

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pemerintah pusat tidak bisa begitu saja mengurus semua urusan setiap wilayah yang ada di seluruh lapisan masyarakat yang tersebar dari Sabang sampai dengan Merauke, hal ini dikarenakan setiap daerah yang ada di wilayah Indonesia memiliki karakteristik sosial, budaya, potensi daerah yang berbeda-beda sehingga alangkah lebih baiknya kewenangan tersebut dilimpahkan kepada pemerintah daerah yang lebih mengetahui dan memahami sifat dan karakter wilayahnya termasuk masyarakatnya masing-masing. Selain itu, adanya keterbatasan ruang gerak juga membuat pemerintah dapat menurunkan kebijakannya kepada pemerintah yang ada dibawahnya.

Pemerintah pusat maupun daerah sampai dengan saat ini terus melakukan upaya-upaya perbaikan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah pusat maupun daerah sudah mulai melakukan transformasi digital dalam proses pelayanan publik. Namun dalam paraktiknya, khususnya pada pemerintah daerah masih menghadapi berbagai tantangan. Baik itu dalam aspek sumber daya manusianya maupun sarana dan prasarana penunjangnya (Infrastrukturnya).

Permasalahan yang biasanya sering terjadi dalam proses pelayanan publik pada pemerintah daerah berkaitan dengan proses pelayanan yang lamban, kepastian waktu pelayanan yang masih rendah, kompetensi dan etika dari pegawai yang masih kurang saat melayani masyarakat, dan masih adanya pungutan liar. Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa reformasi birokrasi yang dijalankan selama ini belum bisa menciptakan pelayanan publik yang efektif, efisien, responsif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Transformasi Digital (penerapan *e-government*) pada pemerintah

daerah sudah mulai diimplementasikan, namun implementasi ini belum sepenuhnya merata di seluruh unit layanan. Oleh karena itu, pelayanan publik pada pemerintah daerah menjadi isu kebijakan yang memberikan dampak luas terhadap kehidupan masyarakat baik secara ekonomi, sosial, dan politik.

Pemerintah daerah sebagai salah satu lembaga yang menyelenggarakan pelayanan publik secara langsung kepada masyarakat sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung. Pemerintah daerah berdasarkan otonomi daerah memiliki peranan penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas dan merata bagi masyarakat, otonomi daerah memberikan kewenangan yang luas bagi pemerintah daerah untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahannya.

Pemerintah daerah harus memiliki kepekaan dan memahami kemampuan dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Pemerintah daerah diharapkan dapat memberikan rasa aman kepada masyarakat termasuk rasa aman dalam mendapatkan pelayanan. Oleh karena itu, Pemerintah daerah harus mampu menyusun pedoman standar pelayanan yang memudahkan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Efektivitas adalah kemampuan dalam mencapai tujuan atau hasil yang diinginkan. Efektivitas dalam pelayanan publik berkaitan erat dengan tingkat keberhasilan pemerintah dalam memberikan pelayanan untuk memenuhi tujuan yang telah ditetapkan, dimana masyarakat merasa puas karena menerima layanan yang cepat, mudah, tepat, dan berkualitas.

Menurut Handayaniingrat (Sukati dkk,2024:117) efektivitas didefinisikan sebagai pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Dalam konteks pelayanan publik, suatu pelayanan dapat dikatakan efektif apabila penyelenggaraannya mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan, dimana ditekankan pada pelayanan yang cepat, tepat, mudah, transparan, dan mampu memenuhi harapan dan

kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Sedangkan Efektivitas organisasi menurut Georgopoulou dan Tannebaum (Farnovan dkk.,2025:15) adalah tingkat sejauh mana suatu organisasi yang merupakan sistem sosial dengan segala sumber daya dan sarana tertentu yang tersedia memenuhi tujuan-tujuannya tanpa pemborosan dan menghindari ketegangan yang tidak perlu diantara anggota-anggotanya. Oleh karena itu, efektivitas pelayanan tidak dapat diukur dari kemampuan organisasi dalam mengelola sumber daya, sarana dan prasarana, dan prosedur secara efisien sehingga mewujudkan pelayanan yang berkualitas.

Adapun menurut pendapat Mahmudi (Sukati dkk,2024:115) Efektivitas kerja adalah hubungan antara output dengan tujuan, semakin besar kontribusi (sumbangan) output terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan. Berdasarkan pendapat tersebut efektivitas kerja dalam pelayanan bertujuan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Dari ketiga pengertian efektivitas dari para ahli, maka dalam penelitian ini diharapkan dapat menggambarkan tingkat keberhasilan model pelayanan terpadu dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis. Dengan demikian, kualitas pelayanan menjadi tolok ukur utama dalam menilai efektivitas penerapan model pelayanan terpadu di Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis.

