

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik secara umum merupakan sebuah rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dan lembaga terkait untuk memenuhi kebutuhan masyarakat termasuk penyediaan barang, jasa, dan pelayanan administratif yang ditargetkan kepada warga negara dan penduduk sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Menurut Undang Nomor 25 Tahun (2009) pelayanan publik sebuah rangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang melibatkan 8 aspek seperti kepastian hukum, keterbukaan, partisipatif, akuntabilitas, kepentingan umum, kesamaan hak, profesionalisme, ketepatan waktu. Pelayanan publik memiliki peran penting dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan merupakan wujud tanggung jawab pemerintah untuk masyarakat Pelayanan publik di bidang pelayanan pendidikan termasuk dalam kategori pelayanan publik yang fundamental sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Dalam Undang-Undang tersebut, pelayanan pendidikan digolongkan sebagai pelayanan publik yang fundamental karena pendidikan merupakan hak asasi manusia dan merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat. Selain itu pelayanan pendidikan juga termasuk dalam kategori pelayanan publik yang strategis karena pendidikan memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat, meningkatkan kemampuan dan keterampilan, serta

meningkatkan kesadaran dan partisipasi masyarakat dalam pembangunan. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan pendidikan diatur dalam Pasal 13 ayat (1) yang berbunyi "Pelayanan publik yang wajib dan fundamental meliputi Pelayanan pendidikan, Pelayanan Kesehatan, Pelayanan keamanan dan ketertiban, Pelayanan keuangan dan perpajakan, Pelayanan lainnya yang diatur dalam peraturan perundang-undangan (Wakhid, 2017).

Pelayanan publik juga diklasifikasikan menjadi dua kategori yaitu pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum. Pelayanan kebutuhan dasar di Indonesia merujuk pada layanan yang harus disediakan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat (Hardiyansyah, 2011). Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah dan Peraturan Pemerintah No. 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM), terdapat beberapa aspek yang menjadi fokus dalam pelayanan wajib dasar ini. Pelayanan wajib dasar mempunyai 8 aspek yaitu pendidikan, kesehatan, pekerjaan umum dan tata ruang, perlindungan sosial, lingkungan hidup, pemberdayaan masyarakat, keamanan, keadilan sosial.

Pelayanan publik di bidang pendidikan termasuk pelayanan jasa, hal ini mencakup berbagai bentuk layanan yang diberikan untuk memenuhi kebutuhan pendidikan masyarakat, baik oleh pemerintah, sekolah, maupun tenaga pendidik. Kondisi pelayanan wajib dasar di Indonesia masih menghadapi berbagai masalah yang signifikan, terutama dalam bidang pendidikan, kesehatan, dan infrastruktur (Wardaniah, 2022). Meskipun pemerintah telah menetapkan kebijakan Standar

Pelayanan Minimal (SPM) untuk memastikan bahwa setiap warga negara mendapatkan akses terhadap pelayanan dasar, namun implementasinya masih menemui banyak kendala terutama dalam hal sumber daya, komunikasi antar organisasi, serta lingkungan sosial, ekonomi, dan politik yang belum mendukung sepenuhnya (Lucyiana et al., 2023).

Salah satu indikator keberhasilan Pemerintah Indonesia di bidang pendidikan dapat dilihat dari Angka Partisipasi Sekolah (APS). Untuk merealisasikannya pemerintah sudah menambah jumlah sekolah di berbagai daerah. jenjang pendidikan SMA/SMK/SLB di Indonesia memiliki angka tertinggi khususnya pada Provinsi Jawa Timur. Hal ini dapat dilihat bahwa penduduk yang tinggi meningkatkan kebutuhan akan pelayanan publik yang cepat, responsif, dan berkualitas. Dapat dilihat pada tabel di bawah ini Provinsi Jawa Timur memiliki peringkat tertinggi pada angka partisipasi sekolah sesuai dengan kelompok umur 16-18 tahun, Sebagaimana tabel berikut ini:

Tabel 1. 1 Angka Partisipasi Sekolah Menurut Kelompok Umur 16-18 Tahun Di Pulau Jawa

