
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN SUMEDANG

Arip Rahman Sudrajat*¹, Ade Opik Rahman², Agussyahrul Noer Erlanda³, M. Ilham Darmawan⁴,
Nadia Marsa Zahira⁵, Nazwa Nabila⁶, Zahra Aulia Fatimah⁷
^{1,2,3,4,5,6} Universitas Sebelas April

Article Info

Article history:

Received Maret 20, 2024

Revised April 18, 2024

Accepted Mei 30, 2024

Keywords:

Public Administration

Public Service Management

Quality Service

ABSTRACT

This study aims to determine how the quality of service in public complaints at the Sumedang Regency Education Office, knowing the government's obstacles in achieving service quality in managing public complaints and the efforts made by the government in managing public complaints at the Education Office. This study was conducted using a qualitative approach. Observation, interviews, triangulation and documentation studies were the methods used in data collection. This study, using data analysis, concluded that the quality of service regarding public complaints at the Sumedang Regency Education Office is quite good. Based on the obstacles contained in the quality of public complaints, there are no significant obstacles found, only a lack of responsiveness, and community participation. However, all of that can be overcome well by service implementers. Efforts in overcoming these obstacles include: Good socialization to the community regarding the quality of online-based services so that people understand the existence of online service complaints. So that the quality of service regarding complaints at the Sumedang Regency Education Office matches what is needed.



Copyright © 2023 JRPA. All rights reserved.

Corresponding Author:

Arip Rahman Sudrajat

Program Studi Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

.Universitas Sebelas April

Email: ariprahmans@unsap.ac.id

1. INTRODUCTION

Adanya perkembangan teknologi dalam beberapa waktu tahun terakhir ini memberikan banyak Pelayanan di Indonesia menjadi persoalan yang perlu diamati, karena masih adanya pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan oleh masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik BAB I Ketentuan Umum pasal 1 ayat (1), pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan.

Berbagai kebijakan telah dikeluarkan oleh Pemerintah dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. Kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), adalah dengan dikeluarkannya Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Nomor: KEP/25/PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Untuk melaksanakan kebijakan tersebut, maka kesiapan dan kemampuan aparatur, baik di tingkat pusat maupun tingkat daerah, perlu ditingkatkan, agar tidak timbul kesenjangan antara tuntutan masyarakat dengan kesiapan dan kemampuan aparatur dalam pelaksanaan fungsi pelayanan. Selanjutnya, tuntutan ini hanya dapat dipenuhi, apabila aparatur Negara dapat mengikuti perkembangan masyarakat, sekaligus memiliki kemampuan profesional yang tinggi. Untuk itu harus dilaksanakan upaya pemberdayaan (empowering) terhadap aparatur Negara.

Tuntutan terhadap peningkatan kualitas pelayanan yang baik dan memuaskan kepada masyarakat menjadi suatu kebutuhan yang harus dipenuhi oleh pemerintah. Pemerintah harus dapat mengubah kualitas pelayanan yang buruk menjadi lebih baik. Potret buruknya pelayanan seperti ketidakpastian pelayanan, tidak adanya standar pelayanan yang jelas dan mudah dipahami membuat masyarakat memiliki posisi tawar yang lemah ketika berhadapan dengan penyelenggaraan pelayanan publik. Selain itu, pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan layanan yang terbaik demi peningkatan kualitas pelayanan. Disisi lain kepuasan masyarakat adalah tolak ukur dari keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan publik.

Khususnya pada bidang pendidikan yang saat ini masih banyak dijumpai pengaduan permasalahan yang bermacam-macam dari pihak Masyarakat, dengan harapan bisa mencapai suatu kesetaraan atau pemerataan. Pembangunan dalam pelayanan publik dalam ranah pendidikan di Kabupaten Sumedang. Kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat juga dinilai belum efektif dan efisien. Untuk dapat mengakses pelayanan, masyarakat harus datang ke instansi pemerintah tertentu. Hal ini tentunya membuat pelayanan membutuhkan waktu yang lama dan tentunya biaya yang besar. Dengan pelayanan yang masih mengandalkan tatap muka ini juga menjadikan masyarakat harus datang ke instansi lebih dari satu kali Ketika syarat dan prosedur belum lengkap.

