

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

M. Hasbi Salim¹

Proram Studi Administrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai
Email : Hasbisalim394@gmail.com

ABSTRAK

Salah satu Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang mempunyai peranan penting di masyarakat adalah Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan sehingga perlu diteliti tentang pelayanan publik yang terjadi di kantor tersebut. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian diskriptif. Informan penelitian sebanyak 12 orang yang dipilih menggunakan sampling purposive. Lokasi penelitian ini di Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara. Teknik pengumpulan data adalah melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisa data melalui tahap; reduksi, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Uji Kredibilitas data menggunakan triangulasi sumber, pengumpulan data dan waktu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan di Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari: *Pertama*, Keandalan (*reliability*) berdasarkan indikator tepat waktu dalam pemberian pelayanan baik. Sedangkan indikator benar dalam memberi pelayanan baik pula. *Kedua*, Bukti Langsung (*tangible*) berdasarkan pemberian pelayanan fasilitas cukup baik. Adapun penyediaan jumlah pegawai yang melayani juga cukup baik. *Ketiga*, daya tanggap (*responsiveness*) berdasarkan indikator keinginan melayani dengan cepat cukup baik. *Keempat*, Jaminan (*assurance*) berdasarkan indikator etika dan moral dalam memberikan pelayanan sudah baik. *Kelima*, Empati (*empathy*) dengan indikator perhatian terhadap kebutuhan pelanggan cukup baik. Dan pada indikator memahami keinginan pelanggan sudah cukup baik. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi terdiri dari; *Faktor pendukung*, antara lain; tersedianya wifi yang cukup banyak, rata-rata ruangan ber-AC dan sudah tersedianya Unit Layanan Terpadu (ULT) dengan perlengkapannya. Adapun *faktor penghambat* yaitu; jaringan yang padat dan edaran yang mepet waktunya. Disarankan agar Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara selalu meningkatkan kualitas pelayanan publik, kepada para pegawainya agar terus meningkatkan kualitas profesional diri dan masyarakat hendaknya memanfaatkan kantor ini semaksimal mungkin.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan Publik, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan, Hulu Sungai Utara

ABSTRACT

One of Local Government Work Unit that has important rule in society is the office of Education and Culture Department, so it is benefit to be research how is the public service there. This research uses a qualitative approach with descriptive research type. There are 12 informants, selected using purposive sampling method. The research location is in the the office of Education and Culture Department of Hulu Sungai Utara Regency. The data collection technique used were interviews, observation and documentation. Data analysis technique through the stage of reduction, data presentation and collection. Test data credibility using source triangulation, data collection and time. The result showed that the quality of The Education and Culture Department's Public service for the people of Hulu Sungai Utara Regency is good enough. This is can be seen from: First, In reliability especially for indicator in providing service is good, either procedures in service is good too. Second, in tangible for indicator facilities is good, while the indicator for the number of adequate staff is good. Third, responsiveness based on indicators of the desire to serve quickly is good. Fourth, guarantee based on the ethical and moral indicator in providing services are good. Fifth, empathy based on the indicators of attention to customer need is good, while the indicator of understanding what customer wants is good. The influencing factors are supporting

factors and inhibiting factors. These supporting factors consist of the availability of an internet network, air-conditioned rooms and Integrated Service Unit rooms with its equipment. The inhibiting factors are an unstable internet network and short distribution times. It is recommended that the office of education and culture department in Hulu Sungai Utara Regency always improve the quality of public services. In addition, their employees also need to keep improving their professional quality. Lastly, the community can make use this office as good as possible.

Keywords : Quality, public service, Education and Culture Department, Hulu Sungai Utara Regency

PENDAHULUAN

Pelayanan Publik bagi sebuah lembaga pemerintah adalah suatu keharusan sebab lembaga pemerintah pada hakekatnya adalah ujung tombak pelayanan pemerintah terhadap masyarakat baik yang bersifat individu maupun kelompok atau lembaga. Pelayanan publik yang diberikan haruslah secara optimal artinya mengerahkan segenap daya dan upaya. Tanpa mengenal lelah, tanpa pamrih dan tanpa pilih kasih.

