kemampuan memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada pengguna layanan.

Di Kabupaten Hulu Sungai Utara, pelayanan ARKAS dilaksanakan oleh Bidang Pembinaan Sekolah Dasar pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan sebagai instansi yang bertanggung jawab melakukan pembinaan, pendampingan, dan konsultasi kepada operator sekolah dasar. Namun, berdasarkan hasil observasi awal, pelaksanaan pelayanan ARKAS masih menghadapi beberapa kendala. Permasalahan yang ditemukan antara lain keterbatasan tenaga yang memiliki kemampuan teknis dalam memberikan pendampingan kepada pengguna, kehadiran pegawai terkadang tidak konsisten, dan komunikasi antara pegawai dengan pihak sekolah masih belum berjalan secara maksimal. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan ARKAS belum sepenuhnya berjalan secara optimal.

Berbagai penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh beberapa dimensi, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Kelima dimensi tersebut menjadi indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya meningkatkan kepuasan pengguna layanan, tetapi juga memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah serta mendukung tercapainya tujuan penyelenggaraan pelayanan publik yang profesional, transparan, dan akuntabel. Oleh karena itu, kajian mengenai kualitas pelayanan AKAS penting dilakukan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan pelayanan di tingkat daerah.

Aplikasi Rencana Kegiatan dan Anggaran Sekolah (ARKAS) merupakan sistem berbasis digital yang dikembangkan untuk mendukung pengelolaan keuangan sekolah secara efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Dalam implementasinya, ARKAS memerlukan dukungan pelayanan yang baik dari instansi pembina agar seluruh satuan pendidikan dapat memanfaatkan aplikasi secara optimal. Pelayanan tersebut meliputi pemberian informasi, bimbingan teknis, konsultasi, pendampingan, serta penyelesaian berbagai kendala yang dihadapi oleh pengguna aplikasi. Oleh karena itu, kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor yang menentukan keberhasilan penerapan ARKAS di lingkungan sekolah dasar.

Namun, dalam pelaksanaannya, pelayanan ARKAS pada Bidang Pembinaan Sekolah Dasar Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara masih menghadapi berbagai tantangan yang memengaruhi kelancaran pelayanan kepada pengguna layanan. Keterbatasan tenaga yang memili kemampuan teknis, kehadiran terkadang tidak konsisten, dan komunikasi belum berjalan secara optimal menjadi faktor yang berpotensi menghambat kelancaran pelayanan. Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan ARKAS pada Bidang Pembinaan Sekolah Dasar Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan tersebut.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Pendekatan ini dipilih untuk memperoleh gambaran yang mendalam mengenai kualitas pelayanan ARKAS pada Bidang Pembinaan Sekolah Dasar (SD) serta faktor-faktor yang mempengaruhinya. Lokasi penelitian dilaksanakan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan yang beralamat di Jalan Negara Dipa No. 357 Kelurahan Sungai Malang, Kecematan Amuntai Tengah, Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Subjek penelitian ditentukan secara purposive Sampling, yang terdiri dari tenaga Pegawai Bidang Pembinaan Sekolah Dasar (SD), kepala sekolah, dan operator ARKAS yang memanfaatkan pelayanan ARKAS. Pemilihan informan dilakukan dengan mempertimbangkan keterlibatan langsung informan dalam pelaksanaan dan penerimaan pelayanan ARKAS sehingga data yang diperoleh relevan dengan tujuan penelitian.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan untuk melihat secara langsung pelaksanaan pelayanan ARKAS. Wawancara dilakukan secara mendalam kepada informan untuk memperoleh

informasi mengenai kualitas pelayanan dan kendala yang dihadapi. Dokumentasi digunakan sebagai data pendukung berupa catatan, foto kegiatan, dan dokumen terkait pelaksanaan ARKAS.

Analisis data dilakukan secara kualitatif dengan tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data diperkuat melalui triangulasi sumber dan teknik guna memastikan kebenaran dan konsistensi data yang diperoleh selama penelitian.

Metode penelitian ini dipilih untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai kualitas pelayanan ARKAS sesuai dengan kondisi yang terjadi di lapangan. Pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti untuk menggali informasi secara langsung dari informan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, sehingga data yang diperoleh bersifat komprehensif dan kontekstual. Proses analisis data dilakukan secara sistematis melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, sehingga hasil penelitian dapat menggambarkan kualitas pelayanan ARKAS secara objektif dan sesuai dengan fakta di lapangan.