Dengan perkembangan teknologi yang lebih luas, menjadi dasar perubahan dan inovasi diberbagai sektor. Perkembangan teknologi saat ini, dapat memberikan kemudahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Seharusnya bisa lebih mempermudah masyarakat dalam menyampaikan pengaduan-pengaduannya. Dinas Pendidikan Kabupaten Sumedang melalui perkembangan teknologi mengusungkan implementasi sistem informasi pengaduan masyarakat berbasis offline dan online. implementasi sistem informasi dapat membantu masyarakat Kabupaten Sumedang untuk melakukan pengaduan kapan saja dan dimana saja selama pengaduan masih dalam lingkup daerah di Kabupaten Sumedang.

Akan tetapi pada kenyataannya Pengaduan masyarakat dalam pelayanan publik masih banyak ketidakseuaian yang terjadi ketika masyarakat selaku pengguna layanan tidak puas atas pelayanan yang diberikan, bahkan menambah kekecewaan ketika pengaduan yang disampaikan tidak dikelola atau ditanggapi secara baik oleh petugas pengaduan, sehingga standar pelayanan publik yang telah dibuat dan ditetapkan tidak menjamin bahwa penyelenggaraan pelayanan publik memiliki kualitas yang baik. Maka penting pengelolaan pengaduan dikelola dengan baik dan efektif dalam rangka membuka akses seluas-luasnya kepada masyarakat selaku pengguna layanan untuk berpartisipasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.

Aduan masyarakat adalah informasi atau pemberitahuan yang disampaikan oleh masyarakat, baik perseorangan, keluarga yang berisi keluhan atau ketidakpuasan terkait dengan perilaku, pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintah, yang dilakukan pegawai pemerintah, atau informasi tentang dugaan pelanggaran kode etik atau disiplin pegawai yang dilakukan oleh pegawai pemerintah. Pelayanan ini telah diatur dalam

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2020 Tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024

Tabel 1. Data Pengaduan di Dinas Pendidikan

No	Bulan Pengaduan	Jumlah Pengaduan
1	Januari	4
2	Februari	4
3	Maret	3
4	April	4
5	Mei	3
6	Juni	4
7	Juli	2
8	Agustus	2
9	September	3
10	Oktober	1
11	November	-
12	Desember	-

Sumber : Data Pengaduan di Dinas Pendidikan Kabupaten Sumedang 2023

Berdasarkan data diatas dapat diketahui bahwa jumlah pengaduan Dinas Pendidikan Kabupaten Sumedang, cenderung dapat dikatakan masih dalam kondisi normal. Sejalan dengan pelayanan publik terkait pengaduan seharusnya Dinas Pendidikan diharapkan mampu memfasilitasi dan melayani keluhan dari masyarakat Kabupaten Sumedang. Dengan adanya teknologi informasi, baik online maupun offline yang memadai dapat mewujudkan kualitas pelayanan yang lebih baik dan berkualitas. sebagai salah satu instansi publik dalam kesiapan menghadapi era keterbukaan informasi publik, dituntut untuk lebih meningkatkan kinerjanya secara optimal dan profesional sehingga diharapkan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Seiring dengan tuntutan masyarakat yang semakin kompleks dan kritis terhadap jasa pelayanan pengaduan masyarakat maka Dinas Pendidikan sebagai instansin pendidikan yang ada di Kabupaten Sumedang salah satu tugasnya adalah melayani pengaduan masyarakat, untuk itu perlu disiapkan sarana teknologi di bidang pelayanan publik.

