

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik harus memperhatikan asas-asas keadilan dan nondiskriminasi, seperti tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang berbunyi “Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan untuk warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Sehingga dapat dipahami bahwa pelayanan publik merupakan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik yakni aparat pemerintah dengan tujuan memenuhi kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Pongantung, M. C., Dengo, S., & Mambo, R. 2021).

Pelayanan publik berperan penting dalam pelaksanaan sebuah birokrasi selain fungsi pengaturan, pelaksanaan, pembangunan, serta pemberdayaan. Dalam hal birokrasi, seluruh instansi publik di Indonesia masih menggunakan cara yang kaku sehingga membuat masyarakat kebingungan. Situasi demikian dapat dilihat berdasarkan jumlah pengaduan masyarakat yang diterima oleh ombudsman RI baik melalui laman *website* resmi ataupun tatap muka langsung. Rendahnya pelayanan publik bahkan menjadi sebuah identitas bagi aparat penyelenggara pelayanan publik, beberapa contoh seperti prosedur rumit, lama,

pemungutan biaya administrasi dan membuang waktu serta tenaga Duri, R., Harahap, R. H., & Isnaini, I. (2022). Pelayanan merupakan salah satu urusan penting pemerintah dalam rangka upaya pemuasan masyarakat, dan sudah menjadi kewajiban yang harus terus dilakukan perbaikan baik dari setiap individu pemberi layanan ataupun organisasi. Karena kualitas individu atau organisasi pemberi pelayanan merupakan cerminan dari bentuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara-Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2009 tentang pedoman peningkatan pelayanan publik tercantum bahwa di dalam organisasi publik, peningkatan pelayanan publik adalah hal yang sangat penting yang digunakan sebagai jalan dari semua reformasi administrasi pemerintahan yang ada di Indonesia. Sehingga indikator penting dari pelayanan publik adalah kinerja penyelenggara pelayanan publik, sebab kepercayaan masyarakat bergantung kepada kinerja penyelenggara pelayanan publik (Prasetya, 2020). Penyelenggara pelayanan publik sendiri terdiri dari instansi penyelenggara pelayanan negara seperti kementerian, pemerintah pusat dan daerah, Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD); korporasi; lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik seperti Komisi Pemilihan Umum (KPU), Badan Pengawas Pemilu (Bawaslu) dan Ombudsman Republik Indonesia; badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik seperti yayasan, perkumpulan, dan koperasi yang bergerak di bidang pelayanan publik.. Pelaksana pelayanan publik adalah

individu yang bertugas langsung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Mereka dapat berasal dari berbagai latar belakang seperti, pejabat (Menteri, kepala daerah, direktur BUMN), pegawai (guru, dokter, polisi), petugas (teller bank, petugas loket, petugas kebersihan), dan orang lain yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara pelayanan publik seperti staf administrasi, *security* dan *cleaning service*.

Berdasarkan undang-undang nomor 25 tahun 2009 pasal 5 ayat 1 tentang ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Ruang lingkup sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya. Pelayanan jasa yaitu penyediaan pelayanan jasa oleh instansi pemerintah dengan sumber dana sebagian atau seluruhnya berasal dari anggaran pendapatan dan belanja negara serta daerah. Pelayanan barang yaitu penyediaan pelayanan barang oleh instansi pemerintah dengan sumber dana sebagian atau seluruhnya berasal dari anggaran pendapatan dan belanja negara serta daerah. Pelayanan administratif yaitu pelayanan administratif yang dilakukan oleh instansi pemerintah dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi keluarga, kehormatan dan harta benda setiap warga negara.

Di tahun 2023 ini, Ombudsman Republik Indonesia mendapatkan beberapa pengaduan dari masyarakat mengenai pelaksanaan pelayanan publik yang

kurang optimal. Terdapat 2.297 laporan pengaduan masyarakat berdasarkan kelompok terlapor yang peneliti dapat melalui laporan triwulan I tahun 2023 Ombudsman Republik Indonesia. Pada gambar 1.1 data laporan pengaduan masyarakat tentang pelayanan publik dibawah ini menunjukkan bahwa Lembaga Pendidikan Negeri mendapatkan 74 pengaduan, dan Lembaga Pendidikan Swasta mendapatkan 17 pengaduan. Sehingga total keseluruhan pengaduan yang diterima Lembaga Pendidikan yakni 91 pengaduan.