Widi Nugrahingsih dkk. dalam bukunya Pengantar Manajemen Pemerintahan mengatakan Pelayanan publik merupakan tugas dari organisasi pemerintah. Peningkatan kebutuhan layanan publik menjadi salah satu indikator dalam perkembangan organisasi pemerintah. Dengan meningkatkan kualitas pelayanan publik tentang kebutuhan dan harapan masyarakat, kegiatan ini meningkatkan partisipasi masyarakat dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. (2023:93)

Salah satu lembaga pemerintah yang mengupayakan pelayanan publik dari pemerintah di tingkat kabupaten adalah bidang pendidikan yang diselenggarakan oleh sebuah kantor yang disebut dengan Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan. Begitu besarnya harapan pelayanan yang optimal bagi masyarakat terhadap lembaga ini dapat dimaklumi mengingat lembaga ini sangat banyak keterkaitannya dengan kebutuhan masyarakat dari aspek moral dan spiritual seperti; lembaga pendidikan, kepala sekolah, guru, tenaga kependidikan, peserta didik bahkan masyarakat secara langsung maupun tidak langsung. Tidaklah heran pelayanan publik di bidang pendidikan yang diselenggarakan oleh kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan terkadang mendapat sorotan tajam dari masyarakat yang merasakannya. Sehingga sedikit saja ada kesenjangan pelayanan bisa menjadi persoalan besar. Oleh karena itu adalah langkah yang sangat luhur dimana segenap personil yang ada di lembaga tersebut senada dan seirama dalam mengoptimalkan pelayanan publik kepada masyarakat.

Dalam salah satu buku pedoman tentang Dinas Pendidikan dan Kebudayaan dengan jelas disebutkan bahwa tugas pokok Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan adalah melaksanakan urusan pemerintah daerah di bidang pendidikan dan kebudayaan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan. ([Disdikbud.pasuruankota. Go.id/tupoksi/](http://Disdikbud.pasuruankota.go.id/tupoksi/))

Badu Ahmad dalam bukunya *Pelayanan Publik (Teori dan Praktik)* Mengatakan : “Wilayah yang sering menjadi sorotan tajam masyarakat seperti: pelayanan bidang pendidikan, kesehatan, transportasi, fasilitas sosial dan berbagai pelayanan di bidang jasa yang dikelola pemerintah baik pusat maupun daerah.” (2023: 6)

Mengenai pelayanan publik di tanah air kita ini masih banyak dikeluhkan oleh para pakar. Lantaran masih rendahnya ditinjau dari segi kualitasnya. Seperti yang diungkapkan oleh Riyant Nugroho dalam memberikan kata Kata Pengantar pada buku Hayat yang berjudul *Manajemen Pelayanan Publik* : (2021: vii)

Bangsa Indonesia adalah Bangsa yang besar. Tetapi besar gombang, tidak bertenaga. Karena sebagian besar tenaganya sudah dihisap pelayanan-pelayanan publik yang tidak bermutu dan mahal lagi, Menyedihkan karena pelayanan publik rasanya menjadi “tugas tambahan” bagi pemerintah. Buktinya

ketika disuruh memberikan layanan, banyak yang ogah-ogahan. Para pejabatnya menyalahkan anak buahnya.

Peneliti tertarik mengangkat penelitian tentang pelayanan publik pada Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan dengan harapan agar keberadaan lembaga ini benar-benar dirasakan efektifitasnya bagi masyarakat yang seluas-luasnya pada saat sekarang dan di masa-masa yang akan datang yang tentunya penuh dengan tantangan. Dalam hal kualitas pelayanan tentunya ada yang perlu dipertahankan selain juga ada yang perlu diperbaiki. Mengingat semakin kompleksnya permasalahan pelayanan publik pada saat ini dan di masa yang akan datang sebagai dampak kemajuan perkembangan sosial dan teknologi informasi yang tiada henti, bahkan ada kemungkinan kian dahsyad dan tidak menentu.

Berdasarkan observasi awal peneliti ke Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara yang terletak di jalan Nagara Dipa Sungai Malang pada hari Selasa, 16 April 2024. Secara umum pelayanan masih belum maksimal. Peneliti berpendapat perlunya upaya-upaya meningkatkan di bagian-bagian yang masih kurang agar terwujudnya pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat secara berkesinambungan dan menjadi percontohan bagi lembaga pemerintah daerah lainnya yang juga menyelenggarakan pelayanan publik. Sebab inti pelayanan publik itu adalah kepuasan masyarakat yang menerima pelayanan.