Namun berdasarkan hasil observasi awal pada pegawai bagian pelayanan, publik dan pengaduan masyarakat. Ditemukan indikasi permasalahan yang berkaitan dengan Analisis Kualitas Pelayanan Tentang Pengaduan Masyarakat di Dinas Pendidikan Kabupaten Sumedang , yaitu:

1. Keterbatasan atau tidak adanya akses teknologi seperti keterhambatan dalam penggunaan platform pengaduan secara online pada proses pengaduan dari masyarakat terhadap pihak dinas, yang menyebabkan kurangnya efektifitas pelayanan pengaduan.
2. Rendahnya literasi digital atau pemahaman masyarakat tentang penggunaan atau pengoprasian untuk menggunakan teknologi informasi komunikasi platform pengaduan secara online.
3. Kurang terampilnya skill pegawai sebagai penerima layanan, juga kurang menerapkan budaya 3S (Senyum, salam, sapa) dan rasa empati terhadap pengadu yang memiliki permasalahan.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TENTANG PENGADUAN MASYARAKAT DI DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN SUMEDANG”**

2. METHOD

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Adapun pengertian dari metode penelitian kualitatif menurut Sugiyono (2022) adalah “Metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek alamiah dimana peneliti adalah instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi, analisis bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian yang lebih menekankan makna dari pada generalisasi”. Dengan demikian, penggunaan metode kualitatif dalam suatu penelitian dapat diperoleh data yang lebih tuntas, sehingga memiliki kredibilitas yang tinggi sehingga tujuan penelitian dapat tercapai.

Dalam penelitian kualitatif, sebenarnya tidak menggunakan istilah populasi, namun menurut Spradey yang dikutip Sugiyono (2022) dinamakan “*social situation*” atau situasi sosial yang terdiri dari tiga elemen, yaitu : tempat (*place*), pelaku (*actors*), dan aktivitas (*activity*) yang berinteraksi secara sinergis. Adapun sasaran informasi dari penelitian ini berjumlah 344 orang, seperti yang digambarkan pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Sasaran Penelitian

No	Jenis Jabatan	Golongan				Sub Total
		I	II	III	IV	
1	Struktural	-	-	13	8	21
2	Pelaksana	9	157	156	1	323
Total		9	157	169	9	344

Sumber : Dinas Pendidikan Kabupaten Sumedang Tahun 2023

Dalam penelitian ini yang menjadi fokus yang diamati adalah implementasi program dan faktor yang mempengaruhi program pendidikan guru penggerak di Dinas Pendidikan Kabupaten Sumedang. Metode kualitatif yang digunakan ini diharapkan dapat membantu dalam proses mengumpulkan data serta informasi yang lebih jelas serta akurat yang memberikan kredibilitas yang tinggi agar tercapainya tujuan dari penelitian.

Menurut Sugiyono (2022) menyebutkan bahwa Populasi diartikan sebagai “Wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya” sedangkan Sampel adalah “Sebagian dari populasi tersebut”.

Informan dalam penelitian ini adalah panitia dari Dinas Pendidikan dalam program Pendidikan Guru Penggerak yang benar-benar mengetahui dan memahami permasalahan terkait program tersebut.

Tabel 3. Informan Penelitian

No	Unsur	Jumlah (Orang)
1	Kasubag Umum dan Keuangan	1
2	Staff Bagian Program	1
3	Staff Bagian Program Ahli Pertama Komputer	1
Jumlah		3

Sumber : Dinas Pendidikan Kabupaten Sumedang Tahun 2023

Berdasarkan tabel di atas, pegawai yang dijadikan sampel informan penelitian dikarenakan berdasarkan pertimbangan peneliti, bahwa sampel informan peneliti yang bersangkutan tersebut dianggap mampu, berkompeten dan bertanggungjawab terhadap pelaksanaan program guru penggerak di Dinas Pendidikan Kabupaten Sumedang.

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian yaitu mendapatkan data. Untuk menunjang metode yang digunakan guna memperoleh informasi dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknologi pengumpulan data menurut Sugiyono (2022) terdiri dari Studi Kepustakaan dan Studi Lapangan (Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi).

Untuk mengelola data hasil observasi dan wawancara, peneliti melakukan pengolahan data dengan mengacu pada teknik analisis data model Miles dan Huberman yang dikutip Sugiyono (2022), mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data yaitu sebagai berikut : a) *Data Reduction* (Reduksi Data); b) *Data display* (Penyajian Data); dan c) *Conclusion drawing/verification* (penarikan kesimpulan).

