

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Layanan publik merupakan salah satu aspek fundamental dalam penyelenggaraan pemerintahan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Dalam konteks pendidikan, layanan publik yang berkualitas sangat penting untuk menciptakan generasi yang cerdas, terampil, dan berkarakter. Pendidikan adalah hak dasar setiap warga negara yang dijamin oleh Undang-Undang Dasar 1945, di mana Pasal 31 menyatakan bahwa setiap warga negara berhak mendapatkan pendidikan. Oleh karena itu, pemerintahan, dalam hal ini Dinas Pendidikan Kota Bandung, memiliki tanggung jawab untuk menyediakan layanan pendidikan yang tidak hanya terjangkau, tetapi juga berkualitas.

Pelayanan publik adalah salah satu komponen penting dalam pembangunan suatu negara, termasuk dalam sektor pendidikan yang memiliki dampak langsung terhadap kualitas hidup masyarakat. Di Indonesia, pendidikan merupakan salah satu hak dasar yang harus diberikan oleh negara kepada seluruh warga negara tanpa terkecuali. Dalam hal ini, Dinas Pendidikan Kota Bandung sebagai lembaga yang berfungsi untuk mengelola dan menyelenggarakan sistem pendidikan di kota tersebut memegang peranan yang sangat penting. Tujuan utama Dinas Pendidikan adalah untuk menyediakan layanan pendidikan yang berkualitas, merata, dan dapat diakses oleh seluruh masyarakat, baik itu terkait dengan pendidikan dasar, menengah, maupun program-program lain yang mendukung pembelajaran.

Namun, dalam praktiknya, pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pendidikan Kota Bandung sering kali menghadapi berbagai kendala yang menyebabkan ketidakpuasan masyarakat. Beberapa masalah yang kerap muncul antara lain proses administrasi yang rumit, kurangnya transparansi dalam informasi mengenai kebijakan pendidikan, serta kurangnya kecepatan dalam menanggapi keluhan atau

permasalahan yang dihadapi masyarakat. Hal ini berpotensi menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap Dinas Pendidikan Kota Bandung serta mengurangi kualitas pendidikan yang dirasakan oleh masyarakat.

Penilaian terhadap mutu layanan publik, khususnya dalam bidang pendidikan. Sangat penting dilakukan untuk mengetahui sejauh mana Dinas Pendidikan Kota Bandung memenuhi harapan masyarakat. Mutu pelayanan dapat dianalisis menggunakan berbagai teori dan pendekatan, salah satunya adalah teori SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry pada tahun 1988. Menurut teori ini, kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama, yaitu bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Dimensi-dimensi ini membantu untuk mengevaluasi berbagai aspek pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pendidikan Kota Bandung, mulai dari fasilitas yang disediakan hingga sikap petugas dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

Bukti fisik (*tangible*) mencakup berbagai sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan, seperti ruang kelas, fasilitas sekolah, serta sistem pendaftaran yang digunakan. Semua elemen ini harus memenuhi standar tertentu agar dapat mendukung proses pendidikan yang efisien dan efektif, keandalan (*reliability*) mengacu pada kemampuan Dinas Pendidikan Kota Bandung untuk memberikan layanan yang sesuai janji dan harapan masyarakat, seperti penyelesaian administrasi yang tepat waktu dan sesuai prosedur. Daya tanggap (*responsiveness*), berkaitan dengan kecepatan dan ketepatan dalam menanggapi keluhan atau permintaan masyarakat, baik itu terkait dengan pendaftaran siswa baru, pengajuan beasiswa, ataupun keluhan lainnya. Jaminan (*assurance*) mencakup sikap petugas yang ramah, kompeten, dan dapat dipercaya, yang dapat memberikan rasa aman bagi masyarakat dalam mengakses layanan. Terakhir, empati (*empathy*) mencerminkan sejauh mana petugas memahami dan merespons kebutuhan serta harapan individu masyarakat, terutama dalam hal penyelesaian masalah yang bersifat personal.

Masyarakat sebagai pengguna layanan memiliki pandangan dan pengalaman langsung terhadap kualitas layanan yang mereka terima, sehingga perspektif mereka menjadi sangat penting dalam evaluasi mutu layanan publik. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Ramadhan dan Andini (2019), ditemukan bahwa ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di sektor pendidikan sering kali disebabkan oleh ketidakjelasan prosedur, kurangnya komunikasi yang efektif antara pemerintah dan masyarakat, serta lambatnya respon terhadap keluhan yang diajukan. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat kesenjangan antara harapan masyarakat dan kenyataan layanan yang mereka terima. Sejalan dengan hal ini, Kotler dan Keller (2016) dalam teorinya tentang *Customer Satisfaction* menyatakan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap suatu layanan akan bergantung pada sejauh mana layanan yang diterima sesuai dengan harapan yang telah dibentuk sebelumnya.