Berdasarkan beberapa pokok pemikiran di atas peneliti tertarik untuk mengangkat sebuah penelitian ilmiah dengan judul “*Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara.*” Fokus penelitian ini berpedoman pada Teori Zeithmal, Parasuraman dan Barry (1990) sesuai dengan masalah yang ada yaitu: 1. Keandalan (*Reliability*), 2. Bukti langsung (*Tangibles*), 3. Daya tanggap (*Responsiveness*), 4. Jaminan (*Assurance*), dan 5. Empati (*Empaty*).

Rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut: 1. Bagaimana kualitas pelayanan publik pada Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara? Dan faktor-faktor apa yang mempengaruhi kualitas pelayanan publiknya? Adapun tujuan penelitian ini adalah: 1. Untuk mengetahui dan menggambarkan secara jelas tentang kualitas pelayanan publik pada Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara. Dan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan publiknya.

METODE

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang lebih menekankan pada aspek pemahaman secara mendalam terhadap suatu permasalahan yaitu, kualitas pelayanan dalam hal pengelolaan Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara. Metode kualitatif juga disebut orang metode artistik, karena proses penelitian lebih bersifat sering (kurang berpola) dan disebut sebagai metode *interpretive* karena data hasil penelitian ini lebih berkenaan dengan interpretasinya terhadap data yang ditemukan pada saat turun langsung di lapangan. Yang menjadi informan dalam penelitian ini sebanyak 12 (dua belas orang) baik dari kalangan pejabat dan staf maupun pengunjung atau tamu.

Adapun tipe penelitian ini yaitu tipe penelitian deskriptif kualitatif. Tipe penelitian ini menggambarkan kejadian secara umum mengenai masalah yang diteliti yaitu: Kualitas pelayanan publik pada Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara. Sedangkan waktu penelitian dimulai pada 16 April 2024 sampai dengan 20 Juli 2024.

Sumber data yang dimaksud dalam penelitian ini adalah sumber dari mana data diperoleh. Untuk itu penelitian ini menggunakan dua jenis sumber data, yaitu; data primer dan data sekunder. **Data Primer**, merupakan sumber data yang langsung diberikan kepada peneliti, data yang diperoleh dari informasi yang ada di lapangan, yaitu Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara. dan **Data Sekunder**, yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada peneliti atau data yang diperoleh untuk melengkapi data primer berupa

dokumen-dokumen atau laporan yang dapat mendukung pembahasan dalam kaitannya dengan penelitian yang dilakukan ini.

Adapun sumber data penelitian ini dipilih secara *sampling purposive*. *Sampling purposive* adalah tehnik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu dimaksud orang yang dianggap mengetahui secara pasti tentang Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara. Sehingga akan memudahkan sekaligus membantu peneliti untuk melakukan penelitian. (Sogiyono 2017: 96)

Tehnik pengumpulan data adalah cara-cara untuk memperoleh data-data yang lengkap, objektif dan dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya sesuai dengan permasalahan penelitian yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dalam pengelolaan Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Sedangkan pengumpulan data yang dilakukan pada saat melakukan penelitian, adalah sebagai berikut :

1. Observasi.

Adapun tujuan observasi dalam penelitian ini adalah dalam rangka pengamatan secara langsung di lapangan untuk mendapatkan data riil pada saat melakukan penelitian. Adapun cara yang dilakukan peneliti adalah dengan melihat dan mengamati langsung ke lapangan. Untuk memaksimalkan hasil observasi, peneliti menggunakan alat bantu sesuai dengan situasi dan kondisi.

2. Wawancara.

Kegiatan wawancara adalah (pengumpulan data) kepada informan secara tatap muka dengan bantuan alat seperti rekam, video, pedoman wawancara yang dipergunakan untuk membantu peneliti dalam melengkapi data yang dibutuhkan. Dalam hal ini wawancara ada pula yang dilakukan melalui telpon atau WA lantaran yang bersangkutan berada di luar kantor atau sedang dinas luar.

Wawancara dimaksudkan untuk dapat memperoleh satu data berupa informasi dari informan, selanjutnya peneliti dapat menjabarkan lebih luas informasi tersebut melalui pengolahan data secara komprehensif.

3. Dokumentasi.

Salah satu alat bantu yang tak kalah pentingnya adalah dokumentasi. Dokumentasi ini adalah alat pembantu dalam melengkapi observasi atau wawancara yang belum lengkap. Di mana dokumentasi mampu menjadi bukti nyata bagi peneliti dalam melakukan penelitian. Dalam hal ini berupa; foto, naskah SK dan sebagainya.