3. RESULTS AND DISCUSSION

Zeithaml (Pasolong, 2019) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan “Keputusan seseorang konsumen untuk mengonsumsi atau tidak mengonsumsi suatu barang atau jasa dipengaruhi oleh berbagai faktor antara lain adalah persepsinya terhadap kualitas pelayanan”. Dengan kata lain, baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan *provider* (penyedia layanan) tergantung persepsi konsumen atau pelayanan yang diberikan. Pernyataan ini menunjukkan adanya interaksi yang kuat antara kepuasan konsumen dengan kualitas pelayanan.

Adapun Morgan dan Murgatroyd dalam (Sudrajat et al. 2021) menyatakan bahwa “*Quality is the totality of features of a product services on its ability to satisfy given needs.* Yang berarti kualitas adalah bentuk-bentuk istimewa dari suatu produksi atau pelayanan yang mempunyai kemampuan untuk memuaskan kebutuhan masyarakat”.

Pelayanan yang berkualitas memberikan kemudahan kepada penggunaan layanan, untuk memberikan kemudahan kepada di Dinas pendidikan Kabupaten Sumedang. Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya pemerintah untuk menciptakan kepuasan bagi masyarakat dapat diakses secara online maupun offline oleh masyarakat.

Berdasarkan kepada definisi tersebut, kualitas pelayanan publik dapat diwujudkan dengan melalui penerapan dimensi-dimensi dari Kualitas itu sendiri. Dengan demikian, untuk mengukur Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan Kabupaten Sumedang dapat dilihat dari 5 dimensi yang dikemukakan oleh Menurut Zeithaml (Pasolong, 2019) sebagai berikut:

Tabel 4. Rekapitulasi Hasil Wawancara Mengenai Pelaksanaan Kualitas Pelayanan Tentang Pengaduan Masyarakat Di Dinas Pendidikan Kabupaten Sumedang Kabupaten Sumedang

Fokus permasalahan	Fokus Teori	Kesimpulan
Kualitas Pelayanan Publik	<i>Tangible</i> (Berwujud).	Hal ini dalam melayani pengaduan sudah cukup baik karena adanya aspek dari standar pelayanan dan juga ombudsman pelayanan pengaduan dan juga adanya sarana dan prasarana terkait penggunaan pelayanan.
	<i>Reliability</i> (Kehandalan).	Hal ini kecepatan dan ketepatan waktu memberikan pelayanan secara langsung dilayani dengan cepat, tidak menunda proses pelayanan dan juga terdapat kesesuaian mengenai kejelasan dan kepastian petugas yang melayani.
	<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan).	Kualitas pelayanan pengaduan Masyarakat mengenai kemampuan merespon keluhan/permintaan dan feedback masyarakat terdapat respon yang cepat dan tepat dalam menanggapi keluhan Masyarakat dan juga memberikan umpan balik sesuai dengan bidangnya masing masing.
	<i>Assurance</i> (Jaminan).	Kualitas pelayanan pengaduan Masyarakat dengan kemampuan staf dalam memberikan pelayanan yang akurat dan lengkap, serta berperan aktif dalam memberikan tanggapan pelayanan dan juga kepercayaan masyarakat tentunya menuju terampil dan professional sesuai dengan bidangnya.
	<i>Empathy</i> (Empati).	Kualitas pegawai dalam memberikan pelayanan mengenai kemampuan staf dalam penggunaan layanan memahami kebutuhan pengguna layanan saat ini sesuai dengan SOP dan juga menerapkan sikap yang ramah terkait pengaduan serta dengan memberikan layanan yang menghadapi masalah pengguna layanan tentu harus memberikan pelayanan yang ramah dan empati.