Provinsi	SMA/Sederajat (%)		
	2022	2023	2024
Jawa Timur	73,40	74,07	76,44
Jawa Tengah	70,82	70,87	71,60
Jawa Barat	68,66	68,58	71,15

Sumber: Badan Pusat Statistik, 2024

Dari tabel diatas, dapat dilihat bahwa Provinsi Jawa Timur menjadi provinsi dengan tingkat angka partisipasi sekolah tertinggi dibandingkan provinsi yang ada di Pulau Jawa pada tahun 2024 yaitu sebesar 76,44 persen. Sebagaimana urgensi

terkait dengan pendidikan menjadi kewajiban pemerintah untuk mensejahterakan masyarakat dalam konteks bidang pendidikan dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Hal ini tercantum pada UUD (1945) Pembukaan Alinea ke 4 yang berbunyi:

“Kemudian daripada itu untuk membentuk suatu Pemerintah Negara Indonesia yang melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial, maka disusunlah Kemerdekaan Kebangsaan Indonesia itu dalam suatu Undang-Undang Dasar Negara Indonesia, yang terbentuk dalam suatu susunan Negara Republik Indonesia yang berkedaulatan rakyat dengan berdasar kepada : Ketuhanan Yang Maha Esa, kemanusiaan yang adil dan beradab, persatuan Indonesia, dan kerakyatan yang dipimpin oleh hikmat kebijaksanaan dalam permusyawaratan/perwakilan, serta dengan mewujudkan suatu keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia”.

Meskipun Provinsi Jawa Timur menjadi provinsi dengan tingkat angka partisipasi sekolah tertinggi namun masih menghadapi beberapa permasalahan terutama pada lingkup Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur selaku perangkat daerah yang memberikan pelayanan publik terkait bidang pendidikan tingkat SMA/SMK/SLB di Provinsi Jawa Timur. Kepala Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur menyatakan anggaran pendidikan dari pemerintah pusat dan daerah yang dinilai sudah cukup besar, tetapi akses pendidikan masih belum merata, serta menekankan perlunya peningkatan kualitas tenaga pendidik, siswa, dan manajemen sekolah untuk mengurangi kesenjangan antarwilayah (Pratama, 2024). Selanjutnya permasalahan pada sistem zonasi dalam Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) di Jawa Timur terus menjadi sorotan, terutama karena ketidaksesuaian penerapannya yang dinilai masih kaku dan tidak adil (Diskominfo Jatimprov, 2024). Berikut tabel laporan pengaduan 5 terbanyak pada SP4AN LAPOR di Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur.

Tabel 1. 2 Jumlah Laporan Pengaduan Terbanyak SPAN-LAPOR

Laporan Pengaduan	2022	2023	2024
Transparansi PPDB Jawa Timur	25	20	18
Anggaran & Dana	30	32	35
Mutasi Siswa	20	25	30
Kinerja Guru	12	14	15

Sumber: Data Diolah Oleh Penulis Tahun 2025

Tabel diatas menjelaskan laporan pengaduan terbanyak dalam kurun waktu pengaduan dalam 3 tahun terakhir Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur. Pengaduan yang masuk di SP4N LAPOR diterima oleh Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur dan mendapatkan penanganan, Tindakan tersebut dilakukan dan menyalurkan kepada cabang dinas yang wilayahnya bersangkutan mengadu dan diselesaikan oleh pihak sekolah terkait.

Menurut hasil dari Pra Penelitian yang peneliti lakukan, Dapat diketahui bahwa SP4N LAPOR mengalami peningkatan pengaduan dalam transparansi PPDB Jawa Timur, anggaran, mutasi siswa, kinerja guru. Selain itu, dari laporan yang telah dilakukan oleh pelapor Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur melakukan penyelesaian dalam kurun waktu 3 hari kerja tergantung pada pengaduan yang ada maksimal penyelesaian pada 14 hari.