Dalam proses penelitian ini dilakukan analisis data. Analisis data bersifat kualitatif adalah suatu proses yang bersifat induktif, yaitu dari data yang diperoleh, kemudian dikembangkan menjadi hipotesis. Hipotesis tersebut kemudian diuji dengan data yang dikumpulkan secara berulang-ulang. Jika hipotesis tersebut dapat diuji, maka hipotesis tersebut dapat berkembang menjadi teori. Teknik analisis ini digunakan untuk mendapatkan gambaran yang jelas tentang kualitas pelayanan Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan di Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Pakar yang bernama Miles dan Huberman mengungkapkan bahwa dalam mengolah data kualitatif, terdapat tiga tahap yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

1. Reduksi data.

Reduksi Data atau pengumpulan data adalah proses pemilihan, pemusatan perhatian, penyederhanaan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan di lapangan. Pengumpulan data ini dimulai sejak penelitian awal sampai akhir penelitian. Proses pengumpulan data pada penelitian kualitatif ini penelitian dilakukan. tidak memiliki waktu tersendiri, melainkan sepanjang penelitian dilakukan. Tujuan dari reduksi data ini adalah

untuk memilih informasi yang relevan dengan permasalahan yang menjadi pusat perhatian penelitian.

2. Penyajian data

Adapun penyajian data adalah kegiatan untuk menyajikan data dalam bentuk naratif, grafik jaringan, tabel, dan bagan. Tujuan dari penyajian data adalah untuk mempertajam pemahaman peneliti terhadap informasi yang telah dipilih.

3. Penarikan kesimpulan

Penarikan kesimpulan yaitu tahap akhir dalam analisis data kualitatif. Dalam hal bertujuan untuk mencari arti pola-pola penjelasan, konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat, dan proposisi. Penarikan kesimpulan dilakukan secara cermat dengan melakukan verifikasi berupa tinjauan ulang pada catatan-catatan di lapangan sehingga data dapat diuji validitasnya.

Analisis data kualitatif merupakan suatu proses yang kompleks dan memerlukan ketelitian serta kecermatan. Tujuan dari analisis data kualitatif ini adalah untuk mendapatkan gambaran yang jelas tentang kualitas pelayanan Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan bagi masyarakat di Kabupaten Hulu Sungai Utara.

PEMBAHASAN

Pada mulanya pelayanan publik di negeri ini masih belum menjadi perhatian yang serius. Apalagi jika berkaitan dengan instansi pemerintah. Barangkali lantaran ada anggapan bahwa masyarakatlah yang membutuhkan pelayanan. Hal ini berbeda dengan lembaga swasta semacam perusahaan dimana dari awal sudah sangat peduli dengan persoalan pelayanan publik karena mereka benar-benar merasa mempunyai kepentingan yang besar bahkan keuntungan yang besar atas keberadaan pelayanan publik yang berkualitas. Namun, lambat laun kesadaran pelayanan itu timbul seiring dengan munculnya paradigma “melayani” menggeser yang tadinya “minta dilayani”. Dalam buku *Pelayanan Publik (Teori dan Praktis)* karya Dr. Badu Ahmad, M. Si. disebutkan :

“Perubahan tersebut juga didasari pergeseran paradigma yang berisikan perubahan perilaku pelayanan dari yang sifatnya sentralistik ke desentralistik dalam upaya peningkatan efisiensi, mutu, dan efektivitas pelayanan. Selain itu adanya keharusan setiap instansi pemerintah untuk menyusun rencana strateginya masing-masing juga merupakan salah satu upaya untuk mendorong terwujudnya akuntabilitas pelayanan dan terjadinya revitalisasi fungsi pelayanan aparatur pemerintah. (Badu Ahmad, 2023. Hal. 9)

Kesadaran pelayanan publik ini disemangati oleh keinginan mewujudkan *good governance*. Disebutkan oleh Hayat dalam bukunya *Manajemen Pelayanan Publik* :

Prinsip penting dalam penyelenggaraan pemerintahan adalah *good governance* (pemerintahan yang baik). *Good Governance* sebagai tujuan utama dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Sebagai goals, tentunya *good governance* membutuhkan sebuah proses penyelenggaraan pemerintahan yang berkualitas, profesional dan akuntabel. (Hayat, 2021. Hal. 165)