Berdasarkan hasil penelitian yang diuraikan di atas maka peneliti dapat menarik kesimpulan mengenai pelaksanaan kualitas pelayanan tentang pengaduan masyarakat di Dinas Pendidikan Kabupaten Sumedang. Pertama, *tangible* (berwujud) menjadi salah satu faktor penting dalam membentuk persepsi pelanggan terhadap kualitas produk atau layanan. Kualitas fisik yang baik akan memberikan kesan positif terhadap pelanggan, sehingga meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pelanggan terhadap produk atau layanan tersebut. Menurut Zeithaml (Pasolong, 2019) mengatakan *Tangible* (bentuk fisik) yaitu “Kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, dan tempat informasi”. Hasil penelitian menunjukkan dalam hal *tangible* ini Dinas Pendidikan Kabupaten Sumedang melayani pengaduan sudah cukup baik karena adanya aspek dari standar pelayanan dan juga ombudsman pelayanan pengaduan dan juga adanya sarana dan prasarana terkait penggunaan pelayanan. Dengan adanya sarana dan prasarana yang baik berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan sebagaimana yang

dikemukakan Ningrum, Fitriani, dan Sudrajat (2019) bahwa ” Kelayakan suatu fasilitas fisik dan peralatan pelayanan dapat mempengaruhi kualitas dari pelayanan yang disediakan organisasi tersebut. Ketika peralatan pelayanan yang digunakan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa dapat digunakan secara baik maka pengguna jasa akan mendapatkan pelayanan yang baik pula. Begitu pula dengan kondisi personel baik itu penampilan petugas pelayanan maupun kemampuannya dalam berkomunikasi dengan masyarakat sebagai pengguna jasa”.

Kedua, *Reability* (Kehandalan) menurut Zeithaml (Pasolong, 2019) yaitu “kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya”. Dalam konteks pelayanan, kehandalan merujuk pada kemampuan penyedia layanan untuk memberikan layanan dengan konsisten, tepat waktu, dan sesuai dengan yang dijanjikan kepada pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai di Dinas Pendidikan sudah baik hal ini kecepatan dan ketepatan waktu memberikan pelayanan secara langsung dilayani dengan cepat, tidak menunda proses pelayanan dan juga terdapat kesesuaian mengenai kejelasan dan kepastian petugas yang melayani.

Ketiga, *Responsiveness* (Ketanggapan) Menurut Zeithaml (Pasolong, 2019) adalah “Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen”. Hal ini mencakup kemampuan untuk melayani konsumen dengan cepat dan tidak lambat untuk memuaskan konsumen dalam melayani pelayanan dengan cepat dan tepat. Kualitas pelayanan pengaduan Masyarakat di Dinas Pendidikan Sumedang mengenai kemampuan merespon keluhan/permintaan dan *feedback* masyarakat terdapat respon yang cepat dan tepat dalam menanggapi keluhan Masyarakat dan juga memberikan umpan balik sesuai dengan bidangnya masing masing.

Keempat, *Assurance* (Jaminan) Hal ini mencakup kemampuan perusahaan untuk memberikan informasi yang akurat dan jelas tentang produk atau layanan, serta memberikan jaminan atau garansi terhadap kualitas produk atau layanan. Dalam hal ini di Dinas Pendidikan Kabupaten Sumedang dengan kemampuan staf dalam memberikan pelayanan yang akurat dan lengkap, serta berperan aktif dalam memberikan tanggapan pelayanan dan juga kepercayaan masyarakat tentunya menuju terampil dan professional sesuai dengan bidangnya.

Kelima, *Empathy* (Empati) hal ini mencakup kemampuan perusahaan untuk mendengarkan dengan baik dan memahami masalah atau kebutuhan pelanggan, serta memberikan pelayanan dengan cara yang ramah, sopan, dan menghargai perasaan pelanggan. Pegawai Dinas Pendidikan Sumedang sudah baik dalam memberikan pelayanan mengenai kemampuan staf dalam penggunaan layanan memahami kebutuhan pengguna layanan saat ini sesuai dengan SOP dan juga menerapkan sikap yang ramah terkait pengaduan serta dengan memberikan layanan yang menghadapi masalah pengguna layanan tentu harus memberikan pelayanan yang ramah dan empati.

Hal tersebut di atas sudah dapat dijelaskan bahwa pelaksanaan kualitas pelayanan tentang pengaduan Masyarakat di Dinas Pendidikan Kabupaten Sumedang dari kelima teori di atas sudah dikatakan maksimal dan tingkat kemampuan pelaksanaan tugas-tugas yang dilaksanakan dalam pencapaian tujuan sesuai dengan kemampuan yang dimiliki.