Salah satu wujud pelayanan publik sebagai tugas pemerintah yang menjadi tuntutan masyarakat, adalah terselenggaranya pelayanan pendidikan yang baik. Pelayanan di bidang pendidikan merupakan salah satu wujud pelayanan publik yang sangat menonjol dalam tata pemerintahan. Menurut Albrecht dan Zemke (Ningtyas dkk,2025:33) bahwa kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu pelayanan, sumber daya manusia pemberi layanan, strategi, dan pelanggan (*customers*). Dari teori tersebut, menunjukkan bahwa pelayanan yang berkualitas dapat diperoleh dengan

mengintegrasikan faktor-faktor pendukung pelayanan yang saling berkaitan.

Sistem pelayanan publik yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan publik yang baik pula. Dalam hal sumber daya manusia (SDM), dibutuhkan petugas pelayanan yang mampu memahami prosedur dan mengoperasikan sistem layanan dengan baik.

Dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik juga sangat penting untuk mempertimbangkan dan menyesuaikan dengan kebutuhan pengguna layanan. Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi penting dari Aparatur Sipil Negara dalam pemerintahan. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 mengamanatkan bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Adapun ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik, pelayanan jasa publik, dan pelayanan administratif. Pasal 3 Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, menegaskan bahwa ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik, pelayanan jasa publik, dan pelayanan administratif.

Penyelenggaraan pelayanan publik dapat digunakan sebagai salah satu indikator keberhasilan kinerja pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan publik menjadi penggerak utama dalam upaya mewujudkan nilai-nilai seperti efektivitas, efisiensi, transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi, karena hal-hal tersebut dapat diterjemahkan secara relatif mudah dalam pelayanan publik. Pelayanan publik atau

pelayanan terhadap masyarakat dalam bidang pendidikan sangat penting dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia, kesejahteraan masyarakat, meningkatkan kemajuan dan daya saing daerah. Dengan memiliki masyarakat yang berpendidikan, suatu bangsa dapat mencapai pertumbuhan yang berkelanjutan dan dapat menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Menurut Moenir (Ferine&Juniarti,2022:5) pelayanan adalah sebuah proses dari pemenuhan keperluan melalui kegiatan orang beda secara langsung. Sedangkan pendapat Suparlan (Ferine&Juniarti,2022:5) pelayanan merupakan sebuah usaha pemberian pertolongan ataupun bantuan pada orang lain, baik dengan berupa pelajaran atau pun nonmateri supaya orang tersebut dapat mengatasi masalahnya tersebut sendiri.

Pelayanan adalah sebuah aktivitas memberikan bantuan ataupun pertolongan untuk memenuhi kebutuhan seseorang atau orang lain, baik dengan berupa materi atau juga nonmateri agar orang tersebut mendapatkan apa yang dibutuhkan sesuai dengan harapannya sehingga orang tersebut mendapatkan kepuasan. Oleh karena itu untuk mencapai kepuasan masyarakat pemerintah harus memberikan pelayanan yang baik dan sesuai dengan harapan masyarakat. Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara BAB IV Bagian Kesatu tentang Fungsi ASN yaitu sebagai pelaksana kebijakan publik, pelayan publik, dan pemersatu bangsa. Dalam menjalankan fungsi pelayanan publik salah satu pelayanan dasar yang wajib diberikan oleh pemerintah yaitu pelayanan dalam bidang pendidikan. Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Dasar Republik Indonesia 1945 BAB XIII Pasal 33 tentang Pendidikan ayat (1) yang menjelaskan Tiap-tiap warga negara berhak mendapatkan pengajaran dan ayat (2) Pemerintah mengusahakan dan menyelenggarakan satu sistem pengajaran nasional yang diatur dalam undang-undang. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional pada BAB IV Bagian Kesatu mengenai hak dan kewajiban negara Pasal 5 ayat 1 menyatakan setiap warga negara mempunyai hak yang sama untuk

memperoleh pendidikan yang bermutu.

Pendidikan adalah salah satu layanan dasar karena hal ini merupakan hal-hal dasar yang dibutuhkan oleh setiap individu untuk mengembangkan diri, untuk kemajuan bangsa, dan sebagai fondasi pembangunan suatu bangsa. Pemerintah daerah diberikan tugas oleh pemerintah pusat atau pemerintah provinsi untuk melaksanakan sebagian urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan pemerintah pusat atau pemerintah provinsi termasuk urusan pendidikan. Pemerintah daerah melalui Dinas Pendidikan, dalam hal ini Dinas Pendidikan merupakan perangkat daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang pendidikan. Dinas Pendidikan terdiri dari Dinas Pendidikan Provinsi dan Dinas Pendidikan Kabupaten yang tersebar di seluruh Indonesia, termasuk salah satunya adalah Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis yang menjadi lokus penelitian ini. Dengan adanya Dinas Pendidikan di setiap wilayah diharapkan mampu memfasilitasi kebutuhan masyarakat di wilayah tersebut dalam hal pendidikan.