Di Indonesia kesadaran pelayanan publik ini setidaknya sejak munculnya ide-ide reformasi yang dilanjutkan dengan program Otonomi Daerah (Otda). Dan hingga akhir-akhir ini lembaga pemerintah kian peduli yang ditandai dengan “pelayanan satu atap” dan nampaknya ke depan kian meningkat sehingga berbagai kajian tentang ini terus dilakukan bahkan diperdalam. Sebuah kenyataan bahwa dalam sebuah negara pelayanan publik sangat diperlukan oleh masyarakat, mulai pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat di bidang pendidikan. Hasil penelitian ini dapat dilihat dari hasil observasi peneliti di lapangan, wawancara dengan 12 informan serta didukung oleh dokumentasi yang berkaitan dengan penelitian. Untuk melihat hasil kualitas pelayanan pada di Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara, maka tolok ukurnya dapat dilihat dari dimensi kualitas pelayanan public. Adapun dimensi tersebut; Keandalan (*Reliability*) yaitu terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat; Berwujud (*Tangible*) yaitu terdiri dari fasilitas fisik, peralatan,

personil dan komunikasi; Ketanggapan (*Responsiveness*) yaitu kemampuan untuk membantu masyarakat bertanggung jawab terhadap mutu layanan yang diberikan; Jaminan (*Assurance*) Yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para pegawai; dan Empati (*Empaty*) yaitu mencakup kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan masyarakat.

Kehandalan (*Reliability*)

Kehandalan (*Reliability*) adalah kemampuan unit pelayanan atau pegawai dalam mewujudkan pelayanan seperti kecermatan petugas dalam melayani tamu, standar pelayanan yang jelas, serta kemampuan atau keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

Mengenai kehandalan petugas dapat diketahui berdasarkan hasil wawancara dengan informan selaku hasil pelayanan umum di Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan di Kabupaten Hulu Sungai Utara. Hal itu dapat diketahui melalui wawancara dengan D, seorang pegawai kantor ini.

“Berurusan di kantor kami, di Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan di Kabupaten Hulu Sungai Utara tidak memaui waktu yang lama apagi segala sesuatunya dipersiapkan dengan baik/Ingka. Lebih pada saat ini dimana pengiriman berkas banyak yang melalui wibe atau aplikasi dengan menggunakan internet.” (Wawancara dengan D, 16 Mei 2024)

Berwujud (*Tangible*)

Berwujud (*Tangible*) adalah bukti langsung kemampuan menampilkan yang terbaik bagi tamu (masyarakat) yang dilayani. Ini baik dari segi fisik atau tampilan bangunan fasilitas, perlengkapan teknologi pendukung, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kedisiplinan petugas, hingga penampilan para petugas yang melayani tamu. Berdasarkan observasi ke lapangan langsung di Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan di Kabupaten Hulu Sungai Utara memang dari fisik bangunan, seperti fasilitas ruang tunggu dan Unit Layanan Terpadu (ULT) bersiah, rapi dan ber-AC, indah dan nyaman. Bapak ER, salah satu pejabat di kantor ini menjelaskan tentang adanya Unit Pelayanan Terpadu (ULT): “Unit Pelayanan Terpadu (ULT) inidalam rangka mewujudkan suasana yang lebih nyaman bagi para tamu yang hendak berurusan di Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan di Kabupaten Hulu Sungai Utara. Di ruangan ber-AcC tamu disambut olh petugas kami yang khusus ditugaskan di sini.” (Wawancara dengan ER, 17 Mei 2024)

Pengunjung, A mengungkapkan : “Saya sering ke Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan di Kabupaten Hulu Sungai Utara ini untuk mengurus berbagai hal. Menurut saya fasilitas yang tersedia di sini cukup lengkap. Semua itu cukup menunjang dalam kelancaran berurusan.” (Wawancara dengan A, 18 Mei 2024)

Ketanggapan (*Responsiveness*)

Ketanggapan (*Responsiveness*) adalah tanggap dalam memberikan pelayanan yang cepat atau dengan kata lain “responsif” yang diringi dengan cara penyampaian yang jelas dan mudah dimengerti, seperti; merespon setiap kekininan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan yang cepat, tepat, cermat dan dalam waktu yang singkat. Tidak bertele-tele.