PEMBAHASAN

A. Kualitas Pelayanan ARKAS pada Bidang Pembinaan Sekolah Dasar (SD) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara

Kualitas pelayanan ARKAS pada Bidang Pembinaan Sekolah Dasar Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara dapat dilihat dari pelaksanaan pelayanan yang diberikan kepada operator sekolah dalam penggunaan aplikasi ARKAS. Pelayanan yang diberikan meliputi pembinaan, pendampingan, dan penyelesaian berbagai kendala yang dihadapi sekolah dalam pengelolaan perencanaan dan pelaporan anggaran. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan ARKAS berada pada kategori cukup baik, yang tercermin dari aspek bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, meskipun masih terdapat beberapa pada beberapa aspek pelayanan. Kondisi ini sejalan dengan teori kualitas pelayanan menurut Hardiyansyah (2018) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan kemampuan penyelenggara pelayanan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat melalui pelayanan yang efektif, efisien, responsif, serta berorientasi pada kepuasan pengguna layanan.

1. Bukti Langsung (Tangibles)

   Bukti Langsung (Tangible) adalah aspek kualitas yang mengambarkan segala bentuk fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi yang dapat dilihat secara nyata oleh pengguna layanan. Fasilitas fisik pelayanan memiliki peran penting dalam menunjang kelancaran proses pelayanan, karena fasilitas fisik yang memadai akan membantu kelancaran dalam melaksanakan tugas pelayanan secara efektif. Sarana komunikasi juga berpengaruh terhadap proses pelayanan untuk memberikan kemudahan dalam mendapatkan informasi.

   a. Fasilitas Fisik

      Fasilitas fisik merupakan salah satu unsur penting yang mendukung kualitas pelayanan ARKAS. Ketersediaan fasilitas fisik yang memadai, seperti laptop, jaringan internet, dan printer berperan dalam menunjang kelancaran proses pendampingan dan pembinaan kepada kepala sekolah dan operator ARKAS.

Fasilitas fisik yang memadai membantu pegawai dalam memberikan pelayanan secara efektif dan efisien sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan, sehingga pihak sekolah memperoleh pelayanan yang berkualitas.

Pegawai, kepala sekolah, dan operator ARKAS menyampaikan bahwa fasilitas fisik yang digunakan dalam kegiatan ARKAS pada dasarnya sudah tersedia, namun masih terdapat kendala dalam fasilitas tersebut. Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, fasilitas fisik pada pelayanan ARKAS cukup baik, dari fasilitas laptop yang digunakan sudah memadai dan tersedia. Namun, untuk jaringan internet masih ada yang lelet dibeberapa sekolah dikarenakan menggunakan jaringan internet dari bantuan kominfo pusat dan banyak yang menggunakannya.

b. Sarana Komunikasi

Sarana komunikasi merupakan fasilitas yang digunakan untuk mendukung proses penyampaian informasi dalam pelayanan ARKAS sehingga interaksi antara pengguna layanan dengan pegawai dapat berlangsung secara efektif. Sarana komunikasi berperan penting dalam memfasilitasi penyampaian informasi, pemberian arahan, dan koordinasi antara pegawai, kepala sekolah, dan operator ARKAS terkait penggunaan ARKAS. Melalui sarana komunikasi yang memadai, berbagai informasi mengenai prosedur pelayanan, penyelesaian kendala teknis, maupun pembaruan sistem ARKAS dapat disampaikan secara cepat, jelas, dan tepat kepada pengguna layanan.

Pegawai, kepala sekolah, dan oprator ARKAS menyampaikan bahwa sarana komunikasi yang digunakan dalam pelayanan ARKAS sudah berjalan dengan baik. Komunikasi yang digunakan adalah WhatsApp karena dapat mempermudah dala penyampaian informasi, terumata bagi sekolah yang jauh dari dinas. Dalam situasi tertentu komunikasi tatap muka langsung datang ke dinas masih dilakukan oleh beberapa pihak sekolah yang dekat jaraknya dari dinas.

2. Keandalan (Reability)

Keandalan (Reliability), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Kemampuan yang dimiliki oleh pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, sehingga mampu memberikan pelayanan dengan cepat dan sesuai standar yang berlaku. Keakuratan juga merupakan kemampuan pegawai dalam memberikan data dan informasi secara benar, tepat, dan sesuai kondisi sebenarnya kepada pihak sekolah mengenai ARKAS. Selain itu, kepuasan penting dalam meningkatkan perasaan pihak sekolah setelah menerima pelayanan yang sesuai dengan yang harapankan.