Tabel 1.1 Data Laporan Pengaduan Pelayanan Publik

DATA LAPORAN PENGADUAN PELAYANAN BERDASARKAN KELOMPOK TERLAPOR	
INSTANSI TERLAPOR	JUMLAH PENGADUAN
Pemerintah Daerah	985
BUMN/BUMD	239
Badan Pertahanan Nasional	236
Instansi Pemerintah/Kementerian	203
Kepolisian	172
Lembaga peradilan	74
Lembaga Pendidikan Negeri	74
Perbankan	58
Rumah Sakit Pemerintah	43
Komisi Negara/Lembaga Negara Non Struktural	42
Lembaga Pemerintah Non Kementerian	37
Kejaksaan	29
Badan Swasta/Perorangan	28
Lembaga Pendidikan Swasta	17
Rumah Sakit Swasta	7
Tentara Nasional Indonesia	6
Perguruan Tinggi Negeri	5
Dewan Perwakilan Rakyat	4
Perorangan	1
Perguruan Tinggi Swasta	1
Lain-lain	36

Sumber : Laporan Triwulan I Ombudsman RI, 2023

Tabel 1.1 merupakan bukti bahwa pada awal tahun 2023 beberapa lembaga Pendidikan di Indonesia dalam menyelenggarakan pelayanan publik

kurang optimal. Kemudian peneliti memperoleh data baru pada laporan triwulan II 2023 Ombudsman RI yang menunjukkan bahwa terdapat penurunan jumlah pengaduan yang diterima oleh Ombudsman RI dengan total keseluruhan 2.070 laporan pengaduan. Namun terdapat peningkatan laporan pengaduan yang diterima oleh Lembaga Pendidikan Negeri yakni menjadi 106 laporan pengaduan masyarakat berdasarkan kelompok terlapor. Pernyataan dan jumlah tersebut dapat dilihat pada tabel 1.2 di bawah ini tentang data laporan pengaduan masyarakat berdasarkan kelompok terlapor.

Tabel 1.2 Data Laporan Pengaduan Pelayanan Publik

DATA LAPORAN PENGADUAN PELAYANAN BERDASARKAN KELOMPOK TERLAPOR	
INSTANSI TERLAPOR	JUMLAH PENGADUAN
Pemerintah Daerah	1072
Badan Pertahanan Nasional	165
Kepolisian	156
Instansi Pemerintah / Kementerian	112
Lembaga Pendidikan Negeri	106
BUMN/BUMD	96
Lembaga Pemerintahan Non Kementerian	83
Lembaga Peradilan	56
Lain-lain	224

Sumber : Laporan Triwulan II Ombudsman RI, 2023

Peneliti memperoleh data terbaru mengenai pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik pada laporan triwulan III 2023 Ombudsman RI yakni dengan jumlah keseluruhan laporan yakni 2.033 pengaduan. Namun pengaduan yang ditujukan kepada instansi bidang Pendidikan meningkat cukup tinggi yakni dengan jumlah 294 laporan pengaduan. Untuk substansi pendidikan, pokok permasalahan yang paling banyak diadakan adalah Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) (28%), pungutan (15%), dan perguruan tinggi (13%). Hal

tersebut dibuktikan melalui tabel 1.1 substansi laporan pada laporan triwulan III Ombudsman RI dibawah ini.