Meskipun terdapat beberapa permasalahan yang terjadi dalam bidang pendidikan, Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur juga memiliki beberapa keunggulan dibandingkan provinsi lain dalam aspek kualitas, pengelolaan data, partisipasi masyarakat, dan komitmen pemerintah. Dari segi kualitas, Jawa Timur meraih Juara Umum pada Lomba Kompetensi Siswa Nasional (LKS) SMK 2024, mencerminkan mutu pendidikan yang tinggi. Pengelolaan data juga lebih baik dengan sistem DAPODIK yang memudahkan pemantauan pendidikan. Partisipasi masyarakat ditingkatkan melalui survei kepuasan, menunjukkan perhatian

pemerintah terhadap pelayanan pendidikan. Selain itu, komitmen pemerintah dalam meningkatkan mutu pendidikan terlihat dari berbagai program dan kunjungan dinas terkait.

Dengan permasalahan yang sudah dijelaskan diatas oleh peneliti Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur mendapatkan banyak pengaduan dari masyarakat terkait permasalahan pendidikan, dapat dilihat dari tahun ke tahun pengaduan selalu meningkat apakah kegiatan ini berjalan dengan sesuai sop yang berlaku. SP4N LAPOR tercipta sejak tahun 2015 ternyata masih mengalami tidak ada perubahan sehingga pengaduan yang di laporkan di SP4N LAPOR orang yang baru lagi yang melaporkan bahwa permasalahan ini menjadi kesalahan yang berulang-ulang. Pengaduan masyarakat yang memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, karena berfungsi sebagai indikator kepuasan serta bahan evaluasi bagi penyelenggara layanan. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mewajibkan setiap instansi menyediakan sarana pengaduan dan tenaga pengelola yang kompeten, menegaskan bahwa pengaduan bukan hanya hak masyarakat, tetapi. Selanjutnya Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 semakin memperkuat pentingnya partisipasi masyarakat dalam sistem pengaduan guna memperbaiki dan meningkatkan pelayanan publik secara menyeluruh (Wulandari, 2023).

Perkembangan teknologi dapat memberikan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam sistem pemerintahan khususnya dalam pelayanan publik menjadi lebih efektif (Salsabila & Widodo, 2023). Transformasi pelayanan publik di Indonesia dari konvensional ke digital telah menjadi fokus utama pemerintah dalam beberapa tahun terakhir. Transformasi pelayanan publik di

Indonesia dimulai dengan kebijakan dan strategi nasional pengembangan e-Government menurut Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2023 tentang percepatan transformasi digital dan keterpaduan layanan digital nasional dalam mengembangkan sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) untuk meningkatkan kualitas, akuntabilitas, dan efisiensi layanan publik (Sukma et al., 2024). Dengan diterapkannya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 mengenai Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Kementerian PAN-RB semakin menegaskan perannya dalam pelayanan publik khususnya berfokus pada perbaikan tata kelola pemerintahan yang baik dan penguatan fungsi pelayanan publik.

Bentuk konkret sistem pengaduan terstruktur di Indonesia melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N-LAPOR). Sistem tersebut bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan responsivitas layanan publik. SP4N-LAPOR merupakan platform yang memungkinkan masyarakat untuk menyampaikan aspirasi dan pengaduan secara online sehingga mempermudah interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Menurut Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB), evaluasi terhadap pelaksanaan SP4N-LAPOR menunjukkan bahwa keberadaan sistem ini sangat penting dalam menanggapi keluhan masyarakat dan memberikan solusi yang cepat serta efektif (Yulia et al., 2022). Pemerintah pusat dan daerah diwajibkan untuk melaksanakan pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang terintegrasi ke dalam SP4N-LAPOR. Pengelolaan ini mencakup struktur nasional Kementerian atau lembaga dan

pemerintah daerah yang dibentuk untuk mewujudkan kebijakan "*no wrong door policy*" (Ardhani & Wahyudi, 2023).