Saat ini lembaga publik khususnya Dinas Pendidikan Kabupaten Sumedang sebagai lembaga pemerintah yang pertama langsung berhadapan dengan masyarakat selalu mengembangkan bentuk pelayanan

publik agar menciptakan sebuah pelayanan publik yang diharapkan oleh masyarakat dalam proses pelayanan tersebut tentunya sangat perlu sebuah pertanggung jawaban pelaksanaan pelayanan publik sebagai bentuk pelayanan publik yang berkualitas yang mana pertanggungjawaban tersebut dilakukan kepada pihak internal maupun kepada pihak eksternal. Namun dalam pelaksanaannya masih terdapat hambatan.

Pada penelitian ini faktor penghambat kualitas pelayanan diartikan sebagai hal, keadaan yang dapat merintangi, menahan, dan menghalangi proses pelaksanaan akuntabilitas pelayanan publik. Dimana faktor penghambat kualitas pelayanan publik di sini mengacu kepada faktor penghambat yang disampaikan oleh Faktor-faktor yang menghambat Kualitas pelayanan (Nasrulloh, 2021). Dimana faktor penghambat tersebut dalam bukunya dibagi menjadi 4 yaitu sebagai berikut:

Tabel 5. Rekapitulasi Hasil Wawancara Mengenai Faktor-Faktor Yang Menghambat Pelaksanaan Kualitas Pelayanan Tentang Pengaduan Masyarakat di Dinas Pendidikan

Fokus Permasalahan	Fokus Teori	Kesimpulan
Faktor-faktor yang menghambat Kualitas pelayanan	Motivasi Kerja	Untuk motivasi kerja adanya <i>reward</i> dan <i>punishment</i> pada pegawai.
	Partisipasi Masyarakat	Hal ini kurangnya musyawarah yang baik kepada masyarakat dan kurangnya memahami teknologi informasi masyarakat.
	Kualitas Sumber Daya Manusia	Hal ini karena kurangnya komunikasi pegawai dan literasi digital yang terbatas.
	Penggunaan Teknologi Informasi	Hal ini kurangnya akses internet yang memadai dan juga sosialisasi dengan masyarakat terhadap literasi digital yang kurang.

Berdasarkan hasil penelitian yang diuraikan di atas maka peneliti dapat menarik kesimpulan mengenai faktor-faktor penghambat kualitas pelayanan tentang pengaduan masyarakat di Dinas Pendidikan Kabupaten Sumedang. Untuk faktor-faktor motivasi kerja sudah baik hal ini dapat dilihat dari adanya *reward* dan *punishment* pada pegawai sehingga tidak menjadi faktor hambatan motivasi kerja pegawai, faktor partisipasi masyarakat kurang baik hal ini kurangnya musyawarah kepada masyarakat dan kurangnya memahami teknologi informasi masyarakat, kualitas sumber daya manusia baik hal ini karena kurangnya komunikasi pegawai dan literasi digital yang terbatas, penggunaan teknologi informasi kurang baik hal ini dapat dilihat dari akses internet yang kurang memadai dan juga literasi digital yang kurang.

Dalam rangka untuk mewujudkan pelaksanaan konsep *good governance* yang mana merupakan salah satu syarat dalam menciptakan cita-cita bangsa dan bernegara. Dalam proses tersebut, sangat diperlukannya sebuah sistem pertanggungjawaban yang baik, tepat, terstruktur, dan jelas yang selalu berkembang dan menyesuaikan dengan perkembangan sehingga pemerintahan yang diselenggarakan dalam hal ini khususnya aspek pelayanan publik dapat berjalan secara berdaya guna, berhasil, bersih, dan bertanggungjawab serta bebas dan terlepas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme.

Upaya dalam rangka pengembangan tersebut telah dilakukan yang sejalan dengan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang penyelenggaraan negara yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme. Salah satu upaya tersebut adalah Kualitas Pelayanan Publik yang sesuai dengan Undang-Undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik beserta turunannya. Oleh karena itu, pemerintah harus mampu untuk melaksanakan pelayanan bagaimanapun keadaannya walaupun terdapat hambatan yang pastinya hambatan tersebut tentunya ada upaya yang menjadi sebuah solusi.