Kabupaten Ciamis merupakan sebuah wilayah yang terletak di Provinsi Jawa Barat. Sejak era Hindia Belanda tahun 1914 sudah ada sekolah rakyat (*Vervolg School*) dan berkembang pesat setelah kemerdekaan melalui pendirian Madrasah Ibtidaiyah (MI), Madrasah Tsanawiyah (MTs), Madrasah Aliyah (MA) (Darussalam (1967-1969), sekolah umum seperti SMAN 1 Ciamis yang didirikan tahun 1959, SMAN 3 Ciamis yang dulu lebih dikenal dengan Sekolah Pendidikan Guru (SPG), dan Universitas Galuh pada tahun 1998 yang awalnya diberi nama STTK Galuh kemudian menjadi STKIP Galuh pada tahun 1980-an. Hal ini membentuk ekosistem pendidikan yang beragam mulai dari keagamaan hingga umum yang terus berinovasi.

Kementerian Pendidikan terbentuk dimulai sejak tahun 1945 yang saat itu dikenal sebagai Kementerian Pengajaran yang dipimpin Ki Hadjar Dewantara yang bertujuan untuk membangun identitas bangsa, lalu berganti nama beberapa kali hingga menjadi Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi (Kemendikbudristek) yang

pada saat ini terbagi menjadi 3 yaitu Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah (Kemendikdasmen), Kementerian Pendidikan Tinggi, Sains, dan Teknologi (Kemendiktisaintek), dan Kementerian Kebudayaan (Kemendikbud). Sedangkan Dinas Pendidikan di wilayah terbentuk pasca otonomi daerah (UU Nomor 22 Tahun 1999) menggantikan struktur vertikal seperti Kanwil/Kandep Pendidikan yang diberikan kewenangan untuk mengelola pendidikan di daerah masing-masing dengan kewenangan yang lebih besar. Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis berdiri pada tahun 2001 setelah adanya otonomi daerah. Berikut ini merupakan tongkat kepemimpinan Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis:

Tabel 1.1
Data Kepemimpinan Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis

No	Nama	Masa Jabatan (Tahun)
1.	Dr.H.Wawan A.S Arifien,M.M.	2001 - 2008
2.	Drs. Akasah,M.BA.	2008 - 2013
3.	Dr. H. Tatang,M.Pd.	2013 - 2015
4.	Dr.H. Toto Marwoto,M.Pd	2015 - 2016
5.	Dr.H.Wawan A.S Arifien,M.M.	2017 - 2019
6.	Dr. H. Tatang,M.Pd.	2019 - 2020
7.	Dr. Asep Saeful Rahmat,M.Si.	2021 -2023
8.	Dr.H.Wasdi,M.Si.	2023 - 2024
9.	Dr.Erwan Darmawan,S.STP.,M.Si.	2024 - Sekarang

Sumber Data : Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis, Tahun 2025

Pelayanan publik pada Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis dapat dikatakan mengacu sepenuhnya pada Peraturan Daerah Kabupaten Ciamis Nomor 13 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Pendidikan. Pelayanan publik bidang pendidikan yang

dilaksanakan oleh Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis belum semuanya dilakukan secara *online* melalui aplikasi. Beberapa layanan berbasis aplikasi saat ini masih merupakan aplikasi pemerintah pusat (Kementerian) yang dikelola pemerintah kabupaten (Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis), sementara pelayanan lainnya masih dilaksanakan secara *offline* sehingga pelayanan pada Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis belum sepenuhnya efektif. Hal ini juga belum didukung oleh infrastruktur yang menunjang.

Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis memiliki tugas, fungsi, rincian tugas, dan tata kerja yang telah diatur dalam Peraturan Bupati Ciamis Nomor 95 Tahun 2023. Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis mempunyai tugas membantu Bupati melaksanakan urusan pemerintahan bidang pendidikan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang diberikan kepada daerah sesuai dengan bidang tugasnya. Untuk terlaksananya pelayanan publik bidang pendidikan yang berkualitas diperlukan kebijakan dan pengambilan keputusan yang berkaitan dengan layanan pendidikan agar dapat memberikan kepastian hukum bagi masyarakat. Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis menyelenggarakan fungsi, yaitu: a) perumusan kebijakan penyelenggaraan urusan pendidikan; b) pelaksanaan kebijakan penyelenggaraan urusan pendidikan; c) pelaksanaan evaluasi dan pelaporan sesuai dengan lingkup tugasnya; d) pelaksanaan administrasi dinas sesuai dengan lingkup tugasnya; dan e) pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati terkait dengan tugas dan fungsinya. Hal ini sesuai dengan Peraturan Bupati Ciamis Nomor 95 Tahun 2023 tentang Tugas, Fungsi, Rincian Tugas, dan Tata Kerja Dinas Pendidikan.

Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis memiliki 38 jenis layanan publik yang telah dituangkan dalam Surat Keputusan Bupati Ciamis Nomor 000.8.3.4/1125- Disdik.1/2025 tentang Standar Pelayanan Publik Pada Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis. Dalam Surat Keputusan Bupati Ciamis Nomor 000.8.3.4/1125- Disdik.1/2025 tentang Standar Pelayanan Publik Pada Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis terdapat 38 jenis layanan.

Dengan jumlah pelayanan yang banyak ini, model layanan terpadu yang

diselenggarakan Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis ini diharapkan dapat memudahkan akses masyarakat pada bidang pendidikan, meningkatkan kualitas layanan pendidikan di Kabupaten Ciamis, dan pelayanan publik bidang pendidikan menjadi lebih efektif dan efisien. Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis berusaha membuat prosedur dari tiap jenis layanannya menjadi lebih sederhana, meskipun semua layanan yang ada sampai saat ini masih belum dapat diintegrasikan menggunakan satu sistem pelayanan. Dalam pelaksanaannya model pelayanan terpadu ini masih belum terlaksana sebagaimana dengan apa yang diharapkan. Hal ini dapat dilihat dari masih belum efektifnya integrasi antar unit layanan, perbedaan pemahaman pegawai terhadap mekanisme pelayanan terpadu, belum konsistennya penerapan standar pelayanan. Kondisi ini sangat mempengaruhi kepastian waktu pelayanan, kejelasan prosedur, dan kemudahan akses layanan bagi masyarakat.

Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis menetapkan jangka waktu penyelesaian pada batas maksimal yang bervariasi untuk setiap jenis layanannya.. Berikut ini batas jangka waktu penyelesaian yang telah ditetapkan untuk setiap jenis layanannya:

Tabel 1. 2
Jenis Layanan Pada Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis

No	Jenis Layanan	Jangka Waktu Penyelesaian
1.	Sekretariat (Perencanaan)	
a.	Penerbitan Nomor Pokok Sekolah Nasional (NPSN);	2 Hari Kerja
b.	Fasilitasi DAPODIK untuk jenjang SD dan SMP.	±15Menit s.d ±1 X 24 Jam
2.	Sekretariat (Sub Bagian Umum dan Kepegawaian)	
a.	Fasilitasi Magang/PKL/KKN/Penelitian;	Pengajuan: ± 3 bulan sebelum Terbit Surat : 3 Hari.
b.	Fasilitasi Pengusulan Pensiun Pegawai;	Pemeriksaan Berkas : ± 30 Menit Penerbitan SK : ± 1 Bulan
c.	Fasilitasi Perpindahan PNS Dalam Daerah;	Pemeriksaan Berkas : ± 30 Menit Penerbitan SK : ± 6 – 12Bulan
d.	Fasilitasi Perpindahan PNS Luar Daerah.	Pemeriksaan Berkas : ± 30 Menit Penerbitan SK : ± 6 – 12 Bulan
3.	Bidang Pembinaan PAUD PNF	
a.	Pemberian Bantuan Sarana dan Prasarana Sumber Dana Dana Alokasi Khusus (DAK);	12 Bulan
b.	Pemberian Bantuan Sarana dan Prasarana Sumber Dana Anggaran Pendapatan dan	1 Bulan

No	Jenis Layanan	Jangka Waktu Penyelesaian
	Belanja Negara (APBN);	
c.	Legalisir STTB/Ijazah/DANEM/SKHU/SKY BS;	30 Menit
d.	Penerbitan Surat Rekomendasi Teknis Izin Operasional Pendirian Satuan Pendidikan;	9 Hari
e.	Penerbitan Surat Rekomendasi Mutasi siswa;	30 Menit
f.	Penerbitan Surat Keterangan Pengganti STTB/Ijazah/DANEM/SKHU/SKYBS;	2 – 3 hari kerja
g.	Fasilitasi Mutasi;	15 Menit – 1 x 24 Jam
h.	Fasilitasi Bantuan Operasional Penyelenggaraan Pendidikan Anak Usia Dini (BOP);	15 – 30 Menit
i.	Fasilitasi Sistem Penerimaan Murid Baru (SPMB).	1. Pendaftaran : Minggu ke 4 Juni – Minggu ke 2 Juli 2. Pengumuman : Minggu ke 2 (1 hari setelah pendaftaran ditutup) 3. Daftar Ulang : Minggu ke 2 Juli (1-2 Hari setelah pengumuman) ±15 Menit s.d ±1 X 24 Jam
j.	Fasilitasi DAPODIK untuk jenjang PAUD dan PNF	
4.	Bidang Pembinaan Sekolah Dasar	
a.	Pemberian Bantuan Sarana dan Prasarana Sumber Dana Dana Alokasi Khusus (DAK);	12 Bulan
b.	Pemberian Bantuan Sarana dan Prasarana Sumber Dana Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN);	1 Bulan
c.	Legalisir STTB/Ijazah/DANEM/SKHU/SKYBS;	30 Menit
d.	Penerbitan Surat Rekomendasi Teknis Izin Operasional Pendirian Satuan Pendidikan;	9 Hari
e.	Penerbitan Surat Rekomendasi Mutasi siswa;	30 Menit
f.	Penerbitan Surat Keterangan Pengganti STTB/Ijazah/DANEM/SKHU/SKYBS;	2 – 3 hari kerja
g.	Fasilitasi Mutasi;	30 Menit – 1 x 24 Jam
h.	Fasilitasi Bantuan Operasional Penyelenggaraan Pendidikan Anak Usia Dini (BOP);	15 – 30 Menit
i.	Fasilitasi Sistem Penerimaan Murid Baru (SPMB).	1. Pendaftaran : Minggu ke 4 Juni – Minggu ke 2 Juli 2. Pengumuman : Minggu ke 2 (1 hari setelah pendaftaran ditutup) 3. Daftar Ulang : Minggu ke 2 4. Juli (1-2 Hari setelah pengumuman)
5.	Bidang Pembinaan Sekolah Menengah Pertama	
a.	Pemberian Bantuan Sarana dan Prasarana Sumber Dana Dana Alokasi Khusus (DAK);	12 Bulan