Kebijakan ini memastikan bahwa setiap pengaduan tanpa memandang asal dan jenisnya akan disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang untuk menanganinya. Salah satu penyelenggara pelayanan publik yang menggunakan aplikasi SP4N-LAPOR ini untuk menangani permasalahan pelayanan pengaduan setelah pengaduan diterima, admin pusat akan meneruskan laporan tersebut kepada instansi terkait dalam waktu maksimal tiga hari kerja setelah laporan diterima oleh instansi, akan dilakukan verifikasi dan tindak lanjut yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu, tergantung pada jenis pengaduan batas waktu kerja penyelesaian pengaduan 14 hari kerja. SP4N-LAPOR telah terhubung dengan 34 Kementerian, 96 Lembaga, dan 493 Pemerintah daerah di Indonesia fitur yang ada dalam SP4N-LAPOR bersifat anonim, rahasia, tracking id yang bisa dipilih oleh pelapor yang akan membuat identitas pelapor tidak akan diketahui oleh pihak terlapor dan masyarakat umum. Seluruh isi laporan tidak dapat dilihat oleh publik. Nomor unik yang berguna untuk meninjau proses tindak lanjut laporan yang disampaikan oleh masyarakat.

Sebagai bagian dari pelayanan publik digital di bidang pendidikan, sistem pengaduan berbasis teknologi berperan penting dalam meningkatkan transparansi dan efisiensi layanan. Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur mengelola SP4N LAPOR sebagai sistem pengaduan terstruktur untuk menangani berbagai permasalahan pendidikan, khususnya terkait kebijakan, administrasi sekolah, serta bantuan operasional. Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur memiliki 24 Cabang

yang tersebar di seluruh Provinsi Jawa Timur, yang termasuk dalam naungan Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur adalah SMK/SMA/SLB dengan jumlah sekolah ditingkat SMK Provinsi Jawa Timur sebanyak 14.453 sekolah, sedangkan pada tingkat SMA 14.883 sekolah, Tingkat SLB dengan jumlah 2.380 sekolah. Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) atau e-government memungkinkan masyarakat menyampaikan pengaduan secara online maupun offline, sehingga meningkatkan aksesibilitas dan efektivitas layanan. Dengan adanya sistem ini, diharapkan pelayanan pendidikan di Jawa Timur menjadi lebih responsif dan efisien dalam menangani keluhan masyarakat (Ardhani & Wahyudi, 2023). Berikut adalah data pengaduan SP4N-LAPOR! sepanjang tahun 2022-2024:

SPAN-LAPOR perlu menjadi perhatian penting meskipun Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur telah menyelesaikan semua laporan pengaduan tetapi dengan tingginya pengaduan yang masuk pada SP4N LAPOR menjadi pertimbangan dan evaluasi mendalam mengingat masyarakat banyak melaporkan pengaduan. Sebagaimana pernyataan Putut Darmawan mewakili kepala dinas Kominfo Jawa Timur dalam laman *Jatim Newsroom*.

JATIM NEWSROOM: Menurut Putut Dermawan, Perangkat daerah di tingkat Provinsi Jawa timur menurut data statistik pada aplikasi SP4N-LAPOR! dari periode januari hingga juni 2024, provinsi jawa timur termasuk dalam top 10 dengan laporan terbanyak nasional. Pemerintah Provinsi Jawa Timur menduduki urutan kelima. Sedangkan dalam kategori perangkat daerah pemerintahan provinsi jawa timur terdapat 5 besar dengan jumlah pengaduan terbanyak. Sumber : ([Optimalkan Pengelolaan Pengaduan, Kominfo Jatim Gelar Rakor SP4N LAPOR!- Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur](#), diakses pada 17 Desember 2024)

Meskipun sistem SP4N-LAPOR telah dianggap efektif dalam menangani pengaduan, masih terdapat kendala operasional yang memengaruhi kelancaran

proses pengelolaan pengaduan. Sebagaimana hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yulia et al. (2022) dan Stepanus & Wahyu (2024) yang keduanya mengidentifikasi bahwa meskipun sistem ini tetap dinilai efektif dalam menangani pengaduan pelayanan publik, namun terdapat kendala operasional seperti ketiadaan SOP, kurangnya kerjasama antaradmin, dan lambatnya akses website dalam pengelolaan pengaduan SP4N-LAPOR.