Sudah barang tentu ini ada kaitannya permasalahan masalah kedisiplinan para pegawai. Apabila tidak demikian tentu akan menimbulkan kekecewaan bagi pelanggan. Mengenai hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara dengan informan tentang pengadaan Unit Layanan Terpadu (ULT) yang ditegaskan oleh Kepala: “Ide pembentukan Unit Layanan Terpadu (ULT) itu sesungguhnya sudah lama ada. Bahkan sejak pertama saya ditugaskan di Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan di Kabupaten Hulu Sungai Utara ini. Didorong banyaknya banyaknya masukan yang seirama dengan itu. Akhirnya kami pun mempercepat proses pembentukannya.” (Wawancara dengan J, 31 Mei 2024).

Jaminan (*Assurance*)

Jaminan ini adalah salah satu deminsi yang sangat diharapkan oleh pelanggan atau masyarakat sebab Jaminan (*Assurance*) ini ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan. Etika dan moral dalam memberikan pelayanan ini berkaitan dengan baik atau buruknya sikap pegawai dalam memberikan pelayanan seperti kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan kepada tamu atau pelanggan yang datang. Hal ini etika dan moral dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan harus diperhatikan dengan serius agar pengunjung merasa nyaman terhadap cara pegawai dalam memberikan pelayanan kepada mereka.

Empati (*Empaty*)

Empati (*Empaty*) ini merupakan hal yang tidak kalah pentingnya dari deminsi-deminsi sebelumnya sebab deminsi ini sangat diharapkan masyarakat dimana petugas atau aparatur sebagai pelayan yang melayani masyarakat dengan tulus. Dalam hal ini perlu dipegangi prinsip mendahulukan kepentingan pelanggan daripada kepentingan pribadi petugas. Selain itu petugas juga melayani dengan sikap ramah dan santun. Tidak boleh ada sifat menganak tirikan salah satu pihak. Bersifat adil kepada setiap orang yang minta layanannya.

Mengenai pelayanan para aparatur kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara ini dapat dilihat dari hasil wawancara dengan salah satu pengunjung, sebagai berikut: "Pelayanan yang cukup baik dari para pegawai adalah harapan banyak orang. Dan itu sudah kami rasakan langsung saat beberapa kali berurusan di Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara ini." (Wawancara dengan R, 20 Mei 2024)

SIMPULAN

Berdasarkan pada uraian hasil dan pembahasan tentang kualitas pelayanan public pada Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara dapat disimpulkan sebagai berikut: Kualitas Pelayanan di Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari: *Pertama*, Keandalan (*Reliability*) berdasarkan indikator tepat waktu dalam pelayanan cukup baik. Dan untuk indikator benar dalam memberikan pelayanan cukup baik pula. *Kedua*, Bukti Langsung (*Tangible*) berdasarkan pada penyediaan fasilitas cukup baik, begitu pula penyediaan sumberdaya manusianya yang cukup memadai. *Ketiga*, Daya Tanggap (*Responsiveness*) berdasarkan indikator keinginan melayani dengan cepat cukup baik. *Keempat*, Jaminan (*Assurance*) berdasarkan indikator etika dan moral dalam memberikan pelayanan cukup baik. *Kelima*, Empati (*Empaty*) dengan indikator perhatian terhadap kebutuhan pelanggan cukup baik. Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara adalah : Faktor Pendukung antara lain ; Tersedianya Wifi, Adanya Akun Khusus (wibe), Ruang Ber-AC dan Adanya Unit Layanan Terpadu (ULT). Faktor Penghambat, yaitu ; Jaringan yang Padat dan Edaran yang mepet waktunya.