No	Jenis Layanan	Jangka Waktu Penyelesaian
b.	Pemberian Bantuan Sarana dan Prasarana Sumber Dana Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN)	1 Bulan
c.	Legalisir STTB/Ijazah/DANEM/SKHU/SKY BS;	30 Menit
d.	Penerbitan Surat Rekomendasi Teknis Izin Operasional Pendirian Satuan Pendidikan;	9 Hari
e.	Penerbitan Surat Rekomendasi Mutasi siswa;	30 Menit
6.	Bidang Pembinaan Ketenagaan	
a.	Penerbitan Nomor Unik Pendidik dan Tenaga Kependidikan (NUPTK);	1. Penerbitan NUPTK : 30 Hari Kerja 2. Penonaktifan NUPTK/Reaktivasi NUPTK : 1X24 JAM
b.	Penerbitan Sertifikat Pendidik;	1. Pendidikan dan Pelatihan tatap muka kurang lebih 100 hari; 2. Praktik Pengalaman Lapangan minimal 3 Bulan
c.	Penerbitan Nomor Registrasi Kepala sekolah (NKRS);	±12 bulan
d.	Fasilitasi Tunjangan Pendidik	±12 bulan

Sumber Data : Surat Keputusan Bupati Ciamis Nomor 000.8.3.4/1125- Disdik.1/2025 tentang Standar Pelayanan Publik Pada Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis, Tahun 2025

Dengan ini proses pelayanan publik menjadi lebih terukur, jelas, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Surat Keputusan Bupati Ciamis ini dilakukan pembaharuan data minimal 1 tahun sekali. Hal ini dilakukan untuk meninjau kesesuaian standar pelayanan yang telah ditetapkan dengan harapan masyarakat atau untuk dilakukan upaya perbaikan dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat yang lebih efektif dan efisien. Salah satu dasar atau bahan perbaikan standar pelayanan Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis juga dilihat dari hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis yang diisi oleh masyarakat atau pengguna layanan yang mengakses atau menggunakan layanan. Berikut ini merupakan data jumlah pengguna layanan Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis pada tahun 2024 dan 2025:

Gambar 1.1

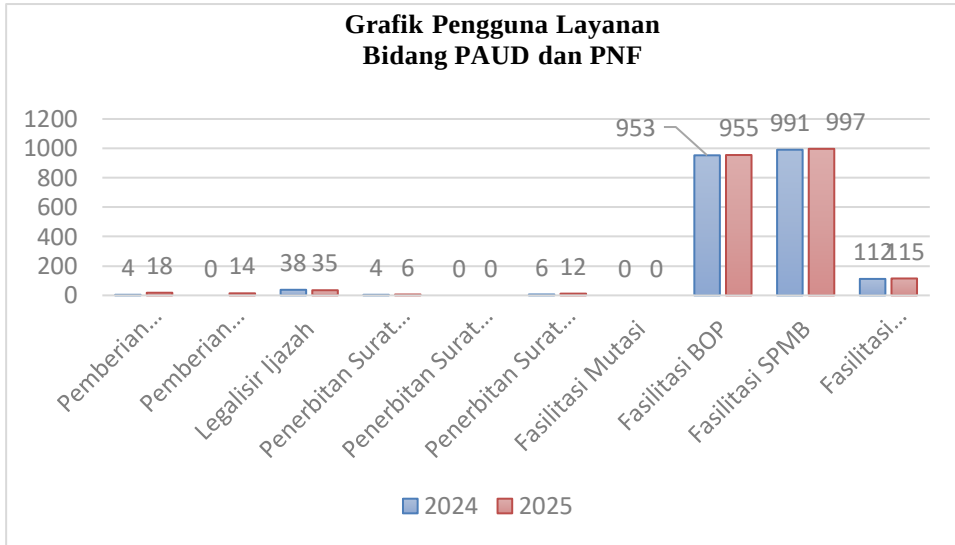
Sumber Data : Diolah Peneliti, 2026

Dari data tersebut terlihat bahwa di Sub Bagian Perencanaan pada tahun 2025 yang mengakses layanan penerbitan NPSN mengalami penurunan sedangkan untuk fasilitasi Dapodik untuk jenjang SD dan SMP mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya. Pelayanan yang paling banyak diakses yaitu fasilitasi Data Pokok Pendidikan (DAPODIK) jenjang Sekolah Dasar (SD) dan Sekolah Menengah Pertama (SMP).

Gambar 1.2

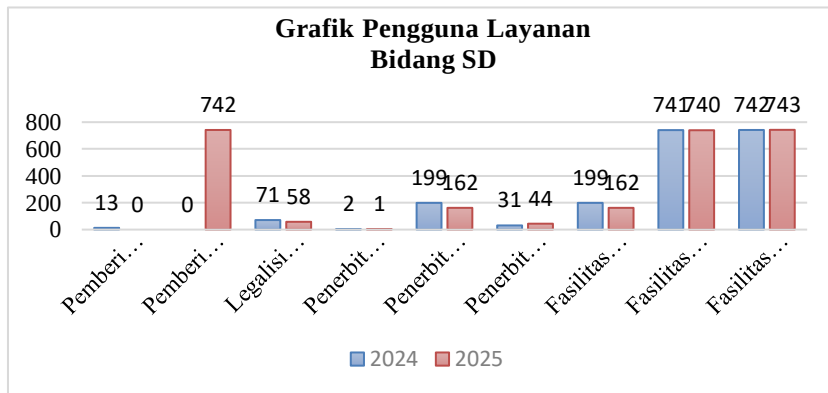
Sumber Data : Diolah Peneliti, 2026

Dari data tersebut terlihat bahwa di Sub Bagian Umum dan Kepegawaian pada tahun 2025 yang mengakses layanan fasilitasi magang cukup stabil, yang mengakses fasilitasi pensiun mengalami penurunan, yang mengakses fasilitasi pergantian PNS dalam daerah cukup stabil, dan fasilitasi pergantian PNS luar daerah mengalami sama dengan tahun sebelumnya.

Gambar 1.3

Sumber Data : Diolah Peneliti, 2026

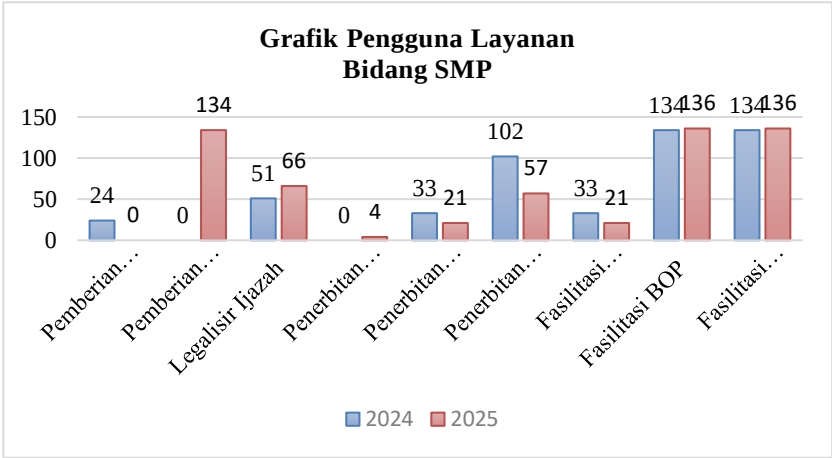
Dari data tersebut beberapa layanan di bidang pembinaan PAUD dan PNF terlihat cukup stabil dari tahun 2024 dan 2025. Pelayanan yang paling banyak di akses yaitu fasilitas BOP dan fasilitas SPMB.

Gambar 1.4

Sumber Data : Diolah Peneliti, 2026

Dari data tersebut beberapa layanan di bidang pembinaan Sekolah Dasar terlihat jenis layanan yang paling banyak diakses yaitu fasilitas BOP , fasilitas SPMB, dan pemberian sarana dan prasarana sumber dana Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN).

Gambar 1.5



Sumber Data : Diolah Peneliti, 2026

Dari data tersebut beberapa layanan di bidang pembinaan Sekolah Menengah Pertama terlihat jenis layanan yang paling banyak diakses yaitu Fasilitasi BOP dan Fasilitasi SPMB.