Tabel 1.3 Data Laporan Pengaduan Pelayanan Publik

DATA PENGADUAN PELAYANAN BERDASARKAN SUBSTANSI LAPORAN	
JENIS SUBSTANSI	JUMLAH PENGADUAN
Pendidikan	294
Agraria (Pertanahan dan Tata Ruang)	292
Kepegawaian	233
Kepolisian	174
Hak Sipil dan Politik	123
Perdesaan	121
Perhubungan dan Infrastruktur	104
Administrasi Kependudukan	72
Ketenagakerjaan	63
Perbankan	59
Peradilan	59
Pemukiman dan Perumahan	58
Air	36
Kesehatan	36
Energi dan Kelistrikan	35
Lain-lain	274

Sumber : Laporan Triwulan II Ombudsman RI, 2023

Ombudsman Republik Indonesia sudah melaksanakan penilaian kepatuhan penyelenggara pelayanan publik terhadap Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik sejak tahun 2015. Sesuai dengan tugas dari Ombudsman yaitu sebagai pengawas penyelenggara pelayanan publik dengan tujuan untuk mencegah adanya maladministrasi. Di akhir tahun 2022 Ombudsman melakukan penyempurnaan pada komponen penilaian yang diperluas kepada pengukuran kompetensi penyelenggara, pemenuhan sarana dan prasarana, standar pelayanan serta pengelolaan pengaduan. Dari komponen-komponen tersebut diharapkan dapat menjadi lebih komprehensif dalam menakar mutu pelayanan publik yang dilihat berdasarkan dimensi *input*

dan proses (*service manufacturing*) hingga *output* dan dampak (*impactful public service*). Penilaian ini berlandaskan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012, dan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 sesuai dengan dimensi, variabel dan indikator penilaian yang ada di dalam seperangkat undang-undang dan peraturan tentang penyelenggaraan pelayanan publik. Dimensi-dimensi penilaian tersebut terdiri dari 4 yakni sebagai berikut :

1. Dimensi Input (terdiri dari penilaian kompetensi pelaksana dan pemenuhan sarana prasarana pelayanan);
 - a. Variabel kompetensi pelaksana pelayanan publik dinilai dari pemahaman mengenai komponen-komponen standart pelayanan, tugas dan kewenangan jabatan, wujud nyata dari maladministrasi, dan pemahaman mengenai pelayanan yang ramah pada komunitas yang minoritas.
 - b. Variabel sarana dan prasarana dinilai berdasarkan terpenuhinya jaminan mutu terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, intensitas dalam pengawasan pada internal instansi, adanya jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan, serta terpenuhinya sarana prasarana dan fasilitas untuk penerima layanan umum dan khusus.

2. Dimensi Proses terdiri dari variabel standar pelayanan publik;

Pada variabel standar pelayanan diukur dari pemenuhan informasi standar pelayanan seperti persyaratan, sistem mekanisme dan prosedur, jangka

waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk pelayanan, maklumat pelayanan, visi misi pelayanan, moto pelayanan, atribut dan pelayanan terpadu.

3. Dimensi Output terdiri dari variabel penilaian persepsi maladministrasi; Pada variabel ini diukur dari persepsi masyarakat sebagai pengguna layanan berdasarkan pengetahuan dan pengalaman pribadi mengenai transparansi standar pelayanan di suatu unit layanan setelah selesai mengakses suatu layanan.
4. Dimensi Pengaduan terdiri dari variabel pengelolaan pengaduan; Pada variabel ini diukur dari kewajiban pengelolaan pengaduan, pemenuhan sarana pengaduan, pembinaan terhadap pengelola pengaduan, mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan dan informasi jangka waktu penyelesaian pengaduan.

Berdasarkan komponen-komponen penilaian yang telah peneliti uraikan diatas, terdapat 3 klasifikasi penilaian Ombudsman RI berdasarkan zona, yakni zona hijau, zona kuning, dan zona merah sebagai mana dijelaskan pada tabel dibawah ini :

Tabel 1.4 Kategori Penilaian Indeks Pelayanan Publik Menurut Ombudsman

KATEGORI PENILAIAN MENURUT OMBUDSMAN		
No	Kategori dan Opini	Interval Nilai
1.	A (kualitas tertinggi)	88.00-100
2.	B (kualitas tinggi)	78.00-87.99
3.	C (kualitas sedang)	54.00-77.99
4.	D (kualitas rendah)	32.00-53.99
5.	E (kualitas terendah)	0-31.99

Sumber : Ringkasan Eksekutif Penilaian Kepatuhan Penyelenggara pelayanan Publik Tahun 2022

Pada tabel 1.4 dijelaskan interval nilai serta kategorinya, pada kolom warna hijau yakni nilai A (88.00-100) dan B (78.00-87.99) masuk pada zona hijau, lalu kolom warna kuning dengan nilai C (54.00-77.99) masuk pada zona kuning, dan kolom warna merah yakni dengan nilai D (32.00-53.99) dan E (0-31.99) masuk zona merah. 4 Komponen penilaian dan klasifikasi nilai tersebut menjadi acuan Ombudsman untuk memberikan penilaian kepada Lembaga/instansi pemerintah/kementerian yang di berlakukan pada awal 2023 kemarin. Dari 34 provinsi terdapa 6 provinsi yang berada di zona kuning, 2 provinsi yang berada di zona merah dan 26 provinsi berada di zona hijau salah satunya yakni Provinsi Jawa Timur.

Pada awal tahun 2023 ini, Ombudsman RI juga mempublikasikan tentang *Indeks Pelayanan Publik (IPP)* di Jawa Timur yang meningkat daripada tahun sebelumnya. Namun Ombudsman RI juga memberikan pernyataan yang kurang baik mengenai salah satu kabupaten yang ada di Jawa Timur masih belum optimal dalam melaksanakan pelayanan publik. Kabupaten tersebut adalah Kabupaten Gresik, pernyataan tersebut berisikan bahwa dari 38 Kabupaten/Kota yang ada di Provinsi Jawa Timur, Kabupaten Gresik mendapatkan urutan ke-38 dengan total skor 57,65. Pernyataan tersebut penulis dapatkan dari laman berita resmi Jawa Pos yang telah di publikasikan oleh Ombudsman RI melalui media koran Jawa Pos pada tanggal 29 Januari 2023 :

Jawa Pos-“ Secara garis besar, *Indeks Pelayanan Publik (IPP)* di Jawa Timur meningkat, tetapi tidak untuk Kabupaten Gresik. Hanya meraih skor 57,65. Kota Puduk berada di urutan paling buncit se-Jatim. Yakni, urutan ke-38 dari 38 Kabupaten/Kota di Jatim. Penilaian itu berdasar survei dan analisis Ombudsman RI lewat hasil penilaian Opini Pengawasan Pelayanan Publik

(OPPP) 2022. Gresik hanya mendapatkan skor 57,65 atau zona kuning. Skor tersebut menurun jika dibandingkan pada 2021 yang memiliki skor 64,96.”

Sumber : (<https://www.jawapos.com/surabaya-raja/01433548/skor-pelayanan-publik-di-gresik-paling-rendah-sejawa-timur/> di akses pada Minggu, 3 September 2023)

Berdasarkan pernyataan diatas, maka dapat peneliti buktikan dengan data yang diperoleh dari laporan ringkasan eksekutif penilaian kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik tahun 2022 Ombudsman Republik Indonesia. Laporan tersebut benar menyatakan bahwa dari 38 Kabupaten/Kota yang ada di Provinsi Jawa Timur , Kabupaten Gresik berada di urutan ke 38 dengan nilai yang didapat yakni 57,65 sebagai berikut :