a. Kemampuan Pegawai

Kemampuan pegawai merupakan kapasitas yan dimiliki oleh seorang pegawai untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya secara efektif sesuai dengan peran dalam suatu bidang. Kemampuan tersebut tercermin dari kesanggupan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan, menghadapi berbagai situasi yang muncul selama proses pelayana, dan mencapai hasil kerja yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Kepala sekolah dan operator ARKAS menyampaikan bahwa kemampuan pegawai dalam pelayanan ARKAS cukup baik. Hal ini terlihat dari kemampuan pegawai dalam memberikan jawaban yang sesuai dengan pertanyaan dan

membantu menyelesaikan masalah yang dialami pihak sekolah dengan cukup cepat. Selain itu, pegawai memiliki kemampuan dalam menguasai dan memahami ARKAS. Namun, jumlah kepala sekolah dan operator ARKAS yang cukup banyak sehingga dalam situasi tertentu pegawai belum dapat melayani secara maksimal dalam waktu bersamaan.

b. Keakuratan

Keakuratan berkaitan dengan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang sesuai data dan kondisi sebenarnya dilapangan. Pelayanan yang akurat menuntut pegawai untuk bekerja secara cermat sehingga setiap proses dan hasil sesuai pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Keakuratan diwujudkan melalui kemampuan pegawai dalam menyampaikan informasi yang benar mengenai pengelolaan ARKAS, melakukan penyesesuaian data, pelaporan anggaran hingga pengesahan.

Kepala sekolah dan operator ARKAS menyampaikan bahwa keakuratan pelayanan ARKAS cukup baik, dari adanya penyeseuaian data, penggunaan aturan atau juknis sebagai pedoman, dan konfirmasi yang di lakukan antara pihak sekolah dan pegawai untuk mematiskan keakuratan data dan informasi tersebut. Namun, masih adanya keterbatasan sumber daya manusia (SDM) yang menyebabkan penyusunan surat pertanggungjawaban (SPJ) pada ARKAS kurang akurat dan perubahan aturan yang terkadang menyebabkan ketidaksesuaian data.

c. Kepuasan Pengguna Layanan

Kepuasan merupakan kondisi ketika pihak sekolah merasa bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai telah diterima dan dilaksanakan secara tepat, cepat, dan sesuai dengan harapan pihak sekolah. kepuasan tersebut muncul apabila pegawai mampu membantu menyelesaikan setiap proses pelayanan dengan benar dan memenuhi kebutuhan pihak sekolah tanpa menimbulkan kesalahan yang berarti. Semakin tinggi tingkat keandalan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan pihak sekolah.

Kepala sekolah dan operator ARKAS menyampaikan bahwa kepuasan pihak sekolah terhadap pelayanan ARKAS cukup baik. Pegawai dapat membantu dalam menyelesaikan permasalahan dan memberikan pelayanan yang baik serta pegawai mampu memberikan solusi yang dibutuhkan pihak sekolah. Akan tetapi, masih terdapat kondisi di mana pelayanan belum diberikan sepenuhnya, seperti pembahasan yang keluar dari topik pembicaraan sehingga pihak sekolah perlu melakukan konfirmasi ulang dan adanya pihak sekolah yang jika merasa kurang puas maka akan bertanya ke teman sesama operator.

3. Daya Tanggap (Ressponsiveness)

Daya tanggap (Responsiveness), yaitu keinginan para staf, untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Kesigapan pegawai adalah kemampuan dalam merespon dan memberikan pelayanan dengan tanggap serta tanpa menunda ketika dibutuhkan bantuan sehingga setiap permasalahan yang dihadapi dapat segera ditangani. Respon cepat pegawai adalah kemampuan pegawai untuk melaksanakan tugas atau permintaan yang berikan secara tepat dan tanpa adanya penundaan yang tidak diperlukan.

a. Kesigapan Pegawai

Kesigapan pegawai merupakan bagian dari daya tanggap yang merupakan kemapuan pegawai dalam memberikan kesigapan terhadap setiap kebutuhan dan permasalahan yang dihadapi pihak sekolah. Kesigapan pegawai sangat

ISSN : 3063-3281
Vol. 3, No. 4, 2026

penting untuk memastikan setiap kendala yang dialami kepala sekolah dan operator ARKAS dapat ditangani secara efektif sehingga proses pengelolaan ARKAS berjalan dengan lancar.

Kepala sekolah, dan operator ARKAS menyampaikan bahwa pegawai menunjukkan kesigapan yang cukup baik dalam menangani permasalahan yang dialami. Pegawai dinilai cepat tanggap dalam memberikan bantuan dan mampu memberikan solusi tanpa menunggu lama serta responsif dalam memberikan pelayanan. Namun demikian, terkadang pegawai sedang tidak ada di tempat kerja, sehingga pihak sekolah perlu menunggu atau pegawai lain memberikan pelayanan sementara sambil menunggu pegawai datang.

b. Respon Cepat pegawai

Respon cepat pegawai berkaitan dengan kemampuan pegawai dalam melaksanakan setiap tugas yang diberikan dengan segera. Respon yang cepat tidak hanya menunjukkan kecepatan dalam memberikan pelayanan, tetapi juga komitmen pegawai dalam membantu pihak sekolah memperoleh solusi yang tepat. Respon cepat sangat diperluka dalam pelayanan ARKAS karena setiap tugas yang diberikan harus langsung dikerjaan agar tidak menunpuk dan menghindari keterlambatan pengumpulan tugas.