Ada beberapa saran yang perlu peneliti sampaikan, yaitu: Kepada Kepala Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat yang memerlukan. Kepada para pegawai Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara kiranya tiada hentinya meningkatkan kualitas profesional diri seiring dengan tuntutan zaman. Kepada masyarakat hendaknya memanfaatkan Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara semaksimal mungkin untuk memajukan pendidikan di daerah.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Badu. 2023. *Pelayanan Publik (Teori dan Praktik)*. Bandung; Manggu Makmur Tanjung Lestari.
- Aqib, Zainal dan Muhammad Hasan Rasidi. 2019. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Yogyakarta : Andi.
- Fathoni, Abdurrahman.2006. *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Jakarta: PT. Rinika Cipta.
- Handoko, T. Hani. 2010. *Manajemen Personalia dan Sumberdaya Manusia*. Yogyakarta: BPFY-Yogyakarta.
- Hayat. 2021. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT. Rajagrafindo Persada.
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. 2005. *Prilaku dan Budaya Organisasi*. Bandung: PT. Refika Adi Tama.
- Anjasmari, N.M.M. (2022) 'Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS Rawat Jalan Pada Puakesmas Mabuun Kecamatan Murung Pudak Kabupaten Tabalong'.
- Anjasmari, N.M.M. (2023) 'KINERJA PEGAWAI PADA UNIT PELAYANAN PENDAPATAN DAERAH (UPPD) SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) KECAMATAN DAHA SELATAN KABUPATEN HULU SUNGAI SELATAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(6), pp. 2163–2171.
- Anshari, M.R. (2023) 'ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KECAMATAN SUNGAI TABUKAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *Cross-border*, 6(1), pp. 28–41.
- Arlan, A.S. and Aida, N. (2023) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Pagat Kecamatan Batu Benawa Kabupaten Hulu Sungai Tengah', *Administratus*, 7(2), pp. 38–53.
- Febriadi, H. (2022) 'KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PENYELENGGARAAN PEMILU LANGSUNG DI INDONESIA', *Al Iidara Balad*, 4(2), pp. 34–41.
- Hidayatullah, G.M. (2024) 'PENERAPAN PELAYANAN PRIMA PADA MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(3), pp. 1219–1229.
- Muhammad Hidayatullah, G. (2021) 'Pelayanan Isbat Nikah Wilayah Kerja Kantor Pengadilan Agama Amuntai Kelas 1b Kabupaten Hulu Sungai Utara', *Jurnal Niara*, 14(3), pp. 213–223. Available at: <https://doi.org/10.31849/niara.v14i3.7384>.
- Noorrahman, M.F., Rizal, M. and Sairin, M. (2022) 'Peran Administrasi Publik dalam Meningkatkan Kinerja dalam Aspek Kepuasan Kerja pada Pejabat Struktural Akademik di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai Kabupaten Hulu Sungai', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 1(1), pp. 155–163.
- Noorrahman, M.F. and Sairin, M. (2023) 'ANALISIS KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA UPT PUSKESMAS RAWAT INAP DANAU PANGGANG KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(12), pp. 5475–5481.
- Paulina, S. (2021) 'KUALITAS PELAYANAN PENCATATAN NIKAH DIKANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN PARINGIN PADA MASA PANDEMI COVID 19', *Al'iidara Balad*, 3(2), pp. 27–39.

- Paulina, S. (2023) 'PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PERNIKAHAN DIKANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN PARINGIN SELATAN KABUPATEN BALANGAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(12), pp. 5431–5439.
- Rifani, J. and Febriadi, H. (2021) 'KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PELANGGAN PADA PLASA TELKOM AMUNTAI AREA KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *INOVATIF*, 3(1).
- Setiawan, I. (2022) 'ANALISIS PELAYANAN IGD DALAM MERAWAT PASIEN SUSPECT CORONA VIRUS DI BLUD PAMBALAH BATUNG AMUNTAI', *Al Idara Balad*, 4(1), pp. 41–48.
- Setiawan, I. and Zannah, R. (2022) 'PELAYANAN REHABILITASI PADA KANTOR BADAN NARKOTIKA NASIONAL KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *Al Idara Balad*, 4(2), pp. 22–27.
- Urahmah, N. and Andri, A. (2023) 'KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR DI UNIT KERJA IMIGRASI KELAS I TPI BANJARMASIN DI KABUPATEN BALANGAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(8), pp. 3233–3241.
- Pasolong, Harbani. 2017. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabet.
- Pramusinto, Agus dan Erwan Agus Purwanto. *Reformasi Birokrasi, Kepemimpinan dan Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gaya Media
- Setyobudi, Ismanto dan Daryanto 2015. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Gava Media.
- Sobirin, Ahmad. 2019. *Budaya Organisasi (Pengertian, Makna dan Aplikasinya dalam Kehidupan Organisasi)*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Sutrisno, Edy. 2018. *Budaya Organisasi*. Jakarta: Frenadamedia
- Wibowo. 2007. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Moleong, Lexy J. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi)*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nugrahaningsih, Widi dkk., 2023. *Pengantar Manajemen Pemerintahan*. Yogyakarta: Pustakabarupress.