Hal tersebut menggambarkan adanya kesenjangan penelitian, khususnya dalam konteks responsivitas pelayanan pengaduan, terutama pada sektor pendidikan di Provinsi Jawa Timur. Oleh karena itu, penelitian lebih lanjut dan memperluas kajian teori dan literatur maka diperlukan untuk mengkaji responsivitas pelayanan pengaduan di Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur, mengingat pentingnya kecepatan dan ketepatan dalam menanggapi pengaduan di bidang pendidikan yang secara langsung memengaruhi kualitas layanan publik. Sehingga penelitian ini berorientasi pada responsivitas terhadap pengaduan pelayanan publik dalam bidang pendidikan di Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur.

Responsivitas pelayanan pendidikan mengacu pada kemampuan lembaga pendidikan dalam merespons kebutuhan dan harapan masyarakat. Hal ini mencakup kemampuan lembaga untuk memenuhi kebutuhan tersebut secara cepat dan efektif. Sayangnya, pembahasan mengenai responsivitas pelayanan pendidikan dalam konteks permasalahan pendidikan di Indonesia masih terbatas. Beberapa faktor yang menjadi penyebabnya antara lain kurangnya kesadaran akan pentingnya responsivitas pelayanan pendidikan dalam meningkatkan kualitas pendidikan,

keterbatasan sumber daya dan infrastruktur yang mendukung responsivitas pelayanan, serta kurangnya pelatihan bagi guru dan staf pendidikan. Padahal, berbagai penelitian menunjukkan bahwa responsivitas pelayanan pendidikan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat, memperbaiki kualitas pembelajaran dan hasil belajar siswa, serta mendorong partisipasi masyarakat dalam proses pendidikan. Oleh karena itu, penelitian lebih lanjut tentang responsivitas pelayanan pendidikan, khususnya di Provinsi Jawa Timur, menjadi penting.

Penelitian ini akan melihat sejauh mana responsivitas pelayanan pengaduan di Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur melalui sistem SP4N-LAPOR! dalam mengatasi keluhan masyarakat. Pelayanan pengaduan ini diharapkan dapat memberikan umpan balik yang berguna bagi instansi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di sektor pendidikan. Responsivitas dalam menangani pengaduan masyarakat menjadi kunci penting dalam membangun kepercayaan publik terhadap pemerintah. Mengacu pada teori responsivitas Zeithaml dalam Hardiyansyah (2011), terdapat enam aspek penting dalam responsivitas, yaitu kemampuan merespons masyarakat, kecepatan, ketepatan, kecermatan, ketepatan waktu, dan kemampuan petugas dalam merespons keluhan. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis responsivitas pelayanan pengaduan di Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur. Dengan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk mengangkat penelitian berjudul **“Responsivitas Pelayanan Pengaduan SP4N LAPOR (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) di Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan pada latar belakang diatas, maka pertanyaan penelitian pada penelitian ini adalah “Bagaimana Responsivitas Dinas Pendidikan Povinsi Jawa Timur dalam penyelenggaraan pelayanan pengaduan melalui SP4N LAPOR?”

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari rumusan masalah diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, mendiskripsikan, dan menganalisis Responsivitas Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur dalam penyelenggaraan pengaduan SP4AN-LAPOR!.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

- a. Untuk menambah dan memperluas wawasan kepada penulis dan pembaca pada umumnya tentang responsivitas Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur dalam penyelenggaraan pelayanan publik terkait pengaduan.
- b. Untuk menambah referensi dan literatur bacaan ilmiah di perpustakaan sehingga mampu meningkatkan pengetahuan maupun menambah kajian untuk penelitian yang akan datang dengan topik yang sama.

1.4.2 Manfaat Praktis

- a. Bagi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran “ Jawa Timur
Penelitian ini berguna sebagai penunjang pendidikan referensi dalam penelitian yang akan datang pada program Administrasi Publik, serta sebagai acuan dalam mengembangkan ilmu pengetahuan.

b. Bagi Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur

Penelitian ini berguna sebagai masukan dan manfaat bagi pegawai Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur . Sehingga dapat dijadikan referensi untuk meningkatkan pelayanan.

c. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini diharapkan mampu memperdalam pengetahuan mengenai responsivitas penyelenggaraan pelayanan publik Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur Terkait Pengaduan.