Kepala sekolah, dan operator ARKAS menyampaikan bahwa respon cepat pegawai ketika diberikan tugas n cukup baik. Terlihat dari sikap pegawai yang segera menindaklanjuti setiap tugas atau permasalahan yang disampaikan pihak sekolah, baik dalam situasi mendesak atau di luar jam kerja. Pegawai juga memberikan bantuan, solusi, serta pendampingan kepada pihak sekolah, baik melalui WhatsApp seperti kirim pesan atau telpon. Selain itu, pegawai tetap berupaya menyelesaikan setiap tugas yang diberikan dengan tuntas. Meskipun operator ARKAS masih ada kendala pada pembelian barang yang mengharuskan menggunakan SIPLah yang dimana para pemilik toko belum terbiasa menggunakannya dan beban kerja yang tinggi, seperti pekerjaan ARKAS yang kebawa sampai kerumah.

4. Jaminan (Assurance)

Jaminan (Assurance), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, resiko atau keraguraguan. Kompetensi pegawai merupakan pengetahuan, keterampilan, dan keseuaian keahlian yang dimiliki pegawai dalam memberikan pelayanan ARKAS. Kejelasan informasi yaitu kemampuan pegawai dalam menyampaikan informasi pelayanan secara jelas, mudah dipahami, dan tidak menimbulkan kebingungan bagi pihak sekolah. Sopan santun sangat penting karena sikap dan perilaku pegawai yang ramah dan beretika dalam memberikan pelayanan kepada pihak sekolah. Selain itu, tingkat kepercayaan adalah keyakinan pihak sekolah terhadap pelayanan yang diberikan oleh pagawai.

a. Kompetensi Pegawai

Kompetensi pegawai yang merupakan bagian dari jaminan mencakup pengetahuan yang memungkinkan pegawai memahami prosedur dan kebijakan yang menjadi dasar pelaksanaan pelayanan ARKAS. Keterampilan mencerminkan kompetensi pegawai dalam menerapkan pengetahuan tersebut ke dalam pelaksanaan tugas secara tepat dan kesesuaian keahliah menjukkan bahwa kompetensi yang dimiliki selaras dengan bidang tugas atau jabatan yang diemban.

Kepala sekolah, dan operator ARKAS menyampaikan bahwa kompetensi pegawai dalam pelayanan ARKAS pada bidang SD dilaksanakan dengan sangat

baik. Pegawai ARKAS memiiki kompetensi dalam memahami ARKAS, mulai dari tahap perencanaan, penatausahaan, dan pelaporan. Selain itu, pengalaman pegawai yang telah lama menangani ARKAS, sehingga pegawai cepat dan tidak diragukan lagi kemampuannya oleh pihak sekolah. Pegawai juga memberikan pelatihan, arahan, dan penjelasan yang jelas kepada pihak sekolah terkait pengelolaan ARKAS.

b. Kejelasan Informasi

Kejelasan informasi merupakan kemampuan pegawai dalam menyampaikan informasi secara jelas yang mencakup penjelasan mengenai prosuder dan ketentuan pelayanan secara lengkap agar tidak menimbulkan kesalahpahaman. Penyampian informasi yang mudah dipahami yaitu ketika pegawai menyesuaikan cara berkomunikasi dengan kondisi pihak sekolah sehingga informasi yang diberikan dapat dipahami tanpa memerlukan penjelasan berulang.

Kepala sekolah dan operator ARKAS menyampaikan bahwa kejeasan infrormasi telah disampaikan dengan jelas dan mudah dipahami oleh pihak sekolah. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa pihak sekolah yang mengalami kesulitan dalam memahami informasi yang diberikan, terutama ketika informasi tersebut disampaikan lewat WhatsApp. Hal ini disebabkan oleh adanya perbedaan pemahaman antar pihak sekolah, namun pihak sekolah tidak ragu untuk bertanya kembali dan pegawai memberikan penjelasan ulang sampai pihak sekolah benar-benar memahami informasi yang disampaikan tersebut.

c. Sopan Santun

Sopan santun penting dalam jaminan karena merupakan sikap yang ditunjukkan melalui cara penggunaan bahasa yang sopan, menghargai pihak sekolah tanpa memebeda-beda kan, dan memberikan perhatian yang tulus selama proses pelayanan ARKAS berlangsung. Pegawai yang menerapkan sopan santun akan menciptakan suasana pelayanan yang nyaman, membangun hubungan yang baik dengan pihak sekolah, dan ketersediaan pegawai melayanai pihak sekolah dengan penuh rasa hormat serta professional.