Tabel 1.5 Hasil Penilaian tingkat Kabupaten/Kota di Provinsi Jawa Timur

No	Kabupaten / Kota	Nilai Kepatuhan	Zonasi	Kategori
1.	Sidoarjo	84,46	Hijau	B
2.	Kediri	84,15	Hijau	B
3.	Kota Probolinggo	83,23	Hijau	B
4.	Probolinggo	82,33	Hijau	B
5.	Banyuwangi	82,01	Hijau	B
6.	Blitar	81,66	Hijau	B
7.	Tuban	81,33	Hijau	B
8.	Jember	81,08	Hijau	B
9.	Ponorogo	80,95	Hijau	B
10.	Lumajang	80,15	Hijau	B
11.	Kota Surabaya	80,10	Hijau	B
12.	Ketapang	80,05	Hijau	B
13.	Pasuruan	78,83	Hijau	B
14.	Trenggalek	78,49	Hijau	B
15.	Kota Pasuruan	77,69	Hijau	B
16.	Magetan	77,67	Hijau	B
17.	Pamekasan	76,39	Kuning	C
18.	Lamongan	76,00	Kuning	C
19.	Malang	74,98	Kuning	C
20.	Kota Madiun	74,52	Kuning	C
21.	Mojokerto	74,36	Kuning	C
22.	Tulungagung	74,28	Kuning	C
23.	Madiun	73,50	Kuning	C
24.	Kota Batu	73,20	Kuning	C

No	Kabupaten / Kota	Nilai Kepatuhan	Zonasi	Kategori
25.	Sampang	72,81	Kuning	C
26.	Kota Malang	72,28	Kuning	C
27.	Jombang	71,86	Kuning	C
28.	Bojonegoro	71,21	Kuning	C
29.	Situbondo	66,70	Kuning	C
30.	Nganjuk	65,57	Kuning	C
31.	Sumenep	65,54	Kuning	C
32.	Kota Kediri	65,22	Kuning	C
33.	Pacitan	64,38	Kuning	C
34.	Blitar	63,94	Kuning	C
35.	Kota Mojokerto	63,37	Kuning	C
36.	Bondowoso	62,50	Kuning	C
37.	Bangkalan	61,53	Kuning	C
38.	Gresik	57,65	Kuning	C

Upaya perbaikan secara bertahap telah dilakukan oleh pemerintah Kabupaten Gresik dalam penyelenggaraan pelayanan publik untuk masyarakat. Hingga terdapat berita terbaru yang dipublikasikan pada 4 Februari 2024 yang menjadi data tambahan untuk peneliti yakni Pemerintah Kabupaten Gresik mendapatkan penilaian yang cukup meningkat jauh lebih tinggi dari tahun sebelumnya. Berita ini di publikasikan oleh klikjatim.com yang berisikan:

Klikjatim.com – “ Pemerintah Kabupaten Gresik terus meningkatkan standar pelayanan publik kepada masyarakat. Hal ini, terbukti dengan melesatnya angka penilaian kepatuhan terhadap standar [pelayanan](#) publik tahun 2023 Pemerintah Kabupaten Gresik oleh Ombudsman RI yang tertuang dalam SK Ombudsman nomor 418 tahun 2023. Dengan meraih angka 87,64, Pemkab Gresik dinilai memiliki kualitas tinggi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Angka ini, melesat jauh dibandingkan capaian pada tahun sebelumnya (2022), saat itu kinerja pelayanan publik Pemerintah Kabupaten (Pemkab) Gresik mendapat opini kualitas sedang dengan angka 57,65. Penilaian tersebut merupakan hasil dari survei dan analisis Ombudsman RI lewat hasil penilaian opini pengawasan pelayanan publik (OPPP) 2023. Dengan meraih skor 87,64, Gresik masuk dalam zona hijau, meningkat dari tahun sebelumnya yang menempatkan Pemkab Gresik berada dalam zona kuning. Capaian ini, mendapatkan perhatian dari Sekretaris Daerah Kabupaten Gresik Achmad Washil Miftahul Rachman. Dirinya lantas bercerita kala pertama kali laporan hasil Ombudsman tahun 2022 masuk di awal tahun 2023 lalu “Begitu hasilnya keluar, langsung dilakukan evaluasi menyeluruh pada lokus penilaian

Ombudsman tersebut,” tutur Sekda Washil, Jumat 2 Februari 2024.
“Sumber : (<https://klikjatim.com/terus-berbenah-pelayanan-publik-pemkab-gresik-raih-opini-kualitas-tinggi-dalam-penilaian-ombudsman-ri-tahun-2023/> di akses pada Jum’at, 5 April 2024)