Dalam hal ini Dinas Pendidikan memposisikan masyarakat sebagai aktor utama dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik dimana pemerintah Dinas Pendidikan hanya sebagai penyedia fasilitas pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Upaya yang dilakukan itu upaya untuk selalu berkomunikasi dan mendorong kesediaan dan partisipasi masyarakat dalam aspek kebijakan publik yang dibuat pemerintah untuk masyarakat.

Upaya merupakan segala sesuatu yang bersifat mengusahakan terhadap sesuatu hal supaya dapat lebih berdaya guna dan berhasil guna sesuai dengan maksud, tujuan dan fungsi serta manfaat suatu hal tersebut dilaksanakan. Upaya sangat berkaitan erat dengan penggunaan sarana dan prasarana dalam menunjang kegiatan tersebut, agar berhasil maka digunakanlah suatu cara, metode dan alat penunjang yang lain.

Berlandaskan kepada hambatan di atas pada kualitas pelayanan publik maka dalam upaya untuk mengatasi hambatan tersebut merujuk kepada teori yang disampaikan oleh Plumtree (Nasrulloh, 2021: 37) dimana dalam upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik itu dapat dilakukan dari pihak internal dan eksternal yaitu sebagai berikut:

Tabel 6. Rekapitulasi Hasil Wawancara Mengenai Upaya mengatasi factor Pengambat Kualitas Pelayanan Tentang Pengaduan Masyarakat Di Dinas Pendidikan Kabupaten Sumedang

Fokus Permasalahan	Fokus Teori	Kesimpulan
Upaya mengatasi faktor penghambat kualitas pelayanan	Motivasi Kerja	Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan motivasi kerja adanya <i>reward</i> dan <i>punishment</i> pada pegawai, yaitu dengan Kerjasama antara pegawai yang satu dengan pegawai lainnya yang sesuai dengan bidang masing. Hal tersebut karena adanya komunikasi yang baik antar pegawai.
	Partisipasi Masyarakat	Upaya yang dilakukan partisipasi masyarakat dengan adanya musyawarah yang baik kepada masyarakat mengenai pengaduan agar masyarakat memahami adanya proses pelayanan melalui berbagai platform dan sosial media agar berjalan dengan baik.
	Kualitas Sumber Daya Manusia	Upaya yang dilakukan mengenai kualitas sumber daya manusia dengan adanya komunikasi yang baik antar pegawai dan juga bersosialisasi dengan masyarakat.
	Penggunaan Teknologi Informasi	Upaya yang dilakukan mengenai aksesibilitas dan kualitas pelayanan melalui teknologi informasi yaitu mengecek kembali akses internet yang memadai dan juga bersosialisasi dengan masyarakat terhadap literasi digital yang ada, serta harus menjaga keamanan dan privasi data.

Berdasarkan hasil penelitian yang diuraikan di atas maka peneliti dapat menarik kesimpulan mengenai faktor-faktor penghambat kualitas pelayanan tentang pengaduan masyarakat Kabupaten Sumedang. Untuk faktor-faktor motivasi kerja sudah baik hal ini dapat dilihat dari adanya *reward* dan *punishment* pada pegawai sehingga tidak menjadi faktor hambatan motivasi kerja pegawai, faktor partisipasi masyarakat kurang baik hal ini kurangnya sosialisasi pegawai dan kurangnya memahami teknologi informasi Masyarakat.

4. CONCLUSION

Pelaksanaan kualitas pelayanan tentang pengaduan masyarakat di Dinas Pendidikan Kabupaten Sumedang sudah maksimal. Hal ini dapat dilihat dari *responsiveness* (Ketanggapan). Pertama kualitas pelayanan tentang pengaduan masyarakat mengenai kemampuan untuk merespon keluhan/permintaan masyarakat secara tepat sudah terlaksana karena pelayanan di Dinas Pendidikan langsung merespon dengan baik. *Kedua* kemampuan dalam memberikan umpan balik masyarakat sudah cukup baik karena pegawai selalu memberikan pelayanan yang positif mengenai pengaduan masyarakat.