Kepala sekolah dan operator ARKAS menyampaikan bahwa sopan santun pegawai dalam memberikan pelayanan ARKAS sangat baik. Pegawai menunjukkan sikap sopan santun kepada pihak sekolah, baik dalam komunikasi tatap muka atau melalui WhatsApp pegawai tidak menunjukkan sikap marah atau mengabaikan pihak sekolah. Selain itu, hubungan antara pegawai dan pihak sekolah juga terjalin dengan akrab dan hangat, bahkan dalam beberapa kondisi berlangsung santai seperti hubungan pertemanan, tanpa mengurangi profesionalitas dalam pelayanan.

d. Tingkat Kepercayaan

Tingkat kepercayaan merupakan keyakinan yang dimiliki oleh pihak sekolah terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Keyakinan tersebut terbentuk ketika pelayanan dilaksakana secara jujur dan sesuai prosuder serta ketentuan yang berlaku. Semakin tinggi tingkat kepercayaan pihak sekolah, semakin besar pula keyakinan mereka bahwa pelayanan yang diterima mampu memenuhi ketebutuhan dan memberikan hasil yang sesuai.

Kepala sekolah dan operator ARKAS menyampaikan bahwa tingkat kepercayaan pihak sekolah terhadap pegawai ARKAS pada bidang SD sangat baik. Hal ini terlihat dari kepercayaan pihak sekolah bahwa pegawai telah memberikan pelayanan sesuai dengan pedoman dan ketentuan yang berlaku. Selain itu, pegawai memberikan arahan yang jelas, membantu menyelesaikan

permasalahan dengan cepat, dan adanya pengawasan yang berlapis dalam pengelolaan ARKAS. Kondisi tersebut memberikan rasa aman dalam meningkatkan kepercayaan pihak sekolah bahwa setiap pelayanan dilakukan secacara transparan dan dapat dipertanggungjawabkan.

5. Empati (Empathy)

Empati (Emphaty), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian, dan memahami kebutuhan para pelanggan. Komunikasi yang baik merupakan kemampuan pegawai dalam beinteraksi agar tercipta hubungan yang terjalin dengan baik antara pegawai dengan pihak sekolah. Memahami pihak sekolah juga berpengatuh karena pegawai mengenali, mengerti, dan menyesesuaikan pelayanan dengan kebutuhan, kondisi, dan permasalahan yang dialami oleh setiap pengguna layanan.

a. Komunikasi yang Baik

Komunikasi yang baik tidak hanya berfokus pada penyampaian informasi, tetapi juga pada terciptanya hubungan yang harmonis amtara pegawai dengan pihak sekoah. Melalui komunikasi yang baik ditunjukkan dari kemampuan pegawai berinteraksi secara professional sengan pihak sekolah, sehingga terjalin hubungan yang saling menghargai, memudahkan koordinasi, dan mendukung keancaran proses pelayana ARKAS.

Pegawai, kepala sekolah, dan operator ARKAS menyampaikan bahwa komunikasi antara pegawai dan pihak sekolah telah terjalin dengan baik. Komunikasi yang berlangsung secara lancar, jelas, dan tidak bertele-tele, baik melalui tatap muka langsung maupun melalui grup WhatsApp. Komunikasi yang terjalin juga bersifat terbuka dan responsif, di mana pegawai memberikan jawaban yang sesuai dengan kebutuhan pihak sekolah, dan memudahkan pihak sekolah untuk bertanya atau berkoordinasi terkait permasalahan ARKAS. Hubungan komunikasi yang baik ini juga menciptakan suasana yang nyaman, harmonis, dan minim konflik antara pegawai dan pihak sekolah.

b. Memahami Pengguna Layanan

Memahami pengguna layanan ditunjukkan melalui ketersedian pegawai untuk memberikan kepedulian terhadap setiap permasalahan yang disampaikan dan menyesuaikan bentuk pelayanan dengan kebutuhan pihak sekolah tanpa mengabaikan ketentuan yang berlaku, kemudian memberikan pendampingan serta penjelasan yang sesuai agar proses pelayanan ARKAS dapat berjalan dengan baik.