Selain itu, penting juga untuk mempertimbangkan teori *New Public Service* yang dikemukakan oleh Denhardt dan Denhardt (2007). Yang menekankan bahwa pelayanan publik harus berfokus pada kebutuhan masyarakat dan bukan sekedar pada prosedur administratif yang baku. Dalam konteks Dinas Pendidikan Kota Bandung, ini berarti bahwa masyarakat harus dilibatkan dalam setiap tahap pelayanan, mulai dari perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi. Keberhasilan layanan pendidikan tidak hanya diukur berdasarkan output, tetapi juga oleh sejauh mana masyarakat merasa dilayani dengan baik dan kebutuhan mereka dipenuhi.

Namun, meskipun berbagai teori dan pendekatan sudah digunakan untuk mengukur mutu layanan, kenyataannya di lapangan, masyarakat Kota Bandung masih sering mengeluhkan masalah-masalah dalam pelayanan pendidikan, beberapa masalah tersebut antara lain adalah ketidakterbukaan dalam prosedur pendaftaran, keterbatasan informasi mengenai program beasiswa atau bantuan pendidikan, keterbatasan informasi mengenai program beasiswa atau bantuan pendidikan, serta kecepatan respons petugas yang dianggap kurang memadai. Selain itu, masalah birokrasi yang rumit juga masih menjadi salah satu hambatan yang sering dihadapi masyarakat. Sebagai contoh, banyak orang tua yang

mengeluarkan proses pendaftaran siswa baru yang terasa berbelit-belit dan kurang transparan. Hal ini tentu saja mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh Dinas Pendidikan.

Dinas Pendidikan Kota Bandung perlu melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap layanan yang diberikan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini sangat penting untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam layanan yang diberikan oleh Dinas Pendidikan Kota Bandung, serta untuk mendapatkan masukan langsung dari masyarakat mengenai harapan mereka terhadap pelayanan pendidikan yang lebih baik. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, penelitian ini akan menggali pengalaman dan persepsi masyarakat terhadap mutu layanana yang mereka terima, serta mencari solusi atas masalah yang ada.

Salah satu permasalahan utama dalam pelayanan publik di Dinas Pendidikan Kota Bandung adalah kurangnya transparansi. Mardiasmmo (2008) menyatakan bahwa transparansi dalam pelayanan publik mencakup penyediaan informasi yang jelas, terbuka, dan mudah diakses oleh masyarakat. Namun, dilapangan, masyarakat sering kali mengalami kesulitan dalam memperoleh informasi terkait prosedur administrasi, kebijakan pendidikan, dan mekanisme layanan. Keterbatasan akses terhadap informasi ini menyebabkan kebingungan dan berpotensi mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan.

Selain itu, maslaah responsivitas pelayanan juga menjadi perhatian. Denhardt dan Denhardt (2003) menegaskan bahwa pelayanan publik yang baik harus mampu merespons kebutuhan masyarakat sevara cepat dan tepat. Namun, dalam realitasnya, respons dari Dinas Pendidikan Kota Bnadung terhadap pengaduan atau permohonan sering kali lambat dan tidak sesuai dengan ekspektasi masyarakat. Kondisi ini dapat memicu ketidakpuasan dan menghambat proses pelayanan yang seharusnya berjalan secara efektif.

Di sisi lain, pemahaman masyarakat terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ditetapkan oleh Dinas Pendidikan Kota Bandung masih rendah.

Pasolong (2007) menyebutnya bahwa keberhasilan pelayanan publik sangat bergantung pada kemampuan masyarakat dalam memahami alur pelayanan dan aturan yang berlaku. Kurangnya sosialisasi dan minimnya akses informasi terkait SOP menyebabkan masyarakat kesulitan dalam mengikuti prosedur yang telah ditetapkan, yang pada akhirnya menghambat efektivitas pelayanan.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Analisis Mutu Layanan Publik di Dinas Pendidikan Kota Bandung dari Perspektif Masyarakat. Penelitian ini akan menggunakan pendekatan berbasis teori kualitas pelayanan dari Zethaml, Berry dan Parasuraman (1990) untuk mengevaluasi transparansi, responsivitas dan pemahaman masyarakat terhadap SOP. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang konkret bagi peningkatan mutu layanan publik di Dinas Pendidikan Kota Bandung, sehingga tercipta pelayanan yang lebih baik, transparan, dan responsif sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

1.2 Batasan Masalah

Penelitian ini difokuskan pada Analisis Mutu Layanan Publik di Dinas Pendidikan Kota Bandung dari Perspektif masyarakat, Mutu Layanan yang dibahas mencakup aspek-aspek seperti keandalan, responsivitas, jaminan, empati, dan fasilitas fisik berdasarkan pengalaman masyarakat yang pernah menggunakan layanan tersebut.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar Belakang di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Bagaimana tingkat transparansi layanan publik di Dinas Pendidikan Kota Bandung menurut Perspektif Masyarakat?
- 2) Sejauh mana responsivitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pendidikan Kota Bandung dalam memenuhi kebutuhan masyarakat?