Gambar 1.6



Sumber Data : Diolah Peneliti, 2026

Dari data tersebut beberapa layanan di bidang pembinaan ketenagaan terlihat jenis pelayanan yaitu fasilitasi tunjangan pendidik dan penerbitan sertifikat pendidik

Dari data tersebut masih terlihat bahwa jenis pelayanan yang paling banyak diakses adalah pelayanan Fasilitasi Tunjangan Pendidik, Fasilitasi SPMB dan Fasilitasi Pengusulan Pensiun Pegawai. Namun masih ada beberapa jenis layanan yang tidak didokumentasikan meskipun yang mengakses layanan tersebut ada. Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis pada tahun 2025 mulai melakukan perbaikan dengan melakukan

dokumentasi terhadap pengguna layanan dengan membuat *QR Code* buku tamu/pengunjung yang telah tersedia di setiap ruangan dan dikelola oleh 1 sub bagian di sekretariat Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis, yaitu Sub Bagian Perencanaan dan hanya admin yang bisa mengakses. Namun demikian hal ini belum terlalu efektif dikarenakan masih banyak pegawai atau petugas layanan yang lupa mengingatkan pengunjung/pengguna layanan untuk mengisi *QR Code* buku tamu/pengunjung yang telah disediakan atau petugas layanan yang belum memberikan arahan yang jelas terkait pengisian *QR Code* buku tamu/pengunjung tersebut. Sehingga masih banyak pengunjung/pengguna layanan yang melakukan *scan QR Code* buku tamu/pengunjung tetapi tidak mengisinya karena kurangnya perhatian dari petugas.

Tabel 1. 3
Data Pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis Tahun 2026

No	Pangkat/ Golongan	Jumlah
1	Pembina Utama Muda/IV c	1 Orang
2	Pembina Tk I/IV b	3 Orang
3	Pembina/IV a	3 Orang
4	Penata Tk I/III d	10 Orang
5	Penata/ III c	5 Orang
6	Penata Muda Tk I/III b	5 Orang
7	Penata Muda/III a	18 Orang
8	Pengatur Tk I/II d	3 Orang
9	Pengatur/ II c	2 Orang
10	Golongan IX (PPPK)	10 Orang
11	Golongan IX (PPPK PW)	25 Orang
JUMLAH		85 Orang

Sumber Data :Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis, Tahun 2026.

Pelayanan yang dilaksanakan oleh Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis berfungsi untuk memenuhi hak asasi setiap masyarakat di bidang pendidikan tanpa diskriminasi, dengan pelayanan publik yang efektif dan professional dapat meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya pendidikan sebagai sarana untuk meningkatkan kualitas hidup dan kesejahteraan. Kondisi tersebut memberikan gambaran bahwa pelayanan di

bidang pendidikan merupakan salah satu bentuk layanan publik yang menjamin hak dan kebutuhan dasar masyarakat.

Pada umumnya kualitas pelayanan yang dikehendaki oleh masyarakat adalah adanya pelayanan yang mudah, cepat, efektif, dan efisien. Demikian pula pelayanan yang dilaksanakan oleh Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis, masyarakat mengharapkan adanya kemudahan dan kesesuaian hasil pelayanan.

Pelayanan publik pada Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis terdiri dari pelayanan jasa dan administrasi. Tujuan utama dari pelayanan publik pada bidang pendidikan adalah untuk memberikan kemudahan, memberikan keadilan, meningkatkan kualitas pelayanan bidang pendidikan kepada masyarakat, dan memberikan akses pendidikan yang merata untuk meningkatkan mutu sumber daya manusia. Oleh karena itu, pelayanan publik bidang pendidikan memerlukan dukungan dari berbagai faktor, seperti sumber daya manusia, sarana, prasarana, fasilitas, perangkat (infrastruktur), anggaran dan lingkungan eksternal sebagai *stakeholder* yang berkaitan erat dengan pelayanan publik tersebut.

Dalam sudut pandang peneliti selama melakukan observasi di Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis, terdapat kondisi yang menggambarkan pelayanan yang belum efektif sebagaimana yang diharapkan, masih terdapat beberapa permasalahan yang terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan, terutama berkaitan dengan sarana, prasarana, fasilitas yang menunjang kelancaran pelayanan. Menurut Sinambela (Saragih dkk.,2024:74) pelayanan merupakan pemenuhan keinginan serta kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Pelayanan publik pada Dinas Pendidikan khususnya di Kabupaten Ciamis sebagai fokus penelitian pada penelitian ini, dapat terus di tingkatkan demi terciptanya kepercayaan masyarakat dari segi pelayanan.