Kepala sekolah, dan operator ARKAS menyampaikan bahwa pegawai telah memahami pihak sekolah. Pegawai telah berupaya untuk mengenali berbagai kebutuhan sekolah, baik terkait pengelolaan anggaran, kelengkapan fasilitas, maupun gangguan server dalam penggunaan ARKAS. Pegawai memberikan pendampingan, arahan, dan solusi terhadap berbagai permasalahan yang dihadapi, seperti kendala dalam penggunaan SIPLah dan perbedaan aturan dalam petunjuk teknis (juknis). Selain itu, adanya rapat bersama yang menjadi sarana bagi pihak sekolah untuk menyampaikan kebutuhan dan kendala, sehingga pegawai dapat lebih memahami kondisi yang dihadapi.

B. Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan ARKAS Pada Bidang Pembinaan Sekolah Dasar (SD) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara

Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan ARKAS merupakan unsur-unsur yang berperan dalam mendukung maupun menghambat pelaksanaan

ISSN : 3063-3281
Vol. 3, No. 4, 2026

pelayanan. Keberadaan faktor-faktor tersebut menentukan sejauh mana pelayanan dapat berjalan secara optimal dan memenuhi kebutuhan pihak sekolah sebagai sasaran pelayanan ARKAS.

1. Faktor Pendukung

   Faktor pendukung merupakan kondisi atau unsur yang menunjang kelancaran pelaksanaan pelayanan ARKAS sehingga proses pelayanan dapat berlangsung secara efektif dan efisien. Faktor-faktor pendukung tersebut memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan, mempercepat penyelesaian berbagai kebutuhan pihak sekolah, dan mendukung tercapainya tujuan pengelolaan anggaran sekolah melalui ARKAS. Adanya dukungan berupa ketersedian fasilitas yang memadai dan pembinaan dari dinas pendidikan menjadi aspek yang membantu pelaksanaan pelayanan ARKAS berjalan lebih terarah, tertib, dan sesuai dengan ketentuan yang beraku. Dengan adanya faktor-faktor pendukung tersebut, pegawai dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada kepala sekolah dan operator ARKAS sebagai pengguna layanan.

   a. Laptop yang Memadai

      Laptop yang memadai merupakan salah satu faktor pendukung dalam pelayanan ARKAS karena menjadi fasilitas utama yang digunakan untuk mengakses aplikasi, mengolah data, dan menyelesaikan berbagai administrasi pelayanan. Ketersediaan laptop dengan spesifikasi yang memadai dapat mempercepat proses penginputan dan pengolahan data dan meminimalkan kendala teknis. Dengan demikian, pelayanan dapat berlangsung lebih cepat, akurat, dan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan sehingga mendukung tercapainya kualitas pelayanan ARKAS yang optimal.

      Pegawai, kepala sekolah, dan operator ARKAS menyampaikan bahwa penggunaan laptop merupakan fasilitas utama yang sangat penting dalam pengelolaan ARKAS, karena seluruh aktivitas pengelolaan ARKAS dilakukan secara digital melalui laptop tersebut. Laptop yang digunakan juga harus memiliki spesifikasi yang memadai, mengingat ARKAS terus mengalami pembaharuan dan memiliki beban aplikasi yang berat. Apabila menggunakan spesifikasi rendah, maka ketika membuka ARKAS lambat dan tidak bisa menggunakan aplikasi lain secara bersamaan.

   b. Pembinaan dari Dinas

      Pembinaan dari dinas menjadi faktor pendukung yang berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan ARKAS melalui kegiatan bimbingan dan penyampaian informasi terkait pelaksanaan ARKAS. Pembinaan yang diberikan membantu kepala sekolah dan operator ARKAS memahami tata cara penggunaan aplikasi dan memperoleh informasi mengenani kebijakan terbaru. Selain itu, pembinaan juga menjadi wadah untuk berkonsultasi dan mendapatkan solusi atas berbagai kendala yang ditemui selama memberikan pelayanan.

      Kepala sekolah dan operator ARKAS menyampaikan bahwa adanya pembinaan dari dinas dalam pengelolaan ARKAS dari tersedianya petunjuk teknis (juknis) yang memberikan arahan yang jelas dalam pelaksanaan, dan ARKAS yang lebih aman karena pengelolaan dana dilakukan melalui perbankan sehingga dapat mengurangi risiko dibandingkan dengan sistem tarik

ISSN : 3063-3281
Vol. 3, No. 4, 2026

tunai. Dinas berperan aktif dalam memberikan informasi, motivasi, dan bantuan kepada pihak sekolah terkait kebutuhan fasilitas, sehingga mendorong terciptanya pengelolaan yang lebih jujur dan terbuka. Pembinaan tersebut juga diperkuat dengan adanya komunikasi yang baik antara pegawai dengan pihak sekolah, sehingga dapat meningkatkan semangat dalam mengelola ARKAS.