Faktor-faktor penghambat kualitas pelayanan tentang pengaduan masyarakat di Dinas Pendidikan Kabupaten Sumedang ini tentunya ada beberapa kendala dalam penggunaan pelayanan tentang pengaduan masyarakat yaitu pertama partisipasi masyarakat masih kurang karena kurangnya sosialisasi pegawai dan kurangnya pemahaman masyarakat. *Kedua* penggunaan pengaduan berbasis online hal ini dapat dilihat dari jaringan dan juga web yang kadang kadang eror dari pusatnya sehingga dapat menghambat proses pelayanan.

Upaya mengatasi hambatan kualitas pelayanan tentang pengaduan di Dinas Pendidikan Kabupaten Sumedang yaitu meningkatkan *responsiveness* (Ketanggapan) yang cepat terhadap kendala-kendala yang dihadapi, yaitu dengan cara mengembangkan skill yang dimiliki dan berkomunikasi yang baik dengan masyarakat mengenai pemahaman pengaduan masyarakat agar melaksanakan kinerjanya lebih baik. Upaya yang harus dilakukan mengenai partisipasi masyarakat dan Kerjasama antara pemerintah dalam kualitas pelayanan yaitu dengan cara sosialisasi yang baik kepada masyarakat mengenai kualitas pelayanan berbasis online agar masyarakat memahami adanya pengaduan pelayanan online, jika sosialisasi kepada masyarakat belum terpenuhi maka dari itu koordinasi dan komunikasi yang baik melalui masyarakat sekitar dengan jelas sehingga bisa saling menyampaikan Kembali mengenai pemahaman pelayanan pengaduan masyarakat agar berjalan dengan baik.

REFERENCES

- Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya*. Yogyakarta.
- Hayat. 2019. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Ismaya, N. Mustafa, L. O & Jopang. (2021). *Kualitas Pelayanan Publik*. Pasuruan. PT. QiaraMedia.
- Larantika, A. A. A. D., Senastri, N. M. J., Amerta, I. M. S., & Dewi, A. I. P. (2021). Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi di Kelurahan Semarang Kaja. *Postgraduated Community Service Journal*, 2(2), 54-57.
- Moleong, L. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif*. Revisi. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Muhammad. 2019. *Pengantar Ilmu Administrasi*. eds. Kurniawan Rudi, Bobby Rahman, and Iskandar Hadi. Sulawesi: Unimal Press.
- Nasrulloh, R. N. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Melalui Website Sumedangkab. Bps. Go. Id Badan Pusat Statistik Kabupaten Sumedang. *Repository FISIP UNSAP*, 21(1).
- Ningrum, D. W. N., Fitriani, N., & Sudrajat, A. R. (2019). Kualitas Pelayanan Mobil Unit Penerangan pada Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Sumedang. *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, 9(2), 113-118.
- Nurjannah, E. 2018. *Pelayanan Publik : Konsep, Faktor, Upaya, Teori & Aplikasi*. Prenada. Media Group.
- Pasolong, Harbani. 2019. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Ristiani, I. Y. (2020). Manajemen pelayanan publik pada mall pelayanan publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *Coopetition*, 11(2), 325691.
- Sabeni, H., & Setiamandani, E. D. (2020). Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 9(1), 43-52.
- Silalahi, Uber. 2020. *Studi Tentang Ilmu Administrasi*. Bandung: Sinar Baru Algesindo.
- Sudrajat, A. R., Putri, T. A., Nuryana, I., Yanti, D., Windi, E., & Sari, R. R. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Angkutan Yang Berkelanjutan Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Sumedang. *Repository FISIP UNSAP*, 21(1).

Sugiyono. 2020. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*. Edisi Revi. Bandung: Alfabeta.
Sumaedi, Sik. 2016. *Sistem Manajemen Pengaduan Terintegrasi Dalam Rangka Reformasi Birokrasi*.
Jakarta: LIPI Press.