Pernyataan diatas menjelaskan bahwa setelah mendapatkan penilaian yang kurang optimal dalam pelaksanaan pelayanan publik, pemerintah Kabupaten Gresik berupaya memperbaiki pelayanan publik kepada masyarakat. Namun di awal tahun 2023 beberapa instansi penyelenggara pelayanan publik di Kabupaten Gresik masih belum berjalan dengan baik dan mengalami penurunan. Hal tersebut diperjelas kembali oleh kepala perwakilan Ombudsman RI Jawa Timur yang mengatakan bahwa :

Jawa Pos - “ Kepala Perwakilan Ombudsman RI Jawa Timur Agus Muttaqin menyatakan, penilaian itu berdasarkan beberapa indikator pelayanan masyarakat. Berbeda dengan 2021 yang hanya menilai satu dimensi, yakni kepatuhan terhadap pemenuhan standar pelayanan publik "Di 2022 ini, ada empat dimensi penilaian," ucapnya. Agus menyebutkan, minimnya skor Kabupaten Gresik itu disebabkan mayoritas kurang pada pengelolaan pengaduan. Misalnya, kewajiban unit kerja melakukan monev secara terdokumentasi. Namun, mayoritas pemda, termasuk Gresik, tidak mendokumentasikan monev laporan masyarakat. "Hasil penilaian ini nantinya dalam bentuk rapor yang akan diserahkan langsung ke kepala daerah. Isinya detail skor pelayanan publik di 5 OPD dan 2 puskesmas yang menjadi objek penilaian," ucapnya.”

Sumber : (<https://www.jawapos.com/surabaya-raja/01433548/skor-pelayanan-publik-di-gresik-paling-rendah-sejawa-timur/> di akses pada Minggu, 3 September 2023)

Tabel 1.6 7 Skor Pelayanan Publik Terendah di Kabupaten Gresik

SKOR PELAYANAN PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN GRESIK		
NO	INSTANSI PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK	SKOR PELAYANAN PUBLIK (DATA OMBUDSMAN RI)
1.	Puskesmas Kebomas	63,84
2.	Puskesmas Alun-Alun	60,82
3.	Dinas Kesehatan	65,24
4.	Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil	64,37
5.	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	68,44
6.	Dinas Sosial	44,42
7.	Dinas Pendidikan	36,41

Sumber : koran jawapos, 29 Januari 2023

Berdasarkan data dalam tabel 1.5 tersebut dapat peneliti jelaskan bahwa dari 7 instansi penyelenggara pelayanan publik yang ada di Kabupaten Gresik, Dinas Pendidikan Kabupaten Gresik mendapatkan skor terendah dengan jumlah 36,41. Indikator penilaian tersebut terdiri dari empat dimensi meliputi *input* (kompetensi penyelenggara pelayanan dan sarana prasarana), dimensi proses (pemenuhan standar pelayanan), *output* (mewawancarai pemohon layanan soal persepsi maladministrasi), serta pengelolaan pengaduan. Sehingga dapat disimpulkan penulis bahwa dalam pelaksanaan pelayanan publik, Dinas Pendidikan Kabupaten Gresik masih kurang baik. Dari beberapa dimensi penilaian Ombudsman RI, menghasilkan detail penilaian yang didapatkan oleh Dinas Pendidikan Kabupaten Gresik, yakni sebagai berikut :

1. Dimensi Input (Kompetensi Pelaksana Pelayanan dan Sarana Prasarana)

- Beberapa pelaksana pelayanan ada yang kurang memahami pengetahuan tentang komponen standar pelayanan, tugas dan kewenangan jabatan,

Lembaga Ombudsman, bentuk maladministrasi, dan layanan bagi kelompok rentan;

- Pengawasan internal hanya dilakukan selama 6 bulan dalam waktu satu tahun dan perlu untuk ditingkatkan;
- Adanya kesenjangan jumlah ketersediaan pegawai dengan jumlah yang dibutuhkan sekitar 50-75%;
- Instrument evaluasi kinerja pelaksana hanya tersedia 4 dokumen;
- Kurangnya kegiatan penyuluhan kepada masyarakat.