2. Faktor Penghambat

Faktor penghambat merupakan berbagai kondisi atau kendala yang dapat menghambat pelaksanaan pelayanan ARKAS sehingga proses pelayanan belum dapat berlangsung secara optimal. Keberadaan faktor-faktor tersebut dapat memengaruhi kelancaran pelayanan, memperlambat penyelesaian permasalahan yang dihadapi pihak sekolah, dan menurunkan kelancaran pelaksaan pengelolaan anggaran sekolah melalui aplikasi ARKAS. Oleh karena itu, setiap hambatan yang muncul perlu mendapatkan perhatian dan penangan secara tepat agar kualitas pelayanan tetap terjaga dan kebutuhan pihak sekolah dapat terpenuhi dengan baik.

a. Kekurangan Tenaga Ahli

Kekurangan tenaga ahli merupakan salah satu faktor penghambat dalam penyelenggaraan pelayanan ARKAS karena belum seluruh pegawai memiliki kompetensi dan keahilian yang memadai dalam mengoprasikan aplikasi serta memahami ketentuan pengelolaan anggaran melalui ARKAS. Kondisi tersebut menyebabkan beban pekerjaan cenderun terpusat pada pegawai yang memiliki kemampuan khusus. Keterbatsan tenaga ahli juga dapat mempengaruhi kecepatan penyelesaian pelayanan dan kelancaran pelaksaan pelayanan secara keseluruhan.

Pegawai menyampaikan bahwa kekurangan tenaga ahli menjadi salah satu faktor penghambat dalam pengelolaan ARKAS. Tidak seimbangnya jumlah peegawai dengan banyaknya sekolah yang harus dilayani, menyebabkan proses pengawasan dan pemberian layanan menjadi kurang lancar. Kondisi tersebut berdampak langsung pada terbatasnya layanan yang diberikan, kurang maksimalnya pendampingan dan pengawasan terhadap pelaksanaan ARKAS.

b. Gangguan Server ARKAS

Gangguan server ARKAS menjadi salah satu faktor penghambat yang menghambat kelancarara pelayanan karena dapat menganggu akses terhadap aplikasi yang digunakan dalam proses pengelolaan dan verifikasi data. Ketika server mengalami gangguan, maka tidak dapat melakukan penginputan, pemeriksaan, maupun penyelesaian dokumen sesuai jadwal yang telah direncanakan. Kondisi tersebut mengakibatkan proses pelayanan menjadi tertunda.

Pegawai, kepala sekolah, dan operator ARKAS menyampaikan bahwa faktor penghambat dalam pengelolaan ARKAS berasal dari aplikasi itu sendiri. Kendala yang sering dihadapi berupa gangguan pada aplikasi dan adanya pembaharuan yang menyebabkan proses pengoprasian berjalan lambat, gangguan teknis dari pusat juga mempengaruhi kelancaran penggunaan ARKAS. Selain itu adanya kendala dari penganggaran yang disebabkan oleh gangguan server seperti, keterlambatan pencairan dana karena lambatnya memgirim laporan ARKAS, bahkan dalam situasi tertentu pihak sekolah harus menggunakan dana pribadi untuk memenuhi kebutuhan jika mendesak.

ISSN : 3063-3281
Vol. 3, No. 4, 2026

c. Jaringan Internet Tidak Stabil

Jaringan internet tidak stabil dapat menghambat seluruh proses pelayanan yang bergantung pada koneksi internet untuk mengakses ARKAS dan mengirimkan data. Ketidakstabilan jaringan dapat menyebabkan proses login, penginputan, penyimpanam, hingga pengiriman dokumen berlangsung lebih lambat bahwan mengalami kegagalan.

Kepala sekolah dan operator ARKAS menyampaikan bahwa jaringan internet yang tidak stabil menjadi salah satu faktor penghambat dalam pengelolaan ARKAS. Kondisi jaringan internet yang tidak stabil dapat menyebabkan proses penginputan data dan peyusunan laporan ARKAS mengalami keterlambatan penyelesaian pekerjaan dengan tepat waktu, sehingga pihak sekolah terpaksa menggunakan hostpot pribadi agar tetap bisa mengerjakan ARKAS.

d. Kerusakan pada Printer

Kerusakan pada printer dapat menjadi penghambat dalam pelayanan ARKAS karen priner merupakan perangkat pendukung yang digunakan untuk mencetak berbagai dokumen administrasi yang diperlukan dalam proses pelayanan. Apabila printer mengalami kerusakan, proses pencetakan dokumen menjadi tidak dapat dilakukan secara optimal hingga penyelesaian pelayanan dapat mengalami keterlambatan.