- 3) Bagaimana pemahaman masyarakat terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) yang diterapkan dalam layanan publik di Dinas Pendidikan Kota Bandung?
- 4) Faktor apa saja yang menjadi kendala dalam meningkatkan Analisis Layanan Publik di Dinas Pendidikan Kota Bandung?
- 5) Bagaimana upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan mutu layanan publik di Dinas Pendidikan Kota Bandung agar lebih transparan, Responsif, dan mudah dipahami oleh masyarakat?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan umum penelitian ini adalah untuk mengetahui dan memperoleh Gambaran terkait "Analisis Mutu Layanan Publik di Dinas Pendidikan Kota Bandung dari Perspektif Masyarakat". Tujuan penelitian secara khusus adalah untuk menjawab pertanyaan penelitian, yaitu:

- 1) Menilai tingkat transparansi Layanan Publik yang diberikan oleh Dinas Pendidikan Kota Bandung berdasarkan persepsi masyarakat.
- 2) Menganalisis sejauh mana responsivitas aparatur Dinas Pendidikan Kota Bandung dalam menanggapi kebutuhan dan permintaan masyarakat.
- 3) Mengidentifikasi tingkat pemahaman masyarakat terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku dalam layanan publik di Dinas Pendidikan Kota Bandung.
- 4) Merumuskan strategi atau rekomendasi untuk meningkatkan transparansi, responsivitas, dan kemudahan akses layanan publik di Dinas Pendidikan Kota Bandung.
- 5) Untuk mengetahui upaya yang dapat dilakukan dalam meningkatkan mutu layanan publik di Dinas Pendidikan Kota Bandung agar lebih transparan, responsif, dan mudah dipahami oleh masyarakat.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis, diharapkan penelitian ini menjadi tambahan kajian tentang "Analisis Mutu Layanan Publik di Dinas Pendidikan Kota Bandung dari Perspektif Masyarakat".

1.5.2 Manfaat Praktis

- 1) Bagi peneliti, diharapkan dapat memberikan ilmu serta wawasan mengenai Analisis Mutu Layanan Publik di Dinas Pendidikan Kota Bandung dari Perspektif Masyarakat.
- 2) Bagi lembaga, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang mendalam mengenai persepsi masyarakat terhadap Mutu Layanan Pendidikan yang diberikan oleh Dinas Pendidikan Kota Bandung. Dengan analisis yang komprehensif, Dinas Pendidikan dapat mengidentifikasi area-area yang perlu diperbaiki dan dikembangkan.
- 3) Bagi masyarakat, penelitian ini memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk menyuarakan harapan dan kebutuhan mereka terkait layanan pendidikan. Dengan melibatkan masyarakat dalam proses penelitian, diharapkan mereka merasa lebih diperhatikan dan terlibat dalam pengambilan keputusan yang berkaitan dengan pendidikan anak-anak mereka.
- 4) Bagi pengembangan ilmu pengetahuan, penelitian ini berkontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang administrasi publik dan pendidikan. Dengan menganalisis mutu layanan publik dari perspektif masyarakat, penelitian ini dapat memperkaya literatur yang ada dan memberikan wawasan baru mengenai dinamika antara pemerintah dan masyarakat dalam konteks layanan publik.

1.6 Ruang Lingkup Penelitian

Peneliti telah menyusun skripsi ini secara sistematis untuk memudahkan pemahaman pembaca berdasarkan Peraturan Rektor Universitas Pendidikan Indonesia Nomor 68 Tahun 2024 tentang Pedoman Karya Tulis Ilmiah UPI Tahun 2024 sebagai berikut:

1. BAB 1 PENDAHULUAN

Berupa pendahuluan yang berisi latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan ruang lingkup penelitian.

2. BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Berupa yinjauan pustaka yang berisi uraian teori dan penelitian terdahulu yang relevan sebagai dasar untuk mendukung penelitian. Bagian ini juga mencakup kerangka teori dan konsep yang menjadi landasan penelitian.

3. BAB 3 METODE PENELITIAN

Berisi uraian metode penelitian untuk menjelaskan metode yang digunakan dalam penelitian, termasuk jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, serta prosedur analisis data.

4. BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

Berisi uraian hasil dan pembahasan untuk menyajikan temuan dan hasil penelitian dalam bentuk teks, tabel, atau grafik, serta memberikan interpretasi dan pembahasan terhadap hasil tersebut. Pada bagian ini, hasil penelitian dikaitkan dengan teori atau penelitian terdahulu.

5. BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

Berupa simpulan dan saran yang menyajikan ringkasan dan hasil penelitian serta menjawab rumusan masalah. Bagian ini juga memberikan saran untuk penelitian selanjutnya atau implikasi praktis dari temuan penelitian.