2. Dimensi Proses

- Tidak adanya petunjuk persyaratan, sistem mekanisme, dan prosedur dalam bentuk fisik yang dapat membantu masyarakat dalam mengajukan pelayanan secara langsung;
- Jangka waktu penyelesaian pelayanan cukup lama, dan belum ada bentuk fisik maklumat pelayanan yang dimiliki;
- Ketersediaan kegiatan pelayanan khusus bagi kelompok rentan tidak tersedia kegiatan. Perlu dilakukan 5 kegiatan (kunjungan kerumah/jemput bola, pendampingan khusus, penyuluhan khusus, ada Prioritas antrian dan ada Petugas Khusus);
- Ketersediaan atribut pelaksana pelayanan hanya tersedia 3 (tiga) jenis (nama dada, ID Card dan seragam) perlu ditambah papan nama dan nama meja;
- Ketersediaan Pelayanan Terpadu masih Tingkat eselon/Dinas.

3. Dimensi Pengaduan

- Pelaksanaan kewajiban pengelolaan pengaduan hanya melakukan 4 kegiatan. Perlu dilengkapi dengan menambah 1 pengelolaan dengan menyalurkan pengaduan yang bukan kewenangannya kepada penyelenggara lain yang berwenang;
- Sarana pengaduan hanya tersedia 4 sarana, perlu ditambahkan 1 lagi sarana pengaduan;
- Pembinaan pengelola pengaduan hanya dilakukan sekali dalam setahun;
- Mekanisme dan tatacara pengelolaan pengaduan dilaksanakan hanya 2 prosedur saja, yakni prosedur penerimaan, penyelesaian dan penyaluran pengaduan. Perlu ditambah penelaahan, pengklasifikasian dan penyerahan hasil kepada pengadu.

Berdasarkan penjelasan tersebut Dinas Pendidikan Kabupaten Gresik dalam memberikan pelayanan yang berhubungan dengan Pendidikan diantaranya yaitu pelayanan mutasi siswa SD/SMP, penerbitan Nomor Pokok Sekolah Nasional (NPSN), fasilitasi Data Pokok Pendidikan (DAPODIK), penerbitan rekomendasi izin operasional pendirian satuan Pendidikan, fasilitasi Bantuan Operasional Sekolah (BOS) dan Bantuan Operasional Pendidikan (BOP), fasilitasi Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB), penerbitan Nomor Unik Pendidik dan Tenaga Kependidikan (NUPTK), pemberian bantuan sarana dan prasarana sumber Dana Alokasi Khusus (DAK), pemberian bantuan sarana dan prasarana sumber dana APBN. Dari beberapa pelayanan tersebut, satu pelayanan yang dinilai langsung oleh Ombudsman RI adalah pelayanan mutasi siswa SD/SMP. Hal tersebut

dikarenakan dari beberapa pelayanan yang telah disebutkan sebelumnya, pelayanan yang secara langsung dan sering masyarakat lakukan di kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Gresik adalah mutasi siswa.

Sesuai dengan penilaian Ombudsman yang diberikan kepada Dinas Pendidikan Kabupaten Gresik yang telah peneliti jelaskan sebelumnya, terdapat beberapa permasalahan yang berhubungan dengan pelayanan – pelayanan yang ada di Dinas Pendidikan Kabupaten Gresik. Maka dengan ini dalam melaksanakan kegiatan pelayanan publik, Dinas Pendidikan Kabupaten Gresik kurang baik sehingga mendapatkan nilai dibawah rata-rata. Sehingga perlu adanya peningkatan pelayanan publik yang baik sesuai dengan standar penilaian ombudsman, hal tersebut tentu membutuhkan strategi yang bagus dan terarah. Hal ini terkait dengan visi, misi, tujuan, sasaran, arah kebijakan, program dan kegiatan Dinas Pendidikan yang tertuang dalam Rencana Strategi (Renstra). Sehingga penulis tertarik ingin mengetahui bagaimana strategi Dinas Pendidikan Kabupaten Gresik dalam meningkatkan pelayanan mutasi siswa SD/SMP. Dengan berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Fred R. David (1998) dalam Purwanto .B & Muhammad N (2021) mengenai Manajemen Strategi.

Menurut Fred R. David dalam Purwanto .B & Muhammad N (2021:38), manajemen strategi dapat didefinisikan sebagai seni dan pengetahuan untuk merumuskan, mengimplementasikan, dan mengevaluasi keputusan lintas fungsional yang membuat organisasi mampu mencapai objektifnya. Dari definisi di atas dapat diambil kesimpulan bahwa manajemen strategi adalah proses sistematis memilih alternatif strategi yang terbaik bagi suatu organisasi untuk mendukung

gerak usaha organisasi dalam upaya mewujudkan target atau tujuan yang telah ditentukan. Manajemen strategi mengalami tiga proses, yaitu perumusan strategi (*formulating strategy*), implementasi strategi (*implementing strategy*) dan evaluasi terhadap strategi (*evaluating strategy*). Tujuan dari manajemen strategi yaitu memanfaatkan, membuat kesempatan baru dan berbeda untuk masa depan. Pemilihan teori tersebut berdasarkan dengan permasalahan dan berita yang telah didapatkan oleh peneliti. Adanya peningkatan penilaian yang didapat oleh Dinas Pendidikan Kabupaten Gresik juga menjadi alasan pemilihan teori.

Dengan ini, dapat peneliti simpulkan dari latar belakang penelitian ini adalah dari beberapa berita dan data yang dipublikasikan oleh ombudsman RI, Jawa Pos dan juga penjelasan detail mengenai indikator penilaian ombudsman, membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Dinas Kabupaten Gresik dengan tujuan untuk mengetahui strategi dinas pendidikan Kabupaten Gresik dalam meningkatkan pelayanan mutasi siswa SD/SMP. Oleh karena itu penulis melakukan penelitian dengan mengambil judul **“Strategi Dinas Pendidikan Kabupaten Gresik Dalam Meningkatkan Pelayanan mutasi siswa SD/SMP”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis uraikan diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini yakni “Bagaimana strategi Dinas Pendidikan Kabupaten Gresik dalam meningkatkan pelayanan mutasi siswa SD/SMP ?”

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka tujuan umum penelitian meliputi menemukan, menguji, dan memperluas informasi.

Demikian pula dengan kajian yang akan penulis ulas memiliki tujuan tertentu. Tujuan penulis yaitu untuk mengetahui dan menganalisis strategi Dinas Pendidikan Kabupaten Gresik dalam meningkatkan pelayanan mutasi siswa SD/SMP.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Sebagai bahan untuk memperluas wawasan dan pengetahuan tentang teori-teori dan konsep-konsep yang diperoleh selama perkuliahan dibandingkan dengan penerapannya secara nyata;
2. Memberikan pengetahuan yang lebih tentang Ilmu Administrasi Publik khususnya yang berkaitan dengan Strategi Dinas Pendidikan Kabupaten Gresik Dalam Meningkatkan Pelayanan mutasi siswa SD/SMP.

1.4.2 Manfaat Praktis

Berdasarkan Tujuan penelitian yang hendak dicapai penulis diatas, penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti

Sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada program studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur dan menambah pengetahuan yang mendalam melalui penelitian mengenai Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan Kabupaten Gresik.

2. Bagi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Untuk menambah referensi dan *literature* pada perpustakaan yang dapat digunakan sebagai kajian untuk penelitian yang akan dilakukan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.

3. Bagi Dinas Pendidikan Kabupaten Gresik

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan pemikiran sebagai masukan bagi Dinas Pendidikan Kabupaten Gresik khususnya mengenai Strategi dalam meningkatkan pelayanan publik.