Kepala sekolah dan operator ARKAS menyampaikan bahwa faktor penghambat dalam pengelolaan ARKAS adalah terjadinya kerusakan pada printer yang digunakan. Printer yang terkadang bisa rusak menyebabkan terhambatnya proses pada pengelolaan ARKAS, bahkan biaya perbaikan printer hampir sama dengan harga pembelian printer baru, sehingga lebih baik membeli printer yang baru. Selain itu, printer yang digunakan merupakan keluaran lama, dimana mesin printer tersebut kurang bisa menarik kertas saat pencetakan, sehingga membutuhkan waktu yang lebih lama ketika ingin mencetak dokumen ARKAS.

SIMPULAN

Dari hasil kegiatan penelitian tentang Kualitas Pelayanan ARKAS Pada Bidang Pembinaan Sekolah Dasar (SD) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara, yang telah peneliti lakukan dapat disimpulkan cukup baik. Hal ini dilihat dari Indikator yang berada pada kategori sangat baik, pertama kompetensi pegawai karena memiliki pengetauan, keterampilan, dan pengalaman yang memadai dalam mengelolaan ARKAS, kedua sopan santun pegawai sangat baik karena pegawai mampu menciptakan suasana yang santai dan suka menghibur, dan ketiga tingkat kepercayaan pihak sekolah terhadap pegawai yang memberikan pelayanan sesuai dengan pedoman petunjuk teknis (juknis) yang berlaku. Selain itu terdapat indikator yang berasa pada kategori baik, pertama sarana komunikasi dalam pelayanan ARKAS karena komunikasi kebanyakan menggunakan WhatsApp sehingga lebih cepat, kedua komunikasi pegawai dengan pihak sekolah telah terjalin dengan karena melalui tatap muka langsung atau grup WhatsApp, dan ketiga pegawai memahami pihak sekolah dengan karena pegawai menunjukkan kepedulian dalam menghadapi setiap permasalahan. Adapun indikator yang berada pada kategori cukup baik, pertama fasilitas fisik karena dilihat dari laptop yang sudah memadai tetapi jaringan masih ada yang lelet, kedua kemampuan pegawai karena dapat menguasai ARKAS dan memberikan solusi yang

tepat kepada pihak sekolah namun masih terdapat antrian dalam pelayanan, ketiga keakuratan karena adanya penggunaan petujuntuk teknis namun terdapat kendalan seperti kekurangan sumber daya manusia, keempat kepuasan pengguna layanan terhadap pelayanan ARKAS karena pegawai memberikan pelayanan dan solusi yang dibutuhkan pihak sekolah namun masih terdapat kondisi di mana pelayanan belum diberikan sepenuhnya, kelima kesigapan pegawai karena pegawai cepat tanggap dalam memberikan bantuan namun terkadang pegawai tidak berada di tempat kerja atau sedang sibuk, dan keenam respon cepat pegawai karena ditunjukkan dengan tanggung jawab dan menindaklanjuti setiap tugas yang berikan namun adanya beban kerja yang tinggi bagi operator ARKAS dan ketujuh kejelasan informasi karena pegawai telah menyampaikan informasi secara jelas dan mudah di pahami namun adanya kesulitan penyampaian infomasi melalui WhatsApp. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi terbagi dua yaitu faktor pendukung dan penghambat. Faktor pendukungnya ialah laptop yang memadai dan pembinaan dari dinas. Sedangkan faktor penghambatnya ialah kekurangan tenaga ahli, gangguan server ARKAS, jaringan internet tidak stabil, dan kerusakan pada printer.

DAFTAR PUSTAKA

Amy Y.S Rahayu, V. J. 2020. *Pelayanan Publik dan E-Government: Sebuah Teori dan Konsep*. Depok : PT RajaGrafindo Persada.

Daryanto dan Ismanto Setyobudi, M. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.

Hardiyansyah, M. 2018. *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator dan implementasi*. Yogyakarta.

Hayat, S. M. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada (Rajawali Pers).

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. 2003. *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik*. Jakarta: Kementerian PANRB.

Murtiarin, D. a. 2014. *Manajemen Birokrasi dan Kebijakan* . Yogyakarta: Pustaka Belajar.

Pasolong, H. 2022. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: CV. Alfabeta.

Republik Indonesia. 2009. *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*.

Saleh, A. M. 2021. *Komunikasi Pelayanan Publik: Strategi Komunikasi dalam Pelaksanaan Pelayanan Prima pada Institusi Pemerintahan*. Malang, Jatim: Intrans Publishing.

Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Alfabeta.

Untung Lasiyono, M. d. 2024. *Metode Penelitian Kualitatif*. Sumedang: CV. Mega Press Nusantara.