Gambar 1.7
Grafik Nilai IKM Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis 2019-2025

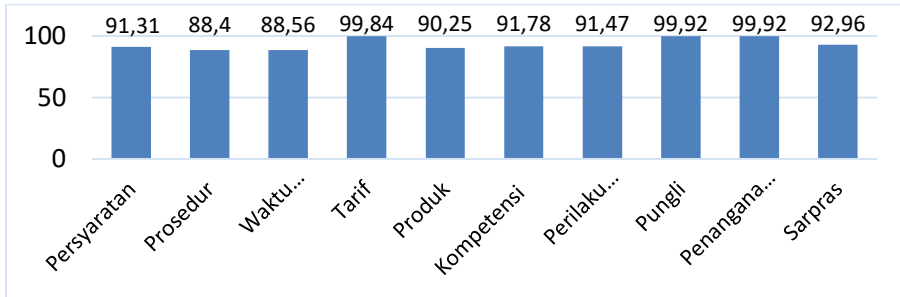


Sumber Data : Dokumen Laporan SKM Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis, Tahun 2025.

Data Nilai IKM Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis dari Tahun 2019 sampai dengan 2025 mengalami kenaikan dan penurunan. Pada tahun 2025 mengalami penurunan sebesar 4,46 poin. Sedangkan target capaian IKM 2025 pada Renstra Dinas Pendidikan sebesar 98% tidak tercapai, dimana hanya tercapai 95,35%. Capaian IKM Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis dapat dilihat lebih rinci dengan melihat nilai dari setiap unsur survei kepuasan masyarakat. Dimana dapat terlihat unsur mana yang mendapatkan nilai tertinggi dan unsur mana yang mendapatkan nilai terendah. Penurunan dari grafik tersebut bisa dilihat lebih rinci dengan melihat nilai dari setiap unsur layanan yang dinilai masyarakat atau survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis.

Berikut ini merupakan IKM per Unsur layanan Dinas Pendidikan tahun 2025:

Gambar 1.8
Grafik Nilai IKM per Unsur pada Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis
Tahun 2025



Sumber Data : Dokumen Laporan SKM Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis, Tahun 2025.

Dari nilai setiap unsur layanan selama tahun 2025, terdapat 3 nilai terendah yaitu pada unsur (1) Prosedur Pelayanan, (2) Waktu Pelayanan, dan (2) Produk Pelayanan. Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan peneliti terhadap pelayanan yang dilakukan Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis terlihat masih adanya keluhan atas efektivitas pelayanan baik langsung maupun tidak langsung hal tersebut dapat dilihat dari indikator-indikator permasalahan sebagai berikut:

1. Belum efektifnya pelayanan terpadu dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis.
2. Masih kurangnya pemahaman pegawai di bagian *front Office* terkait dengan tugasnya, dimana masih sering meninggalkan *front office* di waktu kerja.
3. Masih terbatasnya sarana dan prasarana pelayanan, dimana belum adanya pelayanan secara *online* berupa aplikasi khusus yang dibuat oleh instansi untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses pelayanan.
4. Belum tersedianya sumber daya manusia yang kompeten dalam meningkatkan kualitas pelayanan terpadu di Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis.
5. Masih terbatasnya pengisian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada aplikasi

<https://siskacampernik.ciamiskab.go.id/> dikarenakan belum adanya sosialisasi.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai Efektivitas Model Pelayanan Terpadu dan Kualitas Pelayanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis yang dituangkan ke dalam sebuah karya ilmiah berbentuk tesis dengan judul: **“Efektivitas Model Pelayanan Terpadu Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi pada Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis)”**.

1.2 Fokus Penelitian

Berdasarkan dengan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka penelitian ini difokuskan pada Efektivitas Model Pelayanan Terpadu dan Kualitas Pelayanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan fokus penelitian masalah, rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana efektivitas model pelayanan terpadu dalam meningkatkan kualitas pelayanan (studi pada Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis)?
2. Bagaimana hambatan efektivitas model pelayanan terpadu dalam meningkatkan kualitas pelayanan (Studi pada Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis)?
3. Bagaimana upaya efektivitas model pelayanan terpadu dalam meningkatkan kualitas pelayanan (studi pada Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis)?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas model pelayanan terpadu

dalam meningkatkan kualitas pelayanan (studi pada Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis).

2. Untuk mengetahui dan menganalisis hambatan efektivitas model pelayanan terpadu dalam meningkatkan kualitas pelayanan (studi pada Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis).
3. Untuk mengetahui dan menganalisis upaya efektivitas model pelayanan terpadu dalam meningkatkan kualitas pelayanan (studi pada Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis).

1.5 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan yang diharapkan diperoleh dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara Teoritis: menambah wawasan peneliti mengenai model pelayanan publik, untuk melihat relevansi teori-teori yang dipelajari dengan kenyataan yang ada di lapangan.
4. Secara Praktis: manfaat dari penulisan ini dapat sebagai masukan dalam usaha mengetahui efektivitas model pelayanan terpadu khususnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan di bidang pendidikan, selain itu sebagai masukan baru dan sumbangan untuk pemerintah pusat dan pemerintah daerah, institusi lainnya yang berkaitan secara langsung ataupun tidak dengan pengembangan studi tentang efektivitas model pelayanan terpadu dalam meningkatkan kualitas pelayanan (studi pada Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis).