**BAB I PENDAHULUAN**

**A. Latar Belakang Masalah**

Aparatur pemerintah sebagai abdi Negara dan masyarakat mempunyai tugas pokok tercermin dalam penyelenggaraan tugas umum pemerintahan dan pembangunan serta pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat yakni melaksanakan pelayanan publik. Kinerja organisasi pemerintah banyak menjadi sorotan akhir-akhir ini, terutama sejak timbulnya iklim yang lebih demokratis dalam pemerintahan. Rakyat mulai mempertanyakan akan nilai yang mereka peroleh atas pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah organisasi publik. Selama ini pengukuran keberhasilan maupun kegagalan dari instansi pemerintah dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya sulit dilakukan secara obyektif.   
 Kinerja atau prestasi kerja (*performance*) diartikan sebagai ungkapan kemampuan yang didasari oleh pengetahuan, sikap, keterampilan dan motivasi dalam menghasilkan sesuatu (Fattah,1999:19). Sarana pemerintah dalam pelayanan publik seperti: gedung, komputer, teknologi informasi dan komunikasi dan lain-lain. Kepemimpinan diartikan sebagai perilaku atau cara yang dipilih dan dipergunakan pemimpin dalam mempengaruhi pikiran, perasaan, sikap, dan perilaku organisasi untuk pencapaian tujuan organisasi (Donnell, 2006:23).

Paradigma baru dalam pemerintahan mengisyaratkan bahwa pemimpin pemerintahan harus senantiasa memperhatikan kepentingan masyarakat dan kepentingan organisasi pemerintahan, serta proaktif terhadap perkembangan dan kebutuhan masyarakat. Pemimpin yang dapat memberdayakan organisasi adalah pemimpin yang berusaha memahami secara utuh keberadaan staf, mendengar dengan sungguh-sungguh apa yang dikemukakan dan diinginkan bawahan, selalu berusaha mencari cara yang inovatif, bersedia menjelaskan secara rinci tujuan organisasi yang ingin dicapai, memberikan kesempatan kepada staf untuk berkembang dan bersedia melatih staf untuk berfikir kritis (Shelton, 2002:99).   
 Peningkatan kualitas sumber daya manusia akan sangat berpengaruh terhadap hasil yang dicapai dalam kualitas pendidikan bangsanya, dengan pendidikan yang berkualitas dapat tercipta sumber daya manusia yang berkualitas dan profesional, dapat pula mendukung perkembangan pembangunan nasional dalam bidang pendidikan. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia bukan merupakan tugas yang mudah, karena sumber daya manusia yang berkualitas bukan hanya dilihat dari penguasaan ilmu pengetahuan dan teknologi, tetapi dilihat juga dari kualitas kinerja pelayanan publik aparatur pemerintah sikap dan mentalitasnya. Sejalan dengan restrukturisasi yang dilakukan oleh Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah, maka dibutuhkan peningkatan kinerja pegawai agar dapat melaksanakan tugasnya sebaik mungkin. Untuk itu perlu diperhatikan sikap dasar pegawai terhadap diri sendiri, kompetensi, dan prestasi kerja yang dicapai oleh Pegawai Negeri Sipil dalam bidang pendidikan (Makmur, 2006:191).

Aparatur pemerintah yang berkinerja tinggi dan mampu menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi adalah aparatur yang mempunyai komitmen terutama pada dirinya sendiri, maupun terhadap aparatur lainnya, dan juga suka bekerja keras dan senantiasa tidak memiliki kamus menyerah karena tantangan pekerjaan seberat apa pun selalu dihadapi dengan senyum dan tawa (Makmur, 2009:234).   
 Pasal 3 Undang- Undang Dasar 1945 menjelaskan tentang pendidikan dan kebudayaan republik Indonesia adalah sebagai berikut: (a) Setiap warga Negara berhak mendapat pendidikan; (b) Setiap warga Negara wajib mengikuti pendidikan dasar dan pemerintah wajib membiayainya; (c) Pemerintah mengusahakan dan menyelenggarakan satu sistem pendidikan nasional yang meningkatkan keimanan dan ketaqwaan serta akhlak mulia dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa yang diatur dengan undang-undang; (d) Negara memprioritaskan anggaran pendidikan sekurang-kurangnya 20% dari anggaran pendapatan dan belanja Negara (APBN) serta dari anggaran pendapatan dan belanja daerah (APBD) untuk memenuhi kebutuhan penyelenggaraan pendidikan nasional; dan, (e) Pemerintah memajukan ilmu pengetahuan dan teknologi dengan menjunjung tinggi nilai-nilai agama, norma, hukum, budaya dan persatuan bangsa untuk kemajuan peradaban serta kesejahteraan umat manusia di Indonesia.   
 Peraturan Pemerintah Daerah Kabupaten Bone Bolango Tahun 2012 tentang Indikator Kinerja Utama Pelayanan Publik yaitu: (a) Untuk memperoleh informasi kinerja yang penting dan diperlukan dalam menyelenggarakan manajemen kinerja secara baik; (b) Untuk memperoleh ukuran keberhasilan dan pencapaian tujuan dan sasaran strategis organisasi yang digunakan untuk perbaikan kinerja dan peningkatan akuntabilitas kinerja; (c) Untuk menetapkan rencana kinerja tahunan, menyampaikan rencana kerja anggaran, menyusun dokumen penetapan kinerja, menyusun evaluasi laporan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah (LAKIP) dan menyusun Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Tahun 2011-2015.   
 Otonomi Daerah, Pemerintah Kabupaten dan Pemerintah Kota bertanggung jawab sepenuhnya dalam penyelenggaraan pembangunan pendidikan untuk meningkatkan derajat pendidikan masyarakat di wilayah, dengan memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyakat. Pelayanan yang diberikan pada masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat yang dilakukan secara transparan dan akuntabilitas. Kebijakan pendayagunaan aparatur negara, reformasi, dan birokrasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik untuk kepentingan masyarakat (Yudoyono, 2003:87).   
 Meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya pendidikan, maka Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah harus memberikan pelayanan yang bermutu, nyaman, dan berorientasi pada kepuasan pelayanan pendidikan untuk kepentingan masyarakat. Peningkatan kualitas pendidikan dilakukan dengan cara peningkatan kelulusan ujian nasional dalam setiap tahun di sekolah SD, SMP, SMA dan SMK di Kabupaten Bone Bolango.

Menurut Yulman bahwa: masalah kinerja aparatur pelayanan publik Dinas pendidikan dan kebudayaan adalah penempatan guru sekolah menengah pertama (SMP) dan sekolah menengah atas (SMA) yang tidak merata tiap sekolah dan masih kurangnya Guru sehingga berpengaruh pada peningkatan kelulusan ujian nasional (UN) yaitu naik dan menurunnya angka kelulusan ujian nasional (UN) Dinas Pendidikan dan kebudayaan dalam setiap tahun. Kinerja pelayanan publik Dinas Pendidikan dalam pelaksanaan kelulusan ujian nasional (UN) dari tahun ajaran 2011/2012, tahun 2012/2013 dan tahun 2013/2014 adalah sebagai berikut:

(a) Kinerja pelayanan publik bidang pendidikan dalam pelaksanaan ujian nasional jenjang pendidikan SMP Kabupaten Bone Bolango.

Tabel 1.1 hasil ujian nasional SMP tahun 2012, tahun 2013 dan tahun 2014.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No | Hasil Pencapaian Ujian Nasional Jenjang SMP Kabupaten Bone Bolango | | |
|  | UN Tahun 2011/2012 | UN Tahun 2012/2013 | UN Tahun 2013/2014 |
| 1 | UN SMP 97 % | UN SMP 98,9 % | UN SMP 99,9 % |

Sumber data: Dinas Pendidikan Kabupaten Bone Bolango tahun 2014.

Tabel ujian nasional (UN) SMP diatas dapat dijelaskan sebagai berikut: ujian nasional (UN) tahun 2011/2012 mencapai 97 % dan ujian nasional tahun 2012/2013 mencapai 98,9 % dan ujian nasional meningkat 1,9 % serta ujian nasional tahun 2013/2014 mencapai 99,9 % dan ujian nasional meningkat 2,9 % dan belum mencapai target ujian nasional (UN) SMP lulus 100 % dalam pelayanan bidang pendidikan dan kebudayaan.

(b) Kinerja pelayanan publik Dinas pendidikan dalam pelaksanaan ujian nasional jenjang pendidikan SMA Kabupaten Bone Bolango.

Tabel 1.2 Hasil ujian nasional SMK tahun 2012, tahun 2013 dan tahun 2014.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No | Hasil Pencapaian Ujian Nasional Jenjang SMA Kabupaten Bone Bolango | | |
|  | UN Tahun 2011/2012 | UN Tahun 2012/2013 | UN Tahun 2013/2014 |
| 1 | UN SMA 98,54 % | UN SMA 98,32 % | UN SMA 99,61 % |

Sumber data: Dinas Pendidikan Kabupaten Bone Bolango tahun 2014.

Tabel ujian nasional (UN) SMA diatas dapat dijelaskan sebagai berikut: ujian nasional (UN) SMA tahun 2011/2012 mencapai 98,54 % dan ujian nasional SMA tahun 2012/2013 mencapai 98,32 % dan ujian nasional menurun 0,22 % serta ujian nasional SMA tahun 2013/2014 mencapai 99,61 % dan ujian nasional SMA meningkat 1,09 % dan belum mencapai target ujian nasional (UN) SMA lulus 100 % dalam pelayanan Dinas pendidikan dan kebudayaan.

(b) Kinerja pelayanan publik bidang pendidikan dalam pelaksanaan ujian nasional jenjang pendidikan SMK Kabupaten Bone Bolango.

Tabel 1.3 Hasil ujian nasional SMK tahun 2012, tahun 2013 dan tahun 2014.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No | Hasil Pencapaian Ujian Nasional Jenjang SMK Kabupaten Bone Bolango | | |
|  | UN Tahun 2011/2012 | UN Tahun 2012/2013 | UN Tahun 2013/2014 |
| 1 | UN SMK 100 % | UN SMK 98,81 % | UN SMK 100 % |

Sumber data: Dinas Pendidikan Kabupaten Bone Bolango tahun 2014.

Tabel ujian nasional (UN) SMK diatas dapat dijelaskan sebagai berikut: ujian nasional (UN) SMK tahun 2011/2012 mencapai 100 % dan ujian nasional SMK tahun 2012/2013 mencapai 98,81% dan ujian nasional SMK menurun 1,19 % serta ujian nasional SMK tahun 2013/2014 mencapai 100 % dan ujian nasional SMK belum mencapai target lulus ujian nasional 100 % dalam setiap tahun dalam pelayanan Dinas pendidikan dan kebudayaan.

Naik turunya angka kelulusan ujian nasional (UN) dan jarang mencapai kelulusan 100 % pelayanan publik Dinas pendidikan Kabupaten Bone Bolango dalam setiap tahun ujian nasional (UN) SMP, SMA dan SMK tahun ajaran 2011/2012, 2012/2013 dan 2013/2014 disebabkan karena masih kekurangan Guru, kurang disiplin pegawai dalam melaksanakan pelayanan publik Dinas pendidikan Sekolah menengah, kurang melaksanakan pelatihan dan pengontrolan kinerja pengawas, kepala sekolah dan guru sekolah SMP, SMA dan SMK di Dinas Pendidikan dan kebudayaan (Wawancara, tanggal 21 Mei 2014).   
 Laporan Keterangan Pertanggung Jawaban (LKPJ) Kabupaten Bone Bolango dalam sidang paripurna Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kabupaten Bone Bolango adalah (a) Menilai kinerja Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bone Bolango memberikan nilai rapor merah karena tidak optimalnya penyerapan anggaran pada sektor pendidikan tahun anggaran 2012 belum maksimal yakni hanya sebesar 67% disebabkan rendahnya penyerapan anggaran dana alokasi khusus (DAU) Dinas pendidikan dan kebudayaan Kabupaten Bone Bolango; dan, (b) Beberapa kegiatan sektor pendidikan yang tidak mencapai target, diantarannya tidak mencapai target pembangunan perpustakaan Dinas pendidikan dan kebudayaan (Pou, 2013:20).   
 Undang- Undang Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional menjelaskan tentang kinerja kesejahteraan guru pada kenyataannya pemerintah pusat dan pemerintah daerah masih kurang memperhatikan kesejahteraan guru terutama pembayaran sertifikasi Guru. Pelayanan Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah dalam bidang pendidikan adalah memperbaiki kinerja pelayanan bidang pendidikan yaitu pengangkatan Guru sesuai dengan kebutuhan Pemerintah Daerah, peningkatan Guru sertifikasi untuk bekerja sebagai Guru professional dan meningkatkan kelulusan ujian nasional Dinas pendidikan dan kebudayaan Kabupaten Bone Bolango. Kondisi yang diharapkan dengan penataan sumber daya manusia aparatur diarahkan pada peningkatan pendayagunaan Pegawai Negeri Sipil antara lain: (a) Penerapan sistem dalam manajemen kepegawaian; (b) Menyempurnakan kualitas materi dan penyelenggaraan pendidikan dan latihan Pegawai; (c) Mengupayakan ada standar dan peningkatan kinerja pelayanan publik; (d) Penyususunan dan penyempurnaan pola karir yang jelas dan terencana; (e) Ada standar kompetensi jabatan yang diberlakukan; (f) Jumlah, jenis, dan kualifikasi pegawai ditetapkan berdasarkan analisis beban kerja /klasifikasi jabatan jelas; (g) Terwujudnya pembagian tugas, fungsi dan beban kerja yang jelas; (h) Menyempurnakan sistem promosi Pegawai, berdasarkan kinerja faktual; (i) Menerapkan azas *the right man and right place and the right man on the right job* (menempatkan orang yang tepat di tempat yang benar sesuai keahliannya); (j) Terwujudnya pelaksanaan sistem remunerasi yang memadai; (k) Mengoptimalkan efektivitas sistem informasi manajemen Pegawai Negeri Sipil; (l) Menyiapkan dan menyempurnakan berbagai peraturan/kebijakan manajemen kepegawaian; (m) Pada setiap unit organisasi dapat ditentukan komposisi pegawai berdasarkan jabatan secara tepat; (n) Meningkatkan kompetensi dan profesionalisme sumber daya manusia; (o) Perbaikan sistem penggajian yang lebih adil, layak, dan mendorong peningkatan kinerja Pegawai Negeri Sipil; (p) Mengembangkan profesionalisme Pegawai melalui penyempurnaan aturan dan etika serta mekanisme penegakan hukum disiplin dan lainnya; (r) Setiap pegawai perlu memenuhi persyaratan jabatan sesuai peringkat, lingkup tugas, tanggungjawab jabatan yang dipangkunya; (s) Memperbaiki sistem pengawasan dan disiplin pegawai; dan, (t) Pemantapan sistem penilaian kerja dan pola karir Pegawai Negeri Sipil (Sedarmayanti 2010:95).   
 Peneliti telah menemukan masalah-masalah ini di lapangan penelitian sehingga memilih judul, **Kinerja Pelayanan Publik Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kabupaten Bone Bolango Provinsi Gorontalo.**

**B. Rumusan Masalah** Adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:   
1. Bagaimana penerapan prinsip kinerja aparatur pelayanan publik Dinas   
 pendidikan dan kebudayaan Kabupaten Bone Bolango? 2. Apa Faktor- faktor determinan kinerja aparatur pelayanan publik Dinas   
 pendidikan dan kebudayaan Kabupaten Bone Bolango?

**C. Tujuan Penelitian**

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian adalah sebagai berikut: 1. Untuk menganalisis penerapan prinsip kinerja aparatur pelayanan publik Dinas  
 pendidikan dan kebudayaan Kabupaten Bone Bolango.   
2. Untuk menganalisis faktor determinan kinerja aparatur pelayanan publik Dinas  
 pendidikan dan kebudayaan Kabupaten Bone Bolango.

**D. Manfaat Penelitian**

Adapun yang menjadi manfaat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: 1. Manfaat teoritis, sebagai wahana pengembangan konsep dan teori empiris, serta   
 teori baru, dalam mengembangkan konsep prinsip kinerja aparatur pelayanan   
 publik Dinas pendidikan dan kebudayaan Kabupaten Bone Bolango. 2. Manfaat Praktis, penelitian ini memberikan masukan kepada pihak instansi   
 pemerintah dalam penyelenggaraan prinsip kinerja aparatur pelayanan publik   
 Dinas pendidikan dan kebudayaan Kabupaten Bone Bolango.

**BAB II   
 TINJAUAN PUSTAKA** **A. Teori Birokrasi dan Administrasi Publik** Konsep aparatur Negara dalam pelayanan publik merupakan pelaksanan roda birokrasi. Menurut Sedarmayanti (2009:67) birokrasi adalah merupakan sistem penyelenggaraan pemerintahan yang dijalankan pegawai negeri berdasarkan peraturan perundang undangan. Selanjutnya, Sedarmayanti (2009:67) menyatakan birokrasi adalah organisasi yang memiliki jenjang, setiap jenjang diduduki oleh pejabat yang ditunjuk/diangkat, disertai aturan tenang kewenangan dan tanggung jawabnya, dan setiap kebijakan yang dibuat harus diketahui oleh pemberi mandat birokrat adalah: (a) Birokrat adalah pegawai yang bertindak secara birokratis; (b) Birokrat adalah sistem pemerintahan yang dijalankan oleh pegawai pemerintah karena telah berpegang pada hierarki dan jenjang jabatan; (c) Cara bekerja atau susunan pekerjaan yang serba lamban serta menurut tata aturan (adat dan sebagainnya) yang banyak liku-likunya; (d) Birokrasi sering melupakan tujuan pemerintahan yang sejati, karena terlalu mementingkan cara dan bentuk. Ia menghalangi pekerjaan cepat serta menimbulkan semangat menanti, menghilangkan inisiatif, terikat dalam peraturan yang rumit dan bergantung kepada perintah atasan, berjiwa statis, dan menghambat kemajuan.Menurut Said , (2009:9), birokrasi dapat dibagi menjadi dua klasifikasi yaitu sebagai proses administrasi pemerintahan dan juga sebagai struktur atau fungsi yang bersifat statis. Birokrasi sebagai proses penyelenggaraan pemerintahan dengan mengadopsi sistem tertentu dimana di dalamnya terdapat pembagian kerja dan tugas yang jelas antar divisi, terdapat nilai impersonal dimana orang mengikuti aturan, bukan aturan mengikuti orang, penyusunan jabatan dan karir berdasarkan kompetensi dan bukan preferensi, terdapatnya otoritas pengawasan dan juga terdapatnya *hiererchie.* Sebagai struktur atau fungsi yang bersifat statis, pejabat yang menjalankan struktur yang biasa disebut sebagai birokrat. Birokrat, pejabat dan staf administrasi selalu terkait dengan pemerintahan dan menjadi aktor penting dalam sebuah Negara baik dalam urusan politik, administrasi dan pembuatan kebijakan Negara. Perilaku Birokrasi pada hakikatnya merupakan hasil interaksi antara individu- individu dengan organisasinya. Birokrasi adalah sebagai usaha-usaha modern dalam ilmu sosial telah mendorong proliferasi lebih lanjut dari konsep birokrasi. Kecanggihan suatu argumentasi dan penelitian tidaklah dimaksudkan untuk memecahkan kembali masalah-masalah lama, tetapi hanya sekadar mengelaborasinya (Said, 2009: 9).

Secara intensif tujuh konsep modern tentang birokrasi pelayanan publik, yaitu:(a) Birokrasi sebagai organisasi rasional; (b) Birokrasi sebagai inefisiensi organisasi; (c) Birokrasi sebagai kekuasaan yang dijalankan oleh pejabat; (d) Birokrasi sebagai administrasi publik; (e) Birokrasi sebagai administrasi yang dijalankan oleh pejabat; (f) Birokrasi sebagai sebuah organisasi; dan (g) Birokrasi sebagai masyarakat modern. Konsep birokrasi merupakan suatu konsep yang biasanya dipakai oleh suatu sistem kontrol yang berada ditangan pejabat yang menjalankan kekuasaan (Albrow, 2005:109).

Pejabat birokrasi yang terlatih secara profesional mempunyai kekuatan tersendiri sebagai suatu pejabat yang permanen. Pejabat seperti ini sepertinya mempunyai catatan karir yang panjang jika dibandingkan dengan pimpinanya pejabat politik yang bukan spesialis. Kedudukannya tidak sekadar, sebagai subordinasi dan mesin pelaksana, melainkan sebanding atau *co-equality with the executive* (Thoha, 2011:155). Teori administrasi mempunyai arti yang jauh lebih mendalam dari hanya sekedar memahami berbagai pemikiran dari orang yang dikenal sebagai ahli administrasi yang melahirkan berbagai teori administrasi, seakan-akan pemikirannya merupakan suatu kebenaran yang terakhir. Teori sesungguhnya selalu berkembang dan tidak mengenal akhir (Rahkmat, 2009:1).   
 Menurut Tjokroamidjojo, (1987:7) administrasi adalah merupakan kegiatan kerjasama secara rasional, yaitu susunan dan proses organisasi dalam hubungan kewenanganyang tersusun secara hirarki. Pemikiran ini dapat disebut sebagai pemikiran struktural formal sebab perhatian utamanya menyangkut struktur organisasi, pengelolaan kepegawaian, keuangan dan administrasi perkantoran.   
 Menurut Waldo (1991:6), bahwa orientasi administrasi publik klasik menyangkut kegiatan pemerintah dalam pelaksanaan kekuasaan politiknya. Konsep administrasi publik sebagai sistem ditandai adanya saling hubungan dan berlansungnya kerjasama intra dan antar lembaga organisasi yang berisikan rangkaian kegiatan manajemen yang dilakukan secara sistematis, rasional, dan manusiawi, untuk mencapai tujuan bersama dalam bernegara.   
 Negara merupakan entitas terdiri dari 3 (tiga) unsur adalah sebagai berikut: Rakyat/Masyarakat, Wilayah Negara (WN), dan Pemerintah Negara (PN). Eksistensi Negara sebagai sistem institusi hukum dan kekuasaan ditandai kompleksitas dan dinamika aksi, reaksi dan interaksi yang dilakukan oleh lembaga pemerintahan Negara dan masyarakat bangsa untuk mencapai tujuan bernegara, sesuai posisi, peran, hak dan kewajiban masing-masing dalam penyelenggaraan Negara dan pembangunan bangsa, dipengaruhi sistem, ekonomi, politik, dan pemerintahan yang berlaku dalam Negara (Sedarmayanti, 2009: 46).

**B. Kinerja Pelayanan Publik Dinas Pendidikan dan Kebudayaan**

Kinerja pelayanan publik ditujukan kepada pelayanan terhadap kebutuhan yang bersifat umum dari masyarakat, karena itu dapat dituntut agar dilaksanakan. Kepentingan umum, menyangkut pelayanan, sehingga dinyatakan sebagai pelayanan, bagi kepentingan umum. Perwujudan hak dan pertanggungjawaban menjadi milik umum, hal ini tampak dari adanya kebutuhan masyarakat yang bersifat umum (KepmenPAN, 2004).

Konsep kinerja pelayanan publik berhubungan dengan pengembangan sumber daya manusia untuk mengendalikan sumber daya manusia dalam suatu organisasi atau institusi secara efektif dan efisien, serta mencakup keseluruhan aktifitas dan implementasi untuk mencapai tujuan dan sasaran organisasi (Terry, 2006:22).Kinerja (*performance*) dapat diartikan sebagai tingkat pencapaian hasil ,,*the degree for accomplishment*,, dan atau kata lain, kinerja merupakan tingkat pencapaian tujuan organisasi. Semakin tinggi kinerja organisasi, semakin tinggi pencapaian tujuan organisasi (Keban, 2005:21).   
 Menurut Whitmore (1997:60) kinerja adalah suatu perbuatan, suatu prestasi, atau apa yang diperlihatkan seseorang melalui keterampilan nyata. Kinerja menuntut adanya pengekspresian potensi seseorang, dan tanggung jawab atau kepemilikan menyeluruh. Simamora (2004:339) lebih tegas menyebutkan bahwa “Kinerja (performance) mengacu kepada kadar pencapaian tugas-tugas yang membentuk sebuah pekerjaan seseorang. Kinerja merefleksikan seberapa baik karyawan memenuhi persyaratan sebuah pekerjaan. Kinerja sering disalahtafsirkan sebagai upaya yang mencerminkan energi yang dikeluarkan, kinerja diukur dari segi hasil.   
 Prawirosentono (1999:2) mengartikan kinerja sebagai hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang adan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mendapai tujuan organisasi bersangkutan secara ilegal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.   
 Menurut Hasibuan (2007:34) kinerja (prestasi kerja) adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan, serta ditentukan oleh waktu bekerja. Kinerja adalah merupakan terjemahan dari *performance* yang berarti prestasi kerja, pelaksanaan kerja, pencapaian kerja, unjuk kerja atau penampilan kerja pelayanan publik (Sedarmayanti, 2009:98).   
 Menurut Amstrong dan Baron (1998:15) Kinerja adalah merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi pada ekonomi. Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan tugas dalam suatu organisasi, dalam upaya mewujudkan suatu sasaran, tujuan, visi dan misi dalam organisasi tersebut (Winarsih, 2005:22).   
 Menurut Mangkunegara, (2007:9) Kinerja karyawan (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawabnya yang diberikan kepadanya. Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang dicapai mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi terhadap masyarakat.   
 Pangarahan pimpinan misalnya, dalam bentuk memerintah, menuntut, memberikan instruksi, membujuk dengan ancaman-ancaman yang jelas atau tersembunyi, tidak bisa menghasilkan kinerja optimum yang tahan lama, walaupun mungkin bawahan bisa menjalankan pekerjaan itu (Uno, 2012:60). Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah penampilan yang melakukan, menggambarkan dan menghasilkan sesuatu hal, baik yang bersifat fisik dan non fisik yang sesuai dengan petunjuk, fungsi dan tugasnya yang didasari oleh pengetahuan, sikap, keterampilan, dan motivasi.   
 Menurut Chaizi (2004:1) bahwa kinerja organisasi adalah sebagai efektivitas organisasi secara menyeluruh untuk memenuhi kebutuhan yang ditetapkan dari setiap kelompok yang berkenaan melalui usaha-usaha yang sistemik dan meningkatkan kemampuan organisasi secara terus menerus mencapai kebutuhannya secara efektif”.   
 Byars (2004:2) mendefinisikan kinerja organisasi sebagai tingkat pencapaian hasil atau “*degree of accoumplishment*” atau dengan kata lain, kinerja merupakan tingkat pencapaian tujuan organisasi. Menurut Yuwono (2002:3) kinerja organisasi berhubungan dengan berbagai aktivitas dalam mata rantai (*value chain*) yang ada pada organisasi. Berbagai faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi sesungguhnya memberikan informasi mengenai prestasi pelaksanaan dari unit-unit organisasi, dimana organisasi memerlukan penyesuaian-penyesuaian atas seluruh aktivitas sesuai dengan tujuan organisasi.   
 Menurut Raison (2003:160) kinerja organisasi adalah untuk mencapai tujuan tertentu yang sudah ditetapkan sebelumnya, maka informasi tentang kinerja organisasi merupakan suatu hal yang sangat penting. Informasi tentang kinerja organisasi digunakan untuk mengevaluasi apakah proses kerja yang dilakukan organisasi selama ini sudah sejalan dengan tujuan yang diharapkan atau belum.   
 Menurut Anthony (1996:13) kinerja organisasi mencakup how well the organization is doing, bagaimana suatu organisasi mencapai profit/tujuannya dan tingkat kepuasan dari para pelanggan/penguna jasa pelayanannya.   
 Menurut Bastian (2001:14) kinerja organisasi adalah sebagai gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan tugas suatu organisasi dalam upaya mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi tersebut.   
 Dari berbagai definisi diatas maka dapat disimpulkan bahwa kinerja organisasi ialah hasil yang ditunjukkan oleh sebuah organisasi atau tingkat pencapaian pelaksanaan tugas suatu organisasi dalam upaya mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi tersebut. Dan dapat diketahui bahwa unsur-unsur yang terdapat dalam kinerja organisasi terdiri dari: (a) Hasil-hasil atau evaluasi fungsi pekerjaan; (b) Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap prestasi karyawan/pegawai seperti: motivasi, kecakapan, persepsi peranan, dan sebagainya; (c) Pencapaian tujuan organisasi; dan (d) Periode waktu tertentu.   
 Konsep kinerja aparatur pelayanan publik yang berkualitas didukung oleh beberapa faktor yaitu: (a) faktor sumber daya manusia; (b) faktor sarana dan prasarana; (c) faktor mekanisme dan prosedur; dan (d) faktor koordinasi. Kinerja adalah penentuan secara periodik efektivitas operasional organisasi bagian organisasi dan karyawannya berdasarkan sasaran, standar dan kriteria yang telah

ditetapkan sebelumnya (Widodo, 2004:46).

Konsep aparatur adalah orang-orang yang menjalankan roda pemerintahan. Aparatur memiliki peranan strategis dalam menyelenggarakan tugas-tugas umum pemerintahan dan pembangunan. Peranan aparatur tersebut sesuai dengan tuntutan zaman terutama untuk menjawab tantangan masa depan. Aparatur yang berkualitas sangat dibutuhkan dalam menghadapi tantangan masa depan (Siagian, 2006:142). Konsep mengenai aparatur pemerintahan adalah pekerja yang digaji pemerintah melaksanakan tugas-tugas teknis pemerintahan melakukan pelayanan kepada yang masyarakat berdasarkan ketentuan yang berlaku (Salam, 2004:169). Konsep pegawai adalah merupakan tenaga kerja manusia jasmaniah maupun rohaniah mental dan pikiran yang senantiasa dibutuhkan oleh pemerintah dan oleh karena itu menjadi salah satu modal pokok dalam usaha kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu organisasi (Widjaja: 2006:113).

Pegawai adalah orang yang melakukan pekerjaan dengan mendapatkan imbalan jasa berupa gaji dan tunjangan dari pemerintah.Pegawai adalah aparatur sipil Negara untuk melakukan pelayanan terhadap masyarakat bangsa dan Negara.Unsur manusia sebagai pegawai maka tujuan badan wadah yang telah ditentukan kemungkinan besar akan tercapai sebagaimana yang diharapkan (Rijal, 2005:63). Pegawai inilah yang mengerjakan segala pekerjaan dan kegiatan-kegiatan penyelenggaraan pemerintahan.Unsur manusia sebagai pegawai maka tujuan badan wadah yang telah ditentukan kemungkinan besar akan tercapai sebagaimana yang diharapkan (Rijal, 2005:63).   
 Berdasarkan defenisi diatas dapat diketahui bahwa pegawai merupakan modal pokok dalam suatu organisasi, baik itu organisasi pemerintah maupun organisasi swasta. Berhasil tidaknya suatu organisasi pemerintahan dalam mencapai tujuannya tergantung pada kinerja pegawai yang memimpin dalam melaksanakan tugas-tugas organisasi tersebut (Khasmir, 2007:32).

Aparatur adalah aspek- aspek administrasi yang diperlukan dalam penyelenggaraan administrasi pemerintahan atau Negara dalam melayani masyarakat. Berdasarkan pengertian di atas, maka aparatur pemerintahan adalah seseorang yang digaji oleh pemerintah untuk melaksanakan tugas-tugas pemerintah suatu Negara. Aparatur pemerintahan adalah orang-orang yang menduduki jabatan dalam kelembagaan pemerintahan dalam suatu Negara.

Konsep kinerja individu pegawai adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi secara legal tidak melanggar hukum atau sesuai dengan moral maupun etika (Salam, 2004:24).   
 Menurut Wibowo, (2002:151) kompetensi kinerja aparatur pemerintah memiliki kemampuan adalah sebagai berikut: (a) Kemampuan membuat perencanaan pekerjaan, penempatan dan pengelolaan sumber daya manusia; (b) Kemapuan menghayati pekerjaan, sikap mental positif, penuh antusias; (c) Kemampuan dalam memutuskan; (d) Kemampuan dalam mengambil resiko pekerjaan; (e) Kemampuan dalam menggunakan pengalaman; (f) Kemampuan untuk menanggung tanggung jawab pribadi; (g) Kemampuan dalam mencari dan menggunakan kesempatan (peluang); (h) Kemampuan bergaul dengan orang-orang yang lebih ahli; (i) Kemampuan menghadapi waktu; j) Kemampuan bekerja dengan daya saing, mutu informasi, kerja keras yang produktif, dan efisien; (k) Memiliki keahlian khusus dan keterampilan teknis; (l) Kemampuan menghasilkan produk yang berkualitas tinggi; (m) Kemampuan untuk kreatif dan inovatif; (n) Sifat ulet, tekun, sabar, gigih dan tidak mudah putus asa dalam *trial and error*; Kemampuan bekerja dalam tim (*team work*); dan (o) Kemampuan disiplin diri, menganggarkan uang dan waktu serta menjaga kesehatan diri.

Kinerja aparatur yang professional mempunyai karakter adalah senagai berikut:

(a) Bangga dengan apa yang sudah dikerjakan, apa pun hasilnya serta memperlihatkan komitmen terhadap kualitas kerja; (b) Memperlihatkan tanggng jawab yang terkait dengan pekerjaan; (c) Mengantisipasi sesuatu dan bukannya menunggu sampai harus disuruh melakukan sesuatu; (d) Melakukan apa saja untuk menyelesaikan pekerjaan; (e) Selalu mencari cara untuk memudahkan sesuatu bagi yang dilayani, mendengar kebutuhan pihak yang dilayani serta berpikir seperti pihak yang dilayani; (f) Terus belajar sekeras mungkin mengenai bidang bisnis yang digeluti; (g) Kunci sukses professional adalah menyukai sekaligus menikmati apa yang dikerjakannya; (h) Seorang dikatakan professional jika ia melakukan pekerjaan dengan keahlian khusus dan menghasilkan produk yang berkualitas, bertanggung jawab dan sistematis; (i) Professional memerlukan komponen *TRUST*: spiritual, emosional, intelektual, menjaga kesehatan dan terus menjaga diri untuk belajar dan mengembangkan pendidikan diri; (j) Professional harus sinergi dengan nilai-nilai ihsan, yaitu kebersihan niat, kerja yang rapi, penyelesaian pekerjaan yang tuntas (Wibowo, 2002:150).

**C. Pengukuran Kinerja Aparatur Dalam Pelayanan Publik**

Pengukuran kinerja merupakan suatu kegiatan yang sangat penting karena dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai visinya (Sukardi, 2009:32). Pengukuran kinerja sektor publik dilakukan untuk memenuhi tiga maksud. Pertama, pengukuran kinerja sektor publik dimaksudkan untuk membantu perbaikan kinerja pemerintah yang berfokus kepada tujuan dan sasaran program unit kerja yang pada akhirnya dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas organisasi sektor publik dalam memberikan pelayanan publik. Kedua, ukuran kinerja sektor publik digunakan untuk pengalokasian sumber daya dan pembuatan keputusan. Ketiga, ukuran kinerja sektor publik untuk mewujudkan pertanggungjawaban publik dan memperbaiki komunikasi kelembagaan.   
 Pengukuran kinerja yang tepat dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:

(a) Memastikan bahwa persyaratan yang diinginkan pelanggan telah terpenuhi;

(b) Mengusahakan standar kinerja untuk menciptakan perbandingan (c) Mengusahakan jarak bagi orang untuk memonitor tingkat kinerja (d) Menetapkan arti penting masalah kualitas dan menentukan apa yang perlu   
 prioritas perhatian (e) Menghindari konsekuensi dari rendahnya kualitas (f) Mempertimbangkan penggunaan sumber daya (g) Mengusahakan umpan balik untuk mendorong usaha perbaikan (Jalal, 2009:65).

Secara rinci menurut Bastian (2005:14) mengemukakan peranan penilaian pengukuran kinerja organisasi sebagai berikut: (a) Memastikan pemahaman para pelaksana dan ukuran yang digunakan untuk pencapaian prestasi; (b) Memastikan tercapaianya skema prestasi yang disepakati; (c) Memonitor dan mengevaluasi kinerja dengan perbandingan antara skema kerja dan pelaksanaanya; (d) Memberikan penghargaan maupun hukuman yang objektif atas prestasi pelaksanaan yang telah diukur, sesuai dengan sistem pengukuran yang telah disepakati; (e) Menjadikanya sebagai alat komunikasi antara bawahan dan pimpinan dalam upaya memperbaiki kinerja organisasi; (f) Mengidentifikasi apakah kepuasan pelanggan sudah terpenuhi; (g) Membantu proses kegiatan organisasi; (h) Memastikan bahwa pengambilan keputusan telah dilakukan secara objektif; (i) Menunjukkan peningkatan yang perlu dilakukan; dan (j) Mengungkapkan permasalahan yang terjadi.

Persyaratan dalam melakukan pengukuran kinerja, diantarannya: (a) Dalam posisi mengamati perilaku dan kinerja yang menjadi kepentingan individu; (b) Mampu memahami tentang dimensi atau gambaran kinerja; (c) Mempunyai pemahaman tentang format skala dan instrumennya; (d) Harus termotivasi untuk melakukan pekerjaan rating secara sadar (Siagian, 2006:56).

Pengukuran kinerja merupakan jembatan antara perencanaan strategis dengan laporan akuntabilitas. Instansi pemerintah dikatakan berhasil jika terdapat bukti/indikator ukuran pencapaian mengarah pencapaian misi. Tanpa ukuran kinerja sangat sulit dicari pembenaran logis atas pencapaian misi organisasi instansi pemerintah (Utomo, 2009:16).   
 Pengukuran kinerja, terdiri dari: (a) Kinerja kegiatan merupakan tingkat pencapaian target (rencana tingkat capaian) dari masing-masing kelompok indikator kinerja kegiatan; (b) Tingkat pencapaian sasaran instansi pemerintah yang merupakan tingkat pencapaian target (rencana tingkat capaian) dari masing-masing indikator sasaran yang telah ditetapkan sebagaimana dituangkan dalam dokumen rencana kerja (Sedarmayanti, 2010:35).

Mengukur dan mengevaluasi kepuasan pelanggan dilakukan dengan cara sebagai berikut: adalah: (a) *Complaint* *and* *Suggestion System* (sistem keluhan dan saran), informasi dari saran dan keluhan ini akan dijadikan data dalam melakukan antisipasi dan pengembangan perusahaan; (b) *Costumer* *Satisfaction Surveys* (survei kepuasan pelanggan) tingkat keluhan konsumen dijadikan data dalam mengukur tentang kepuasan, hal itu bisa melalui survei, pos, *telepon frend*, atau angket; (c) *Ghost* *Shopping* (pembeli bayangan), dengan mengirimkan orang untuk melakukan pembelian di perusahaan orang lain maupun di perusahaan sendiri untuk melihat secara jelas keunggulan dan kelemahan pelayanannya; (d) *Lost* *Customer Analysis* (analisis pelanggan yang beralih), yaitu kontak yang dilakukan kepada pelanggan yang telah beralih pada perusahaan lain untuk dijadikan perbaikan kinerja dalam meningkatkan kepuasan (Gunawan, 2012:6).   
 Keberhasilan dalam mencapai suatu tujuan organisasi pelayanan publik akan menghasilkan kepuasan pelanggan dalam masyarakat. Sehingga dengan timbulnya suatu kepuasan akan menimbulkan motivasi yang baik bagi masyarakat (Tjiptono, 2008:6). Berhubungan dengan penelitian ini, kinerja pelayanan publik atau tingkat pencapaian tujuan organisasi yang dimaksud adalah tingkat pencapaian hasil kinerja pelayanan publik bidang pendidikan Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bone Bolango (Winarsih, 2005:17).   
 Kepuasan pelayanan publik bidang pendidikan. Pada dasarnya pengertian kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil. Kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang diharapkan (Simon, 2004:7).   
 Robbins (2005:54) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah cara seorang pekerja merasakan pekerjaannya. Kepuasan kerja merupakan generalisasi sikap-sikap terhadap pekerjaan yang didasarkan atas aspek pekerjaan yang bermacam-macam. Sikap seseorang terhadap pekerjaannya mencerminkan pengalaman yang menyenangkan dan tidak menyenangkan dalam pekerjaannya serta harapan-harapannya terhadap masa depan.   
 Sedangkan menurut Gerson (2002:5), kepuasan pelanggan adalah sebuah produk/jasa memenuhi atau melampaui harapannya. Selanjutnya Kottler (2001:230), mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi (kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya).

Strategi pelayanan publik yang mengacu pada kepuasan/keinginan pelanggan dapat ditempuh melalui sebagai berikut: (a) Implementasi visi misi pelayanan pada semua tingkat yang terkait dengan   
 pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat pelanggan (b) Hakikat pelayanan prima disepakati untuk dilaksanakan oleh semua   
 aparatur yang member pelayanan publik. (c) Dalam pelaksanaan prima, didukung sistem dan lingkungan yang dapat   
 memotivasi anggota organisasi untuk melaksanakan pelayanan prima. (d) Pelaksanaan pelayanan prima aparatur pemerintah, didukung sumber daya   
 manusia, dana dan teknologi canggih tepat guna. (e) Pelayanan prima dapat berhasil guna, apabila organisasi menerbitkan standar   
 pelayanan prima yang dapat dijadikan pedoman dalam melayani bagi   
 pelanggan yang memerlukan jasa pelayanan publik (Sedarmayanti, 2009:250).

Penilaian terhadap kepuasan pelanggan menjadi hal yang sangat esensial bagi setiap organisasi, karena langkah tersebut dapat memberikan umpan balik dan masukan bagi keperluan pengembangan dan implementasi strategi dalam peningkatan kepuasan pelanggan. Pada prinsipnya kepuasan pelanggan itu dapat diukur dengan berbagai macam metode dan teknik (Gerson, 2002:56).   
 Menurut Gunawan, (2012:17) berpendapat penelitian mengenai kepuasan pelanggan dilakukan dengan penelitian survei, baik melalui pos, telepon, ataupun wawancara langsung. Menurut Winarsih (2005:32) penilaian kepuasan pelanggan dalam pelayanan dengan menggunakan metode survei, maka pemberi pelayanan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan tanda positif bahwa pemerintah menaruh perhatian terhadap para pelanggannya. Penilaian kepuasan pelanggan sangat penting karena untuk mengetahui kepuasan pelanggan dalam pelayanan publik bidang pendidikan.   
 Hasil beberapa penelitian kondisi pelayanan publik Indonesia adalah: (a) Diskriminasi pelayanan: perbedaan perlakuan oleh penyedia karena status   
 sosial dan ekonomi pengguna. (b) Ketidakpastian pelayanan: ketidakpastian sistem prosedur, waktu, dan biaya   
 pelayanan. (c) Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik belum memuaskan. (d) Tidak ada sistem insentif mampu mendorong pejabat birokrasi bekerja efisien   
 dan professional. (e) Kewenangan monopoli yang memiliki birokrasi pelayanan publik membuat   
 birokrasi gagal mengembangkan budaya dan tradisi kompetensi, akibatnya   
 birokrasi kehilangan dorongan dan insentif meningkatkan efisiensi   
 dan meningkatkan kualitas pelayanan (Sedarmayanti, 2009:254).

**D. Konsep Manajemen Pelayanan Publik Dinas Pendidikan**

Manajemen pelayanan publik dapat mengarah pada terwujudnya keperintahan yang baik antara lain, apabila: (a) Efisiensi administrasi dengan tujuan untuk melakukan penghematan melalui penyederhanaan prosedur, penghapusan duplikasi dan sebagainnya; (b) Menghilangkan penyakit-penyakit birokrasi; (c) Menggalakkan sistem merit dalam penyelesaian tugas dan tanggung jawab kepada pemerintah dan masyarakat; (d) Menyesuaikan sistem administrasi sesuai dengan tuntutan dan kebutuhan yang berkembang dimasyarakat; (e) Mengubah hubungan antara sistem administrasi dengan masyarakat melalui realokasi pusat-pusat kekuasaan dan pelayanan publik (Thoha, 2005:111).   
 Pada tataran *low-middle rank theory* tentang administrasi publik, gagasan *good governance* versi ini dikembangkan oleh beberapa gagasan seperti *New Public Management*, *Market-based Public Administration, Entrepreneurial Government,* dan sejenisnya (Hughes, 1994:655). Gagasan *New Public Management* merupakan gagasan yang mencoba mensuntikkan logika pasar dalam mekanisme keria birokrasi pemerintah. Gagasan ini bergayutan dengan gagasan *governance* sebagai minimal *state* yang telah dikemukakan di muka.   
 *New Public Management* ini mempunyai dua makna utama, yaitu managerialisme dan *the new institutional economics* (Rhodes 1996: 655). Manajerialisme merujuk pada Pengenalan metode pengelolaan sektor swasta ke dalam pengelolah birokrasi publik. Pemikiran ini menekankan pada aplikasi manaiemen profesional, standar dan pengukuran kinerja yang eksplisit, berorientasi pada hasil *value for money* dan berorientasi padi kepuasan pelanggan (Hughes, 1994:655). Sedangkan *the new institutional economics* merujuk pada pengenatan struktur insentif seperti kompetisi pasar ke dalam proses penyediaan pelayanan publik. pemikiran ini menekankan pada pembatasan peran birokrasi dalam pelayanan publik secara langsung, dan memberikan masyarakat pilihan pelayanan yang lebih besar melalui *contracting-out* ataupun pelayanan oleh pasar dan *quasi-pasar* (Bartlet & Grand, 1993:34).   
 Menurut Denhardt (2003:27) mengemukakan aparatur dalam pelayan publik harus banyak "mendengar" dari pada "memberitahu" dan melayani" dari pada "menyetir/mengendalikan". *(listening)* dan "melayani" *(serving)* daripada "memberitahu" *(telling)* dan "mengendalikan" *(steering).* Identik dengan ide pokok dari *the new public service* mengemukakan bahwa pelayanan publik tidak hanya memuaskan pelanggan, tetapi lebih fokus pada membangun hubungan kepercayaan dan kolaborasi dengan dan antara warga *(citizen).* Setiap orang menginginkan jasa pelayanan publik terhadap pemerintah. Secara umum masyarakat menginginkan pelayanan yang sama dari aparatur pemerintah, sebab warga negara yang mempunyai kedudukan yang sama didalam hukum berhak mendapatkan pelayanan yang sama. Pelayanan yang bersahabat dan profesional sudah menjadi suatu syarat yang harus dipenuhi oleh para penyelenggara pekerjaan administrasi Negara (Utomo, 2009:32).   
 Para administrator menyadari bahwa mereka harus banyak "mendengar" publik dari pada "memberitahu" dan "melayani" dari pada "mengendalikan". Warga negara dan para pejabat publik bekerja bersama menetapkan mengarahkan dan bekerjasama yang saling menguntungkan. Perilaku menyangkut tingkah laku manusia dalam suatu organisasi. Sebagai perilaku dan keterlibatan baru dalam pergerakan administrasi publik yang disebut sebagai *the new public service.*   
 Menurut A.S. Moenir (2002:26) mendefinisikan “pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna. Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan aparatur pemerintah dalam melakukan proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat.

Menurut Lovelock (2002:1) pelayanandidefinisikan sebagai kegiatan ekonomi yang menciptakan dan memberikan manfaat bagi pelanggan pada waktu dan tempat tertentu, sebagai hasil dan tindakan mewujudkan perubahan yang diinginkan dalam diri atau atas nama penerima jasa tersebut.   
 Menurut Kotler (2003:1) pelayanan dapat didefinisikan sebagai tindakan atau kinerja yang menciptakan manfaat bagi pelanggan dengan mewujudkan perubahan yang diinginkan dalam diri atau atas nama penerima. Sehingga pelayanan itu sendiri memiliki nilai tersendiri bagi pelanggan dalam hubungannya dengan menciptakan nilai-nilai pelanggan.   
 Selanjutnya A.S. Moenir (1995:7) menyatakan pelayanan umum adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu.   
 Menurut Rasyid (1998:108) mengartikan pelayanan publik adalah sebagai pemberian pelayanan keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sendiri sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah ditetapkan.   
 Pelayanan publik adalah suatu konsep yang senantiasa dikaitkan dengan proses pemenuhan kebutuhan masyarakat yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dari pemberi layanan publik, yaitu aparatur pemerintah (Rahmat, 2009:107).   
 Pelayanan publik lebih dititik beratkan kepada bagaimana elemen-elemen administrasi publik seperti *policy making*, desain organisasi, dan proses manajemen dimanfaatkan untuk mensukseskan pemberian pelayanan publik, dimana pemerintah merupakan pihak provider yang diberi tanggung jawab (Sedarmayanti, 2009:35). Menurut Thoha (2007:19) menggolongkan lima unsur pelayanan yang memuaskan, yaitu: merata dan sama, diberikan tepat pada waktunya, memenuhi jumlah yang dibutuhkan, berkesinambungan, dan selalu meningkatkan kualitas serta pelayanan (*progresive service*).

Lembaga Administrasi Negara (2011:2) bahwa secara teoritik, birokrasi pemerintahan memiliki tiga fungsi utama, yaitu; (a) Fungsi pelayanan, berhubungan dengan unit organisasi pemerintahan yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Fungsi utamanya, memberikan pelayanan (*service*) langsung kepada masyarakat; (b) Fungsi pembangunan, berhubungan dengan unit oganisasi pemerintahan yang menjalankan salah satu bidang tugas tertentu disektor pembangunan. Fungsi pokoknya adalah *development function dan adaptive function*; dan (c) Fungsi pemerintahan umum, berhubungan dengan rangkaian kegiatan organisasi pemerintahan yang menjalankan tugas-tugas pemerintahan umum (regulasi), temasuk di dalamnya menciptakan dan memelihara ketentraman dan ketertiban.   
 Pelayanan publik yang profesional, artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah) yang efektif dalam pencapaian tujuan dan sasaran. Bila jasa/layanan yang diterima (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa/layanan yang dipersepsikan baik dan memuaskan.   
 Kegiatan pelayanan yang bersifat komersial melaksanakan kegiatan dengan berlandaskan mencari keuntungan, sedangkan kegiatan pelayanan yang bersifat non-komersial kegiatannya lebih tertuju pada pemberian layanan kepada masyarakat, bangsa dan Negara yang sifatnya tidak mencari keuntungan akan tetapi berorientasikan kepada pengabdian.

Pelayanan pada hakekatnya berkaitan dengan perwujudan fungsi negara/pemerintahan untuk mengatur, mengendalikan dan mengawasi, membina serta mengarahkan setiap aspek kehidupan masyarakat untuk mencapai kehidupan yang aman tertib, dinamis dan sejahtera dalam bernegara dan berbangsa (Trenggono, 1997:38). Baik atau buruknya kualitas jasa/layanan tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten dan berakhir pada persepsi pelanggan. Pelayanan publik menurut Kepmen PAN No. 25 Tahun 2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang- undangan.

Sedangkan Undang- Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang 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 dan jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

PERMEN PAN & RB RI Nomor 15 tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan publik adalah sebagai berikut:

Pasal (1) Setiap Penyelenggara Pelayanan Publik wajib menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan Publik untuk setiap jenis pelayanan.

Pasal (2) Pedoman Standar Pelayanan sebagaimana terlampir digunakan sebagai acuan bagi penyelenggara pelayanan dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan.

Pasal (3) Pedoman Standar Pelayanan tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri.

Dari beberapa pendapat diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang- undangan.

Ruang lingkup pelayanan publik meliputi semua bentuk pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan tujuan: (a) Mewujudkan kepastian hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik; (b) Mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang baik, sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*); (c) Terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik secara maksimal; dan, (d) Mewujudkan partisipasi dan ketaatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan mekanisme yang berlaku (Sedarmayanti, 2009:125).   
 Mencermati pandangan ini, maka dalam konteks pelayanan publik dapat dijelaskan bahwa keberhasilan proses pelayanan sangat tergantung pada dua pihak yaitu birokrasi pelayan dan masyarakat yang dilayani. Birokrasi pelayan adalah birokrasi yang mampu melayani masyarakat (Wasistiono, 2003:57).   
 Kinerja aparatur pelayanan publik yang ideal memiliki beberapa prinsip dasar, yaitu: (a) Pelayanan yang diberikan harus memperhatikan kebutuhan masyarakat dan sistem pelayanan yang dilakukan oleh pihak lain yang memiliki aspek kepuasan layanan kepada masyarakat; (b) Pelayanan yang semakin lama semakin meningkat sementara permintaan masyarakat tidak boleh ditinggalkan. Birokrasi telah memacunya untuk meningkatkan permintaannya maka pelayanan yang diterapkan tidak boleh mundur; (c) Pelayanan harus dievaluasi, tidak saja keberhasilannya tetapi juga kegagalan dari pelaksanaan sistem pelayanan yang diterapkan; (d) Pelayanan yang memiliki karakteristik tidak berhadapan lansung dengan kebutuhan masyarakat agar ditempatkan ditengah-tengah suatu sistem pelayanan, dan bukan justru dibarisan paling depan; dan (e) Pelayanan publik yang kurang memperhatikan hirarki nilai kepuasan masyarakat sebenarnya memiliki hirarki nilai kepuasan tertentu (Kristiadi, 1998:106).   
 Menurut Undang-Undang Pelayanan publik Nomor 25 Tahun 2009 tentang perilaku pelaksana dalam pelayanan publik (pasal 34), dijelaskan bahwa pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut: (a) Adil dan tidak diskriminatif; (b) Cermat; (c) Santun dan ramah; (d) Tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut; (e) Profesional; (f) Tidak mempersulit; (g) Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar; (h) Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara; (i) Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai peraturan perundang-undangan; (j) Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan; (k) Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik; (l) Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat; (m) Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki; (n) Sesuai dengan kepantasan; dan (o) Tidak menyinggung dari prosedur.

Konsep birokrasi pelayanan pendidikan adalah birokrasi sebagai kekuasaan yang dijalankan oleh pejabat untuk melakukan kegiatan pelayanan publik dibidang pendidikan. Pelayanan publik bidang pendidikan adalah melakukan fungsi manajemen pendidikan di Kabupaten Bone Bolango Provinsi Gorontalo.   
 *Public Service as an Extension Of Citizenship*. *Clearly the idea of civic virtue, at least in the democratic ideal, incorporates the notion of service to te public. For this reason, discussion of democratic theory must attend to the roles and responsibilities or the duties and obligations of citizenhip. A part of that discussion of particular relevance to our argument here is related to the idea of service to the community or nation (Denhart, 1984:56).   
 If, as Cooper argues, the administrative role derives from the role of the citizens, then surely a part of the administrators responsibility is to assist citizens in fulfilling their own civic duty to be fully engaged and involved in the work of the polity. Dennis Thompson point out that the demand that citizens take a significant role in the political process means that leaders, and here we would include all public servants such as public administrators, should ,, not only share the values and beliefs of the ardinary citizen, not only that they remain sensitive to his needs, but also that leaders strive to activate the inactive citizen (Denhart, 1984:56).* Gagasan pelayanan publik setidaknya ada dalam dalam cita-cita demokrasi, Pembahasan teori demokrasi harus hadir untuk peran dan tanggung jawab atau tugas dan kewajiban sebagai warga Negara. Layanan publik sebuah bagian diskusi khusus dan argumen yang berkaitan dengan ide layanan kepada masyarakat atau bangsa (Denhart, 1984: 56).   
 Cooper (1984:56), berpendapat, peran administrasi berasal dari peran warga, maka pasti bagian dari tanggung jawab administrator adalah untuk membantu warga dalam memenuhi tugas warga negara mereka sendiri untuk terlibat penuh dalam pekerjaan pemerintahan tersebut. Bahwa permintaan warga mengambil peran yang signifikan dalam proses politik berarti bahwa para pemimpin, dan di sini kita akan mencakup semua pegawai negeri seperti administrator publik, seharusnya tidak hanya berbagi nilai-nilai dan keyakinan dari warga, tidak hanya itu mereka tetap peka terhadap kebutuhan, tetapi juga bahwa para pemimpin berusaha untuk mengaktifkan warga negara untuk berpartisipasi dalam pembangunan (Denhart, 1988: 56).   
 Ukuran pelayanan dalam sektor publik adalah sebagai berikut: (a) *Convenience* (kemudahan), yaitu ukuran tingkat dimana pelayanan,   
 pemerintah adalah mudah diperoleh dan didapat masyarakat.

(b) *Security* (keamanan). yaitu ukuran tingkat dimana pelayanan yang telah   
 disediakan membuat masyarakat merasa aman dalam pelayanan publik. (c) *Reliability* (keandalan), yaitu menilai tingkat dimana pelayanan pemerintah   
 disediakan secara benar dan tepat waktu.

(d) *Personal attention* (perhatian kepada orang), pemerintah memperhatikan   
 pelayanan dan menyediakan informasi pelayanan publik kepada masyarakat.

(e) *Problem solving approach* (pendekatan pemecahan masalah), pemerintah   
 harus mampu memahami masalah dan memecahkan masalah pelayanan publik.   
(f) *Fairness* (keadilan), yaitu ukuran tingkat dimana masyarakat percaya bahwa   
 pelayanan pemerintah disediakan sama untuk semua orang.

(g) *Fiscal responsibility* (tanggungjawab keuangan), yaitu bahwa pemerintah   
 bertanggung jawab dalam biaya pelayanan untuk kepentingan masyarakat. (h) *Citizen influence* (pengaruh masyarakat) yaitu pemerintah memberikan   
 pelayanan yang berkualitas terhadap masyarakat (Denhardt, 2003:61).

Perilaku menyangkut tingkah laku manusia dalam suatu organisasi pelayanan publik. Menurut Thoha (2011:111) bahwa perilaku manusia adalah sebagai suatu fungsi dari interaksi antar individu dengan lingkungannya. Individu membawa kedalam tatanan organisasi, kemampuan, kepercayaan pribadi, pengharapan, pengalaman. Sebuah perilaku manusia sangat ditentukan oleh adanya sifat dasar manusia disamping faktor lingkungan. Dalam dunia organisasi pelayanan publik, manusia mempunyai posisi sentral dan menentukan, sehingga dalam aktivitasnya memperlihatkan tingkah lakunya untuk mencapai suatu tujuan.

Buku digunakan sebagai modul training yang diikuti oleh puluhan ribu birokrat di Indonesia. Menurut Ted Gaebler dan David Osborne (1992:20) Sepuluh prinsip *Reiventing Government* dihapalkan dan dijadikan rujukan bertindak oleh para birokrat. Sebagian besar dari sepuluh prinsip tersebut- pada dasarnya mengkampanyekan mekanisme pasar di sektor publik, yaitu: (a) Mengembangan kompetisi antar penyedia pelayanan (b) Memberdayakan masyarakat dalam rnengontrol birokrasi (c) Berorientasi pada *outcomes* (bukan input) dalam mengukur kinerja (d) Dikendalikan oleh misi, bukan oleh regulasi dan kewenangan (e) Mendefinisikan klien sebagai pelanggan dan memberikan pilihan kepada   
 mereka

(f) Mencegah masalah (g) Memperoleh uang/pendapatan, bukan semata membelanjakan (h) Mendesentralisasikan otoritas dan mengembangan manajemen partisipatif (i) Memprioritaskan mekanisme pasar (j) Mengkatalisasi semua sektor, bukan semata menyediakan pelayanan.

Dari sepuluh prinsi pemerintahan yang berkewirausahaan sangat dekat dengan mekanisme kompetisi, puruf pelanggan *customer* dan *out comes.* Governance diartikan sebagai *steering, more governance is more steering*, yang berarti pula *less-government* atau *less-rowing* (Rhodes 1996: 655).   
 Menurut Guy (2001:21), *good governance* versi *sound development management* ini bisa dikategorikan sebagai pemerintahan model Pasar (*market government*) dan pemerintahan model deregulatif (*deregulated government*). Posisi rakyat sebagai *citizen* yang memegang kedaulatan dan mengendalikan proses kepemerintahan dan pelayanan, mejadi posisi sebagai *customer*.

Menurut Denhardt (1984:61) dalam *The New Pubic Service* memuat ide pokok sebagai berikut:

(a) *Serve Citizen, Not Customers* Kepentingan publik adalah hasil dari sebuah dialog tentang pembagian nilai   
 dari pada kumpulan dari kepentingan individu. Oleh karena itu aparatur   
 pelayan publik tidak hanya merespon keinginan pelanggan *(customers),* tapi   
 lebih fokus pada pembangunan hubungan kepercayaan dan kolaborasi dengan   
 dan di antara warga *(citizen).* (b) *Seek the Public Interest* Administrasi publik harus memberi kontribusi untuk membangun sebuah   
 kebersamaan membagi gagasan dari kepentingan publik. Tujuannya adalah   
 tidak untuk menemukan pemecahan yang cepat yang dikendalikan oleh   
 pilihan-pilihan individu. Lebih dari itu, adalah kreasi dari pembagian   
 kepentingan dan tanggungjawab. (c) *Value Citizenship over Entrepreneurship* Kepentingan publik adalah lebih dimajukan oleh komitmen apatatur pelayan   
 publik dan warga negara untuk membuat kontribusi lebih berarti daripada oleh   
 gerakan para manajer swasta sebagai bagian dan keuntungan publik yang   
 menjadi milik mereka. (d) *Think Strategically, Act Democracallyn* Pertemuan antara kebijakan dan program agar bisa dicapai secara lebih efektif   
 dan berhasil secara bertanggungjawab mengikuti upaya bersama dan proses-  
 proses kebersamaan. (e) *Recognized that Accountability Is Not Simple* Aparatur pelayan publik seharusnya penuh perhatian lebih baik daripada pasar.   
 Mereka juga harus mengikuti peraturan perundangan dan konstitusi, nilai-nilai   
 masyarakat, norma-norma politik, standar-standar profesional dan kepentingan   
 warga negara. (f) *Serve Rather than Steer* Semakin bertambah penting bagi pelayan publik untuk menggunakan andil,   
 nilai kepemimpinan mendasar dalam membantu warga mengartikulasikan dan   
 mempertemukan kepentingan yang menjadi bagian pemerintah berusaha untuk   
 mengontrol masyarakat pada untuk memberikan petunjuk- petunjuk baru.

(g) *Value People, Not Just Productivity*Organisasi publik dan kerangka kerjanya dimana mereka berpatisipasi akan   
 lebih sukses dalam kegiatannya kalau mereka mengoperasikannya sesuai   
 proses kebearsamaan dan mendasarkan diri pada kepemimpinan yang hormat   
 pada semua orang.Seandainya ketujuh ide pokok dalam NPS tersebut benar-benar dapat dihayati dan diimplementasikan oleh para aparatur pelayan publik, rasanya pelayanan publik instansi pemerintah tidak kalah dengan pemberian pelayanan yang dilakukan oleh sektor privat (Salusu, 2004:85).

Tinjauan manajemen pelayanan publik, ciri struktur birokrasi yang terdesentralisir memiliki beberapa tujuan dan manfaat antara lain: (a) Mengurangi bahkan menghilangkan kesenjangan peran antara organisasi   
 pusat dengan organisasi-organisasi pelaksana yang ada di lapangan. (b) Melakukan efisiensi dan penghematan alokasi penggunaan keuangan. (c) Mengurangi jumlah staf/aparat yang berlebihan terutama pada level atas dan   
 level menengah (prinsip rasionalisasi). (d) Mendekatkan birokrasi dengan masyarakat (Sedarmayanti, 2009:185).   
 Nurcholis, (2005:24) membagi fungsi pelayanan publik ke dalam bidang:

(a) Pendidikan, (b) Kesehatan, (c) Keagamaan, (d) Lingkungan: tata kota, kebersihan, penerangan, (e) Rekreasi: taman, teater, museum, (f) Sosial, (g) Perumahan, (h) Pemakaman, (i) Registrasi penduduk: kelahiran, kematian (j) Air minum, (k) Legalitas (hukum), seperti KTP, paspor, dan sertifikat.

Pemerintah sebagai penanggung jawab pelayanan publik sehingga aspek kemampuan dan perilaku menjadi determinan yang menentukan keberhasilan pelayanan. Dalam kaitan itu, Said (1993:124) mengemukakan tiga kondisi perilaku aparatur pemerintah yang perlu diciptakan dalam rangka meningkatkan pelayanan publik, yaitu: (a) Terbuka, dimaksudkan bahwa perilaku aparatur pemerintah dan sistem administrasi yang ada perlu terbuka terhadap pengelolaan pelayanan masyarakat; (b) Manfaat, yaitu bahwa keterlibatan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dapat mendatangkan manfaat bagi kepentingan seluruh masyarakat; (c) Berkelanjutan, yaitu perilaku aparatur pemerintah dalam kegiatan pelayanan publik hendaknya dapat harus terus menerus berhubungan dengan masyarakat, dan dengan perilaku aparatur yang baik diharapkan mampu membuka diri berkomunikasi dengan masyarakat.   
 *Newcomer and Allen (2010:370) contend that public-oriented academic programs “need to prepare students to serve in the public interest” but in general, this directive is bounded by such programs. Our contribution to this literature is the argument that public affairs programs should expand their implementation of this mission to serve the public interest beyond the boundaries of our own programs. Including a course focused on public service within the core of the business school curriculum furthers this goal far beyond what we can accomplish only with MPA, MPP, and similar graduate programs* (Samuelson, 2009:370). *The importance of engaging businesses to play a role in serving the public interest and addressing social problems is acknowledged by the literature, as is the importance for doing so through business education* (Williamson, 2010:370).Newcomer dan Allen (2010:370) berpendapat bahwa program akademik untuk kepentingan publik yang berorientasi publik "harus mempersiapkan siswa untuk melayani demi kepentingan publik, tetapi secara umum, direktif ini dibatasi oleh program tersebut. Kontribusi kami terhadap sastra ini adalah argumen bahwa program urusan publik harus memperluas pelaksanaannya misi ini untuk melayani kepentingan umum di luar batas-batas program kita sendiri.   
 Termasuk kursus berfokus pada pelayanan publik dalam inti dari kurikulum sekolah bisnis furthers tujuan ini jauh melampaui apa yang bisa kita capai hanya dengan MPA, MPP, dan program pascasarjana yang sama. Pentingnya melibatkan usaha untuk memainkan peran dalam melayani kepentingan publik dan mengatasi masalah sosial diakui oleh literatur, seperti pentingnya untuk melakukannya melalui pendidikan bisnis (Williamson, 2010:370).Denhardt (2007:125) memperkenalkan tujuh prinsip *New public service*, yaitu (a) Peran utama dari pelayanan publik adalah membantu warga masyarakat mengartikulasikan dan memenuhi kepentingan yang telah disepakati bersama, daripada mencoba mengontrol atau mengendalikan masyarakat ke arah yang baru, (b) Kebijakan dan program yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan publik, (c) Administrator publik harus menciptakan gagasan kolektif yang disetujui bersama tentang apa yang disebut dengan kepentingan publik, (d) Kepentingan publik lebih merupakan hasil dari suatu dialog tentang nilai-nilai yang dibangun bersama daripada agregasi kepentingan pribadi, (e) Para pelayan publik harus memberi perhatian, tidak semata pada pasar, tetapi juga pada aspek hukum atau peradilan, norma, standar professional dan kepentingan warga masyarakat, (f) Organisasi publik dan jaringan- jaringan yang terkait akan lebih berhasil dijangka panjang kalau mereka beroperasi melalui proses kolaborasi, dan (g) Kepentingan publik lebih baik dikembangkan oleh pelayan-pelayan publik dan warga masyarakat yang berkomitmen memberikan kontribusi terhadap masyarakat.   
 Surat Keputusan Menpan Nomor 81/1993 dipertegas dalam Instruksi Presiden (INPRES) I/1995 tentang pelayanan publik berisi adalah sebagai berikut:

(1) Dalam waktu secepat-cepatnya mengambil langkah perbaikan mutu pelayanan   
 masyarakat pada masing-masing unit kerja/kantor pelayanan termasuk Badan   
 Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah.

(2) Langkah perbaikan mutu pelayanan masyarakat diupayakan dengan:

(a) Menerbitkan pedoman pelayanan yang memuat: persyaratan, prosedur,

biaya/tarif pelayanan dan batas waktu penyelesaian pelayanan, dalam

bentuk buku panduan, pengumuman dan melalui media lain;

(b) Menempatkan petugas yang bertanggungjawab melakukan pengecekan   
 kelengkapan persyaratan permohonan untuk kepastian mengenai diterima   
 atau ditolaknya berkas permohonan pada saat itu juga;

(c) Menyelesaikan permohonan pelayanan sesuai dengan batas waktu   
 ditetapkan, dan bila batas waktu yang telah ditetapkan terlampaui, maka   
 permohonan berarti disetujui;

(d) Melarang dan atau menghapus biaya tambahan yang dititipkan pihak lain

dan meniadakan segala bentuk pungutan liar, di luar biayai jasa pelayanan   
 yang telah ditetapkan;   
 (e) Sedapat mungkin menerapkan pola pelayanan terpadu (satu atap satu pintu

bagi unit kerja pelayanan yang terkait dalam memproses/menghasilkan

memproses/menghasilkan memproses/menghasilkan satu produk pelayanan;

(f) Melakukan penelitian berkala untuk mengetahui kepuasan pelanggan atas

pelayanan yang diberikan, antara lain dengan penyebaran kuesioner kepada   
 pelanggan/masyarakat dan hasilnya perlu dievaluasi dan ditindaklanjuti;

(g) Menata sistem dan prosedur pelayanan secara berkesinambungan sesuai

dengan tuntutan dan perkembangan dinamika masyarakat;

(h) Pemerintah membuka kesempatan kepada masyarakat baik lansung maupun   
 melalui media massa untuk menyampaikan saran dan atau pengaduan   
 mengenai pelayanan masyarakat (Sedarmayanti, 2009:247).

Pelayanan prima adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan

(masyarakat) minimal sesuai dengan standar pelayanan cepat, tepat, akurat dan ramah. Hal yang melekat dalam pelayanan prima yaitu: keramahan, kredibilitas, akses, penampilan fasilitas dan kemampuan dalam menyajikan pelayanan publik.

Variabel pelayanan prima untuk kepentingan pelayanan publik adalah:

(a) Pemerintah yang bertugas melayani

(b) Masyarakat yang dilayani pemerintah

(c) Kebijakan yang dijadikan landasan pelayanan publik

(d) Peralatan/sarana pelayanan yang canggih

(e) Sumber yang tersedia untuk diramu dalam kegiatan pelayanan.

(f) Kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai standar dan asas

pelayanan masyarakat.

(g) Manajemen kepemimpinan serta organisasi pelayanan masyarakat. (h) Perilaku yang terlibat dalam pelayanan masyarakat, pejabat dan masyarakat,   
 apakah masing-masing menjalankan fungsinya (Sedarmayanti, 2009:251).   
 Lembaga Administrasi Negara (1998), sektor pelayanan publik dikatakan prima apabila sebagai berikut: (a) Pelayanan yang terbaik dari pemerintah kepada pelanggan/pengguna jasa; (b) Pelayanan prima ada bila ada standar pelayanan publik; (c) Pelayanan prima bila melebihi standar, atau sama dengan standar. Bila belum ada standar, pelayanan yang terbaik dapat diberikan, pelayanan mendekati apa yang dianggap pelayanan standar, dan pelayanan yang dilakukan secara maksimal; (d) Pelanggan adalah masyarakat dalam arti luas masyarakat eksternal dan masyarakat internal. Pemberian pelayanan umum kepada masyarakat merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat; dan (e) Pelayanan prima adalah pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan dan bertanggung jawab terhadap pemerintah dan masyarakat (Wibowo, 2007:175).   
 Penyelenggaraan pelayanan publik harus mengandung unsur adalah sebagai berikut: (a) Transparansi; (b) Akuntabilitas; (c) Kondisional; (d) Partisipatif; (e) Kesamaan hak; (f) Keseimbangan hak dan kewajiban (Sinambela, dkk 2006:61).   
 Transparansi dan akuntabilitas adalah bersifat terbuka, mudah dalam pelayanan dan dapat diakses semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta muadah dimengerti dan dapat diepertanggungjawabkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Kondisional dan partisipatif sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan tetap berpegang pada prinsip efiensi dan efektivitas dan mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat. Keseimbangan dan kesamaan hak dalam kewajiban tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras,

agama, golongan, gender, keadilan dan status ekonomi.

Kejelasan dan kepastian dalam pelayanan lebih mengutamakan pelayanan yang mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan lebih mengutamakan pada pencapaian tujuan dan sasaran. Kejelasan dan kepastian dan pelayanan sederhana adalah mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian yaitu: (a) prosedur tata cara pelayanan; (b) persyaratan pelayanan, baik teknis maupun persyaratan administratif; (c) unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan; (d) rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya; dan (e) jadwal waktu penyesaian pelayanan (Lukman, 2009:45).   
 Ketepatan waktu, efektif dan efisiensi mengandung arti; (a) persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan; (b) dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait; (c) pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. *Responsif dan Adaptif* dan keterbukaan lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah pelayanan, kebutuhan dalam aspirasi masyarakat. *Responsivitas* adalah merupakan indikator kinerja aparatur yang berorientasi pada proses pelaksanaan pekerjaan dalam pelayanan publik untuk membantu para pelanggan untuk memberikan pelayanan secara cepat, tepat dan tanggap terhadap masyarakat (Dwiyanto, 2005:95).

Konsep indikator kinerja aparatur pelayanan publik. Setiap dan semua organisasiapapun jenisnya pasti memiliki dan memerlukan seorang pimpinan tertinggi (pimpinan puncak) dan/atau manajer teringgi (*top manager*) yang harus menjalankan kegiatan kepemimpinan (*leadership*) dan/atau manajemen (*management*) bagi keseluruhan organisasi sebagai satu kesatuan. Pemimpin dapat menentukan keberhasilan dan kegagalan organisasi serta tercapainya visi dan misi organisasi (Nawawi, 2006:18).   
 Menurut Lovelock (1988: 203), dapat diformulasikan bahwa ukuran kualitas pelayanan publik adalah sebagai berikut: (a) *Reliable* (handal); (b) *Responsiveness* (tanggap); (c) *Assurance* (jaminan); (d) *Empathy* (empati); (e) *Tangible* (bukti langsung).   
 Kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat, segera, akurat dan memuaskan pelanggan. Kemauan dan keinginan para staf untuk membantu konsumen bertanggungjawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Jaminan pelayanan mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan dapat dipercaya yang dimiliki para staf dalam memberikan pelayanan. Para pelanggan bermasalah dalam pelayanan maka petugas pelayanan wajib mengganti membantu sampai memuaskan pelanggan.   
 Dwiyanto (2005:50) mengukur kinerja birokrasi publik berdasar adanya indikator yang secara lebih lanjut dijelaskan sebagai berikut :

(a) Produktivitas. Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi,   
 tetapi juga efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami   
 sebagai rasio antara input dengan output. Konsep produktivitas dirasa terlalu   
 sempit dan kemudian *General Accounting Office* (GAO) mencoba   
 mengembangkan satu ukuran produktivitas yang lebih luas dengan   
 memasukkan seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang   
 diharapkan sebagai salah satu indikator kinerja yang penting.

(b) Kualitas layanan publik adalah isu mengenai kualitas layanan cenderung

semakin menjadi penting dalam kinerja organisasi pelayanan publik.

(c) *Responsivitas* adalah kemampuan aparatur untuk melaksanakan manajemen organisasi pelayanan untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

(d) *Responsibilitas* menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik

dilakukan sesuai dengan prinsip- prinsip administrasi yang benar atau sesuai

dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit.

(e) Akuntabilitas Publik menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan   
 organisasi publik tunduk pada para pejabat publik yang dipilih oleh rakyat.   
 Asumsinya adalah bahwa para pejabat politik tersebut karena dipilih oleh   
 rakyat, dengan sendirinya akan selalu merepresentasikan kepentingan rakyat.   
 Responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi dalam membuat program dan keselarasan dalam kegiatan organisasi menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan dan aspirasi masyarakat (Istianto, 2006:75). Organisasi hanya akan bergerak secara dinamis apabila pemimpin memiliki kemampuan dalam melaksanakan kekuasaan atau wewenangnya sebagai pengambil keputusan yang akan atau harus dilaksanakan oleh anggota organisasinya (Nawawi, 2006:4). Efektivitas menekankan pada hasil yang dicapai, sedangkan efisiensi lebih melihat bagaimana cara mencapai hasil yang dicapai itu dengan membandingkan antara *input* dan *output*nya. Istilah efektif (*effective*) dan efisien (*efficient*) merupakan dua istilah yang saling berkaitan dan patut dihayati dalam upaya untuk mencapai tujuan organisasi. Efisien adalah cepat guna apabila sesuatu hal itu memuaskan maka dapat menjadi pendorong mencapai tujuan (Sinambela, 2006:36).   
 Untuk mengukur apakah tujuan organisasi tercapai atau tidak digunakan kriteria yakni efektivitas dan efisiensi dalam hubungannya dengan kinerja suatu organisasi, maka ukuran baik buruknya kinerja diukur oleh efektivitas dan efisiensi (Handoko, 2005:20). Efektivitas adalah melakukan hal yang benar, atau efektivitas sejaumana kita mencapai sasaran dan tujuan organisasi sedangkan efisiensi adalah bagaimana kita mencampur segala sumber daya secara cermat (Siagian, 2006:25). Untuk efektivitas suatu organisasi atau lembaga dapat dilihat dari beberapa kriteria yang terpenuhi, yaitu: (a) *Input;* (b) Proses; (c) Hasil; (d) Produktivitas (Sedarmayanti, 2001:37).   
 Berdasarkan pendapat diatas maka dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah suatu komunikasi yang melalui proses tertentu, secara terukur yaitu tercapainya sasaran atau tujuan organisasi pelayanan publik.

Pengembangan sumber daya aparatur sangat penting karena dapat meningkatkan kemampuan aparatur baik kemampuan profesionalnya, kemampuan wawasannya, kemampuan kepemimpinannya maupun kemampuan pengabdiannya sehingga pada akhirnya akan meningkatkan kinerja seorang aparatur (Idris, 2012:2). Tuntutan yang terasa kuat untuk melakukan pengembangan sumber daya manusia baik oleh organisasi pemerintah maupun swasta adalah disebabkan oleh hal-hal sebagai berikut: (a) Tingkat pengetahuan dan kemampuan sumber daya manusia masih relatif rendah; (b) Suasana kerja yang kurang menyenangkan atau adanya kejenuhan karena terlalu lama bekerja pada suatu tempat; c) Adanya tuntutan organisasi terhadap perubahan pembangunan daerah tidak terlepas dari peran pegawai SKPD serta dari seluruh masyarakat, sehingga kinerja SKPD harus dapat menjalankan tugasnya dengan baik (Idris, 2012:2).   
 Namun pada kenyataannya, penilaian kinerja sebagian pegawai satuan kerja perangkat daerah oleh masyarakat dalam memberikan pelayanan serba lamban, lambat, dan berbelit-belit serta formalitas (Kristiadi, 1999:127). Seiring dengan dinamika masyarakat dan perkembangannya, kebutuhan akan pelayanan yang semakin kompleks serta pelayanan yang semakin baik, cepat, dan tepat. Aparatur pemerintah yang berada di tengah-tengah masyarakat dinamis tidak dapat  tinggal diam, tetapi harus mampu memberikan berbagai pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat (Hadinata, 2005:11). Akuntabilitas adalah kemampuan menunjukkan bagaimana uang publik dibelanjakan, akan tetapi meliputi kemampuan menunjukkan bahwa uang publik tersebut telah dibelanjakan secara ekonomis, efisien, dan efektif (Nurdin, 2003:54).   
 Kinerja Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) adalah membantu kinerja pemerintahan dan melaksanakan program pembangunan daerah (Idris, 2012:2).

Kinerja SKPD menentukan kinerja pada tiap aspek manajemen pembangunan

daerah, yang pada gilirannya, mewujudkan kesejahteraan rakyat di daerah.

Undang- Undang Nomor 33 tahun 2004 menyatakan bahwa satuan kerja perangkat daerah (SKPD), bisa Badan, Dinas, Kantor dan unit lainnya, harus menyusun Rencana Kerja dan Anggaran (RKA), SKPD. Realisasi anggaran pendapatan belanja daerah (APBD), SKPD merupakan basis bagi manajer pimpinan aparatur SKPD dalam menjalankan tanggung jawab kinerjanya. SKPD kinerja aparatur mempunyai kemampuan untuk menyusun laporan kinerja instansi pemerintah (LAKIP). Satuan kerja perangkat daerah (SKPD) merupakan instrumen manajemen pembangunan daerah yang dipimpin oleh seorang kepala SKPD. Aspek-aspek dalam pelayanan publik pembangunan daerah terwadahi dalam satu atau beberapa SKPD (Gering, 2003:24).   
 Semakin bagus tingkat pengelolaan keuangan oleh pengguna anggaran maka akan semakin tinggi tingkat kinerja satuan kerja perangkat daerah (SKPD) tersebut. Ada lima konsep yang bisa dipergunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik yaitu: (a) Produktivitas; (b) Kualitas layanan; (c) *Responsiveness*; (d) *Responsibilitas*; (e) *Accountability*.   
 Produktivitasadalah kualitas layanan publik adalah peningkatan mutu atau perbaikan mutu dalam melakukan pelayanan. Kualitas pelayanan publik perlu ditentukan berdasarkan dimensi yang ditetapkan pemerintah dan relevan dengan kondisi kebutuhan masyarakat. *Responsiveness* adalah Keinginan para pegawai untuk membantu para pelanggan untuk memberikan pelayanan secara cepat, tepat, tanggap. *Responsibilitas* adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik dilakukan dengan tidak melanggar ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan. Akuntabilitas adalah kewajiaban dari individu atau pejabat pemerintah yang dipercaya untuk mengelola sumber-sumber daya publik yang bersangkutan dengannya untuk dapat menjawab berbagai hal yang menyangkut pertanggung jawabannya (Rakhmat, 2009:24).   
 Dalam konteks organisasi pemerintah daerah, pengukuran kinerja satuan kerja perangkat daerah SKPD dilakukan untuk menilai seberapa baik kinerja SKPD tersebut melakukan tugas pokok dan fungsi yang dilimpahkan kepadanya selama periode tertentu. Pengukuran kinerja SKPD merupakan wujud dari tanggung jawab vertikal yaitu pengevaluasian kinerja bawahan oleh atasannya dan sebagai bahan tanggung jawab horizontal pemerintah daerah yaitu kepada masyarakat

atas amanah yang diberikan kepadanya (Rakhmat, 2009:24).

**E. Kinerja Aparatur Pelayanan Publik Yang Berkualitas**

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Birokrasi publik mempunyai peran penting dalam penyelenggaraan pemerintahan Negara dan pembangunan bangsa. Untuk itu birokrasi publik berfungsi memberikan pelayanan (*service*) kepada warga masyarakat secara transparan dan bertanggung jawab (Ramli, 2014:245). Kinerja pelayanan publik akan menyentuh masalah kualitas layanan yang diberikan oleh organisasi publik pada masyarakat sebagai pelanggan.Kualitas adalah peningkatan mutu atau perbaikan mutu dalam melakukan pelayanan publik (Yoga, 2003:16).   
 Pengertian kualitas secara konvensional menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk. Kualitas pelayanan birokrasi yaitu melayani konsumen sesuai dengan kebutuhan dan seleranya. Artinya segala sesuatu yang berkaitan dengan pelayanan semuanya sudah terukur ketepatannya karena yang diberikan adalah kualitas (Syafie, 2006:21). Konsep pelayanan yang berkualitas lebih banyak mengacu pada upaya untuk memberikan pelayanan yang bermutu, berdayaguna dan berhasil guna (Rahkmat, 2009:108).   
 Kualitas pelayanan publik perlu ditentukan berdasarkan dimensi yang ditetapkan pemerintah dan relevan dengan kondisi masyarakat yang terus berkembang dinamis sehingga dapat memenuhi harapan masyarakat (Idris, 2012:1). Kualitas pelayanan umumnya berfokus pada masyarakat, sehingga produk pelayanan didesain, diproduksi serta diberikan untuk memenuhi keinginan dan kepuasan pelanggan (Kristiadi, 1996:32). Pelayanan publik yang profesional artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan aparatur pemerintah (Waluyo, 2007:24).   
 Kualitas kinerja aparatur dalam pelayanan publik mengacu kepada pengertian adalah: (a) Kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik lansung maupun atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan member kepuasan atas penggunaan produk itu; (b) Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas kekurangan/ kerusakan (Sedarmayanti, 2009:253).   
 Menurut Tjiptono (2008:88) mengatakan ada 7 (tujuh) hal kualitas pelayanan publik yaitu: (1) Kualitas adalah kesesuaian dengan prasyarat/tuntutan; (2) Kualitas adalah kecocokan penggunaan; (3) Kualitas adalah perbaikan penyempurnaan atau berkelanjutan; (4) Kualitas adalah bebas dari kerusakan; (5) Kualitas adalah pemenuhan kebutuhan publik setiap saat; (6) Kualitas adalah melakukan segala sesuatu secara benar sejak awal; dan (7) Kualitas adalah sesuatu yang bisa memuskan pelanggan.

Tuntutan publik terhadap kualitas pelayanan aparatur pemerintah semakin tinggih mengingat keinginan dan kesadaran masyarakat dalam memenuhi harapannya akan pelayanan yang berkualitas semakin berkembang. Konsep pelayanan yang berkualitas lebih banyak mengacu pada upaya untuk memberikan pelayanan yang bermutu, berdayaguna dan berhasil guna.   
 Dimensi untuk perbaikan kualitas pelayanan publik adalah sebagai berikut:

(a) Ketepatan waktu pelayanan; (b) Akurasi pelayanan; (c) Kesopanan dan keramahan; (d) Tanggung jawab; (e) Kelengkapan; (f) Kemudahan mendapatkan pelayanan; (g) Variasi model pelayanan; (h) Pelayanan pribadi; (i) Kenyamanan

dalam pelayanan; dan (j) Atribut pendukung pelayanan lainnya (Ilham, 2005:17).

Menurut Dwiyanto (2005:57) ciri- ciri pelayanan yang berkualitas adalah sebagai berikut: (a) Penampilan personal; (b) Tepat waktu dan janji; (c) Kesediaan melayani; (d) Pengetahuan dan keahlian; (e) Kesopanan dan ramah tamah; (f) Kejujuran dan kepercayaan; (g) Kepastian hukum; (h) Keterbukaan; (i) Efektivitas; (j) Efisien; dan (k) Kesederhanaan.   
 Keputusan MenPAN No. 81/1993) kinerja pelayanan publik diharapkan adalah sebagai berikut: (a) Mudah dalam pengurusan bagi yang berkepentingan; (b) Mendapat pelayanan yang wajar; (c) Mendapat perlakuan sama tanpa pilih

kasih; dan (d) Mendapat perlakuan jujur dan terus terang (Dwiyanto, 2007:27).

Menurut Tjiptono (1995:42) mengatakan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan dan merupakan kondisi yang selalu berubah. Pentingnya jejaring dalam menampilkan kualitas layanan publik yang merupakan salah satu indikasi terhadap tata kelolah pemerintahan yang baik (*good governance*). Selanjutnya Tjiptono (2008:88) mengatakan ada 7 (tujuh) hal kualitas pelayanan publik yaitu: (1) Kualitas adalah kesesuaian dengan prasyarat/tuntutan; (2) Kualitas adalah kecocokan penggunaan; (3) Kualitas adalah perbaikan penyempurnaan atau berkelanjutan; (4) Kualitas adalah bebas dari kerusakan; (5) Kualitas adalah pemenuhan kebutuhan publik setiap saat; (6) Kualitas adalah melakukan segala sesuatu secara benar sejak awal; dan (7) Kualitas adalah sesuatu yang bisa memuskan pelanggan. Kualitas juga dapat dipandang sebagai kesesuaian dengan persyaratan. Suatu pelayanan aparatur yang berkualitas apabila memenuhi beberapa ciri yaitu bersifat antibirokratis, distribusi pelayanan, desentralisasi dan berorientasi pada klien (Frederickson, 2004:108).

Menurut Parasuraman dan Zeithami (1990:6) mengemukakan lima dimensi kualitas pelayanan publik, yaitu: (a) *Tangibles,* yaitu faktor fasilitas fisik, peralatan atau sarana dan prasarana, pegawai yang dimiliki oleh suatu organisasi pelayanan publik. (b) *Reliable*, dimaksudkan sebagai suatu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang telah dijanjikan dengan segera tepat, akurat dan terpercaya. Untuk itu kualitas yang handal merupakan harapan pelanggan yang berarti bahwa suatu pelayanan setiap saat dituntut untuk dapat dilaksanakan dengan segera melalui cara yang benar tanpa ada kesalahan didalamnya.

(c) *Responsiveness*, yaitu keinginan para pegawai untuk membantu para pelanggan untuk memberikan pelayanan secara cepat, tepat, tanggap. Daya

tanggap berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang dipersepsi oleh pelanggan

termasuk dalam dimensi ini adalah waktu tunggu untuk memperoleh pelayanan.

(d) *Assurance*, yaitu merupakan pengetahuan, kemampuan dan keramahan pegawai untuk dapat menimbulkan adanya rasa hormat, dapat dipercaya, jaminan rasa aman bagi pelanggan kepada organisasi.

(e) *Emphaty,* yaitu merupakan kepedulian, ketulusan, perhatian, serta berbagai kemudahan dalam komunikasi yang diberikan oleh organisasi dan pegawainya kepada pelanggan, juga perlunya kemampuan mengadakan pendekatan secara individu dan upaya untuk memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan.   
 Menurut Widodo (2002:2) bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan diperlukan upaya yang konkrit dari aparatur pemerintah agar pelayanan masyarakat dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan harapan publik.

Menurut Gronroos (1992:3) mengemukakan bahwa terdapat empat faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu :

(a) Menjaga dan memperhatikan, bahwa pelanggan akan merasakan karyawan dan sistem opersional yang ada dapat menyelesaikan problem mereka.

(b) Spontanitas, dimana karyawan menunjukkan keinginan untuk menyelesaikan masalah pelanggan.

(c) Penyelesaian masalah, kemampuan pegawai memberikan pelayanan yang lebih baik dan mempunyai kemampuan membantu dan menyelesaikan pelayanan publik yang bermasalah bagi masyarakat dalam pelayanan bidang pendidikan.

(d) Perbaikan pelayanan, apabila terjadi hal-hal yang tidak diinginkan dalam pelayanan harus mempunyai personel yang dapat menyiapkan usah-usaha

pelayanan khusus untuk mengatasi kondisi pelayanan tersebut.

Menurut Parasuraman dan Zeithaml (2002:6) ada Sepuluh faktor utama yang menentukan kualitas pelayanan publik untuk kepuasan pelanggan (jasa) adalah: (a) *Tangibles,* keberadaan fisik pemberi pelayanan, meliputi tempat parkir, fasilitas gedung, tata letak dan tampilan barang, kenyamanan fasilitas fisik,

peralatan dan perlengkapan modern.

(b) *Reliability,* mencakup 2 hal pokok, yaitu konsistensi kerja *(performance)* dan kemampuan untuk dipercaya *(dependability).* Pemerintah/perusahaan memberikan pelayanan (jasa) nya secara tepat sejak saat pertama *(right in the firts time)*.

(c) *Responsiveness,* pelayanan yang baik harus disertai dengan tingkat keikutsertaan /keterlibatan dan daya adaptasi yang tinggi, yaitu membantu dengan segera memecahkan masalah dalam pelayanan publik.

(d) *Competence,* pelayanan yang baik harus di dasarkan kepada kecakapan /keterampilan yang tinggi.

(e) *Access,* meliputi memberikan/menyediakan keinginan pelanggan dan pelayanan yang mudah dihubungi.

(f) *Courtesy,* pelayananyang baik harus disertai dengan sikap keramahan, kesopanan  kepada pihak yang dilayani.

(g) *Communication,* pelayanan yang baik harus didasarkan kepada kemampuan berkomunikasi yang baik dengan pihak yang di layani.

(h) *Credibility,* pelayanan yang baik harus dapat memberikan rasa kepercayaan

yang tinggi kepada pihak yang di layani.

(i) *Security,* pelayanan yang baik harus memberikan rasa aman kepada pihak

yang dilayani dan membebaskan dari segala resiko dari keragu-raguan pelanggan.

(j) *Understanding The Customer,* pelayanan yang baik harus didasarkan kepada kemampuan menanggapi dan rasa pengertian kepada keinginan pihak pelanggan.

Selanjutnya Parasuraman dan Zeithaml (2002:7), kualitas pelayanan jasa, adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Ada 2 (dua) faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan jasa, yaitu: e*xpected service* dan *perceived Service.* Apabila pelayanan jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service)* sesuai dengan yang diharapkan (*expected service)*, maka kualitas pelayanan jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Jika pelayanan jasa yang di terima lebih rendah daripada yang di harapkan, maka kualitas pelayanan jasa dipersepsikan buruk. Maka, baik tidaknya kualitas pelayanan jasa tergantung pada penyedia pelayanan jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Ukuran-ukuran dari kinerja karyawan dalam bidang pengembangan sumber daya manusia adalah sebagai berikut:

(a) *Quantity of work* : jumlah kerja yang dilakukan dalam satu periode yang

ditentukan

(b) *Quality of work*: kualitas kerja yang telah dicapai berdasarkan syarat-syarat

kesesuaian dan kesiapannya

(c)*Job knowledge*: luasnya pengetahuan mengenai pekerjaan dan keterampilannya

(d) *Creativiness*: keahlian gagasan- gagasan dimunculkan dan tindakan-tindakan

untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang timbul.

(e) *Cooperatian*: kesediaan untuk bekerjasama dengan orang lain atau sesama

anggota organisasi

(f) *Dependability:*  kesadaran untuk dipercaya dalam kehadiran dalam hal

kehadiran dan penyelesaian kerja

(g) *Initiative*: semangat untuk bekerja dalam melakukan tugas-tugas baru dan

memperbesar tanggungjawabnya (h) *Personal qualitys*: menyangkut keperibadian, kepemimpinan, dan

keramah tamahan dan integritas pribadi (Nawawi, 2006:38).   
**F. Faktor- faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan publik.**

Berhasil tidaknya tujuan dan cita-cita dalam organisasi pemerintahan tergantung bagaimana proses kinerja itu dilaksanakan. Kinerja tidak lepas dari faktor-faktor yang mempengaruhi. Menurut Hasibuan (2007:67) bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan publik menyangkut tiga komponen penting, yaitu: tujuan, ukuran dan penilaian.

Penentuan tujuan dari setiap unit organisasi merupakan strategi untuk meningkatkan kinerja. Tujuan ini akan memberi arah dan memengaruhi bagaimana seharusnya perilaku kerja yang diharapkan organisasi terhadap setiap personel. Penentuan tujuan saja tidaklah cukup, sebab itu dibutuhkan ukuran, apakah seseorang telah mencapai kinerja yang diharapkan (Winarsih, 2005:45). Untuk kuantitatif dan kualitatif standar kinerja untuk setiap tugas dan jabatan memegang peranan penting kinerja merupakan sesuatu yang telah dicapai oleh organisasi dalam kurun waktu tertentu, baik yang terkait dengan *input, output, outcome, benefit* maupun *impact* dengan tanggung jawab dapat mempermudah arah penataan organisasi pemerintahan. Adanya hasil kerja yang dicapai oleh aparatur penuh dengan tanggung jawab akan tercapai peningkatan kinerja yang efektif dan efisien (Widodo, 2007:34).   
 Menurut Pasolang (2007:65) dalam bukunya berjudul Desentralisasi Dan Tuntutan Kelembagaan Daerah sebagai berikut: (a) Keluaran; (b) Hasil (c) Kaitan usaha dengan pencapaian; (d) Informasi penjelas. Kinerja juga dipengaruhi oleh disiplin dan inisiatif para pesertanya, perilaku yang berkaitan dengan disiplin, inisiatif, wewenang dan tanggung jawab akan mencerminkan apakah organisasi berjalan efektif dan efisien atau tidak (Yoga, 2003:24). Efektivitas dan efisiensi tersebut pada akhirnya akan menentukan kinerja organisasi tersebut, dengan perkataan lain, secara umum efektivitas dan efisiensi merupakan instrumen untuk mengukur kinerja (Wibowo, 2007:54). Penilaian kinerja yang efektif adalah harus mampu memberikan umpan balik untuk kepentingan pekerja/anggota organisasi yang dinilai, para pimpinan (manajer) unit kerja, pengelola personalia/sumber daya manusia (SDM), dan organisasi secara keseluruhan (Nawawi, 2006:322).   
 Bahwa faktor-faktor yang dominan mempengaruhi kinerja suatu organisasi meliputi upaya manajemen dalam menerjemahkan dan menyelaraskan tujuan organisasi, budaya organisasi, kualitas sumber daya manusia yang dimiliki organisasi dan kepemimpinan yang efektif. Kepemimpinan efektif adalah merupakan kemampuan untuk merencanakan dan melaksanakan program kerja pelayanan publik dan memilih tujuan yang tepat, atau peralatan yang tepat untuk pencapaian tujuan organisasi yang telah ditetapkan (Keban, 2004:68).

Faktor-faktor yang berpengaruh langsung terhadap tingkat pencapaian kinerja organisasi sebagai berikut; (a) Teknologi yang meliputi peralatan kerja dan metode kerja yang digunakan untuk menghasilkan produk dan jasa yang dihasilkan oleh organisasi, semakin berkualitas teknologi yang digunakan, maka akan semakin tinggi kinerja organisasi tersebut; (b) Kualitas input atau material yang digunakan oleh organisasi; (c) Kualitas lingkungan fisik yang meliputi keselamatan kerja, penataan ruangan, dan kebersihan; (d) Budaya organisasi sebagai pola tingkah laku dan pola kerja yang ada dalam organisasi yang bersangkutan; (e) Kepemimpinan sebagai upaya untuk mengendalikan anggota organisasi agar bekerja sesuai dengan standar dan tujuan organisasi; dan (f) Pengelolaan sumber daya manusia yang meliputi aspek kompetensi, pelatihan ,kompensasi, imbalan, promosi, dan lain-lainnya (Nogi, 2005:180).

Menurut Nogi (2005:181) mengemukakan bahwa kinerja organisasi pelayanan publik dipengaruhi oleh faktor internal dan faktor eksternal, secara lebih lanjut kedua faktor tersebut diuraikan sebagai berikut:

(1) Faktor eksternal, yang terdiri dari : (a) Faktor politik, yaitu hal yang berhubungan dengan keseimbangan kekuasaan

Negara yang berpengaruh pada keamanan dan ketertiban, yang akan

mempengaruhi ketenangan organisasi untuk berkarya secara maksimal.

(b) Faktor ekonomi, yaitu tingkat perkembangan ekonomi yang berpengaruh pada

tingkat pendapatan masyarakat sebagai daya beli untuk menggerakkan sektor-   
 sektor lainya sebagai suatu sistem ekonomi yang lebih besar.

(c) Faktor sosial, yaitu orientasi nilai yang berkembang di masyarakat, yang

mempengaruhi pandangan mereka terhadap etos kerja yang dibutuhkan bagi

peningkatan kinerja organisasi.

(2) Faktor internal, yang terdiri dari : (a) Tujuan organisasi, yaitu apa yang ingin dicapai dan apa yang ingin diproduksi   
 oleh suatu organisasi. (b) Struktur organisasi, yaitu visi dan misi organisasi, sebagai hasil desain antara   
 fungsi yang dijalankan oleh unit organisasi dengan struktur formal yang ada. (c) Sumber Daya manusia, yaitu kualitas karyawan untuk bekerja dan berkarya   
 secara optimal dan pengelolaan anggota organisasi sebagai penggerak

jalanya organisasi secara keseluruhan.

(d) Budaya Organisasi, yaitu gaya dan identitas suatu organisasi dalam pola kerja

yang baku dan menjadi citra organisasi yang bersangkutan.   
 Menurut Soesilo, (2005:180), kinerja suatu organisasi dipengaruhi adanya faktor-faktor berikut: (a) Struktur organisasi sebagai hubungan internal yang berkaitan dengan fungsi yang menjalankan aktivitas organisasi pelayanan publik; (b) Kebijakan pengelolaan, berupa visi dan misi organisasi dalam melaksanakan tugas pelayanan publik; (c) Sumber daya manusia, yang berhubungan dengan kualitas karyawan untuk bekerja dan berkarya secara optimal dalam melaksanakan pelayanan publik yang berkualitas; (d) Sistem informasi manajemen, yang berhubungan dengan pengelolaan data base untuk digunakan dalam mempertinggi kinerja organisasi pelayanan publik; dan (e) Sarana dan prasarana yang dimiliki, yang berhubungan dengan penggunaan teknologi bagi penyelenggaraan organisasi pada setiap aktivitas pelayanan publik untuk mencapai tujuan organisasi.

Dari berbagai pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa terdapat banyak faktor yang mempengaruhi tingkat kinerja dalam suatu organisasi adalah kepemimpinan untuk bekerja dan mempengaruhi individu/kelompok untuk bekerja pencapaian tujuan organisasi pelayanan publik instansi swasta dan instansi pemerintah. Secara garis besarnya, faktor yang sangat dominan mempengaruhi kinerja organisasi adalah faktor internal (faktor yang datang dari

dalam organisasi) dan faktor eksternal (faktor yang datang dari luar organisasi).   
 Menurut Romzek (1994:171) keberhasilan pelayanan publik dapat ditentukan oleh manajemen publik sangat ditentukan oleh kemampuan, (a) Menyediakan kepemimpinan; (b) Membuat kebijakan; (c) Menyusun program kerja; (d) Merancang lingkungan organisasi; (e) Sumber daya penganggaran; (f) Pengelolaan kepegawaian; dan (g) mengarahkan arus pekerjaan. Kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Gunawan, 2012:7). Mutu pelayanan merupakan kekuatan penting yang dapat membuahkan keberhasilan baik di dalam organisasi dan birokrasi, hal ini bisa diterapkan di dalam penyelenggaraan pelayanan mutu pendidikan (Zulkifli, 2002:16).   
 Faktor- faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan publik.Berhasil tidaknya tujuan dan cita-cita dalam organisasi pemerintahan tergantung bagaimana proses kinerja itu dilaksanakan. Kinerja tidak lepas dari faktor-faktor yang mempengaruhi. Berikut faktor-faktor yang mempengaruhi sebagaimana yang dikemukakan menurut Hasibuan (2007:67) deskripsi dari kinerja menyangkut tiga komponen penting, yaitu: tujuan, ukuran dan penilaian.   
Penentuan tujuan dari setiap unit organisasi merupakan strategi untuk meningkatkan kinerja. Tujuan ini akan memberi arah dan memengaruhi bagaimana seharusnya perilaku kerja yang diharapkan organisasi terhadap setiap personel. Penentuan tujuan saja tidaklah cukup, sebab itu dibutuhkan ukuran, apakah seseorang telah mencapai kinerja yang diharapkan (Winarsih, 2005:45). Untuk kuantitatif dan kualitatif standar kinerja untuk setiap tugas dan jabatan memegang peranan penting kinerja merupakan sesuatu yang telah dicapai oleh organisasi dalam kurun waktu tertentu, baik yang terkait dengan *input, output, outcome, benefit* maupun *impact* dengan tanggung jawab dapat mempermudah arah penataan organisasi pemerintahan. Adanya hasil kerja yang dicapai oleh aparatur penuh dengan tanggung jawab akan tercapai peningkatan kinerja yang efektif dan efisien (Widodo, 2007:34).   
 Organisasi pemerintahan menggunakan alat untuk mengukur suatu kinerja birokrasi publik, indikator yang digunakan menurut Hasibuan dan para ahli lainnya dalam bukunya berjudul Desentralisasi Dan Tuntutan Kelembagaan Daerah sebagai berikut: (a) Keluaran; (b) Hasil (c) Kaitan usaha dengan pencapaian; dan (d) Informasi penjelas (Pasolang, 2007:65). Kinerja juga dipengaruhi oleh disiplin dan inisiatif para pesertanya, perilaku yang berkaitan dengan disiplin, inisiatif, wewenang dan tanggung jawab akan mencerminkan apakah organisasi berjalan efektif dan efisien atau tidak (Yoga, 2003:24).   
 Efektivitas dan efisiensi tersebut pada akhirnya akan menentukan kinerja organisasi tersebut, dengan perkataan lain, secara umum efektivitas dan efisiensi merupakan instrumen untuk mengukur kinerja (Wibowo, 2007:54). Penilaian kinerja yang efektif adalah harus mampu memberikan umpan balik untuk kepentingan pekerja/anggota organisasi yang dinilai, para pimpinan (manajer) unit kerja, pengelola personalia/sumber daya manusia (SDM), dan organisasi secara keseluruhan (Nawawi, 2006:322).

Faktor- faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah sebagai berikut

(a) Faktor personal/Individual meliputi: pengetahuan, keterampilan, kemampuan   
 (*skill*), kepercayaan diri, motivasi dan komitmen yang dimiliki oleh setiap   
 individu. (b) Faktor kepemimpinan meliputi: kualitas dalam memberikan dorongan,   
 semangat memberikan arahan, dan dukungan yang diberikan oleh manajer dan   
 *team leader* (c) Faktor tim, meliputi: kualitas dukungan dan semangat yang diberikan oleh   
 rekan dalam satu tim, kepercayaan terhadap sesama anggota tim,   
 kekompakkan dan keeratan anggota tim. (d) Faktor kontekstual (situasional), meliputi: tekanan dan perubahan lingkungan (Dwiyanto, 2005:157).

Menurut Keban (2004:203) untuk melakukan kajian secara lebih mendalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas penilaian kinerja di Indonesia, maka perlu melihat beberapa faktor penting sebagai berikut: (a) Kejelasan tuntutan hukum atau peraturan perundangan untuk melakukan penilaian secara benar dan tepat; (b) Manajemen sumber daya manusia yang berlaku memiliki fungsi dan proses yang sangat menentukan efektivitas penilaian kinerja. Dengan demikian manajemen sumber daya manusia juga merupakan kunci utama keberhasilan sistem penilaian kinerja; (c) Kesesuaian antara paradigma yang dianut oleh manajemen suatu organisasi dengan tujuan penilaian kinerja; dan (d) Komitmen para pemimpin atau manajer organisasi publik terhadap pentingnya penilaian suatu kinerja. Bila para pemimpin atau manajer organisasi publik selalu memberikan komitmen yang tinggi terhadap efektivitas penilaian kinerja, maka para penilai yang ada dibawah otoritasnya akan selalu berusaha melakukan penilaian secara tepat dan benar terhadap kinerja pelayanan publik.

Bahwa faktor-faktor yang dominan mempengaruhi kinerja suatu organisasi meliputi upaya manajemen dalam menerjemahkan dan menyelaraskan tujuan organisasi, budaya organisasi, kualitas sumber daya manusia yang dimiliki organisasi dan kepemimpinan yang efektif. Kepemimpinan efektif adalah

merupakan kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat, atau peralatan yang

tepat untuk pencapaian tujuan organisasi yang telah ditetapkan (Keban, 2004:68).

Jika mutu dikaitkan dalam penyelenggaraan pendidikan maka dapat berpedoman pada Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional dan Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan tentang penjaminan mutu pendidikan.   
 Pelayanan berkualitas jika digunakan standar pelayanan: *Reliability* (handal, akurat sesuai aturan), *Responsibiliy* (daya tanggap), *Empathy* (perhatian), *Accountability* (tanggungjawab), *Comfort* (kenyamanan). Penetapan standar yang digunakan dengan alasan karena pelayanan publik membutuhkan pelayanan yang handal (*reliability*) agar menjamin keselamatan bagi pengguna pelayanan; daya tanggap (*responsibility*) atas kebutuhan publik karena mampu mengkafer keinginan publik; perhatian (*empathy*) pada publik sehingga terjalin komunikasi baik dengan publik; tanggung jawab (*accountability*) agar selalu berdasar standar/ukuran sehingga dapat menghindari penyimpangan demi efisiensi sumber daya; dan kenyamanan (*comfort*) agar dengan situasi dan kondisi yang nyaman membuat publik mau menggunakan jasa yang disediakan (Lukman, 1999:14).   
 Pelaksanaan kinerja aparatur dalam pelayanan publik adalah prosedur pelaksanaan pelayanan publik yang mengacu pada peraturan pemerintah, mampu memuaskan kebutuhan masyarakat yang membutuhkan pelayanan barang dan jasa publik yang berdasarkan peraturan perundang-undangan (Sedarmayanti, 2009:7).

Keputusan MenPAN No. 81/1993) pelayanan yang baik dan memuaskan akan berdampak positif bagi masyarakat yaitu: (a) Masyarakat menghargai dan bangga terhadap korps pegawai; (b) Masyarakat patuh terhadap aturan pelayanan; (c) Menggairahkan usaha dalam masyarakat; (d) Menimbulkan peningkatan dan pengembangan dalam masyarakatnya (Dwiyanto, 2007:27).   
 Menurut Gunawan (2012:4) bahwa 10 (sepuluh) aspek kualitas pelayanan pendidikan secara umum, yaitu: (a) *Tangible*, penampilan fisik peralatan. personalia dan materi komunikasi; (b) *Reliability*, kemampuan untuk melaksanakan layanan yang dijanjikan secara bertanggung jawab dan akurat; (c) *Responsivenes*, keinginan untuk membantu pengguna dan menyediakan layanan yang cepat; (d) *Competency*, penguasaan kemampuan dan pengetahuan yang diperlukan untuk melaksanakan pelayanan; (e) *Courtesy*, sopan santun, respek dan bersahabat dari personalia penghubung; (f) *Credibility*, dapat dipercaya dan pemurah dari penyedia layanan; (g) *Security*, bebas dari bahaya risiko dan keraguan; (h) *Acces*, kemudahan dihubungi dan dedikasi; (i) *Communication*, menjaga pengguna selalu diinformasikan dalam bahasa yang mudah dimengerti, dan selalu mau mendengarkan keluhan pengguna; dan (j) *Understanding* *the* *costumer*, selalu berusaha untuk mengerti pengguna dan kebutuhannya.   
 Konsep Osborne dkk (1995:25) dalam peningkatan prinsip kualitas kinerja pelayanan publik untuk mewirausahakan birokrasi. Gagasan-gagasan Osborne dan Gaebler tentang *Reinventing Government* mencakup 10 prinsip kualiats kinerja pelayanan publik untuk mewirausahakan birokrasi adalah sebagai berikut: (a) Pemerintahan Katalis: mengarahkan pelayanan ketimbang mengayuh.   
 Pemerintahan diibaratkan sebagai perahu, maka peran pemerintah seharusnya sebagai pengemudi yang mengarahkan jalannya perahu, bukannya sebagai pendayung yang mengayuh untuk membuat perahu bergerak. Pemerintah entrepreneurial seharusnya lebih berkonsentrasi pada pembuatan kebijakan-kebijakan strategis (mengarahkan) daripada disibukkan oleh hal-hal yang bersifat

teknis pelayanan (mengayuh).

(b) Pemerintahan milik rakyat: memberi wewenang ketimbang melayani.   
 Birokrasi pemerintahan yang berkonsentrasi pada pelayanan menghasilkan ketergantungan dari rakyat. Hal ini bertentangan dengan kemerdekaan sosial ekonomi mereka. Pemberdayaan masyarakat, kelompok-kelompok persaudaraan, organisasi sosial, untuk menjadi sumber dari penyelesaian masalah mereka sendiri. Pemberdayaan semacam ini nantinya akan menciptakan iklim partisipasi aktif rakyat untuk mengontrol pemerintah dan menumbuhkan kesadaran bahwa pemerintah sebenarnya adalah milik rakyat. (c) Pemerintahan yang kompetitif: persaingan ke dalam pemberian pelayanan.   
 Pemerintah berusaha memberikan seluruh pelayanan tidak hanya menyebabkan risorsis pemerintah menjadi habis terkuras, tetapi juga menyebabkan pelayanan yang harus disediakan semakin berkembang melebihi kemampuan pemerintah organisasi publik, hal ini tentunya mengakibatkan buruknya kualitas dan efektifitas pelayanan publik yang dilakukan mereka. Oleh karena itu, pemerintah harus mengembangkan kompetisi persaingan di antara masyarakat, swasta dan organisasi non pemerintah yang lain dalam pelayanan publik. Hasilnya diharapkan efisiensi yang lebih besar, tanggung jawab yang lebih besar dan terbentuknya lingkungan yang lebih inovatif. (d)Pemerintahan yang digerakkan oleh misi: mengubah organisasi yang digerakkan oleh peraturan. Pemerintahan yang dijalankan berdasarkan peraturan akan tidak efektif dan kurang efisien, karena bekerjanya lamban dan bertele-tele. Oleh karena itu, pemerintahan harus digerakkan oleh misi sebagai tujuan dasarnya sehingga akan berjalan lebih efektif dan efisien. (e)Pemerintahan yang berorientasi hasil: membiayai hasil, bukan masukan.   
 Bila lembaga-lembaga pemerintah dibiayai berdasarkan masukan (*income)*, maka sedikit sekali alasan mereka untuk berusaha keras mendapatkan kinerja yang lebih baik. Tetapi jika mereka dibiayai berdasarkan hasil (*outcome*), mereka menjadi obsesif pada prestasi. Sistem penggajian dan penghargaan, misalnya, seharusnya didasarkan atas kualitas hasil kerja bukan pada masa kerja, besar anggaran dan tingkat otoritas. (f)Pemerintahan berorientasi pada pelanggan: memenuhi kebutuhan pelanggan bukan birokrasi. Pemerintah harus belajar dari sektor bisnis di mana jika tidak fokus dan perhatian pada pelanggan (*customer)*, maka warga negara tidak akan puas dengan pelayanan yang ada atau tidak bahagia. Pemerintah harus mulai mendengarkan secara cermat para pelanggan, kelompok fokus dan berbagai metode yang lain. Tradisi pejabat birokrasi selama ini seringkali berlaku kasar dan angkuh ketika melayani warga masyarakat yang datang keistansinya. Tradisi ini harus diubah dengan menghargai mereka sebagai warga negara yang berdaulat dan harus diperlakukan dengan baik dan wajar (Tjikroamidjojo, 1995:15). (g) Pemerintahan wirausaha: menghasilkan ketimbang membelanjakan.   
 Sebenarnya pemerintah mengalami masalah yang sama dengan sektor bisnis, yaitu keterbatasan akan keuangan, tetapi mereka berbeda dalam respon yang diberikan. Daripada menaikkan pajak atau memotong program publik, pemerintah wirausaha harus berinovasi bagaimana menjalankan program publik dengan sumber daya keuangan yang sedikit tersebut.

(h) Pemerintahan antisipatif: mencegah dari pada mengobati.

Pemerintahan tradisional yang birokratis memusatkan pada penyediaan jasa untuk memerangi masalah pelayanan publik. Misalnya, untuk menghadapi sakit, mereka mendanai perawatan kesehatan. Untuk menghadapi kejahatan, mereka mendanai lebih banyak polisi. Untuk memerangi kebakaran, mereka membeli lebih banyak truk pemadam kebakaran. Pola pemerintahan semacam ini harus diubah dengan lebih memusatkan atau berkonsentrasi pada pencegahan. (i) Pemerintahan desentralisasi: dari hierarki menuju partisipasi dan tim kerja.   
 Pada saat teknologi masih primitif, komunikasi antar berbagai lokasi masih lamban, dan pekerja publik relatif belum terdidik, maka sistem sentralisasi sangat diperlukan. Akan tetapi, sekarang abad informasi dan teknologi sudah mengalami perkembangan pesat, komunikasi antar daerah yang terpencil bisa mengalir seketika, banyak pegawai negeri sipil yang terdidik dan kondisi berubah dengan kecepatan yang luar biasa, maka pemerintahan desentralisasilah yang paling diperlukan untuk kepentingan masyarakat. (j)Pemerintahan berorientasi pasar: mendongkrak perubahan melalui pasar.   
 Pemerintahan atau organisasi publik lebih baik berfungsi sebagai fasilitator dan pialang dan menyemai pemodal pada pasar yang telah ada atau yang baru tumbuh. Dalam rangka melakukan optimalisasi pelayanan publik, 10 prinsip di atas seharusnya dijalankan oleh pemerintah sekaligus, dikumpulkan semua menjadi satu dalam sistem pemerintahan, sehingga pelayanan publik yang dilakukan bisa berjalan lebih optimal dan maksimal. Kualitas pelayanan pada masyarakat merupakan salah satu masalah yang mendapatkan perhatian serius oleh aparatur pemerintah semua aparatur harus bekerja secara professional untuk pencapaian tujuan organisasi instansi pemerintah (Suriasumantri,1996:26).   
 Keputusan MenPAN 81/93 yang kemudian dipertegas dalam Inpres 1/95, kemudian disusul dengan surat edaran Menko­-Wasbang/PAN No.56/MK.WASP AN/ 6 /98 yang ditujukan kepada seluruh Menteri Kabinet Reformasi Pembangun an, Gubernur Bank Indonesia, para Gubernur, para pimpinan lembaga non departemen dan para Bupati/Walikota untuk mengambil langkah langkah perbaikan kualitas pelayanan masyarakat (Sedarmayanti, 2009:47).   
 Tata aturan pelayanan publik instansi pemerintah menurut KepmenPAN No. 58 Tahun 2002 mengelompokkan 3 (tiga) jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Badan Usaha Milik daerah (BUMD). Pengelompokkan kinerja pelayanan publik dapat dibagi 3 (tiga) jenis yaitu jenis pelayanan administratif, jenis pelayanan barang dan jenis pelayanan jasa. Ketiga jenis kinerja pelayanan dapat dijelaskan sebagai berikut: (1) Jenis pelayanan administratif   
Jenis pelayanan administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, keterangan dan lain-lain. Contoh jenis pelayanan ini disebutkan antara lain: pelayanan sertifikat tanah, pelayanan IMB, pelayanan administrasi kependudukan (KTP, NTCR, akte kelahiran/kematian). (2) Jenis pelayanan barang   
Jenis pelayanan barang adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit atau individual) dalam satu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penggunanya. Contoh jenis pelayanan ini disebutkan antara lain: pelayanan listrik, pelayanan air bersih, pelayanan telepon. (3) Jenis pelayanan jasa Jenis pelayanan jasa adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Contoh jenis pelayanan ini disebutkan antara lain: pelayanan angkutan darat, laut dan udara, pelayanan kesehatan, pelayanan perbankan, pelayanan pos dan pelayanan pemadam kebakaran (Silalahi, 2004:42).   
 Kepmen PAN No. 58 tahun 2002 memuat tujuh dimensi yang dapat dijadikan dasar menilai kinerja pelayanan publik instansi pemerintah termasuk

BUMN/BUMD. Ketujuh dimensi pelayanan publik adalah sebagai berikut:

(1) Kesederhanaan prosedur pelayanan.   
 Mencakup apakah telah tersedia prosedur tetap/Standar Operasional Pelayanan (SOP), apakah tersedia prosedur pelayanan secara terbuka, bagaimana dalam pelaksanaannya, apakah telah dilaksanakan secara konsisten dan bagaimana tiugkat kemudahan dalam mendukung kelancaran pelayanan publik. Ada dua item pertanyaan yang dikemukakan dari variabel ini. yaitu: (a) kemudahan/kecepatan prosedur dalam proses pelayanan; (b) Kesulitan mengurus persyaratan dalam proses pelayanan publik. (2) Keterbukaan informasi pelayanan.   
 Mencakup apakah ada keterbukaan informasi mengenai prosedur, persyaratan dan biaya pelayanan, apakah dengan jelas dapat diketahui masyarakat, apakah terdapat media informasi termasuk petugas yang menangani untuk menunjang kelancaran pelayanan publik. Ada dua item pertanyaan yang dikemukakan dari variabel ini yaitu: (a) keterbukaan mengenai prosedur, persyaratan, biaya dalam pelayanan; (b) keterbukaan sikap petugas dalam memberi pelayanan publik.

(3) Kepastian pelaksanaan pelayanan.   
 Mencakup apakah variabel waktu pelaksanaan dan biayanya, apakah waktu yang digunakan dalam proses pemberian pelayanan sesuai dengan jadwal yang ada, dan apakah biaya yang dipungut atau dibayar oleh masyarakat sesuai dengan tarif/biaya yang ditentukan. Ada dua item pertanyaan yang dikemukakan dari variabel ini, yaitu: (a) ketepatan waktu penyelesaian; (b) kesesuaian biaya yang dibayar dengan tarif resmi. (4) Mutu produk pelayanan.   
 Kualitas pelayanan meliputi aspek cara kerja pelayanan apakah cepat/tepat, apakah hasil kerjanya baik/rapi/benar/layak. Ada dua item pertanyaan yang dikemukakan dari variabel ini, yaitu: (a) kepuasan terhadap mutu produk pelayanan; (b) kemudahan pembagian tugas pelayanan publik.

(5) Tingkat profesional petugas.   
 Mencakup bagaimana tingkat kemampuan keterampilan kerja petugas mengenai, sikap, perilaku dan kedisiplinan dalam memberikan pelayanan, apakah ada kebijakan untuk memotivasi semangat kerja para petugas. Ada dua item pertanyaan yang dikemukakan dari variabel ini, yaitu: (a) Sikap dan semangat kerja petugas dalam menangani pelayanan publik; (b) Ada tidaknya praktek pungli yang dilakukan petugas pelayanan publik terhadap masyarakat.

(6) Tertib pengelolaan administrasi dan manajemen pelayanan.   
 Mencakup bagaimana kegiatan pencatatan administrasi pelayanan, pengelolaan berkas, apakah dilakukan dengan tertib, apakah terdapat motto kerja, dan apakah pembagian tugas dilaksanakan dengan baik serta kebijakan setempat yang mendorong motivasi dan semangat kerja para petugas. Ada dua item nertaayaan yang dikemukakan dari variabel ini, yaitu: (a) cara petugas mengelola dan menyimpan dokumen/berkas pelayaaan; (b) ketersediaan fasilitas penunjang kelancaran, kemudahan dalam pelayanan, misalnya telepon, media pengumuman, monitor TV dan lain-lain. (7) Sarana dan fasilitas pelayanan.   
 Mencakup keberadaan dan fungsinya, bukan hanya penampilanya tetapi sejauh mana fungsi dan daya guna dari sarana/fasilitas tersebut dalam menunjang kemudahan, kelancaran proses pelayanan dan memberikan kenyamanan pada pengguna pelayanan publik. Ada dua item pertanyaan yang dikemukakan dari variabel ini yaitu: (a) kenyamanan konsumen atas fasilitas pelayanan yang ada, seperti ruang tunggu/AC, tempat duduk dan toilet; (b) ketertiban dan kebersihan lingkungan kerja di instansi pelayanan (Dwiyanto, 2005:57).   
 KepmenPAN No 63 Tahun 2003 yang merupakan penyempunaan dari Kepmen PAN No. 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyebutkan bahwa "hakekat pelayanan publik" adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat (Sunyoto, 2004:167).   
 Strategi penyusunan standar pelayanan publik adalah sebagai berikut: (a) Identifikasi siapa yang menjadi pelanggan pada tiap jenis pelayanan; (b) Memahami yang dibutuhkan pelanggan; (c) Identifikasi jenis pelayanan; (d) Persyaratan yang harus dipenuhi untuk keperluan pelayanan; (e) Sistem dan prosedur mendapatkan pelayanan; (f) Menetapkan jumlah dan kualifikasi tenaga kerja yang mengangani pelayanan; (g) Menetapkan jenis dan jumlah peralatan yang diperlukan/dipakai; (h) Menetapkan standar waktu penyelesaian pelayanan; dan i. Menetapkan standar harga/biaya yang diperlukan dalam tiap jenis pelayanan   
bila ada (Sedarmayanti, 2009:252).   
 Menurut Osborn, (2004:48) ada beberapa kelengkapan untuk menjamin kualitas pelayanan bagi pelanggan antara lain: (a) Standar pelayanan pelanggan berupa standar kualitas; (b) *Customer Redress,* yaitu Usaha memberikan kompensasi pada pelanggan apabila standar pelayanan tidak tercapai biasanya dalam bentuk uang; (c) *Quality Guaranties,* yaitu komitmen organisasi untuk mengembalikan uang pelanggan dan memberikan pelayanan yang baik; (d) *Quality Inspector,* yaitu suatu tim yang terdiri dari para profesional maupun tokoh masyarakat yang memeriksa pelayanan publik dan memberikan rating terhadap kualitasnya dapat dilakukan secara anonim; (e) *Customer Complaint System,* yaitu memeriksa dan menganalisis keluhan pelanggan dalam pelayanan publik; (f) *Ombudsmen*, yang membantu pelanggan memecahkan perselisihan mereka dengan penyedia jasa serta mendapatkan informasi yang diperlukan apabila mereka tidak puas dengan respon organisasi terhadap keluhan- keluhan mereka.   
 *Public service reform is a planned intervention to raise the level of public service performance. It must have carefully defined goals and a strategy to attain these goals. The ultimate aim of the public service reform is to see remarkable improvement in the public service outputs, such as more effective and responsive service deliveries. This is the driving force behind the public service reform (Tarawa, 2001:147). To Schacter (2000:147), the public sector reform is about strengthening the way that the public sector government is managed. Omoyefa (2008:147) sees it as the total overhauling of the government administrative machinery with the aim of injecting real effectiveness, efficiency, hard core competence, and financial prudence in the running of the public sector (J. Olufemi and K. David, 2010:147).*    
 Reformasi pelayanan publik adalah intervensi yang direncanakan untuk meningkatkan tingkat kinerja pelayanan publik. Pasti hati-hati menetapkan tujuan dan strategi untuk mencapai tujuan organisasi tersebut. Tujuan utama dari reformasi pelayanan publik adalah untuk melihat peningkatan yang luar biasa dalam output pelayanan publik, seperti pengiriman pelayanan yang lebih efektif dan responsif. Ini adalah kekuatan pendorong di belakang reformasi pelayanan publik (Tarawa, 2001:147). Menurut Schacter (2000:147), reformasi sektor publik adalah tentang cara memperkuat bahwa pelayanan sektor publik dikelola oleh pemerintah. Omoyefa (2008:147) melihatnya sebagai total overhaul mesin administrasi pemerintah dengan tujuan menyuntikkan efektivitas nyata, efisiensi, kompetensi inti keras, dan kehati-hatian keuangan dalam menjalankan sektor publik (J. Olufemi & K. David, 2010:147).

Pemerintah harus bekerja untuk kepentingan publik sehingga target dan ukuran keberhasilannya adalah terwujudnya kebijakan, pelayanan, serta sarana dan prasarana demi kesejahteraan, kemakmuran dan keadilan, dan ketentraman masyarakat. Birokrasi sebagai ujung tombak pelayanan publik dan menjadi titik sentral dalam memberikan kemudahan masyarakat dalam berbagai urusan sehingga tugas birokrasi sebagai agen pembangunan dan pemberdayaan sehingga aspek kemanusiaan menjadi sesuatu yang sangat mendesak (Ramli, 2014:26).

Ada beberapa alasan-alasan yang menimbulkan ketidakpuasan masyarakat dalam aparatur pelayanan publik yakni: (a) Ada dugaan terjadi penyimpangan dalam pelaksanaan pelayanan; (b) Adanya sikap dan perilaku dalam melaksanakan tugas dirasa tidak sesuai adat istiadat dan budaya bangsa; (c) Kurangnya disiplin pada petugas terhadap jadwal atau waktu yang telah ditentukan; (d) Penyelesaian urusan yang berlarut-larut dan tidak ada kepastian; (e) Ada kelalaian dalam penggunaan bahan, pengerjaan barang tidak sesuai dengan permintaan atau standar; (f) Jasa layanan yang diberikan kurang/tidak memenuhi standar, atau tidak memenuhi harapan masyarakat; (g) Terdapat aturan/mekanisme pelayanan yang dianggap menyulitkan, memberatkan atau dirasa mengurangi hak mereka; (h) Tidak ada tanggapan yang memuaskan terhadap keluhan yang telah disampaikan oleh masyarakat (Ramli, 2001:24).

Adapun kriteria kinerja pelayanan publik menurut Lembaga Administrasi Negara (2003) yaitu sebagai berikut :

(a) Kesederhanaan, yaitu bahwa tata cara pelayanan dapat diselenggarakan secara   
 mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan   
 oleh pelanggan. (b) Reliabilitas, meliputi konsistensi dari kinerja yang tetap dipertahankan dan   
 menjaga saling ketergantungan antara pelanggan dengan pihak penyedia   
 pelayanan publik.

(c) Tanggungjawab dari para petugas pelayanan, yang meliputi pelayanan sesuai

dengan urutan waktunya, menghubungi pelanggan secepatnya apabila terjadi   
 sesuatu yang perlu segera diberitahukan. (d) Kecakapan para petugas pelayanan, yaitu bahwa para petugas pelayanan   
 menguasai keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan. (e) Pendekatan kepada pelanggan dan kemudahan kontak pelanggan dengan   
 petugas, petugas pelayanan harus mudah dihubungi oleh pelanggan.

(f) Keramahan, meliputi kesabaran, perhatian dan persahabatan dalam kontak   
 antara petugas pelayanan dan pelanggan.

(g) Keterbukaan, yaitu bahwa pelanggan bisa mengetahui seluruh informasi yang   
 mereka butuhkan secara mudah.

(h) Komunikasi antara petugas dan pelanggan, komunikasi yang baik dengan   
 pelanggan yang berhubungan dengan pelayanan publik.

(i) Kredibilitas, meliputi adanya saling percaya antara pelanggan yang   
 berhubungan dengan pelayanan publik.

(j) Kejelasan dan kepastian, yaitu mengenai tata cara, rincian biaya layanan dan   
 tata cara pembayarannya, jadwal waktu penyelesaian layanan tersebut.

(k) Keamanan, yaitu usaha untuk memberikan rasa aman dan bebas pada   
 pelanggan dari adanya bahaya, resiko dan keragu-raguan. (l) Mengerti apa yang diharapkan pelanggan. Mudah mengerti apa saja yang   
 dibutuhkan pelanggan dan memberikan perhatian secara personal.

(m) Kenyataan, meliputi bukti-bukti fisik atau wujud nyata dari pelayanan untuk   
 kepentingan pelayanan. (n) Efisien, yaitu bahwa persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang   
 berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan publik.

Selain itu mencantumkan kuesioner untuk melakukan survey, juga mencakup Langkah-langkah penyusunan indeks kepuasan masyarakat (IKM). Satu hal lagi yang tidak diatur dalam ketetapan MenPAN sebelumnya adalah bahwa Kepmen PAN No. 25 Tahun 2004 tentang indeks kepuasan masyarakat (IKM) menetapkan "jumlah responden minimal 150 orang" yang dipilih secara acak.   
 Surat Keputusan Menpan Nomor 25 Tahun 2004, diutarakan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Maksud dan tujuan penyusunan Indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut: (a) Mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan untuk penyusunan kebijakan lebih lanjut; (b) Sebagai gambaran kinerja pelayanan publik instansi pemerintah (Moenir, 2000:7).   
 Manfaat penyusunan Indeks kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik adalah sebagai berikut: (a) Diketahui kelemahan dan kekurangan masing- masing unsur dalam penyelenggaraan kelembagaan pelayanan publik; (b) Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan unit pelayanan publik secara periodic; (c) Sebagai bahan penetapan dan kebijakan Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah dalam pelaksanaan pelayanan publik terhadap kepusan masyarakat; (d) Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah; (e) Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pegawai; (f) Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran

tentang kinerja pelayanan publik (SK Menpan No 25 Tahun 2004).

Surat Keputusan Menpan Nomor 81/1993 dipertegas dalam Instruksi Presiden (INPRES) I/1995 tentang pelayanan publik. Surat Keputusan Menpan Nomor 63 tahun 2003 ada 14 (empat belas) unsur pengukuran indeks kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik adalah sebagai berikut:

(a) Prosedur pelayanan

(b) Persyaratan pelayanan

(c) Kejelasan petugas pelayanan

(d) Kedisiplinan petugas pelayanan

(e) Tanggungjawab petugas pelayanan

(f) Kemampuan petugas pelayanan

(g) Kecepatan pelayanan

(h) Keadilan mendapatkan pelayanan

(i) Kesopanan dan keramahan petugas

(j) Kewajaran biaya pelayanan

(k) Kepastian biaya pelayanan

(l) Kepastian jadwal pelayanan

(m) Kenyamanan lingkungan (n) Keamanan pelayanan

Prosedur dan persyaratan pelayanan adalah memberikan kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan, persyaratan dan kejelasan pelayanan dalam memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggungjawab). Kecepatan, kedisiplinan dan tanggungjawab petugas pelayanan adalah kemampuan, kesungguhan dan tanggungjawab dan wewenang petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.   
 Kesopanan, keadilan mendapatkan pelayanan adalah memberikan pelayanan dengan sopan santun dan ramah serta saling menghargai dan menghormati, kepastian dan kewajaran biaya pelayanan dan pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani. Kenyamanan lingkungan dan keamanan pelayanan adalah terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan. Dan kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan (Winarsih, 2005:112).   
 Hambatan pengembangan sistem manajemen kualitas pelayanan publik adalah sebagai berikut: (a) Ketiadaan komitmen dari manajemen; (b) Ketiadaan pengetahuan/kekurang pahaman tentang manajemen kualitas pelayanan publik; (c) Ketidakmampuan merubah kultur; (d) Ketiadaktepatan perencanaan kualitas, (e) Ketiadaan pendidikan dan pelatihan berkelanjutan; (f) Ketidakmampuan membangun *learning organization* yang memberikan perbaikan terus menerus; (g) Ketidakcocokan struktur organisasi dan departemen individu yang terisolasi; (h) Ketidakcukupan sumber daya manusia; (i) Ketidaktepatan sistem penghargaan dan balas jasa bagi pegawai; (j) Ketidaktepatan mengadopsi prinsip manajemen kualitas ke dalam organisasi; (k) Ketidakefektifan teknik pengukuran dan ketiadaan akses ke data dan hasil; (l) Berfokus jangka pendek dan menginginkan hasil yang tepat; (m) Ketidaktepatan dalam memberi perhatian pada pelanggan internal dan ekternal; (n) Ketidakcocokan kondisi implementasi manajemen kualitas pelayanan publik; dan (o) Ketidaktepatan menggunakan pemberdayaan dan kerjasama (Gaspersz, 1997:255).   
 Langkah menghilangkan hambatan pengembangan sistem manajemen kualitas pelayanan publik adalah sebagai berikut: (a) Identifikasi hambatan yang ada dalam organisasi (b) Mengkategorikan hambatan yang ada dalam organisasi

(c) Menetapkan prioritas untuk diselesaikan

(d) Menyelesaikan masalah

(e) Komunikasi

(f) Evaluasi terus menerus

(g) Perbaikan terus-menerus dengan menggunakan model USE PDSA   
 - *Understand service quality improvement needs* (memahami kebutuhan   
 perbaikan kualitas   
 - *State the quality problem* (mengevaluasi akar penyebab kualitas   
 - *Evaluate the root cause* (menilai penyelesaian masalah kualitas)   
 - *Plan the solution* (merencanakan penyelesaian masalah)   
 - *Do or implement the solution* (melaksanakan/menerapkan rencana   
 penyelesaian terhadap masalah kualitas   
 - *Act to standardize the solution* (bertindak untuk menstandardisasikan solusi   
 masalah kualitas

(h) Hubungan pemasok pelanggan

(i) Pemberdayaan pegawai

(j) Pendidikan dan pelatihan (Gaspersz, 1997:256).   
 Keberhasilan implementasi manajemen pelayanan publik efektif maka aparatur memperhatikan pelayanan publik yang berkualitas (Rangkuti, 2005:257).

**G. Prinsip Kinerja Dalam Pelayanan Publik Dinas Pendidikan**

Menurut Keban (2005:27) menyebutkan prinsip pokok yang harus dipahami oleh birokrasi publik yaitu: (a) Prinsip aksestabilitas; (b) Prinsip kontinuitas; (c) Prinsip teknikalitas; (d) Prinsip profitabilitas; (e) Prinsip akuntabilitas.

Dimana setiap jenis pelayanan harus dapat dijangkau secara mudah oleh setiap pengguna pelayanan misalnya: masalah jarak dan tempat. Setiap jenis pelayanan harus secara terus menerus tersedia bagi masyarakat dengan kepastian dan kejelasan pelayanan. Setiap jenis pelayanan proses pelayanannya harus ditangani oleh aparat yang benar-benar memahami secara teknis pelayanan tersebut berdasarkan kejelasan, ketepatan dan kemantapan sistem serta prosedur.

Keputusan Menteri PAN No. 63 Tahun 2003 ada 10 (sepuluh) prinsip kinerja pelayanan publik adalah sebagai berikut: (a) Kesederhanaan adalah prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dipahami   
 dan mudah dilaksanakan. (b) Kejelasan yaitu: (a) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; (b)   
 Unit kerja pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam membebankan   
 pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan atau sengketa dalam pelaksanaan   
 pelayanan; (c) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran. (c) Kepastian waktu yaitu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam   
 kurun waktu yang telah ditentukan. (d) Akurasi yaitu produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah. (e) Keamanan yaitu proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman   
 dan kepastian hukum (f) Tanggungjawab yaitu pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat   
 yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan   
 penyelesaian- keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik. (g) Kelengkapan sarana dan prasarana yaitu tersedianya sarana dan prasarana   
 kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang mernadai tennasuk   
 penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika). (h) Kemudahan akses yaitu tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang   
 memadai,. mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan   
 teknologi telekomunikasi dan informatika. (i) Kedisiplinan kesopanan dan keramahan yaitu pemberi pelayanan haras   
 bersikap disiplin, sopan dan santun. ramah serta memberikan pelayanan   
 dengan ikhlas. (j) Kenyamanan yaitu lingkungan pelayanan harus disediakan ruang tunggu yang   
 nyaman, bersih rapi, yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas   
 pendukung layanan, seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1995 tentang pedoman tatalaksana pelayanan umum, bahwa pelayanan yang berkualitas hendaknya sesuai dengan sendi–sendi pelayanan prima yaitu: (1) Kesederhanaan, dalam arti bahwa prosedur/tata cara pelayanan   
 diselenggarakan dengan: (a) Prosedur mudah; (b) Pelayanan lancar; (c)

Pelayanan cepat; (d) Pelayanan tidak berbelit – belit. (2) Kejelasan dan kepastian , dalam arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai:   
 (a) Prosedur/ tatacara; (b) Persyaratan pelayanan; (c) Pengetahuan petugas;   
 (d) Tanggung jawab petugas. (3) Keamanan, dalam arti bahwa proses serta hasil pelayanan umum dapat   
 memberikan pelayanan publik: (a) Keamanan pelayanan; (b) Kenyamanan   
 pelayanan; (c) Kemampuan petugas; (d) Kepastian hukum. (4) Keterbukaan, dalam arti prosedur / tata cara, persyaratan, satuan kerja/pejabat   
 penanggung jawab pemberi pelayanan umum adalah : (a) Waktu penyelesaian;   
 (b) Kepastian biaya; (c) Akurasi sistem; (d) Fasilitas dan peralatan. (5) Efisien dan Ekonomis adalah: (a) Persyaratan ringan; (b) Kedisiplinan petugas   
 (c) Kewajaran biaya pelayanan; dan (d) Biaya sesuai kemampuan masyarakat.   
(6) Keadilan yang merata, dalam arti cakupan/jangkauan pelayanan umum   
 diusahakan: (a) Keadilan mendapatkan pelayanan; (b) Perhatian terhadap   
 kepentingan masyarakat; (c) Kesediaan dan ketanggapan petugas membantu;   
 (d) Pendistribusian yang merata. (7) Ketepatan waktu dalam arti pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan.   
 (a) Informasi waktu; (b) Kecepatan pelayanan; (c) Realisasi waktu; (d)  
 Kepastian jadwal pelayanan (Dwiyanto, 2005:67).

Khusus mengenai penyelesaian pengaduan dan masalah pelayanan publik dapat dijelaskan sebagai berikut: (1) Pengaduan. Setiap pimpinan unit penyelenggaraan pelayanan publik wajib menyelesaikan setiap laporan atau pengaduan masyarakat mengenai ketidakpuasan dalam pemberian pelayanan sesuai kewenangannya. Untuk menampung pengaduan masyatakat tersebut, unit pelayanan, menyediakan, loket/kotak pengaduan.   
 Dalam menyelesaikan pengaduan masyarakat, pimpinan unit penyelenggaran pelayanan publik perlu memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

(a) Prioritas penyelesaian pengaduan (b) Penentuan pejabat yang menyelesaikan pengaduan   
(c) Prosedur penyelesaian pengaduan   
(d) Rekomendasi penyelesaian pengaduan   
(e) Pemantauan dan evaluasi penyelesaian pengaduan   
(f) Pelaporan proses dan hasil penyelesaian pengaduan kepada pimpinan   
(g) Penyampaian hasil penyelesaian pengaduan kepada yang mengadukan   
(h) Dokumentasi penyelesaian pengaduan (Sedarmayanti, 2009:86).

(2) Sengketa. Dalam hal pengaduan tidak dapat diselesaikan oleh unit   
penyelenggaran pelayanan publik yang bersangkutan dan terjadi sengketa,   
maka penyelesaiannya dapat dilakukan melalui jalur hukum.   
 Ketetapan atau aturan yang dibuat bagi pelayanan publik di Indonesia sekarang ini kita lihat sedikit bagaimana kebijakan yang dibuat untuk pelayanan publik di Amerika Serikat Presiden Clinton menyatakan bahwa (Osborn dan Plastrik dalam Warella: 2004:47): *“the standards of quality for service provided to the public shall be Customer service equal to the best in business* (Dwiyanto, 2005:56). Laporan akuntabilitas kinerja Instansi pemerintah pelayanan publik adalah untuk mewujudkan tata kelola pemerintah yang baik (*good governance*), maka setiap daerah diharuskan menyusun laporan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah (LAKIP) sesuai dengan pedoman penyusunan yang telat disusun oleh Lembaga Administrasi Negara pada Tahun 2003.

Ketetapan MPR RI Nomor XI/MPR/1998, disusul Undang- Undang Nomor 28 Tahun 1999, Instruksi Presiden Nomor 7 Tahun 1999, dan Keputusan Kepala LAN Nomor 589/IX/6/Y/99 tentang Pedoman Penyusunan Pelaporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah, serta Keputusan Kepala LAN Nomor 239/IX/6/8/2003 tentang Perbaikan Pelaporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah, adalah payung kebijakan untuk membangun sistem akuntabilitas di Indonesia (Sedarmayanti, 2010:127).   
 Penyusunan laporan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah (LAKIP) berorientasi pada hasil yang ingin dicapai selama kurun waktu 1 sampai dengan 5 tahun sesuai visi, misi, tujuan/sasaran dan program yang realitas dengan memperhitungkan potensi, peluang dan kendala yang ada atau mungkin timbul (Sedarmayanti, 2009:112). Penyusunan LAKIP juga berlaku bagi dinas-dinas yang ada di daerah dalam mengemban tugas pokok dan fungsinya, sehingga diharapkan dinas-dinas tersebut dapat melaksanakan setiap kegiatannya sesuai dengan yang direncanakan sebagai perwujudan kewajiban untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan ataupun kegagalan dari pelaksanaan visi, misi dan strategi organisasi pemerintah dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan (Winarno, 2007:65). Penyusunan laporan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah (LAKIP) harus disampaikan instansi pemerintah pusat, pemerintah Provinsi, dan pemerintah Kabupaten/Kota. Penysunan laporan harus mengikuti prinsip laim, dususun secara jujur, obyektif, dan transparan dan memperhatikan prinsip: (a) Pertanggungjawaban; (b) Pengecualian; (c) Perbandingan; (d) Akuntabilitas; dan (e) Manfaat (Sedarmayanti, 2009:112).

Kementerian Pendidikan Kabupaten Bone Bolango adalah merupakan salah satu satuan kerja perangkat daerah (SKPD) Pemerintah Daerah Kabupaten Bone Bolango. Untuk mengukur kualitas kinerja aparatur pelayanan publik bidang pendidikan maka diperlukan pelaporan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah (LAKIP) Kabupaten Bone Bolango Provinsi Gorontalo.

**H. Konsep Etika Kinerja Pelayanan Publik Dinas Pendidikan** Sebagai filsafat dan professional standar (kode etik), atau moral atau *right rules of conduct* (aturan berperilaku yang benar) yang seharusnya dipatuhi oleh pemberi pelayanan publik atau administrator publik. Etika pelayanan publik adalah sebagai suatu cara dalam melayani publik dengan menggunakan kebiasaan-kebiasaan yang mengandung nilai-nilai hidup dan hukum atau norma-norma yang mengatur tingkah laku manusia yang dianggap baik (Wicaksono, 2006:5).   
 Etika administrasi negara adalah merupakan wujud kontrol terhadap administrasi negara dalam melaksanakan apa yang menjadi tugas pokok, fungsi dan kewenangannya. Administrasi negara menginginkan sikap, tindakan dan perilakunya dikatakan baik, maka dalam menjalankan tugas pokok fungsi dan kewenangannya harus menyandarkan pada etika administrasi Negara (Kumorotomo, 2005:15).   
 Filsuf besar Aristoteles, telah menggunakan kata etika ini dalam menggambarkan filsafat moral, yaitu ilmu tentang apa yang biasa dilakukan atau ilmu tentang adat kebiasaan (Bertens, 2000:7).Etika pelayanan publik dalam arti yang sempit adalah suatu tindakan pemberian barang dan jasa kepada masyarakat oleh pemerintah dalam rangka tanggung jawabnya kepada publik, baik diberikan secara langsung maupun melalui kemitraan dengan swasta dan masyarakat, berdasarkan jenis dan intensitas kebutuhan masyarakat, kemampuan masyarakat dan pasar (Bertens, 2000:8).   
 Menurut Denhart, (2003:47 ) ada tiga arti penting dalam etika pelayanan publik, yaitu: (a) Etika sebagai nilai-nilai moral dan norma-norma moral dan menjadi pegangan bagi seseorang atau suatu kelompok dalam masyarakat.

(b) Etika sebagai kumpulan asas nilai moral yang sering dikenal dengan kode etik. (c) Etika sebagai ilmu tentang yang baik atau buruk, yang disebut filsafat moral. Karya Denhardt yang berjudul *The Ethics of Public Service* (1984:1) pandangan ini merupakan contoh bahwa pelayanan publik benar-benar identik dengan administrasi publik. Berdasarkan konsep etika dalam pelayanan publik diatas maka konsep etika pelayanan publik adalah suatu praktek administrasi publik dan atau pemberian pelayanan publik (*delivery system*) yang didasarkan atas serangkaian tuntunan perilaku atau kode etik yang mengatur hal-hal yang “baik” yang harus dilakukan atau sebaliknya yang “tidak baik” agar dihindarkan.   
 *Advancethe discussion on educational outcomes, by providing a revised framework for outcome measurement in public service education. This “Model of Learning Outcomes for Public Service Education” elaborates the process of how public service programs can add value knowledge to individuals, organizations, and governance (Beinecke, 2009:207-208). Evaluating educational outcomes enables us to evaluate and improve the performance of our public service education programs. Beyond NASPAA accreditation, outcome measurement has been used to highlight curriculum weaknesses, illuminate effective teaching, and evaluate how well public service programs satisfy the needs of public and private employers (Newcomer & Allen, 2008:207-208).*   
 Untuk memajukan diskusi tentang hasil pendidikan, dengan menyediakan kerangka kerja untuk direvisi hasil pengukuran dalam pelayanan publik bidang pendidikan. Model hasil Pembelajaran untuk pelayanan publik bidang pendidikan menjelaskan proses bagaimana program pelayanan terhadap masyarakat dapat menambah nilai pengetahuan individu, organisasi, dan pemerintahan (Beinecke, 2009:207-208).Mengevaluasi hasil pendidikan memungkinkan kita untuk mengevaluasi dan meningkatkan kinerja program pendidikan pelayanan publik kami. Selain NASPAA akreditasi, hasil pengukuran telah digunakan untuk menyoroti kurikulum kelemahan, menerapkan pengajaran yang efektif, dan mengevaluasi seberapa baik pelayanan publik program memenuhi kebutuhan swasta dan pengusaha publik (Newcomer & Allen, 2008:207-208).   
 Masalah pendekatan etika birokrasi dalam kinerja pelayanan publik menjadi keprihatinan yang sangat besar karena perilaku dan tingkah laku birokrasi mempengaruhi bukan hanya dirinya tetapi masyarakat banyak. Birokrasi bekerja atas kepercayaan, karena seorang birokrat bekerja untuk Negara, maka berarti juga untuk masyarakat (Syafie, 2006:21).   
 Ada 2 (dua) pendekatan dalam etika kinerja pelayanan publik pemerintah. Kedua pendekatan ini dapat dijelaskan sebagai berikut: (a) Pendekatan teleologi adalah terhadap etika pelayanan publik berdasarkan pada apa yang baik dan buruk atau apa yang seharusnya dilakukan oleh pejabat publik.

(b) Pendekatan deontology adalah mendasarkan diri pada prinsip-prinsip moral yang harus ditegakkan karena kebenaran yang ada dalam dirinya dan tidak terkait dengan akibat atau konsekuensi dari keputusan yang diambil (Said, 2010:57).

Etika pelayanan publik sangat diperlukan tanggung jawab dan integritas pribadi sebagai petugas publik, sehingga mampu menjalankan tugasnya secara akuntabilitas dan transparansi (Ramli, 2014: 51).

**I. Etika Pemerintah Dalam Pelayanan Publik Dinas Pendidikan**

Konsep *Good Governance* ini lebih dekat dipergunakan dalam reformasi sektor pelayanan publik. Governance yaitu: *The act, manner of governing,* berarti: tindakan, fakta, dan kegiatan penyelenggaraan pemerintahan. *Good Governance* merupakan paradigma baru dalam pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat, mendorong meningkatkan otonomi manajerial terutama sekali mengurangi campur tangan kontrol yang dilakukan pemerintah pusat, transparansi, akuntabilitas publik, dan diciptakan pengelolaan manajerial yang bersih bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN).

Menurut Thoha, (2011:61) untuk menemukan pemerintahan yang baik, sangat tergantung kepada beberapa hal sebagai berikut: (a) Pelaku-pelaku dari pemerintahan, dalam hal ini sangat ditentukan oleh kualitas sumber daya aparatnya; (b) Kelembagaan yang digunakan oleh pelaku-pelaku pemerintahan untuk mengaktualisasikan kinerjanya; (c) Perimbangan kekuasaan yang mencerminkan sejauh mana sistem pemerintahan itu harus diberlakukan; (d) Kepemimpinan dalam birokrasi publik yang berakhlak, berwawasan, demokratis, dan responsif. Dengan mengacu pada pembahasan diatas, maka *good governance* adalah merupakan seperangkat gagasan dan praktek yang berfungsi memberikan rambu-rambu yang lebih jelas terhadap interaksi berbagai wewenang dan dan fungsi-fungsi dari sebuah sebuah lembaga pemerintahan yang mempunyai hubungan tanggung jawab moral sebagai lembaga pemerintahan dengan masyarakatnya (Rahkmat, 2009:17).   
 Korupsi adalah perilaku yang menyimpang dari kewajiban formal suatu jabatan publik karena kehendak untuk memperoleh keuntungan ekonomis atau bagi diri sendiri dan keluarga dekat (Fernanda, 2003:173). Tindakan- tindakan yang dapat disebut sebagai korupsi adalah setiap perbuatan yang dilakukan untuk kepentingan diri sendiri, orang lain yang menyebabkan kerugian Negara, setiap perbuatan yang dilakukan pejabat pemerintah dan mempergunakan kesempatan atau kewenangan kekuasaan baik lansung maupun tidak lansung membawa keuntungan material baginya (Rahkmat, 2009:85).   
 Sedangkan korupsi politik sebagai bentuk penyalahgunaan kekuasaan Negara dapat dikategorikan ke dalam empat jenis, adalah sebagai berikut: (a) Sogok, yaitu penerimaan uang ataupun benda oleh aparat pemerintah atau swasta atas jasa pelayanan yang diberikannya kepada warga masyarakat, atau pada sesama aparat

(b) Penggelapan kekayaan Negara milik publik untuk keperluan pribadi, kelompok atau golongan sipenggelap itu sendiri. (c) Memberi kemudahan lewat kebijakan publik. (d) Melakukan intimidasi dalam melakukan interaksi politik yang merugikan   
 lawan politik aparat pemerintah baginya (Kumorotomo, 2009:45).

Cara mencegah korupsi pelayanan publik birokasi adalah sebagai berikut:

(a) Bersikap jujur dalam pelayanan publik; (b) Bertanggung jawab; (c) Pelaksanaan kinerja komisi dan pemberantasan korupsi (KPK) yang professional

(d) Penegakan keadilan; dan, (e) Penegakan supremasi hukum (Said, 2007:85).

Ada 5 (lima) hal yang diperhatikan dalam perubahan menuju *Good Governance* terjadi di daerah adalah sebagai berikut:

(a) Upaya merampingkan organisasi dalam pemerintahan menuju kepada birokrasi

yang lebih efisien.

(b) Upaya memberikan insentif terhadap prestasi

(c) Upaya memberantas korupsi, kolusi dan nepotisme

(d) Upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik (e) Upaya mendorong partisipasi publik (Sedarmayanti, 2009:294).   
 Menurut Musyawarah Konferensi Nasional Kepemerintahan Daerah yang baik, Disepakati Anggota: Asosiasi Pemerintah Kabupaten Seluruh Indonesia (APKASI), Asosiasi Pemerintah Kota Seluruh Indonesia (APEKSI), Asosiasi DPRD Kabupaten Seluruh Indonesia (ADKASI) dan Asosiasi DPRD Kota Seluruh Indonesia (ADEKSI), Tahun 2001. *Good Governance* sebagai suatu kebijakan yang diambil oleh Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah merupakan alat untuk mempercepat pencapaian tujuan pembangunan.

*Go* Asas *Good Governance* Menurut Undang- Undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah daerah Pasal 20 tentang Asas Penyelenggaraan Pemerintahan adalah sebagai berikut: (a) Kepastian Hukum, (b) Tertib Penyelenggara Negara, (c) Kepentingan Umum¸ (d) Keterbukaan, (e) Proporsionalitas, (f) Profesionalitas, (g) Akuntabilitas, (h) Efisiensi dan, (i) Efektivitas (Dwiyanto, 2005:78).

Prinsip *Good Governance* dalam Musyawarah Konferensi Nasional Kepemerintahan Daerah yang baik, Disepakati Anggota: Asosiasi Pemerintah Kabupaten Seluruh Indonesia (APKASI), Asosiasi Pemerintah Kota Seluruh Indonesia (APEKSI), Asosiasi DPRD Kabupaten Seluruh Indonesia (ADKASI)

dan Asosiasi DPRD Kota Seluruh Indonesia (ADEKSI), tahun 2001.

(1) Prinsip Partisipasi

(a) Meningkatnya kepercayaan masyarakat

(b) Meningkatnya jumlah masyarakat yang berpartisipasi dalam pembangunan   
 daerah

(c) Meningkatnya kuantitas dan kualitas masukan (kritik dan saran) untuk   
 pembangunan daerah

(d) Terjadinya perubahan sikap masyarakat menjadi lebih peduli terhadap setiap

langkah pembangunan

(2) Prinsip penegakan hukum

(a) Berkurangnya praktek korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN) dan   
 pelanggaran hukum

(b) Meningkatnya (kecepatan dan kepastian) proses penegakan hukum

(c) Berlakunya nilai/norma di masyarakat (*living law*)

(d) Terjadinya perubahan sikap masyarakat menjadi peduli terhadap setiap   
 langkah pembangunan

(e) Adanya kepercayaan masyarakat pada aparat penegak hukum sebagai

pembela kebenaran

(3) Prinsip Transparansi

(a) Bertambahnya wawasan dan ilmu pengetahuan masyarakat terhadap   
 penyelenggaraan pemerintah daerah   
 (b) Meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintahan

(c) Meningkatnya jumlah masyarakat yang berpartisipasi dalam pembangunan

(d) Berkurangnya pelanggaran terhadap peraturan perundang- undangan

(4) Prinsip Kesetaraan

(a) Berkurangnya kasus diskriminasi

(b) Meningkatnya kesetaraan gender

(c) Meningkatnya pengisian jabatan sesuai ketentuan mengenai kesetaraan   
 gender

(5) Prinsip Daya tanggap

(a) Meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah

(b) Tumbuhnya kesadaran masyarakat

(c) Meningkatnya jumlah masyarakat yang berpartisipasi dalam pembangunan   
 daerah dan berkurangnya jumlah pengaduan

(6) Prinsip Wawasan ke Depan

(a) Adanya visi dan strategi yang jelas dan mapan dengan kekuatan oknum   
 yang sesuai

(b) Adanya dukungan dari pelaku dalam pelaksanaan visi dan strategi dan

(c) Adanya kesesuaian dan konsistensi antara perencanaan dan anggaran

(7) Prinsip Akuntabilitas

(a) Meningkatnya kepercayaan masyarakat kepada pemerintah daerah

(b) Tumbuhnya kesadaran masyarakat

(c) Meningkatnya keterwakilan berdasarkan pilihan kepentingan masyarakat

(d) Berkurangnya kasus-kasus korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN)

(8) Prinsip Pengawasan

(a) Meningkatnya masukan masyarakat terhadap penyimpangan (kebocoran,

pemborosan, penyalahgunaan wewenang dan lain lain) melalui media massa

(b) Berkurangnya penyimpangan- penyimpangan

(9) Prinsip Efisiensi dan Efektivitas

(a) Meningkatnya kesejahteraan dan nilai tambah dari pelayanan masyarakat

(b) Berkurangnya penyimpangan pembelanjaan

(c) Berkurangnya biaya operasional pelayanan

(d) Prospek memperoleh standar ISO pelayanan, dan

(e) Dilakukannya swastanisasi pelayanan masyarakat

(10) Prinsip Profesionalisme

(a) Meningkatnya kesejahteraan dan nilai tambah dari pelayanan masyarakat

(b) Berkurangnya pengaduan masyarakat

(c) Berkurangnya korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN)

(d) Prospek mendapatkan ISO pelayanan, dan

(e) Dilaksanakannya ”*fit and proper*” test terhadap pegawai negeri sipil (PNS).   
 Kualitas pelayanan adalah pelayanan terbaik yang diberikan kepada pelanggan yang sesuai dan bahkan melebihi standar yang ada di masyarakat (Syafie, 2002:3).

Dimensi tolok ukur pelayanan publik berkualitas adalah sebagai berikut:

(a) *Tangibles* (terjamah), fasilitas fisik, peralatan, personil, dan komunikasi (b) *Reliability* (handal), kemampuan unit pelayanan menciptakan pelayanan yang   
 dijanjikan dengan tepat (c) *Responsiveness* (pertanggungjawaban), kemauan dalam membantu konsumen   
 bertanggungjawab terhadap mutu pelayanan yang diberikan (d) *Competence* (kompeten), tuntutan yang dimilikinya pengetahuan dan

keterampilan yang baik oleh aparatur dalam member pelayanan

(e) *Courtesy* (sopan), sikap/perilaku ramah, bersahabat, tanggap keinginan

konsumen, mau melakukan kontak/hubungan pribadi

(f) *Credibility* (jujur), sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan   
 masyarakat

(g) *Security* (aman), jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari   
 berbagai bahaya dan resiko

(h) *Acces* (kemudahan), untuk mengadakan kontak dan pendekatan dengan   
 pelanggan

(i) *Communications* (komunikasi), aparatur pegawai pemberi layanan selalu   
 menyampaikan informasi baru kepada masyarakat

(j) *Understanding the Customer* (mengerti akan pelanggan), melakukan usaha   
 untuk mengetahui kebutuhan pelanggan (Sedarmayanti, 2010:254).   
 Etika pelayanan publik dalam bidang pendidikan adalah pelayanan yang berkualitas dan professional, jujur dan tidak melakukan korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN). Dalam pelayanan publik terdapat empat tingkatan etika. Pelayanan publik adalah: Pertama, etika atau moral pribadi yaitu yang memberikan teguran tentang baik atau buruk, yang sangat tergantung kepada beberapa faktor antara lain pengaruh orang tua, keyakinan agama, budaya, adat istiadat, dan pengalaman masa lalu. Kedua adalah etika profesi, yaitu serangkaian norma atau aturan yang menuntun perilaku kalangan profesi tertentu. Ketiga adalah etika organisasi yaitu serangkaian aturan dan norma yang bersifat formal dan tidak formal yang menuntun perilaku dalam organisasi. Dan keempat etika sosial, yaitu norma-norma yang menuntun perilaku dan agar keutuhan terhadap masyarakat selalu terjaga dan terpelihara dengan baik (Denhart, 1984:27).

Keberhasilan mutu dan jasa pelayanan dapat dijadikan sebagai salah satu strategi lembaga untuk menciptakan kepuasan konsumen.

Menurut (Dewey, 2011:1) pendidikan adalah proses pembentukan kecakapan-kecakapan fundamental secara intelektual, emosional ke arah alam dan sesama manusia. Pendidikan adalah membantu pertumbuhan batin tanpa dibatasi oleh usia. Proses pertumbuhan ialah proses menyesuaikan pada tiap-tiap fase serta menambahkan kecakapan di dalam perkembangan seseorang.   
 Pendidikan adalah usaha-usaha yang sengaja dipilih untuk mempengaruhi dan membantu anak dengan tujuan peningkatan keilmuan jasmani dan akhlak sehingga secara bertahap dapat mengantarkan si anak kepada tujuannya yang paling tinggi, agar si anak hidup bahagia serta seluruh apa yang dilakukannya menjadi bermanfaat bagi dirinya dan masyarakat (Yunus, 2011:17).   
 Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, ahlak mulia serta keterampilan, yang diperlukan dirinya dan masyarakat (Purwanto, 2000:27). Tujuan pendidikan Nasional adalah mencerdaskan kehidupan bangsa, membentuk manusia Indonesia yang seutuhnya, yaitu manusia yang beriman dan bertaqwa terhadap Tuhan Yang Maha Esa memiliki pengetahuan dan ketermpilan, berbudi pekerti yang luhur, sehat jasmani dan rohani, serta memiliki rasa seni dan

bertanggung jawab kepada bangsa dan Negara.   
 Undang-Undang Nomor 20 tahun 2003 “Pendidikan Nasional berfungsi mengembangkan kemampuan dan watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, bertujuan untuk membentuk potensi peserta didik agar menjadi manusia yang bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, professional, mandiri, dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggung jawab.   
 Etika Kinerja aparatur pelayanan publik bidang pendidikan adalah pelaksanaan kinerja aparatur sebagai abdi Negara yang bekerja secara professional dalam pelayanan publik yang berhubungan dengan layanan pendidikan dan memenuhi kebutuhan masyarakat Kabupaten Bone Bolango Provinsi Gorontalo.

**Indikator Penelitian** Penelitian ini mengembangkan 14 (empat belas) unsur indeks kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik Surat Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 dapat dilihat dibawai ini.

**Tabel 2.1. 14 (empat belas) unsur indeks kepuasan masyarakat dalam   
 pelayanan publik SK. Menpan Nomor 63 Tahun 2003.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No** | **Variabel** | **Indikator** |
| 1 | Prosedur pelayanan | a. Kemudahan tahapan pelayanan  b. Tidak memerlukan adminisrasi   pelayanan yang rumit |
| 2 | Persyaratan pelayanan | a. Pelayanan yang mudah dimengerti  b. Tidak memerlukan adminisrasi   pelayanan yang rumit |
| 3 | Kejelasan petugas pelayanan | a. Mengerti terhadap pelayanan  b. Tepat sasaran dalam pelayanan |
| 4 | Kedisiplinan petugas pelayanan | a. Bekerja sesuai dengan waktu dan tepat   waktu  b. Pengaturan waktu pelayanan sesuai   dengan waktu yang ditentukan |
| 5 | Tanggungjawab dalam pelayanan | a. Pelayanan sesuai urutan waktunya dan   tepat waktu  b. Pekerjaanya cepat dan hasilnya   kerjanya baik |
| 6 | Kemampuan petugas pelayanan | a. Tingkat keahlian dan keterampilan   yang dimiliki oleh pelayanan  b. Menyelesaikan pekerjaan dengan baik |
| 7 | Kecepatan pelayanan | a. Pelayanan sesuai dengan waktu yang   ditentukan  b. Pelaksanaan pelayanan tepat waktu |
| 8 | Keadilan petugas pelayanan | a. Pelayanan yang merata seluruh   masyarakat b. Pelayanan yang tidak membedakan   golongan/status masyarakat yang   dilayani. |
|  | Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan | a. Kesabaran dan perhatian terhapa   pelanggan  b. Persahabatan pelanggan dengan baik |
| 10 | Kewajaran biaya pelayanan | a. Keterjangkauan masyarakat terhadap   biaya pelayanan  b. Tidak memerlukan biaya yang besar |
| 11 | Kepastian biaya pelayanan | a. Biaya pelayanan tidak berubah ubah   terhadap pelanggan  b. Biaya pembayaran dalam pelayanan   semuanya sama dalam setiap   pelanggan |
| 12 | Kepastian jadwal pelayanan | a. Waktu pelayanan tidak berubah-ubah  b. Waktu pelayanan sesuai dengan waktu   yang ditentukan |
| 13 | Kenyamanan lingkungan | a. Kondisi sarana dan prasarana   pelayanan yang bersih, rapi dan teratur  b. Memberikan rasa aman kepada   penerima pelayanan |
| 14 | Keamanan pelayanan | a. Terjaga dengan baik dan aman  b. Rasa aman, tidak ada bahaya dan   resiko |

Sumber data:Surat Keputusan MenPAN Nomor 63 Tahun 2003. Dari pendapat Lovelock (1988: 203), dapat diformulasikan bahwa prinsip pelayanan publik adalah sebagai berikut:

(a) *Reliable* (handal);

(b) *Responsiveness* (tanggap);

(c) *Assurance* (jaminan);

(d) *Empathy* (empati); dan,

(e) *Tangible* (bukti langsung)

**Tabel 2.2. Pendapat Lovelock (1988: 203) prinsip pelayanan publik.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No** | **Variabel** | **Indikator** |
| 1 | *Reliable* (handal) | a. Memberikan pelayanan yang cepat sesuai   dengan perjanjian  b. Pelayanan yang cepat, mudah dan lancar |
| 2 | *Responsiveness* (tanggap) | a. Bertanggungjawab terhadap pelayanan  b. Pelayanan yang cepat, mudah dan lancar |
| 3 | *Assurance* (jaminan) | a. Petugas pelayanan memberikan jaminan   pelayanan yang bermasalah  b. Membantu pelanggan yang bermasalah   dengan pelayanan |
| 4 | *Empathy* (empati) | a. Petugas pelayanan dan pelanggan   melayani dengan baik dan sopan santun  b. Petugas pelayanan dan pelanggan   membangun komunikasi dengan baik |
| 5 | *Tangible* (bukti langsung) | a. Petugas pelayanan memberikan bukti   lansung dan hasil pelayanan yang baik  b. Pelayanan yang bermutu dan kepuasan   pelanggan |

Sumber data:Lovelock (1988: 203).

**J. Kerangka Pikir Penelitian**

Kerangka Pikir Penelitian Kinerja Aparatur Dalam Pelayanan Publik Dinas Pendidikan Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan di Kabupaten Bone Bolango, ada 5 (lima) hal yang perlu diperhatikan adalah **Pertama** yaitu Peraturan Pemerintah Daerah Kabupaten Bone Bolango Tahun 2012 tentang indikator kinerja utama aparatur pelayanan publik seluruh satuan kerja perangkat daerah (SKPD) Pemerintah Daerah Kabupaten Bone Bolango; **Kedua** yaitu Prinsip kinerja aparatur dalam pelayanan publik Dinas pendidikan dan kebudayaan Kabupaten Bone Bolango Provinsi Gorontalo; **Ketiga** yaitu Faktor pendukung dan penghambat kinerja aparatur dalam pelayanan publik Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bone Bolango; **Keempat** yaitu Proses pelaksanaan dan kinerja pelayanan publik Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bone Bolango; **Kelima** yaitu Pelayanan publik yang berkualitas Dinas pendidikan dan kebudayaan Kabupaten Bone Bolango.

**BAB III METODE PENELITIAN**

**A. Jenis Dan Pendekatan Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif tentang penerapan prinsip kinerja aparatur dalam pelayanan publik Dinas pendidikan dan faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaan prinsip kinerja aparatur dalam pelayanan publik Dinas pendidikan, keberterimaan masyarakat terhadap prinsip kinerja aparatur dalam pelayanan publik Dinas pendidikan dan faktor- faktor yang mempengaruhi prinsip kinerja pelayanan publik Dinas pendidikan di Kabupaten Bone Bolango.   
 Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif untuk menemukan pengetahuan yang seluas luasnya terhadap objek penelitian pada saat tertentu. Pemilihan pendekatan deskriptif didasarkan pada tujuan untuk memperoleh deskripsi yang utuh dan realistik terhadap prinsip kinerja aparatur dalam pelayanan publik bidang pendidikan di Kabupaten Bone Bolango, di dalamnya terdapat prinsip kinerja aparatur dalam pelayanan publik Dinas pendidikan, serta melihat eksistensi masyarakat sasaran kinerja aparatur dalam pelayanan publik Dinas pendidikan.

**B. Lokasi Penelitian**   
 Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bone Bolango Provinsi Gorontalo dengan sasaran penelitian tentang penerapan prinsip kinerja aparatur dalam pelayanan publik Dinas pendidikan sebagai sasaran program peningkatan prinsip kinerja aparatur dalam pelayanan publik dan mutu pendidikan, serta pemerintah dan aparatur birokrasi pemerintah Kabupaten Bone Bolango sebagai pelaksana kebijakan program peningkatan prinsip kinerja aparatur dalam pelayanan publik Dinas pendidikan.   
 Alasan pemilihan lokasi penelitian adalah untuk menganalisis penerapan prinsip kinerja aparatur dalam pelayanan publik Dinas pendidikan dan faktor pendukung dan penghambat prinsip kinerja aparatur dalam pelayanan publik Dinas pendidikan Kantor Dinas pendidikan Kabupaten Bone Bolango.

**C. Sumber Data** Sumber data dalam penelitian ini meliputi: 1. Data Primer yang dijaring dari informan penelitian penerapan prinsip kinerja aparatur dalam pelayanan publik Dinas pendidikan Kantor Dinas Pendidikan, dengan teknik menggunakan wawancara mendalam dan sistematis.   
 Sumber data primer tersebut adalah: (a) Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bone Bolango 1 orang (b) Kepala Bidang Pendidikan SMP/SMA Dinas Pendidikan 1 orang

(c) Kepala Seksi SMP Dinas Pendidikan 1 orang

(d) Kepala Seksi SMA dan SMK Dinas Pendidikan 1 orang (e) Staf pegawai Kantor Dinas Pendidikan 1 orang (f) Pengawas SMP Dinas Pendidikan 1 orang

(g) Kepala Sekolah SMP 1 orang, Guru SMP 1 orang, Guru SMA 1 orang dan   
 Orangtua Siswa 1 orang, dan Pemerhati Pendidikan 2 orang.

2. Sumber data sekunder semua data dan dokumentasi dari lokasi penelitian yang

relevan dengan fokus penelitian.

Jumlah informan penelitian kinerja aparatur pelayanan Dinas pendidikan Kabupaten Bone Bolango berjumlah 12 orang dengan rincian data sebagai berikut: Sumber data 6 orang informan dari internal organisasi aparatur pegawai

Kantor Dinas pendidikan Kabupaten Bone Bolango dan sumber data 6 orang informan dari ekternal organisasi dinas pendidikan yaitu 3 orang pegawai dinas pendidikan dan 3 orang informan dari masyarakat yang mengetahui informasi dan membutuhkan pelayanan bidang pendidikan Kabupaten Bone Bolango.

**D. Sasaran Dan Fokus Penelitian**

Prinsip kinerja pelayanan publik Dinas pendidikan Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bone Bolango Provinsi Gorontalo, dalam menyelenggarakan pelayanan pendidikan terhadap pegawai dan masyarakat dilakukan sebagai berikut: (a) Prinsip Reliabilitas (*reliability*), kemampuan pegawai untuk   
 menyampaikan pelayanan Dinas pendidikan terhadap pegawai dan   
 masyarakat. (b) Prinsip daya tanggap (*responsiveness*), kemampuan aparatur pegawai   
 menyediakan pelayanan Dinas pendidikan terhadap pegawai dan   
 masyarakat.

(c) Prinsip Jaminan (*assurance*), kemampuan pegawai memberikan jaminan   
 pelayanan Dinas pendidikan.

(d) Prinsip Empati (*empathy*), kemampuan aparatur pegawai melakukan   
 pendekatan/perhatian dalam pelayanan publik Dinas pendidikan   
 pegawai dan masyarakat.

(e) Prinsip bukti fisik (*tangibles*), berkenaan dengan kemampuan aparatur

pegawai dalam melaksanakan kerja bukti fisik pelayanan publik Dinas

pendidikan pegawai atau masyarakat.

**E. Deskripsi Fokus Penelitian**

Deskripsi fokus penelitian ini adalah prinsip kinerja aparatur dalam pelayanan publik dan prinsip kinerja aparatur dalam pelayanan publik Dinas pendidikan. Menganalisis proses kinerja aparatur dalam pelayanan publik yaitu tehnik awal merencanakan suatu pekerjaan pelayanan publik. Dan menganalisis prinsip kinerja aparatur dalam pelayanan publik yang berhubungan dengan kinerja prinsip reliabilitas, prinsip daya tanggap, prinsip jaminan, prinsip empati dan prinsip bukti fisik.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui keberhasilan dan masalah- masalah proses kinerja aparatur dalam pelayanan publik dan prinsip kinerja aparatur dalam pelayanan publik Dinas pendidikan. Disamping itu akan menganalisis faktor determinan kinerja aparatur dalam pelayanan publik Dinas pendidikan Kabupaten Bone Bolango Provinsi Gorontalo.

**F. Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian kinerja aparatur dalam pelayanan publik bidang pendidikan di Kabupaten Bone Bolango adalah sebagai berikut:

(a) Melakukan observasi pengamatan secara lansung tentang prinsip kinerja aparatur dalam pelayanan publik bidang pendidikan pada kinerja Kepala Kantor Dinas Pendidikan dan kinerja staf pegawai Dinas pendidikan.

(b) Membuat Pedoman/wawancara. Wawancara/pertanyaan secara lansung dan

mendalam tentang prinsip kinerja aparatur dalam pelayanan publik Dinas

pendidikan Kantor Dinas Pendidikan

(c) Membuat daftar pertanyaan yang mendalam dan sistematis tentang prinsip kinerja aparatur dalam pelayanan publik Dinas pendidikan Kepala Kantor Dinas Pendidikan dan staf pegawai Dinas pendidikan. (d) Bahan yang disediakan dalam pengambilan data penelitian yaitu Kamera, alat perekam suara, tap recorder, gambar, brosur dan material lain yang dapat membantu pelaksanaan wawancara menjadi lancar yang berhubungan dengan penelitian tentang prinsip kinerja aparatur dalam pelayanan publik Dinas pendidikan pada Kantor Dinas Pendidikan. (e) Data informasi. Dokumen tertulis maupun tidak tertulis yang dapat dijadikan bahan rujukan dan pedoman peneliti dalam melakukan observasi, penelitian lapangan, untuk selanjutnya diolah menjadi bahan dan data penelitian.

**G. Tehnik pengumpulan data Dan Pengabsahan Data Penelitian**

Tehnik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu: 1. Primer, yang dikumpulkan dengan tiga cara, yaitu:

(a) Observasi (pengamatan) adalah pengamatan secara lansung yang berhubungan dengan masalah penelitian, yang berjudul kinerja aparatur dalam pelayanan publik Dinas Pendidikan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan.

(b) Wawancara adalah mengadakan tanya jawab dengan pihak-pihak yang terkait lansung dengan objek penelitian. Wawancara dimaksud adalah pertanyaan secara lansung dan mendalam tentang prinsip kinerja aparatur dalam pelayanan publik Dinas pendidikan. 2. Data sekunder diperoleh adalah data yang diperoleh atau yang dikumpulkan dari sumber buku perpustakaan, atau dokumen-dokumen dari prinsip kinerja aparatur dalam pelayanan publik Dinas pendidikan Kabupaten Bone Bolango. Dokumenter adalah tehnik ini berfungsi untuk mendapatkan dokumen-dokumen tertulis yang berhubungan dengan data prinsip kinerja aparatur dalam pelayanan publik Dinas Pendidikan (Sugyono, 2010:186).

**Triangulasi (Pengabsahan Data Penelitian)**

Triangulasi Data penelitian adalah penelitian ini menggunakan triangulasi metode observasi dan wawancara untuk pengambilan data akurat, valid dan teruji kebenarannya secara empiris dan sistematis yang berhubungan dengan prinsip kinerja aparatur dalam pelayanan publik Dinas pendidikan Peneliti juga menggunakan triangulasi sumber data adalah menggali kebenaran informasi data dokumen tertulis, arsip, dokumen sejarah, catatan resmi, tulisan  pribadi dan gambar atau foto tentang kinerja aparatur dalam pelayanan publik Dinas pendidikan.

**H. Tehnik Analisis Data**

Data yang di dapatkan di lapangan dianalisis secara deskriptif. Analisis deskriptif dimaksudkan untuk menggambarkan bagaimana prinsip kinerja aparatur dalam pelayanan publik Dinas pendidikan berhubungan dengan prinsip reliabilitas, prinsip daya tanggap, prinsip jaminan, prinsip empati dan prinsip bukti fisik. Dan faktor- faktor apa yang mendukung dan penghambat prinsip kinerja aparatur dalam pelayanan publik Dinas pendidikan sehingga kinerja pada kantor Dinas Pendidikan di Kabupaten Bone Bolango dapat berhasil. Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlansung,

dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu.

Pada saat wawancara ,peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Selanjutnya diarahkan untuk mengkaji lebih mendalam mengenai faktor- faktor yang mendukung prinsip kinerja aparatur dalam pelayanan publik Dinas pendidikan sehingga prinsip kinerja aparatur dalam pelayanan publik pada Kantor Dinas Pendidikan dapat berhasil.   
 Milles & Huberman (2003:287) menawarkan proses pengolahan dari interprestasi data dengan model interaktif, dimana proses pengumpulan data, reduksi data, dan verifikasi/kesimpulan merupakan proses siklus yang berlansung secara simultan dan saling berinteraksi satu sama lain.   
 Secara mendalam tehnik analisis data dijelaskan dibawah ini adalah: (a) Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis untuk proses pemilahan, penyederhanaan, menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang data yang tidak perlu, dan mengorganisasi data, menganalisis data dilapangan penelitian sehingga kesimpulan penelitiannya dapat ditarik dan diverifikasi kebenarannya secara mendalam dan sistematis.

(b) Penyajian data. Dalam kegiatan ini dilakukan penyajian sekumpulan informasi data dan hasil wawancara yang memberikan kemungkinan adannya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. (c) Penarikan kesimpulan atau verifikasi. Penarikan kesimpulan adalah menyimpulkan data dan menarik kesimpulan secara rinci untuk upaya mencari arti

data yang tercatat, mengenai pola-pola penjelasan, konfigurasi- konfigurasi data

yang ada, alur sebab akibat, dan preposisi dan implikasi hasil penelitian.

**BAB IV**

**DESKRIPSI WILAYAH PENELITIAN**

**A. Kabupaten Bone Bolango Dalam Lintasan Sejarah**

Masyarakat di empat Kecamatan (Kecamatan Suwawa, Kecamatan Kabila, Kecamatan Bone Pantai dan Kecamatan Tapa) di Kabupaten Gorontalo, pada tahun 2002 silam, berkeinginan untuk membentuk satu daerah definitif. Tujuan utama pembentukan daerah baru yang definitif itu tidak lain adalah untuk mendekatkan rentang kendali pemerintahan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Betapa tidak saat itu pusat pemerintahan Kabupaten Gorontalo yang berada di Kecamatan Limboto, terasa jauh sehingga menimbulkan beragam dampak sosial maupun pemerintahan. Dalam urusan pemerintahan, masyarakat yang bermukim di Kecamatan Suwawa, Kabila, Bone Pantai dan Tapa yang nota benenya dibawah koordinasi Pembantu Bupati wilayah II seperti halnya yang tertuang dalam rencana pemekaran Kabupaten Gorontalo di wilayah timur) berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 132 Tahun 1978 ini, harus melintasi wilayah Kota Gorontalo. Guna mewujudkan keinginan membentuk satu kabupaten yang definitif, digelar rapat pertama kali yang berlangsung di kediaman tokoh masyarakat Suwawa, Yos Wartabone sekaligus membentuk wadah yang dinamakan Komite Solidaritas Pembentukan Kabupaten Baru (KSPKB).   
 Seorang akademisi dari IKIP Negeri Gorontalo (saat ini telah berubah nama menjadi Univeritas Negeri Gorontalo) bernama Drs Jusdin Puluhulawa, M.Si dipercaya menjadi ketua KSPKB didampingi tokoh mudah Miftahudin Jasin, SPd sebagai sekretaris. Yos Wartabone dipercaya menjadi Ketua Dewan Pembina/penassehat KSPKB. Perjuangan masyarakat di empat kecamatan yang ingin membentuk daerah definitif melalui KSPKB terus berlangsung melalui prosedur yang sudah ditetapkan melalui peraturan dan perudangan yang berlaku.   
 Setelah melalui rangkaian panjang, KSPKB sukses ketika anggota DPR RI pada sidang paripurna IV, Senin 27 Januari 2003 mensyahkan Undang-undang Nomor 6 Tahun 2003 Tentang Pembentukan Kabupaten Bone Bolango dan Kabupaten Pohuwato di Provinsi Gorontalo. Ibu kota Kabupaten Bone Bolango, sesuai yang tertera di pasal 8 ayat 1 Undang-undang nomor 6 Tahun 2003 ditetapkan di Kecamatan Suwawa. Dalam Penjelasan Umum Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2003 antara lain disebukan: Provinsi Gorontalo yang memiliki luas wilayah ± 12.215,45 km. Kabupaten Bone Bolango telah menunjukkan kemajuan dalam penyelenggaraan pemerintahan, pelaksanaan pembangunan, dan pelayanan kepada masyarakat yang dalam perkembangannya perlu ditingkatkan sesuai dengan potensi daerah, luas wilayah dan kebutuhan pada masa mendatang. Luas wilayah Kabupaten Bone Bolango secara keseluruhan ± 1.984,31 km2.   
 Dengan luas wilayah, persebaran dan pertumbuhan penduduk serta dinamika kehidupan masyarakat sebuah provinsi baru, perlu diatasi dengan memperpendek rentang kendali pemerintahan melalui pembentukan daerah otonom baru. Pemerintah Daerah Kabupaten Bone Bolango sekarang ini masih fokus membangun daerah dalam percepatan pembangunan, peningkatan pertumbuhan ekonomi, pelayanan pendidikan yang berkualitas dan kesejahteraan masyarakat. Hal itu sejalan dengan kebijakan nasional dalam rangka percepatan pembangunan Kawasan Timur Indonesia, khususnya di Provinsi Gorontalo (Umar, 2013:1).

**B. Karakteristik Geografis Kabupaten Bone Bolango** Kabupaten Bone Bolango terbentuk pada tanggal 25 Pebruari 2003 melalui Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Pohuwato dan Kabupaten Bone Bolango. Kabupaten Bone Bolango memiliki luas wilayah 1.984,58 Km2 atau sebesar ± 16,24% dari luas wilayah Provinsi Gorontalo. Kabupaten Bone Bolango secara administrasi terdiri atas 18 Kecamatan definitif. Secara geografis, Kabupaten Bone Bolango terletak pada 0.30°-0.80° Lintang Utara dan 123.06°-123.56° Bujur Timur (Umar, 2013:3). **C. Batas - Batas Wilayah Kabupaten Bone Bolango**

Batas-batas wilayah Kabupaten Bone Bolango diatur jelas dalam pasal 6 ayat 1 Undang-undang Nomor 6 Tahun 2003 yang menyebutkan: (a) Di Sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Atinggola Kabupaten   
 Gorontalo Utara dan Kabupaten Bolaang Mongondow Provinsi Sulawesi   
 Utara;

(b) Di sebelah Timur : berbatasan dengan Kabupaten Bolaang Mongondow   
 Selatan Provinsi Sulawesi Utara; (c) Di Sebelah Selatan : berbatasan dengan Kecamatan Kota Utara dan Kecamatan   
 Kota Selatan Kota Gorontalo dan Teluk Tomini; (d) Di sebelah barat : berbatasan dengan Kecamatan Telaga Kabupaten Gorontalo.   
Ibu kota Kabupaten Bone Bolango, sesuai yang tertera di pasal 8 ayat 1 Undang-undang nomor 6 Tahun 2003 ditetapkan di Kecamatan Suwawa. Pelaksanaan kinerja aparatur pelayanan publik terhadap masyarakat dan pusat pemerintahan

Kabupaten Bone Bolango ditetapkan di Kecamatan Suwawa (Umar, 2013:3).

**D. Keadaan Kondisi Wilayah Kabupaten Bone Bolango**

Kondisi wilayah bagian selatan dan bagian barat Kabupaten Bone Bolango memiliki wilayah daratan yang luas dan wilayah ini dijadikan lahan pertanian, persawahan dan perkebunan sehingga kondisi pekerjaan masyarakat mayoritas bekerja sebagai pertanian. Selain itu wilayah bagian selatan dan bagian barat Kabupaten Bone Bolango sebagai penghasil kopra, cengkeh, lansat, durian, pisang, sayur-sayuran dan lain-lain untuk pendapatan perekonomian masyarakat Kabupaten Bone Bolango (Umar, 2013:142).   
 Kondisi wilayah bagian utara dan bagian timur Kabupaten Bone Bolango memiliki wilayah berbukit-bukit dan bergunung-gunung, memiliki wilayah pertambangan, memiliki daratan yang tidak luas serta memiliki wilayah laut yang luas, sehingga kondisi pekerjaan masyarakat mayoritas bekerja sebagai nelayan dan sebagian masyarakat bekerja sebagai penambang serta pertanian. Wilayah bagian utara dan bagian timur Kabupaten Bone Bolango sebagai penghasil kopra dan Cengkeh karena ada sebagian masyarakat yang bekerja sebagai pertanian telah menanam kelapa dan cengkeh (Umar, 2013:142).   
 Wilayah bagian utara Kabupaten Bone Bolango diwilayah ini terdapat tambang Batu Granit, Batu Basal, tembaga dan tambang emas terletak di Desa Tulabolo, Kecamatan Suwawa Timur Kabupaten Bone Bolango. Wilayah bagian timur Kabupaten Bone Bolango wilayah ini juga terdapat tambang emas, perak, dan tembaga terletak di Desa Tombulilato, Kecamatan Bone Raya Kabupaten Bone Bolango (Umar, 2013:).   
 Kabupaten Bone Bolango memiliki tempat pariwisata yaitu permandian lombongo terletak di Desa Lombongo Kecamatan Suwawa, memiliki tempat pariwisata pantai botutonuo dan memiliki tempat pariwisata pantai olele Kabupaten Bone Bolango untuk pendapatan perekonomian Kabupaten Bone Bolango Provinsi Gorontalo (Umar, 2013:124).   
 Kabupaten Bone Bolango memiliki kawasan hutan yang luas sebesar 104.740,15 Ha atau 53,5 % dari total luasan Kabupaten Bone Bolango dan tersebar di beberapa kecamatan. Berdasarkan Undang-undang Nomor 5 Tahun 1990 tentang Konservasi Sumber Daya Alam dan Undang-undang Nomor 26 tahun 2007 tentang Penataan Ruang, taman nasional adalah kawasan pelestarian alam yang dikelola dengan sistem zonasi yang dimanfaatkan untuk tujuan pengembangan ilmu pengetahuan, pariwisata, rekreasi dan pendidikan.   
**E. Kondisi Demografis Kabupaten Bone Bolango**

Pentingnya masalah penduduk dikarenakan penduduk merupakan sumberdaya manusia yang berperan dalam menyusun dan mensintesis perencanaan pembangunan. Penduduk dapat berperan sebagai pelaku dan sebagai sasaran dalam proses perencanaan pembangunan bahkan berpeluang menjadi korban suatu perencanaan yang tidak baik. Secara umum, jumlah penduduk yang ada di Kabupaten Bone Bolango tahun 2005 berjumlah 131.797 Jiwa pada tahun 2011 berjumlah 150.016 Jiwa. Jumlah Penduduk tahun 2014 Kabupaten Bone Bolango berjumlah 157.215 Jiwa. Dan jumlah penduduk Tahun 2015 di Kabupaten Bone Bolango berjumlah 167.387 Jiwa. Bahwa jumlah penduduk di Kabupaten Bone Bolango naik dalam setiap tahun karena pertumbuhan penduduk (Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bone Bolango, 2015:12).

**F. Agama dan Kepercayaan Masyarakat Kabupaten Bone Bolango**   
 Kondisi sosial masyarakat Kabupaten Bone Bolango, mengacu pada istilah adat yang dipakai masyarakat Provinsi Gorontalo yaitu adat bersendikan sara, sara bersendikan kitabulah artinya: adat bersendikan sara yang ditentukan oleh adat Gorontalo, adat Gorontalo bersendikan kitab suci alquran. Adat inilah yang dipakai masyarakat Gorontalo menjadi masyarakat yang saling hormat menghormati, sopan santun, bekerja sama, ramah, tertib, tentram dan damai. Dan Kabupaten Bone Bolango adalah 99% agama islam sebagai agama kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa. Dan 1% adalah kepercayaan agama masyarakat yang lain yang tinggal di Kabupaten Bone Bolango (Masjhur, 2013).

**G. Kondisi Sosial Ekonomi**   
 Perekonomian suatu wilayah dipengaruhi oleh berbagai kondisi antara lain kondisi fisik, sumberdaya alam, sumberdaya manusia, dan ketersediaan sarana dan prasarana. Kondisi Ekonomi Kabupaten Bone Bolango, masyarakat Kabupaten Bone Bolango bagian utara, selatan, dan barat pekerjaan masyarakat mayoritas pertanian, persawahan, berladang, dan lain-lain (Masjhur, 2013:87).   
 Selama tahun 2012 Laju Pertumbuhan Produk Domestik Regional Bruto (PRDB)pertumbuhan ekonomi Kabupaten Bone Bolango tercatat sebesar 7,12 persen lebih cepat dari tahun sebelumnya. Pada tahun 2012 pertumbuhan tercepat terjadi pada sektor konstruksi yaitu sebesar 12,43 persen. Kemudian sektor keuangan, persewaan dan jasa perusahaan yaitu sebesar 7,76 persen. Pertumbuhan terkecil terjadi pada sektor pertambangan dan penggalian yaitu sebesar 3,22 persen dan pertumbuhan ekonomi di Kabupaten Bone Bolango naik terus

mengikuti pertumbuhan ekonomi masyarakat Kabupaten Bone Bolango.

Sektor aktivitas perekonomian di Kabupaten Bone Bolango antara lain: sektor pertanian, sektor pertambangan dan penggalian, sektor perdagangan, sektor keuangan, pajak dan perusahaan, sektor jasa, sektor industri pengolahan, sektor pengangkutan dan komunikasi, sektor bangunan, dan sektor listrik dan air bersih.

**Tabel 3.1. Distribusi Persentase PDRB Sektor Ekonomi di Kabupaten**

**Bone Bolango Tahun 2007 , Tahun 2008 dan Tahun 2009.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Pendapatan Sektor Ekonomi Kabupaten Bone Bolango** | **Tahun** | | |
| **2007** | **2008** | **2009** |
| 1 | Pertanian, Peternakan, Kehutanan & Perikanan | 41,41 | 50,56 | 41,15 |
| 2 | Pertambangan & Penggalian | 0,54 | 0,57 | 0,79 |
| 3 | Industri Pengolahan | 14,10 | 13,25 | 12,16 |
| 4 | Listrik, Gas & Air Bersih | 0,45 | 0,39 | 0,34 |
| 5 | Bangunan | 4,95 | 4,80 | 5,41 |
| 6 | Perdagangan, Hotel & Restoran | 11,94 | 13,45 | 13,10 |
| 7 | Pengangkutan & Komunikasi | 4,39 | 4,10 | 5,15 |
| 8 | Keuangan, Persewaan & Jasa Perusahaan | 10,35 | 10,66 | 9,68 |
| 9 | Jasa-Jasa | 11,86 | 12,24 | 12,21 |

Sumber data : BPS Bone Bolango tahun 2013

Dari data yang telah dipaparkan sebelumnya terlihat ada 4 sektor yang berpengaruh besar, dimana keempat sektor ini mampu memberi kontribusi masing- masing di atas sepuluh persen terhadap PDRB Kabupaten Bone Bolango. Keempat sektor tersebut yaitu sektor Pertanian (41,15%), sektor Perdagangan (13,10%), Industri Pengolahan (12,15%) dan sektor Jasa (12,21%). Kecepatan pergeseran dan penguatan keempat sektor tersebut dapat menjadi faktor pendorong yang responsif terhadap iklim ekonomi global (Masjhur, 2013:87).

Ada beberapa sektor aktivitas perekonomian di Kabupaten Bone Bolango adalah sebagai berikut :

Sektor pertanian merupakan kontributor terbesar terhadap pendapatan domestik regional bruto (PDRB) Kabupaten Bone Bolango. Total kontribusi sektor pertanian pada tahun 2009 terhadap nilai PDRB kabupaten adalah sebesar 41,15%. Penggunaan lahan di Kabupaten Bone Bolango untuk keperluan lahan pertanian campuran mencapai 46.092,93 ha atau setara dengan 23.54% luas wilayah Kabupaten Bone Bolango, dengan angkatan kerja yang bergerak di bidang ini sebanyak 21.095 jiwa. Investasi pada sektor pertanian ditujukan pada beberapa sub sektor yang dianggap memberi andil yang cukup berarti dalam pengembangan perekonomian daerah, antara lain: sub sektor tanaman pangan dan hortikultura, sub sektor perkebunan, sub sektor peternakan, sub sektor kelautan dan perikanan, serta sub sektor kehutanan. Pemerintah Daerah mempunyai peranan sangat penting dalam pengembangan perekonomian daerah untuk kesejahteraan masyarakat Kabupaten Bone Bolango Provinsi Gorontalo. Sektor pertambangan dan penggalian belum menjadi bagian dari sektor yang memberikan kontribusi yang signifikan untuk kemajuan pembangunan Kabupaten Bone Bolango. Sektor ini merupakan penyumbang terkecil kedua dalam PDRB kabupaten Bone Bolango. Nilai PDRB sektor pertambangan dan barang galian hanya sebesar 6.746 juta rupiah atau hanya sebesar 0,79% dari total jumlah nilai PDRB atas dasar harga berlaku. Walaupun daerah ini kaya dengan hasil tambang dan sejak dahulu telah ditambang secara tradisional oleh masyarakat Pemerintah Daerah Kabupaten Bone Bolango (Masjhur, 2013:87).

Sektor perdaganganmenempati urutan kedua penyumbang nilai pendapatan domestik regional bruto (PDRB) terbesar di Kabupaten Bone Bolango, sektor perdagangan, hotel dan restoran mulai dilirik untuk terus dikembangkan melihat eksistensi pertumbuhannya yang semakin pesat. Berdasarkan data PDRB maka, sektor perdagangan, hotel dan restoran mengalami peningkatan yang cukup signifikan dimana PDRB atas dasar harga berlaku pada tahun 2005 sebesar 60.667 juta rupiah meningkat menjadi 111.291 juta rupiah pada tahun 2009, atau mengalami kenaikan rata-rata sebesar 16,76% pertahun (Masjhur, 2013:117).

Sektor keuangan, persewaan dan jasa perusahaan merupakan penyumbang terbesar ke lima dari total nilai PDRB Kabupaten Bone Bolango, sektor ini terus mengalami peningkatan tiap tahun sebesar 17,65% per tahun. Beberapa factor yang penggerak sektor keuangan, persewaan dan jasa perusahaan adalah antara lain pengeluaran konsumsi masyarakat, pembentukan modal usaha, serta pengeluaran pemerintah yang terus mengalami peningkatan seiring dengan kemajuan pembangunan Pemerintah Daerah Kabupaten Bone Bolango.

Sebagai sektor penggerak nilai PDRB Kabupaten Bone Bolango terbesar ketiga, sektor jasa-jasa mengalami peningkatan yang cukup signifikan yaitu sebesar 54.275 juta rupiah pada tahun 2005 dan meningkat 103.719 juta rupiah pada tahun 2009 atau mengalami rata-rata kenaikan sebesar 17,6% per tahunnya. Peningkatan sektor ini didorong oleh meningkatnya kebutuhan masyarakat dan jasa (Masjhur, 2013:129).

Industri yang ada di kabupaten ini hanya terdiri atas industri kecil dan rumah tangga, dimana jumlahnya terus meningkat tiap tahun. Pada Tahun 2005 jumlah perusahaan industri kecil di Kabupaten Bone Bolango tercatat sebanyak 1.146 unit dengan jumlah tenaga kerja sebanyak 2.361 orang, lalu pada tahun 2009 industri kecil dan rumah tangga meningkat menjadi 1.984 unit usaha dengan jumlah tenaga kerja 3.652 orang (Masjhur, 2013:111).

Dari data yang diperoleh, jumlah unit kendaraan bermotor yang ada di Kabupaten Bone Bolango pada tahun 2009 berjumlah 516 unit yang terdiri dari 177 truk dan 339 mobil penumpang dan tiap tahun meningkat. Jumlah kendaraan terbanyak berasal dari Kecamatan Suwawa sebesar 36,43% dari total jumlah kendaraan. Untuk jaringan telekomunikasi, operator yang sudah masuk di Kabupaten Bone Bolango adalah Telkomsel, Satelindo dan Pro XL walaupun belum mencakup semua Kecamatan yang ada di Kabupaten Bone Bolango karena berhubungan dengan ketersediaan BTS dari operator telekomunikasi itu sendiri.

Untuk periode tahun 2005-2009, secara riil sektor bangunan menunjukkan peningkatan yang cukup bagus yaitu rata-rata 16,19% pertahun. Tetapi apabila dilihat dari peningkatan pertahun maka sektor bangunan ini mengalami peningkatan yang signifikan dibanding tahun-tahun sebelumnya, dimana peningkatan pada tahun 2006 sebesar 11,68% ; tahun 2007 sebesar 5,90% ; 2008 sebesar 13,60% dan tahun 2009 peningkatannya sebesar 33,58%. Peningkatan di tahun 2009 ini lebih disebabkan oleh rata-rata pemilik lahan di daerah-daerah yang mengalami perkembangan pembangunan fasilitas umum dan fasilitas sosial ikut pula membangun lahan mereka dan dijadikan sebagi tempat bikin usaha seperti kost-kosan, warnet dan usaha lainnya (Masjhur, 2013:111).

Pelayanan listrik di Kabupaten Bone Bolango diselenggarakan oleh PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN), Wilayah Kerja PT. PLN (Persero) Wilayah VII Cabang Gorontalo dengan sistem interkoneksitas. Pembangkit listrik yang berada dalam wilayah administratif Kabupaten Bone Bolango ada 3 PLTD, yaitu: S.R.Bilunggala, KJG Kabila, PP Tapa. Di sektor pelistrikan jumlah pelanggan listrik yang menggunakan listrik PLN selama tahun 2008 mencapai 12.287.   
 Untuk kebutuhan air bersih, berdasarkan data dari Perusahaan Air Minum Daerah jumlah pelanggan PDAM dari tahun 2008 mengalami penambahan jumlah pelanggan yang signifikan di tahun 2009. Data pelanggan PDAM tahun 2008 sejumlah 659 pelanggan dan pada tahun 2009 jumlah pelanggan PDAM 1.101, mengalami kenaikan sebesar 67,07% (Masjhur, 2013:111).

**H. Pemerintah Daerah Kabupaten Bone Bolango**

Susunan pemerintahan eksekutif, legislatif dan yudikatif di Kabupaten Bone Bolango dari tahun 2003 sampai dengan tahun 2013. Eksekutif adalah kepala daerah selaku pengambil kebijakan di daerah tingkat II Kabupaten Bone Bolango. Legislatif/DPRD adalah lembaga perwakilan rakyat yang dipilih oleh rakyat dan untuk menyampaikan aspirasi rakyat terhadap Pemerintah Daerah, Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Pusat. Yudikatif adalah merupakan lembaga yang mengevaluasi kinerja pemerintah daerah dan Pemerintah Pusat (Umar, 2013:19).

**Tabel 3.2 Bupati dan Wakil Bupati yang pernah memerintah di Kabupaten Bone Bolango dari tahun 2003 sampai dengan tahun 2014.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Nama Bupati Bone Bolango** | **Wakil Bupati Bone Bolango** | **Lama memerintah** | **Keterangan** |
| 1 | Drs Ismet Mile, MM | - | 3,5 tahun | Pejabat Bupati Bone Bolango tahun 2003 |
| 2 | Drs Ismet Mile, MM | Kilat Wartabone | 5 tahun | Bupati Bone Bolango Defenitif tahun 2007 |
| 3 | Ir. H. Abdul Haris Najamuddin, M.E | H. Hamim Pou, Skom, M.H. | 1 Bulan | Jadi Bupati Bone Bolango hanya 1 bulan dan dinonaktifkan selama 2,5 tahun dan setelah itu almarhum |
| 4 | H. Hamim Pou, Skom, M.H. | - | 2, 5 tahun | Pelaksana Tugas Bupati (Plt) |
| 5. | H. Hamim Pou, Skom, M.H. | Kilat Wartabone | 2, 5 tahun | Bupati Bone Bolango sampai sekarang ini |

Sumber data dari Kantor Bupati Bone Bolango tahun 2014.   
 Jumlah anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kabupaten Bone Bolango berjumlah 25 orang. Nama partai dan hasil perolehan kursi di Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kabupaten Bone Bolango adalah Partai Golongan Karya 4 orang, Partai Hati Nurani Rakyat 3 orang, Partai Demokrasi Kebangsaan 4 orang, Partai Persatuan Pembangunan 3 orang, Partai Kebangkitan Nasional Ulama 4 orang, Partai Demokrasi Indonesia Perjuangan 2 orang Partai Keadilan Sejahtera 2 orang, Partai Demokrat 1 orang Partai Amanat Nasional 1 orang dan Partai Bulan Bintang 1 orang (DPRD Bone Bolango, 2014).   
 Untuk memperlancar pelaksanaan tugas Pemerintah Daerah maka Bupati Bone Bolango dibantu oleh pejabat karir aparatur pegawai negeri sipil (PNS) di Kabupaten Bone Bolango. Pejabat karir akan bekerja secara professional untuk melaksanakan pelayanan publik yang berkualitas untuk mencapai tujuan organisasi. Selain itu Bupati Bone Bolango dalam melaksanakan tugasnya dibantu oleh 18 orang Camat dan Kepala Desa berjumlah 151 Desa yang tersebar di wilayah Kabupaten Bone Bolango adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.3 Jumlah Kecamatan dan Desa Wilayah Kabupaten Bone Bolango**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Nama Kecamatan dan Desa Wilayah Kabupaten Bone Bolango** | | | | | | | | |
| **1.** | **Kecamatan Bone, terdiri atas 13 desa, yaitu:** | | | | | | | | |
|  | 1. Desa Bilatunga | | 6. Desa Molamahu | | 11. Desa Taludaa | | | | |
|  | 2. Desa Cendana Putih | | 7. Desa Monano | | 12. Desa Tumbuh Mekar | | | | |
|  | 3. Desa Ilohuuwa | | 8. Desa Moodulio | | 13. Desa Waluhu | | | | |
|  | 4. Desa Inogaluma | | 9. Desa Muara Bone | |  | | | | |
|  | 5. Desa Masiaga | | 10. Desa Sogitia | |  | | | | |
| **2.** | **Kecamatan Bone Raya, terdiri atas 8 desa, yaitu:** | | | | | | | | |
|  | 1 Desa Alo | | 4. Desa Moopiya | | 7. Desa Pelita Jaya | | | | |
|  | 2 Desa Inomata | | 5. Desa Mootayu | | 8. Desa Tombulilato. | | | | |
|  | 3 Desa Laut Biru | | 6. Desa Mootinelo | |  | | | | |
| **3.** | **Kecamatan Bulawa, terdiri atas 9 desa, yaitu:** | | | | | | | | |
|  | 1. Desa Bukit Hijau | 4. Desa Kaidundu Barat | | | | 7. Desa Mopuya | | | |
|  | 2. Desa Bunga Hijau | 5. Desa Mamungaa | | | | 8. Desa Nyiur Hijau | | | |
|  | 3. Desa Kaidundu | 6. Desa Mamungaa Timur | | | | 9. Desa Patoa. | | | |
| **4.** | **Kecamatan Bone Pantai, terdiri atas 13 desa, yaitu:** | | | | | | | | |
|  | 1. Desa Batu Hijau | | | 6. Desa Ombulo Hijau | | | 11. Desa Tongo | | |
|  | 2. Desa Bilungala | | | 7. Desa Pelita Hijau | | | 12. Desa Tunas Jaya | | |
|  | 3. Desa Bilungala Utara | | | 8. Desa Tamboo | | | 13. Desa Kemiri | | |
|  | 4. Desa Uabanga | | | 9. Desa Tihu | | |  | | |
|  | 5. Desa Lembah Hijau | | | 10. Desa Tolotio | | |  | | |
| **5.** | **Kecamatan Kabila Bone, terdiri atas 9 desa, yaitu:** | | | | | | | | |
|  | 1. Desa Biluango | | | 4. Desa Botutonuo | | | 7. Desa Molotabu | | |
|  | 2. Desa Bintalahe | | | 5. Desa Huangobotu | | | 8. Desa Olele | | |
|  | 3. Desa Botu Barani | | | 6. Desa Modelomo | | | 9. Desa Oluhuta | | |
| **6.** | **Kecamatan Kabila, terdiri atas 8 desa dan 4 Kelurahan, yaitu:** | | | | | | | | |
|  | 1. Kelurahan Pauwo | | 5. Desa Dutohe | | | | 9. Desa Poowo Barat | | |
|  | 2. Kelurahan Oluhuta | | 6. Desa Dutohe Barat | | | | 10. Desa Talango | | |
|  | 3. Kelurahan Padengo | | 7. Desa Oluhuta Utara | | | | 11. Desa Tanggilingo | | |
|  | 4. Kelurahan Tumbihe | | 8. Desa Poowo | | | | 12 Desa Toto | | |
| **7.** | **Kecamatan Tilongkabila, terdiri atas 12 desa, yaitu:** | | | | | | | | |
|  | 1. Desa Bongoime | 5. Desa Lonuo | | | 9. Desa Tamboo | | | | |
|  | 2. Desa Bongopini | 6. Desa Motilango | | | 10. Desa Toto Utara | | | | |
|  | 3. Desa Butu | 7. Desa Moutong | | | 11. Desa Tunggulo | | | | |
|  | 4. Desa Iloheluma | 8. Desa Permata | | | 12. Desa Tunggulo Selatan | | | | |
| **8.** | **Kecamatan Botupingge, terdiri atas 7 desa, yaitu:** | | | | | | | | |
|  | 1. Desa Luwohu | 4. Desa Tanah Putih | | | | 7. Desa Timbuolo Timur. | | | |
|  | 2. Desa Panggulo | 5. Desa Tanah Putih | | | |  | | | |
|  | 3. Desa Panggulo Barat | 6. Desa Timbuolo Tengah | | | |  | | | |
| **9.** | **Kecamatan Tapa, terdiri atas 7 desa, yaitu:** | | | | | | | | |
|  | 1. Desa Dunggala | 4. Desa Meranti | | | | | 7. Desa Talumopatu | | |
|  | 2. Desa Kramat | 5. Desa Talulobutu Selatan | | | | |  | | |
|  | 3. Desa Langge | 6. Desa Talulobutu | | | | |  | | |
| **10.** | **Kecamatan Bulango Selatan, terdiri atas 10 desa, yaitu:** | | | | | | | | |
|  | 1. Desa Ayula Selatan | | 5. Desa Huntu Selatan | | | | 9. Desa Sejahtera | | |
|  | 2. Desa Ayula Tilango | | 6. Desa Huntu Utara | | | | 10. Desa Tinelo Ayula | | |
|  | 3. Desa Ayula Timur | | 7. Desa Lamahu | | | |  | | |
|  | 4. Desa Ayula Utara | | 8. Desa Mekar Jaya | | | |  | | |
| **11.** | **Kecamatan Bulango Timur, terdiri atas 5 desa, yaitu:** | | | | | | | | |
|  | 1. Desa Bulotalangi | | | 3. Desa Bulotalangi Timur | | | | | 5. Desa Toluwaya. |
|  | 2. Desa Bulotalangi Barat | | | 4. Desa Popodu | | | | |  |
| **12.** | **Kecamatan Bulango Ulu, terdiri atas 7 desa, yaitu:** | | | | | | | | |
|  | 1. Desa Ilomata | | | 4. Desa Owata | | | | | 7. Desa Owata |
|  | 2. Desa Mongiilo | | | 5. Desa Pilolaheya | | | | |  |
|  | 3. Desa Mongilo Utara | | | 6. Desa Suka Makmur | | | | |  |
| **13.** | **Kecamatan Bulango Utara, terdiri atas 9 desa, yaitu:** | | | | | | | | |
|  | 1. Desa Bandungan | | | 4. Desa Kopi | | | | | 7. Desa Suka Damai |
|  | 2. Desa Boidu | | | 5. Desa Lomaya | | | | | 8. Desa Tuloa |
|  | 3. Desa Bunuo | | | 6. Desa Longalo | | | | | 9. Desa Tupa |
| **14.** | **Kecamatan Suwawa, terdiri atas 10 desa, yaitu:** | | | | | | | | |
|  | 1. Desa Boludawa | 5. Desa Helumo | | | 9. Desa Tingkohubu Timur | | | | |
|  | 2. Desa Bube | 6. Desa Huluduotamo | | | 10. Desa Ulanta | | | | |
|  | 3. Desa Bube Baru | 7. Desa Tinelo | | |  | | | | |
|  | 4. Desa Bubeya | 8. Desa Tingkohubu | | |  | | | | |
| **15.** | **Kecamatan Suwawa Selatan, terdiri atas 8 desa, yaitu:** | | | | | | | | |
|  | 1. Desa Bonda Raya | 4. Desa Bulontala | | | | | | 7. Desa Molintogupo | |
|  | 2. Desa Bondawuna | 5. Desa Bulontala Timur | | | | | | 8. Desa Pancuran | |
|  | 3. Desa Bonedaa | 6. Desa Libungo | | | | | |  | |
| **16.** | **Kecamatan Suwawa Tengah, terdiri atas 6 desa, yaitu:** | | | | | | | | |
|  | 1. Desa Alale | | | 3. Desa Lombongo | | | | 5. Desa Tapadaa | |
|  | 2. Desa Duano | | | 4. Desa Lompotoo | | | | 6. Desa Tolomato | |
| **17.** | **Kecamatan Suwawa Timur, terdiri atas 11 desa, yaitu:** | | | | | | | | |
|  | 1. Desa Bangio | | | 4. Desa Panggulo | | | 7. Desa Tulabolo Barat | | |
|  | 2. Desa Dataran Hijau | | | 5. Desa Tilangobula | | | 8. Desa Tulabolo Timur | | |
|  | 3. Desa Dumbayabulan | | | 6. Desa Tulabolo | | |  | | |
| **18.** | **Kecamatan Pinogu, terdiri atas 3 desa, yaitu:** | | | | | | | | |
|  | 1. Desa Pinogu | | | 2. Desa Pinogu Permai | | | 3. Desa Poduoma | | |
|  | Jumlah 18 kecamatan dan 151 desa wilayah Kabupaten Bone Bolango Provinsi Gorontalo. | | | | | | | | |

Sumber data: Bappeda Bone Bolango, Tahun 2014).

**I.** **Sumber Daya Manusia Pelayanan Publik Dinas** **Pendidikan dan   
 Kebudayaan**

Berdasarkan Undang-undang Nomor 6 Tahun 2003 tentang pemekaran

Kabupaten Bone Bolango dengan Kabupaten Pohuwato yang diresmikan pada

tanggal 6 Mei 2003 oleh Menteri Dalam Negeri dan Otonom Daerah, maka

dibentuklah Satuan Kerja Perangkat Daerah atau yang disebut SKPD termasuk di dalamnya Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bone Bolango.

Tabel 3.4 Pejabat Kepala Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bone Bolango

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| NO | Nama yang menjabat Kepala Dinas Pendidikan dari tahun 2003 sampai dengan tahun 2015 | Pangkat/  Golongan | Eselon | Keterangan |
| 1. | Drs. Walidun Husain, M.Si | IV/B | II | 2003 s/d 2004 |
| 2. | Drs. H. Yudhi Ekwanto | IV/B | II | 2005 s/d 2007 |
| 3. | Dra. Hj. Sulastry Karim | IV/B | II | 2007 s/d 2008 |
| 4. | Drs. Zainal Abdi Ilolu, M.Si | IV/B | II | 2008 s/d 2009 |
| 5. | DR.Lukman A.R Laliyo, M.Pd., MM | III/D | II | 2010 s/d Juli 2011 |
| 6. | Drs. Robin Daud, M.Si | IV/B | II | Juli 2011 s/d 2012 |
| 7. | Dra. Hj. Meri S. Ngadju, M.M.Pub | IV/B | II | 2013 s/d Juli 2014 |
| 8. | Marni Nisabu, S.Pd, M.Ap | IV/B | II | Juli 2014 s/d 2015 sekarang |

Sumber data: Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bone Bolango tahun 2014.

Tabel pimpinan/kepala kantor dinas Pendidikan dan kebudayaan Kabupaten Bone Bolango dapat dijelaskan sebagai berikut:

(a) Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bone Bolango yang   
pertama tahun 2003 sampai dengan tahun 2004 adalah Drs Walidun Husain, M.Si.

(b) Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bone Bolango yang kedua tahun 2005 sampai dengan tahun 2007 adalah Drs. H. Yudhi Ekwanto menggantikan Drs Walidun Husain, M.Si karena Drs Walidun Husain, M.Si dimutasi kembali ulang menjadi Dosen Universitas Negeri Gorontalo.

(c) Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bone Bolango yang ketiga tahun 2007 sampai dengan tahun 2008 adalah Dra. Hj. Sulastry Karim menggantikan Drs. H. Yudhi Ekwanto karena Drs. H. Yudhi Ekwanto dimutasikan jabatannya menjadi asisten III Pemerintah Daerah Kabupaten Bone Bolango.

(d) Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bone Bolango yang keempat tahun 2008 sampai dengan tahun 2009 adalah Drs Abdi Ilolu, M.Si menggantikan Dra. Hj. Sulastry Karim karena Dra. Hj. Sulastry Karim dimutasikan jabatannya menjadi Kepala Badan Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana Kabupaten Bone Bolango.

(e) Kepala Dinas Pendidikan Kabupaten Bone Bolango yang kelima tahun 2010 sampai dengan tahun 2011 adalah DR.Lukman A.R Laliyo, M.Pd., MM menggantikan Drs Abdi Ilolu, M.Si karena Drs Abdi Ilolu, M.Si dimutasikan jabatannya menjadi asisten I Pemerintah Daerah Kabupaten Bone Bolango.

(f) Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bone Bolango yang keenam tahun 2011 sampai dengan tahun 2012 adalah Drs. Robin Daud, M.Si menggantikan DR.Lukman A.R Laliyo, M.Pd., MM karena DR.Lukman A.R Laliyo, M.Pd., MM dimutasi kembali ulang menjadi Dosen Universitas Negeri Gorontalo. (g) Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bone Bolango yang ketujuh tahun 2013 sampai dengan tahun 2014 adalah Dra. Hj. Meri S. Ngadju, M.M.Pub menggantikan Drs. Robin Daud, M.Si karena Drs. Robin Daud, M.Si dimutasikan jabatannya menjadi Kepala Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Pemerintah Daerah Kabupaten Bone Bolango.

(h) Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bone Bolango yang kedelapan tahun 2014 sampai dengan tahun 2015 sekarang adalah Marni Nisabu, S.Pd, M.Ap sebagai Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bone Bolango Pemerintah Daerah Kabupaten Bone Bolango.   
 Dari 8 (delapan) penjabat Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bone Bolango program dan kegiatan adalah melaksanakan visi dan misi organisasi yang sama Dinas Pendidikan dan pelayanan pendidikan yang berkualitas terhadap masyarakat.

**J. Visi dan Misi aparatur Kantor Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan   
 Kabupaten Bone Bolango**

Menurut Marni Visi Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kabupaten Bone Bolango adalah Pendidikan Bermutu Menuju Insan Bone Bolango Cerdas dan Beriman bertaqwa. Kehidupan bermasyarakat, dunia usaha, dan dunia industri Visi Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kabupaten Bone Bolango dapat dijelaskan sebagai berikut: Tersedia secara merata di seluruh pelosok; (a) Terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat; (b) Berkualitas/Bermutu dan Relevan dengan kebutuhan kehidupan bermasyarakat, dunia usaha, dan dunia industri; (c) Setara dalam memperoleh pendidikan berkualitas dengan memperhatikan keberagaman Dalam latar belakang sosial budaya, ekonomi, geografi, gender, dan sebagainya; (d) Dan menjamin Kepastian mengenyam pendidikan dan menyesuaikan diri dengan tuntutan masyarakat, dunia usaha dan dunia industri.   
 Misi sebagai dasar dalam penetapan kebijakan pembangunan di daerah dan peningkatan bidang pembangunan di Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan republik Indonesia. Misi Dinas Pendidikan Kabupaten Bone Bolango adalah sebagai berikut: (a) Mewujudkan optimalisasi ketersediaan layanan pendidikan; (b) Mewujudkan keterjangkauan layanan pendidikan; (c) Mewujudkan proses peningkatkan kualitas/mutu dan relevansi pendidikan serta sesuai standar pelayanan maksimal; (d) Mewujudkan kesetaraan dalam memperoleh layanan pendidikan; (e) Mewujudkan kepastian memperoleh layanan pendidikan. Dari visi dan misi diatas maka Motto Dinas Pendidikan Kabupaten Bone Bolango, yakni: “Melayani Dengan Cerdas” (Wawancara, tanggal 20 Mei 2014).

Seluruh Kantor Dinas/Badan semua berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Bupati, Wakil Bupati dan Sekretaris Daerah selalu mengawasi dan mengontrol kinerja Kepala Dinas, kinerja Kepala Badan dan seluruh Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) dilingkungan Pemerintah Daerah. Tujuan mengawasi kinerja Dinas/Badan adalah: (a) untuk mengetahui keberhasilan dan kemajuan program kerja pelayanan publik serta kegagalan program kerja oleh Dinas/Badan dalam setiap 3 bulan, 6 bulan, 9 bulan dan 1 Tahun (b) Pengawasan anggaran bidang keuangan terhadap seluruh kinerja SKPD dilingkungan Pemerintah Daerah (c) Seluruh SKPD menyusun laporan akuntabilitas kinerja instasi pemerintah (LAKIP) dipertanggung jawabkan Kepada

Bupati Bone Bolango melalui Sekretaris Daerah Kabupaten Bone Bolango.

**K. Petunjuk Teknis Kinerja Aparatur Pelayanan Publik Bidang Pendidikan   
 Dan Kebudayaan Kabupaten Bone Bolango.**

Kinerja aparatur pelayanan publik Dinas pendidikan dan kinerja seluruh satuan kerja perangkat daerah (SKPD) Pemerintah Daerah Kabupaten Bone Bolango mengacu pada Keputusan Bupati Bone Bolango Nomor 23 Tahun 2012 Tentang Indikator Kinerja Utama di Lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Bone Bolango, yang berisi adalah sebagai berikut: (a) Bupati adalah Bupati Bone Bolango; (b) Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kabupaten Bone Bolango; (c) Indikator Kinerja Utama adalah ukuran keberhasilan dari suatu tujuan dan sasaran strategis Organisasi Perangkat Daerah; (d) Kinerja Organisasi Perangkat Daerah adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian sasaran ataupun tujuan organisasi perangkat daerah sebagai penjabaran dari visi, misi dan strategi organisasi perangkat daerah yang mengindikasikan tingkat keberhasilan dan kegagalan kegiatan-kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan; (e) Sasaran strategis adalah hasil yang akan dicapai secara nyata oleh instansi pemerintah dalam rumusan yang lebih spesifik, terukur dalam kurun waktu yang lebih pendek dari tujuan; (f) BAPPEDA adalah Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bone Bolango; dan, (g) Inspektorat adalah Inspektorat Pemerintah Daerah Kabupaten Bone Bolango (Umar, 2013:3).   
 Petunjuk tehnis kinerja aparatur pelayanan publik Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan mengikuti pelaksanaan pelayanan publik Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten/Kota, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Gorontalo dan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia (Kemendikbud-RI) serta Keputusan Bupati Bone Bolango Nomor 23 Tahun 2012 Tentang Indikator Kinerja Utama di Lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Bone Bolango adalah sebagai berikut: (a) Peningkatan kompetensi aparatur; (b) Kinerja pengelolaan keuangan daerah. (c) Akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah daerah; (d) Kualitas pelayanan publik; (e) Peningkatan partisipasi sekolah dan mutu lulusan; (f) Angka harapan hidup; (g) Penurunan angka kemiskinan; (h) Peningkatan pendapatan masyarakat; (i) Peningkatan kunjungan wisata; (j) Peningkatan pertumbuhan ekonomi; (k) Peningkatan pendapatan asli daerah; (l) Kualitas infrastruktur jalan dan jembatan penunjang aksesibilitas wilayah; (m) Peningkatan kualitas rumah layak huni; dan, (n) Peningkatan akses masyarakat terhadap air bersih. Indikator Kinerja Utama sebagai dasar untuk mengukur, dan mencapai keberhasilan perencanaan program dan kegiatanpada masing-masing satuan kerja perangkat daerah (SKPD).   
 Indikator kinerja utama organisasi pelayanan publik Dinas Pendidikan adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian sasaran dan tujuan organisasi satuan kerja perangkat daerah (SKPD) bidang pendidikan sebagai penjabaran dari visi, misi dan strategi organisasi perangkat daerah tingkat keberhasilan dan kegagalan program dan kegiatan Dinas Pendidikan Kabupaten Bone Bolango. Keputusan Bupati Bone Bolango Nomor 23 Tahun 2012 tentang Indikator Kinerja Utama di Lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Bone Bolango sebagai indikator utama dalam mengukur pelaksanaan kinerja Dinas Pendidikan dan Kebudayaan dan seluruh satuan kerja perangkat daerah (SKPD) Pemerintah Daerah Kabupaten Bone Bolango (Umar, 2013:6).

**L. Susunan Organisasi Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Pemerintah   
 Pemerintah Daerah Kabupaten Bone Bolango.**

Susunan organisasi Pemerintah Daerah Kabupaten Bone Bolango adalah sebagai berikut: Bupati Bone Bolango, Wakil Bupati Kabupaten Bone Bolango Kantor DPRD Kabupaten Bone Bolango. Jumlah anggota dewan perwakilan rakyat (DPRD) Kabupaten Bone Bolango tahun 2014 sebanyak 25, terdiri dari 24 laki-laki dan 1 perempuan. Kinerja dewan perwakilan rakyat daerah (DPRD) Kabupaten Bone Bolango adalah untuk mengawasi, mengontrol dan mengevaluasi

kinerja Pemerintah Daerah Kabupaten Bone Bolango (Umar, 2013:19).

Sekretariat Daerah Pemerintah Daerah dalam Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Kabupaten Bone Bolango terdiri dari: 1) Asisten Bidang Pemerintahan adalah: (a) Bagian Tata Pemerintahan; (b) Bagian Hukum; (c) Bagian Organisasi dan Tata Laksana dan, (d) Bagian Humas 2) Asisten Bidang Ekonomi, Pembangunan dan Sosial terdiri atas : (a) Bagian Perekonomian dan Pembangunan; (b) Bagian Kesejahteraan Rakyat; dan, (c) Bagian Pemberdayaan Perempuan. 3) Asisten Bidang Administrasi terdiri atas :

(a) Bagian umum; (b) Bagian Keuangan; dan (c) Bagian Perlengkapan. 4) Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, terdiri dari: (a) Bagian Umum; (b) Bagian Persidangan; (c) Bagian Keuangan; dan, (d) Bagian Perlengkapan 5) Dinas Pemerintah Daerah Kabupaten Bone Bolango terdiri atas: (a) Dinas Kehutanan dan Pertambangan; (b) Dinas Kelautan dan Perikanan; (c) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil; (d) Dinas Kesehatan; (e) Dinas Kesejahteraan Sosial; (f) Dinas Koperasi, UMKM, Perindustrian dan Perdagangan; (g) Dinas Pekerjaan Umum; (h) Dinas Pemuda dan Olah Raga; (i) Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah; (j) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan; (k) Dinas Perhubungan Pariwisata dan Komunikasi dan informasi; (l) Dinas Pertanian, Perkebunan dan Peternakan; (m) Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan; (n) Dinas Sosial, Tenaga Kerja, Dan Transmigrasi; (p) Inspektorat. 6) Kepala Badan Pemerintah Daerah Kabupaten Bone Bolango terdiri atas: (a) Bagian Pemerintahan Setda; (b) Bagian Umum dan Humas Setda; (c) Bagian Ekonomi dan Pembangunan; (d) Bagian Hukum dan Organisasi Setda (e) Badan Keluarga Berencana dan Pemberdayaan Perempuan, (f) Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Daerah; (g) Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik; (h) Badan Lingkungan Hidup; (i) Badan Narkotika; (j) BP4K; (k) Badan Pemberdayaan Masyarakat dan Pemerintahan Desa; (l) Badan Penanggulangan Bencana Daerah; (m) Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (BAPPEDA); (n) Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu; (o) Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah; (p) Kantor Satuan Polisi Pamong Praja; (q) Rumah Sakit Tombulilato; (r) RSUD Toto Kabila (s) Sekretariat Dewan Pengurus Korpri (t) Sekretariat KPU; (u) SKB; (v) Staf Ahli; (w) Cabang Dinas Pendidikan Kecamatan se-Kabupaten Bone Bolango; dan (x) Seluruh Puskesmas. Seluruh Kantor/Badan dilakukan pengawasan lansung secara rutin oleh Bupati untuk mengetahui kinerja dan kesiplin pegawai Pemerintah Daerah Kabupaten Bone Bolango (Umar, 2013:28).

**M. Tugas Pokok Dan Fungsi, Struktur Organisasi Dinas Pendidikan Dan   
 Kebudayaan Kabupaten Bone Bolango**

**1. Struktur Organisasi Dinas Pendidikan Kabupaten Bone Bolango** Pengertian struktur organisasi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bone Bolango adalah merupakan pembagian tugas kinerja dan tanggung jawab serta wewenang masing-masing aparatur dalam melaksanakan tugas pelayanan publik bidang pendidikan untuk pencapaian tujuan organisasi Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bone Bolango (Siagian, 2006). Ada 5 (lima)pendekatandalampemberdayaan organisasi pelayanan publik adalah sebagai berikut: (a) Membantu pekerja/anggota dalam melaksanakan tugas dan bekerja untuk mencapai sukses; (b) Memberikan kewenangan dalam kegiatan pengawasan dan pertanggungjawaban pekerjaan; (c) Pemimpin organisasi memberikan contoh dalam pelaksanaan tugas pekerjaan yang sukses; (d) Memberikan penguatan sosial dan memberikan pujian dan dorongan dalam menyukseskan pekerjaan; dan, (e) Memberikan dukungan emonsional untuk mengurangi stress dalam menyelesaikan pekerjaan (W Newstroom, 1997:227).   
 Pembagian tugas pelayanan Dinas pendidikan, meliputi: pembagian tugas dan tanggung jawab serta wewenang sebagai Kepala Dinas, tugas dan tanggung jawab serta wewenang sebagai Sekretaris Dinas Pendidikan, tugas dan tanggung jawab serta wewenang sebagai Kepala Bidang, sebagai Kepala Bagian, sebagai Kepala Seksi dan pegawai staf pegawai Dinas Pendidikan. Aparatur melaksanakan pelayanan yang berkualitas dan profesional dan bertanggungjawab untuk pencapaian tujuan organisasi (Wawancara, tanggal 20 Mei 2014).

**Struktur Organisasi**

**Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bone Bolango Tahun 2014**

**Kepala Dinas Pendidikan**

Marni Nisabu, S.Pd., M.Ap

NIP. 196510161987032011

**Kelompok Jabatan Fungsional**

**Sekretaris Dinas Pendidikan**

Moh. Husain, S.Pd., M.M.Pd

NIP. 196212131983041004

**Kasubag Umum dan Kepegawaian**

Hartaty Hiola, S.Pd

NIP. 196111251982022003

**Kasubag Keuangan**

Yusman Dukalang, S.Kom

NIP. 197903142010011010

**Kasubag Perencanaan Program, Evaluasi dan Pelaporan**

Ivonne M. Ismail, M.Si

NIP. 198203022008022001

**Kepala Bidang Sekolah Menengah**

Indra Wirahmad Bay, S.Pd, MM

Nip. 197704132003121007

**Kepala Seksi SMA**

Yulman Sune, M.Pd

Nip. 197107071997021003

**Kepala Seksi SMK**

Evy A. Salam, S.Pd

Nip. 196812311994032039

**Kepala Bidang PTK & Kebudayaan**

Arfan Luwiti, S.Pd., M.Ap

Nip. 197007251998021001

**Kepala Seksi Kebudayaan**

Awin S. Suaiba, S.Pd

Nip. 197006261998081001

**Kepala Bidang Paudni (Pend. Anak Usia Dini)**

Drs. Ismail Hiola, M.Pd

Nip. 196104251987031007

**Kepala Seksi Paud (Pend. Anak Usia Dini)**

Rasuna Abd. Rahman, A.Ma.Pd

Nip. 196202271983022002

**Kepala Seksi PNFI**

Dra. Warni Rubai

Nip. 196608312007012006

**Kepala Bidang Pendidikan Dasar dan Menengah**

Husain Musa, S.Pd., M.M.Pub

Nip. 197003251998081001

**Kepala Seksi SD**

Hj. Aisyah Duludu, S.Pd

Nip. 196708281990012004

**Kepala Seksi SMP**

Ludin Abdullah, M.Si

Nip. 197101241997021001

**UPTD**

**Cabang Dinas Pendidikan Kecamatan**

**Sanggar Kegiatan Belajar (SKB)**

Gambar 1.2 Struktur Organisasi Dinas Pendidikan Pendidikan dan Kebudayaan

Kabupaten Bone Bolango Tahun 2014.

Struktur perangkat Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bone Bolango dapat dijelaskan sebagai berikut:

(1)Kepala Dinas Pendidikan Sebagai pejabat struktural eselon II dalam   
 melaksanakan tugas dibantu oleh 5 orang Kepala Bagian / Kepala Bidang   
 sebagai pejabat struktural eselon III dan 28 orang Kepala Sub Bagian /   
 Bidang UPTD sebagai pejabat struktural eselon IV. (2) Sekretaris Dinas Pendidikan sebagai pejabat struktural eselon III dalam   
 melaksanakan tugas dibantu oleh 3 orang Kepala Sub Bagian sebagai pejabat   
 struktural eselon IV. (3) Kepala Bidang Pendidikan Anak Usia Dini (PAUDNI) sebagai pejabat

struktural eselon III dalam melaksanakan tugas dibantu oleh 2 orang Kepala

Seksi sebagai pejabat struktural eselon IV. (4) Kepala Bidang Pendidikan Dasar sebagai pejabat struktural eselon III dalam

melaksanakan tugas dibantu oleh 3 orang Kepala Seksi sebagai pejabat

struktural eselon IV. (5) Kepala Bidang Pendidikan Menengah sebagai pejabat struktural eselon III

dalam melaksanakan tugas dibantu oleh 2 orang Kepala Seksi sebagai pejabat

struktural eselon IV. (6) Kepala Bidang Kebudayaan dan Penjaminan Mutu Pendidikan sebagai pejabat

struktural eselon III dalam melaksanakan tugas dibantu oleh 2 orang Kepala

Seksi sebagai pejabat struktural eselon IV. (7) Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian pejabat struktural eselon IV

dalam melaksanakan tugasnya dibantu oleh 10 orang pegawai struktural yang

non eselon yaitu 4 orang pegawai negeri sipil dan 6 orang pegawai honorer. (8) Kepala Sub Bagian Perencanaan Program, Evaluasi dan Pelaporan sebagai

pejabat struktural eselon IV dalam melaksanakan tugasnya dibantu oleh 10

orang pegawai struktural yang non eselon yaitu 4 orang pegawai negeri sipil

dan 6 orang pegawai honorer. (9) Kepala Sub Bagian Keuangan dan Aset sebagai pejabat struktural eselon IV

dalam melaksanakan tugasnya dibantu oleh 8 orang pegawai struktural yang

non eselon yaitu 3 orang pegawai negeri sipil dan 5 orang pegawai honorer.   
 (10) Kepala Seksi Pendidikan Anak Usia Dini (PAUDNI) pejabat struktural eselon   
 IV dalam melaksanakan tugasnya dibantu oleh 10 orang pegawai struktural   
 yang non eselon yaitu 4 orang pegawai negeri sipil dan 6 orang pegawai   
 honorer.

(11) Kepala Seksi Pembinaan Sekolah Dasar (SD) pejabat struktural eselon IV   
 dalam melaksanakan tugasnya dibantu oleh 10 orang pegawai struktural yang   
 non eselon yaitu 4 orang pegawai negeri sipil dan 6 orang pegawai honorer.   
 (12) Kepala Seksi Pembinaan Sekolah Menengah Pertama (SMP) pejabat struktural   
 eselon IV dalam melaksanakan tugasnya dibantu oleh 10 orang pegawai

struktural yang non eselon yaitu 4 orang pegawai negeri sipil dan 6 orang   
 pegawai honorer

(13) Kepala Seksi Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) pejabat   
 struktural eselon IV dalam melaksanakan tugasnya dibantu oleh 10 orang   
 pegawai struktural yang non eselon yaitu 4 orang pegawai negeri sipil dan 6   
 orang pegawai honorer.   
 (14) Kepala Seksi Pendidikan Non Formal dan Informal (PNFI) sebagai pejabat   
 struktural eselon IV dalam melaksanakan tugasnya dibantu oleh 5 orang   
 pegawai struktural yang non eselon yaitu 3 orang PNS dan 2 orang pegawai   
 honorer.

(15) Kepala Seksi Kebudayaan sebagai pejabat struktural eselon IV dalam   
 melaksanakan tugasnya dibantu oleh 5 orang pegawai struktural yang non   
 eselon yaitu 3 orang pegawai negeri sipil dan 2 orang pegawai honorer.   
 (16) Kepala Seksi Pendidikan (PTK) sebagai pejabat struktural eselon IV dalam   
 melaksanakan tugasnya dibantu oleh 5 orang pegawai struktural yang non   
 eselon yaitu 3 orang pegawai negeri sipil dan 2 orang pegawai honorer.   
 (17) Kepala unit Pelaksana Teknis Cabang Dinas Pendidikan Kecamatan Bone   
 sebagai pejabat struktural eselon IV dalam melaksanakan tugasnya dibantu   
 oleh 4 orang PNS struktural yang non eselon dan 4 orang pegawai honorer.   
 (18) Kepala unit Pelaksana Teknis Cabang Dinas Pendidikan Kecamatan Bone Raya   
 sebagai pejabat struktural eselon IV dalam melaksanakan tugasnya dibantu oleh   
 2 orang PNS struktural yang non eselon dan 4 orang pegawai honorer.

(19) Kepala unit Pelaksana Teknis Cabang Dinas Pendidikan Kecamatan Bone   
 Pantai dan Cabang Dinas Pendidikan Kecamatan Bulawa sebagai pejabat   
 struktural eselon IV dalam melaksanakan tugasnya dibantu oleh 7 orang   
 pegawai negeri sipil struktural yang non eselon dan 6 orang pegawai honorer.   
 (20) Kepala unit Pelaksana Teknis Cabang Dinas Pendidikan Kecamatan Kabila   
 Bone sebagai pejabat struktural eselon IV dalam melaksanakan tugasnya   
 dibantu oleh 5 orang pegawai struktural yang non eselon yaitu 3 orang   
 pegawai negeri sipil dan 2 orang pegawai honorer.   
 (21) Kepala unit Pelaksana Teknis Cabang Dinas Pendidikan Kecamatan Kabila   
 sebagai pejabat struktural eselon IV dalam melaksanakan tugasnya dibantu   
 oleh 9 orang PNS struktural yang non eselon dan 4 orang pegawai honorer.

(22) Kepala unit Pelaksana Teknis Cabang Dinas Pendidikan Kecamatan   
 Tilongkabila sebagai pejabat struktural eselon IV dalam melaksanakan   
 tugasnya dibantu oleh 8 orang pegawai negeri sipil struktural yang non eselon   
 dan 3 orang pegawai honorer.

(23) Kepala unit Pelaksana Teknis Cabang Dinas Pendidikan Kecamatan   
 Botupingge sebagai pejabat struktural eselon IV dalam melaksanakan   
 tugasnya dibantu oleh 7 orang pegawai negeri sipil struktural yang non eselon   
 dan 9 orang pegawai honorer.

(24) Kepala unit Pelaksana Teknis Cabang Dinas Pendidikan Kecamatan Tapa   
 sebagai pejabat struktural eselon IV dalam melaksanakan tugasnya dibantu   
 oleh 18 orang PNS struktural yang non eselon dan 25 orang pegawai honorer.   
 (25) Kepala unit Pelaksana Teknis Cabang Dinas Pendidikan Kecamatan Bulango   
 Selatan sebagai pejabat struktural eselon IV dalam melaksanakan tugasnya   
 dibantu oleh 11 orang pegawai negeri sipil struktural yang non eselon dan 25   
 orang pegawai honorer.   
 (26) Kepala unit Pelaksana Teknis Cabang Dinas Pendidikan Kecamatan Bulango   
 Timur sebagai pejabat struktural eselon IV dalam melaksanakan tugasnya   
 dibantu oleh 13 orang PNS struktural yang non eselon dan 10 orang pegawai   
 honorer.   
 (27) Kepala unit Pelaksana Teknis Cabang Dinas Pendidikan Kecamatan Bulango   
 Ulu sebagai pejabat struktural eselon IV dalam melaksanakan tugasnya dibantu   
 oleh 4 orang PNS struktural yang non eselon dan 15 orang pegawai honorer.   
 (28) Kepala unit Pelaksana Teknis Cabang Dinas Pendidikan Kecamatan Bulango   
 Utara sebagai pejabat struktural eselon IV dalam melaksanakan tugasnya   
 dibantu oleh 8 orang PNS struktural yang non eselon dan 9 orang pegawai   
 honorer.

(29) Kepala unit Pelaksana Teknis Cabang Dinas Pendidikan Kecamatan Suwawa   
 sebagai pejabat struktural eselon IV dalam melaksanakan tugasnya dibantu   
 oleh 9 orang PNS struktural yang non eselon dan 1 orang pegawai honorer.   
 (30) Kepala unit Pelaksana Teknis Cabang Dinas Pendidikan Kecamatan Suwawa   
 Selatan sebagai pejabat struktural eselon IV dalam melaksanakan tugasnya   
 dibantu oleh 8 orang pegawai negeri sipil struktural yang non eselon dan 3   
 orang pegawai honorer.   
 (31) Kepala unit Pelaksana Teknis Cabang Dinas Pendidikan Kecamatan Suwawa   
 Tengah sebagai pejabat struktural eselon IV dalam melaksanakan tugasnya   
 dibantu oleh 4 orang pegawai negeri sipil struktural yang non eselon dan 2   
 orang pegawai honorer.

(32) Kepala unit Pelaksana Teknis Cabang Dinas Pendidikan Kecamatan Suwawa   
 Timur dan Cabang Dinas Pendidikan Kecamatan Pinogu sebagai pejabat   
 struktural eselon IV dalam melaksanakan tugasnya dibantu oleh 7 orang   
 pegawai negeri sipil struktural yang non eselon dan 3 orang pegawai honorer

(Sumber data: Dinas Pendidikan dan Kebudayaan, 2014).

**2. Tugas Pokok, Fungsi Dan Wewenang Organisasi Pelayanan Publik Dinas   
 Pendidikan Dan Kebudayaan Kabupaten Bone Bolango** Uraian Tugas Pokok dan Fungsi perangkat Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bone Bolango, yaitu: **(a)** **Kepala Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kabupaten Bone Bolango**   
 Kepala Dinas Pendidikan Kabupaten Bone Bolango mempunyai tugas adalah sebagai berikut: (a) Melaksanakan tugas berdasarkan kebijakan yang ditetapkan oleh Bupati Bone   
 Bolango; (b) Memberikan Petunjuk, Pembinaan, dan pengawasan Pekerjaan urusan- urusan,   
 pembantu, pelaksana dan penunjang yang berada dalam Dinas Pendidikan; (c) Menetapkan dan mengembangkan Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran Dinas   
 Pendidikan Kabupaten Bone Bolango; dan, (d) Melaporkan dan mengevaluasi hasil kinerja dalam organisasi Dinas   
 Pendidikan dan pelaksanaan tugas unit secara berkala sebagai bahan evaluasi   
 Dinas Pendidikan Kabupaten Bone Bolango.   
 Kepala Dinas Pendidikan mempunyai fungsi antara lain adalah sebagai berikut: (a) Lembaga Pendidikan TK, SD, SMP dan Wajib Belajar 9 Tahun, SMA & SMK   
(b) Penyelenggaraan Pendidikan Luar Sekolah dan PAUD, termasuk   
 pemberantasan buta aksara; (c) Pembinaan dan pengembangan tenaga teknis pendidikan; (d) Pembinaan dan pengembangan tenaga teknis administrasi di lingkungan   
 Dinas Pendidikan Kabupaten Bone Bolango. (e) Merencanakan pengembangan pendidikan secara berkesinambungan untuk   
 pemantapan sistem pendidikan yang berkualitas; (f) Merumuskan kebijakan pengembangan pendidikan berdasarkan skala   
 prioritas untuk peningkatan SDM; (g) Menyusun kebijakan teknis pengembangan pendidikan secara berjenjang   
 sebagai dasar pelaksanaan tugas unit; (h) Mengorganisir pengembangan pendidikan melalui mekanisme/prosedur kerja   
 dalam suatu unit untuk tertibnya pelaksanaan tuga; (i) Mengendalikan pelaksanaan sistem pengembangan pendidikan secara terpadu   
 untuk peningkatan mutu pendidikan; (j) Mengarahkan pelaksanaan program sistem pengembangan mutu pendidikan   
 melalui proses belajar mengajar yanmg inovatif dan kreatif untuk   
 peningkatan mutu pendidikan; (k) Membina pelaksanaan kegiatan unit secara menyeluruh untuk kelancaran   
 tugas; (l) Mendistribusikan tugas sesuai bidang masing-masing untuk kelancaran   
 pelaksanaan tugas unit; (m) Mengawasi pelaksanaan tugas baik intern dan ekstern secara berkala untuk   
 efektifitas dan efisiensi kegiatan unit; (n) Mengevaluasi seluruh kegiatan unit secara terpadu untuk mengetahui   
 perkembangan pelaksanaan tugas; (o) Mengkonsultasikan dan mengkoordinasikan pelaksanaan tugas dengan unit   
 terkait melalui rapat koordinasi untuk penyatuan pendapat; (p) Melaporkan hasil pelaksanaan tugas unit secara berkala sebagai bahan   
 evaluasi; (q) Melakukan tugas pembantuan dan tugas-tugas lainnya yang diperintahkan   
 oleh atasan untuk kelancaran tugas kedinasan.   
 Secara umum Kepala Dinas Pendidikan Kabupaten Bone Bolango bertugas: (a) Menetapkan dan mengembangkan Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran Dinas   
 Pendidikan Kabupaten Bone Bolango; (b) Memilih dan menetapkan strategi yang ampuh untuk mencapai visi, misi,   
 tujuan dan sasaran Dinas Pendidikan Kabupaten Bone Bolango; (c) Membina, memberdayakan, dan memobilisasi sumber daya pendidikan serta   
 mendorong kegiatan-kegiatan yang kreatif dan inovatif; (d) Membina jajaran Dinas Pendidikan Kabupaten Bone Bolango sebagai unit   
 kerja yang disiplin, kompak, komunikatif, transparan, cerdas, dan dinamis; (e) Menciptakan Dinas Pendidikan Kabupaten Bone Bolango sebagai organisasi   
 belajar serta mengakomodasikan dan memperjuangkan aspirasi sekolah dan   
 masyarakat yang menyangkut pendidikan.

Sesuai dengan struktur organisasi, Kepala Dinas Pendidikan Kabupaten Bone

Bolango dalam melaksanakan tugas dan fungsinya dibantu oleh seorang Sekretaris, lima orang kepala bidang beserta kepala seksi/sub bidangnya, dan beberapa kepala UPTD, yakni terdiri dari 16 (enam belas) orang kepala cabang dinas, 1 (satu) orang kepala SKB, serta seluruh kepala satuan pendidikan SMA, SMK, SMP, SLB, SD, dan TK, serta Penyelenggara Lembaga non Formal dan

PAUD yang tersebar di seluruh wilayah Kabupaten Bone Bolango.

**(b) Sekretaris Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kabupaten Bone Bolango**

Sekretaris Dinas Pendidikan mempunyai tugas dan fungsi adalah sebagai berikut: Melaksanakan segala kegiatan dan pelayanan di bidang Umum, Administrasi Kepegawaian, Keuangan, Perencanaan dan Evaluasi. Melaksanakan tugas lain yang diberikan Kepala Dinas adalah sebagai berikut: (a) Melaksanakan penyelenggaraan urusan umum; (b) Melaksanakan pengawasan dan pengendalian pengelolaan kepegawaian dinas;   
(c) Melaksanakan urusan keuangan dinas; (d) Menyusun perencanaan dan pelaksanaan evaluasi; dan, (e) Melaksanakan koordinasi penyusunan program dan penyelenggaraan tugas-  
 tugas dibidang secara terpadu. **(c)** **Kepala Sub Bagian Umum Dan Kepegawaian Dinas Pendidikan Dan   
 Kebudayaan Kabupaten Bone Bolango.** Kepala Sub Bagian Umum Dan Kepegawaian Dinas Pendidikan mempunyai tugas adalah sebagai berikut: (a) Melaksanakan pengumpulan dan pengelolaan bahan dalam menyusun   
 rencana dan program kerja tahunan Sub Bagian, mencatat dan meneruskan   
 surat masuk Sub Bagian dan Seksi; (b) Memberikan pelayanan teknis di bidang administrasi untuk kelancaran   
 pelaksanaan tugas; (c) Menyusun rencana pengadaan, penyimpanan, pendistribusian, penggunaan   
 perawatan inventaris dan usul penghapusan perlengkapan dinas; (d) Melakukan pencatatan dan penyimpanan barang perlengkapan yang meliputi   
 gedung, perabot, peralatan teknis kantor, mobilitas dan pembukuan;

(e) Melaksanakan urusan rumah tangga dinas yang meliputi kebersihan,   
 keamanan, ketertiban dan keindahan kantor dan menyusun laporan Sub  
 Bagian;

(f) Melaksanakan pelayanan administrasi umum;

(g) Mempersiapkan rencana dan melaksanakan pengadaan, penempatan dan   
 pemerataan pegawai di lingkungan dinas; (h) Mempersiapkan usul mutasi antara lain kenaikan pangkat pegawai edukatif   
 dan atau administrasi, gaji berkala, cuti, pemindahan, pemberhentian dan   
 pemensiunan pegawai di lingkungan dinas;

(i) Mempersiapkan rencana pelaksanaan penerimaan dan pengangkatan pegawai;

(j) Menyusun dan melaksanakan DUK pegawai, registrasi dan kearsipan   
 pegawai;

(k) Mempersiapkan pelaksanaan ujian dinas bagi pegawai administrasi;

(l) Melaksanakan urusan cuti pegawai;

(m) Melaksanakan mutasi tenaga kependidikan TK, SD, SLTP, SMU dan SMK;

(n) Melaksanakan karis tenaga kependidikan;

(o) Melaksanakan pembinaan dan pengembangan sumber daya manusia bagi   
 tenaga edukatif;

(p) Melaksanakan inovasi pegawai dan mendayagunakan informasi untuk

melaksanakan program dan pengelolaan data pegawai;

(q) Melaksanakan pengawasan dan pengendalian pengelolaan tenaga administrasi

edukatif dan mengusulkan permintaan kartu pegawai;

(r) Mengurus uang duka dan uang tewas, biaya perawatan pengobatan dan   
 rehabilitasi pegawai; (s) Menetapkan pemberian penghargaan dan tanda jasa serta kesejahteraan   
 tenaga kependidikan; (t) Mengusulkan pemberian penghargaan dan tanda jasa tingkat nasional; dan,

(u) Memberikan pelayanan bantuan hukum dan peraturan perundang-undangan   
 di bidang pendidikan.

**(d) Kepala Sub Bagian Keuangan Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan**

**Kabupaten Bone Bolango.** Kepala Sub Bagian Keuangan mempunyai tugas adalah sebagai berikut:

(a) Melaksanakan urusan administrasi keuangan;

(b) Menyusun data untuk bahan penyusunan anggaran rutin dan pembangunan;

(c) Melaksanakan pengelolan keuangan dinas yang meliputi penerimaan,   
 pengeluaran dan pertanggungjawaban; (d) Meneliti dan menguji kebenaran setiap dokumen dan bukti penerimaan,

penyimpanan dan pengeluaran uang, membuat daftar permintaan dan

pengeluaran gaji dan biaya perjalanan dinas;

(e) Mempersiapkan penyusunan pra DIP dan pra DUK;

(f) Membuat laporan periodik posisi dan penyiapan administrasi keuangan   
 bersama bukti-bukti yang sah; (g) Memonitor pelaksanaan anggaran rutin dan pembangunan, mencatat,   
 mengolah dan menganalisis data hasil monitor pelaksanaan anggaran rutin

dan pembangunan;

(h) Membantu pelaksanaan tugas sekretaris di bidang keuangan; dan,

(i) Menyusun laporan Sub Bagian.

**(e) Kepala Sub Bagian Perencanaan, Program, Evaluasi dan Informasi   
 Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bone Bolango** Kepala Sub Bagian Perencanaan, Program, Evaluasi dan Informasi Dinas Pendidikan mempunyai tugas adalah sebagai berikut: (a) Melaksanakan pengumpulan dan penyiapan bahan perencanaankegiatan   
 dinas; (b) Melakukan evaluasi pelaksanaan program Dinas Pendidikan; (c) Menyiapkan data dan program untuk menyusun rencana Program dan   
 Kegiatan Dinas Pendidikan; (d) Membuat laporan pelaksanaan Program Dinas Pendidikan; dan, (e) Melaksanakan urusan kehumasan dan informasi.

**(f) Kepala Bidang Pendidikan TK/SD Dinas Pendidikan dan Kebudayaan   
 Kabupaten Bone Bolango.** Kepala Bidang Pendidikan TK / SD Dinas Pendidikan mempunyai tugas dan fungsi adalah sebagai berikut:

(a) Melaksanakan penyusunan rencana dan program kerja tahunan bidang   
 pendidikan Taman Kanak-kanak (TK) dan Sekolah Dasar (SD); (b) Menyiapkan rencana dan program pengembangan baik kuantitatif maupun   
 kualitas TK, SD, Wajib belajar dan SLB; (c) Melaksanakan penyusunan, penetapan dan pembimbingan penggunaan   
 pedoman dan petunjuk pengelolaan TK, SD, Wajib belajar dan SLB; (d) Melaksanakan kurikulum nasional atas dasar penetapan dan dasar   
 pelaksanaan pemerintah dan lokal; (e) Melaksanakan pengembangan standar kompetensi siswa TK, SD atas dasar   
 minimal kompetensi yang ditetapkan; (f) Menyusun rencana pengadaan guru, tenaga teknis dan sarana pendidikan TK,   
 SD dan wajib belajar serta SLB;

(g) Melaksanakan pengusulan Pejabat Kepala TK, SD dan SLB;

(h) Melaksanakan penyiapan dan penyebarluasan pedoman dan petunjuk   
 pelaksanaan yang menyangkut sekolah luar biasa (SLB) yang meliputi   
 kurikulum, tenaga teknis   
(i) Mengendalikan pelaksanaan teknis Pendidikan Dasar;

(j) Melaksanakan pemberian pedoman dan petunjuk pelaksanaan teknis   
 pendidikan pada Pendidikan Dasar;   
 (k) Mengkoordinasikan dan melakukan pembinaan pelaksanaan tugas pengawas   
 dalam mengendalikan, membimbing dan menilai TK, SD dan SLB;   
 (l) Memantau pelaksanaan dan menyusun statistik TK, SD dan kegiatan wajib   
 belajar serta SLB sesuai dengan perkembangan terakhir; (m) Melakukan pengumpulan dan pengolahan data dan laporan Pendidikan Dasar;   
 (n) Melakukan telaahan dan penilaian laporan Cabang Dinas Pendidikan Tingkat   
 Kecamatan di bidang Pendidikan Dasar dan laporan pengawas tentang hasil   
 pengendalian, bimbingan dan penilaian sekolah luar biasa (SLB);   
 (o) Memantau, mengendalikan dan menilai pelaksanaan bimbingan dan penilaian   
 proses belajar mengajar (PBM) dan manajemen sekolah TK, SD dan SLB;   
 (p) Melaksanakan penilaian teknis pendidikan pada taman kanak-kanak (TK),   
 sekolah dasar (SD) pelaksanaan bagi wajib belajar;   
 (q) Pelaksanaan pemberian rekomendasi/pemberian bantuan kepada taman kanak-  
 kanak (TK), sekolah dasar (SD) dan sekolah luar biasa (SLB);   
 (r) Melaksanakan akreditas taman kanak- kanak (TK), sekolah dasar (SD) dan   
 sekolah luar biasa (SLB);

(s) Melaksanakan perencanaan dan penetapan pendirian dan penutupan taman   
 kanak- kanak (TK), sekolah dasar (SD) dan sekolah luar biasa (SLB) swasta;   
 (t) Melaksanakan kerja sama luar negeri di bidang Pendidikan Dasar sesuai   
 dengan pedoman;   
 (u) Menyusun kalender pendidikan taman kanak- kanak (TK), sekolah dasar (SD)   
 dan sekolah dasar luar biasa (SDLB); dan,   
 (v) Menyusun laporan kegiatan pendidikan taman kanak- kanak (TK), sekolah   
 dasar (SD) dan sekolah luar biasa (SLB)

**(g) Kepala Seksi Pendidikan Taman Kanak-kanak (TK) Dinas Pendidikan   
 Dan Kebudayaan Kabupaten Bone Bolango.**

Kepala Seksi Pendidikan Taman Kanak-kanak (TK) Dinas Pendidikan mempunyai tugas adalah sebagai berikut :

(a) Menyiapkan bahan penyelenggaraan Pendidikan Taman Kanak-kanak;

(b) Memberikan pedoman dan petunjuk pelaksanaan teknis pendidikan;

(c) Memonitor, mengendalikan dan menilai pelaksanaan teknis pendidikan; (d) Menyiapkan perumusan pemecahan, penggabungan, penghapusan dan   
 penggantian nama; (e) Memberikan pemberian izin pembukaan dan penutupan Taman Kanak-kanak   
 serta melaksnakan bimbingan, supervisi, rekomendasi dan pemberian   
 bantuan kepada Taman Kanak-kanak yang diselenggarakan swasta; (f) Menyiapkan pedoman deseminasi kurikulum, kalender pendidikan, metode   
 pengajar dan evaluasi belajar; (g) Mencatat dan menilai buku pelajaran murid, buku pegangan guru dan buku   
 perpustakaan; dan, (h) Menyebarluaskan pedoman dan petunjuk tentang metode mengajar dan   
 evaluasi belajar.

**(h) Kepala Seksi Pendidikan Sekolah Dasar (SD) Dinas Pendidikan   
 Dan Kebudayaan Kabupaten Bone Bolango.**

Kepala Seksi Pendidikan Sekolah Dasar (SD)Dinas Pendidikan mempunyai tugas adalah sebagai berikut: (a) Menyiapkan bahan penyelenggaraan pendidikan sekolah dasar; (b) Melaksanakan pembinaan, pemantauan dan mengevaluasi kegiatan siswa; (c) Memberikan pedoman dan petunjuk pelaksanaan teknis pendidikan; (d) Memonitor, mengendalikan dan menilai pelaksanaan teknis pendidikan; (e) Mencatat dan memeriksa keabsahan STTB, menilai buku pelajaran murid,   
 buku pegangan guru dan buku perpustakaan;

(f) Melaksanakan penyusunan program tahunan, menyebarluaskan pedoman dan   
 petunjuk pelaksanaan teknis pendidikan; (g) Mempersiapkan petunjuk pelaksanaan penerimaan murid baru; (h) Mengkoordinasikan penyusunan materi ujian dan mengembangkan   
 kerjasama dengan pihak lain yang berkaitan dengan kurikulum pendidikan; (i) Menyiapkan pemberian izin pembukaan dan penutupan sekolah dasar serta   
 melaksanakan bimbingan, supervisi, rekomendasi dan pemberian bantuan   
 kepada sekolah dasar yang diselenggarakan swasta; (j) Menyusun pedoman dan petunjuk pelaksanaan pembinaan, kesiswaan dan

pelatihan praktik kegiatan lapangan, pengendalian dan penilaian kerjasama   
 antar sekolah;

(k) Mempersiapkan bimbingan pelaksanaan kurikulum wajib belajar yang   
 berdasarkan pedoman dan petunjuk yang berlaku;

(l) Merencanakan pengangkatan guru sekolah dasar (SD) untuk melancarkan   
 proses belajar mengajar tingkat sekolah dasar (SD);

(m) Menyusun rencana kebutuhan sarana prasarana pendidikan yang meliputi   
 buku, meubelair, ruang kelas, ruang guru, ruang kantor, sekolah, rumah dinas   
 Kepala Sekolah;

(n) Mempersiapkan bimbingan pelaksanaan kurikulum wajib belajar yang

berdasarkan pedoman dan petunjuk yang berlaku;

(o) Merencanakan dan mempersiapkan pelaksanaan kegiatan eksperimen   
 pembaharuan dan inovasi metode belajar mengajar;

(p) Mengembangkan perpustakaan sekolah serta menginventarisasi / merawat   
 sarana dan prasarana perpustakaan sekolah;

(q) Melaksanakan pengawasan ujian akhir sekolah berstandar nasional (UASBN)

tingkat sekolah dasar (SD); dan,

(r) Memonitor dan menilai pengelolaan wajib belajar yang sesuai dengan   
 peraturan perundang-undangan yang berlaku.

**(i) Kepala Bidang Pendidikan SMP/SM Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan   
 Kabupaten Bone Bolango.**

Kepala Bidang Pendidikan SMP/SM Dinas Pendidikan mempunyai tugas adalah sebagai berikut:

(a) Melaksanakan penyusunan rencana dan program kerja tahunan bidang   
 Sekolah Menengah Pertama dan Sekolah Menengah Umum/Kejuruan; (b) Melaksanakan penyusunan rencana dan program pengembangan kualitas dan   
 pembinaan Sekolah Menengah Pertama dan Sekolah Menengah   
 Umum/Kejuruan; (c) Melakukan pemantauan, pengendalian dan penilaian pelaksanaan PBM; (d) Melaksanakan pengusulan Pejabat Kepala Sekolah Menengah Pertama dan   
 Sekolah Menengah Umum/Kejuruan;

(e) Melaksanakan penyusunan rencana pengadaan tenaga guru dan tenaga teknis   
 Sekolah Menengah Pertama dan Sekolah Menengah Umum/Kejuruan;   
 (f) Melaksanakan pengurusan Sekolah Menengah Pertama dan Sekolah   
 Menengah Umum/Kejuruan;   
 (g) Melaksanakan pengembangan standar kompetensi siswa Sekolah Menengah   
 Pertama dan Sekolah Menengah Umum/Kejuruan atas standar minimal   
 kompetensi yang ditetapkan;   
 (h) Melaksanakan ujian akhir sekolah (UAS) dan ujian nasional (UN) Sekolah   
 Menengah Pertama dan Sekolah Menengah Umum/Kejuruan;   
 (i) Menetapkan kebijakan pelaksanaan penerimaan siswa Sekolah Menengah   
 Pertama dan Sekolah Menengah Umum/Kejuruan;   
 (j) Melaksanakan program kerja sama luar negeri di bidang pendidikan sesuai   
 pedoman yang ditetapkan;   
 (k) Menetapkan dan menyebarluaskan pedoman dan petunjuk pelaksanaan   
 kurikulum, sarana prasarana sekolah SMP dan SMU/SMK  
 (l) Melaksanakan pemberian pedoman dan petunjuk pelaksanaan teknis   
 pendidikan pada Sekolah Menengah Pertama (SMP) dan Sekolah Menengah   
 Umum/Kejuruan (SMU/SMK); (m) Melaksanakan pengumpulan dan pengolahan data dan laporan Sekolah   
 Menengah Pertama dan Sekolah Menengah Umum/Kejuruan;   
 (n) Melaksanakan penelaahan dan penilaian laporan pengawas tentang hasil   
 pengendalian, bimbingan dan penilaian serta laporan rutin SMU dan SMK   
 yang bersangkutan;   
 (o) Memantau pelaksanaan dan menyusun statistik Sekolah Menengah Pertama   
 dan Sekolah Menengah Umum/Kejuruan sesuai dengan perkembangan   
 terakhir;   
 (p) Pembinaan pelaksanaan tugas sehari-hari pengawas yang menyangkut   
 pengendalian, bimbingan dan penilaian SMU dan SMK;   
 (q) Melaksanakan pemberian rekomendasi penegerian, akreditasi dan pemberian   
 bantuan pada Sekolah Menengah Pertama dan Sekolah Menengah   
 Umum/Kejuruan;   
 (r) Melaksanakan bimbingan terhadap lembaga pengelola Sekolah Menengah   
 Pertama dan Sekolah Menegah Umum/Kejuruan;   
 (s) Menyiapkan pemberian ijin pembukaan Sekolah Menengah Pertama dan   
 Sekolah Menengah Umum/Kejuruan dan Sekolah Menengah Swasta;   
 (t) Menyusun kalender pendidikan Tingkat Sekolah Menengah Pertama dan   
 Sekolah Menengah Umum/Kejuruan;   
 (u) Menyusun dan membuat laporan hasil pelaksanaan tugas bidang secara   
 berkala; dan,   
 (v) Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan untuk kelancaran   
 tug**a**s kedinasan.   
 **(j) Kepala Seksi Pendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP) Dinas   
 Pendidikan Dan Kebudayaan Kabupaten Bone Bolango** Kepala Seksi Pendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP) Dinas   
 Pendidikan mempunyai tugas adalah sebagai berikut:   
 (a) Menyiapkan bahan penyelenggaraan Pendidikan Sekolah Menengah Pertama;   
 (b) Memberikan pedoman dan petunjuk pelaksanaan teknis pendidikan;   
 (c) Memonitor, mengendalikan dan menilai pelaksanaan teknis pendidikan;   
 (d) Mencatat dan memeriksa keabsahan STTB, menilai buku pelajaran murid,   
 buku pegangan guru dan buku perpustakaan;   
 (e) Melaksanakan penyusunan program tahunan, menyebarluaskan pedoman dan   
 petunjuk pelaksanaan teknis pendidikan;   
 (f) Mempersiapkan petunjuk pelaksanaan penerimaan murid baru;   
 (g) Mengkoordinasikan penyusunan materi ujian dan mengembangkan kerjasama

dengan pihak lain yang berkaitan dengan kurikulum pendidikan;   
 (h) Mempersiapkan petunjuk pelaksanaan penerimaan murid baru;   
 (i) Mengkoordinasikan penyusunan materi ujian dan mengembangkan kerjasama   
 dengan pihak lain yang berkaitan dengan kurikulum pendidikan;   
 (j) Menyiapkan pemberian izin pembukaan dan penutupan Pendidikan Sekolah   
 Menengah Pertama yang diselenggarakan swasta;   
 (k) Menyusun pedoman dan petunjuk pelaksanaan pembinaan kesiswaan,   
 pelatihan, praktek kegiatan lapangan, pengendalian dan penilaian kerjasama   
 antar sekolah;   
 (l) Menyusun rencana kebutuhan sarana dan prasarana pendidikan yang meliputi   
 buku, ruang kelas, ruang guru, ruang kantor, sekolah, rumah dinas kepala   
 sekolah;   
 (m) Mempersiapkan bimbingan pelaksanaan kurikulum wajib belajar yang   
 berdasarkan pedoman dan petunjuk yang berlaku;   
 (n) Merencanakan dan mempersiapkan pelaksanaan kegitan eksperimentasi   
 pembaharuan dan inovasi metode belajar mengajar; dan,

(o) Mengembangkan perpustakaan sekolah serta menginventarisasi merawat   
 sarana dan prasarana perpustakaan sekolah.

**(k) Kepala Seksi Pendidikan Sekolah Menengah Umum Dan Pendidikan   
 Sekolah Menengah Kejuruan Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan   
 Kabupaten Bone Bolango** Kepala Seksi Pendidikan Sekolah Menengah Umum dan Sekolah Menengah   
Kejuruan Dinas Pendidikan mempunyai tugas adalah sebagai berikut:   
(a) Menyiapkan bahan penyelenggaraan Pendidikan Sekolah Menengah Umum   
 dan Pendidikan Sekolah Menengah Kejuruan;   
(b) Memberikan pedoman dan petunjuk pelaksanaan teknis pendidikan;   
(c) Memonitor, mengendalikan dan menilai pelaksanaan teknis pendidikan;   
(d) Menyiapkan perumusan, pemecahan, penggabungan, penghapusan dan   
 penggantian nama;   
(e) Menyiapkan pemberian izin pembukaan dan penutupan Pendidikan Sekolah   
 menengah umum dan kejuruan serta melaksanakan bimbingan, supervisi,   
 Pendidikan Sekolah Menengah;   
(f) Menyiapkan pedoman deseminasi kurikulum, kalender pendidikan, metode   
 pengajar dan evaluasi belajar;   
(g) Mencatat dan memeriksa keabsahan STTB, menilai buku pelajaran murid,   
 buku pegangan guru dan buku perpustakaan;   
(h) Menyebarluaskan pedoman dan petunjuk tentang metode mengajar dan   
 evaluasi belajar;   
(i) Memonitor dan menilai pengelolaan wajib belajar yang sesuai dengan   
 peraturan perundang-undangan yang berlaku;   
(j) Menyusun pedoman dan petunjuk pelaksanaan pembinaan kesiswaan,   
 pelatihan, praktek kegiatan lapangan, pengendalian dan penilaian kerjasama   
 antar sekolah;   
(k) Menyusun rencana kebutuhan sarana/prasarana pendidikan yang meliputi   
 buku, meubelair, ruang kelas, ruang guru, ruang kantor, rumah dinas kepala   
 sekolah;   
(l) Mempersiapkan bimbingan pelaksanaan kurikulum wajib belajar yang   
 berdasarkan pedoman dan petunjuk yang berlaku; (m) Merencanakan dan mempersiapkan pelaksanaan kegiatan eksperimentasi   
 pembaharuan dan / atau inovasi metode belajar mengajar; dan,   
(n) Mengembangkan perpustakaan sekolah serta menginventarisasi / merawat   
 sarana dan prasarana perpustakaan sekolah.   
**(l) Kepala Bidang Pendidikan Non Formal Dan Informal (PNFI) Dinas   
 Pendidikan Dan Kebudayaan Kabupaten Bone Bolango**   
 Kepala Bidang Pendidikan Non Formal dan Informal (PNFI) Dinas   
Pendidikan mempunyai tugas adalah sebagai berikut:

(a) Menyusun rencana dan program kerja tahunan;

(b) Menetapkan kurikulum muatan lokal;

(c) Melaksanakan kurikulum nasional dan muatan lokal;

(d) Melaksanakan pengawasan dan pengendalian pelaksanaan kurikulum   
 muatan lokal;

(e) Melaksanakan penetapan petunjuk pelaksanaan (juklak) penilaian hasil   
 belajar;

(f) Menyelenggarakan program Pendidikan Non Formal;

(g) Melaksanakan evalusai hasil belajar;

(h) Melaksanakan penetapan petunjuk pelaksanaan (juklak) Pendidikan Non   
 Formal;

(i) Melaksanakan program kerja sama luar negeri di bidang Pendidikan Non

Formal;

(j) Melaksanakan Penyediaan bahan belajar, tempat belajar, dan fasilitas lainnya

bagi Pendidikan Non Formal;

(k) Melaksanakan penetapan petunjuk pelaksanaan (juklak) penyelenggaraan   
 kursus;

(l) Melaksanakan pemberian ijin penyelenggaraan kursus; (m) Melaksanakan evaluasi penyelenggaraan kursus;

(n) Melaksanakan penelitian dan pengembangan model program kursus;

(o) Melaksanakan pembinaan tenaga teknis Pendidikan Non Formal;

(p) Mengawasi dan mengendalikan pelaksanaan program Pendidikan Non   
 Formal; (q) Mengumpul dan mengolah data tenaga pembinaan dan pengembangan   
 program;

(r) Menyusun kalender Pendidikan Non Formal;

(s) Melaksanakan inventarisasi sarana dan prasarana Pendidikan Non Formal   
 (PNF); dan,

(t) Menyusun dan pembuatan laporan.

**(m) Kepala Seksi Pendidikan Anak Usia Dini Dan Keaksaraan** **Dinas   
 Pendidikan Dan Kebudayaan Kabupaten Bone Bolango** Kepala Seksi Pendidikan Anak Usia Dini dan Keaksaraan Dinas Pendidikan mempunyai tugas adalah sebagai berikut: (a) Menyiapkan bahan penyelenggaraan Pendidikan Anak Usia Dini dan   
 Keaksaraan; (b) Memberikan pedoman dan petunjuk pelaksanaan teknis Pendidikan Anak   
 Usia Dini dan Keaksaraan; (c) Memberikan pembinaan Pendidikan Anak Usia Dini; (d) Membentuk Kelompok Belajar Keaksaraan fungsional serta penyiapan bahan   
 perizinan; dan, (e) Melaksanakan penyusunan dan pembuatan laporan.

**(n) Kepala Seksi Pendidikan Kesetaraan Dan Kelembagaan Pendidikan Non   
 Formal Informal Dinas Pendidikan Kabupaten Bone Bolango** Kepala Seksi Pendidikan Kesetaraan dan Kelembagaan Pendidikan Non Formal Dinas Pendidikan mempunyai tugas adalah sebagai berikut: (a) Menyiapkan bahan penyelenggaraan Pendidikan; (b) Memberikan pedoman dan petunjuk pelaksanaan teknis Pendidikan; (c) Memberikan pembinaan Pendidikan kepada kelompok Belajar Paket A, B,   
 dan Paket C; (d) Melakukan ujian kesetaraan dan pendidikan kepada kelompok Belajar Paket   
 A, B, dan Paket C; (e) Menetapkan kelayakan dan pemberian ijin penyelenggaraan kursus; (f) Memantau penyelenggaraan lembaga pendidikan keterampilan kursus-kursus; (g) Menetapkan dan mengadakan buku-buku pelajaran Paket A, B, C; (h) Mengadakan Blangko STTB Paket A, B dan Paket C;

(i) Menetapkan dan mengadakan buku-buku pelajaran Paket A, B, Paket C;

(j) Melaksanakan penyusunan dan pembuatan laporan; dan,

(k) Melaksanakan evaluasi pendidikan non formal informal Paket A, B, Paket C.

**(o) Kepala Bidang Peningkatan Mutu Pendidik Dan Tenaga Kependidikan   
 (PMPTK) Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kabupaten Bone Bolango**

Kepala Bidang Peningkatan Mutu Pendidik dan Tenaga Kependidikan (PMPTK) Dinas Pendidikan mempunyai tugas adalah sebagai berikut: (a) Meningkatkan Mutu Pendidik dan Tenaga Kependidikan; (b) Menyiapkan bahan perumusan kebijakan dibidang pembinaan profesi dan   
 sertifikasi pendidik dan tenaga kependidikan;

(c) Memberikan bimbingan teknis, supervisi dan evaluasi dibidang pembinaan

profesi serta sertifikasi pendidik dan tenaga kependidikan; dan, (d) Melakukan pemetaan pendidik dan tenaga kependidikan formal serta   
 melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas.

**(p) Kepala Seksi Pendidikan Pendidik dan Tenaga Kependidikan (PTK)**   
 **Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kabupaten Bone Bolango**

# Kepala Seksi Pendidikan Pendidik dan Tenaga Kependidikan (PTK) Dinas Pendidikan mempunyai tugas adalah sebagai berikut:

(a) Menyusun rencana kebutuhan dan pengadaan tenaga kependidikan;

(b) Memfasilitasi dan memediasi peningkatan kualifikasi, kompetensi dan

sertifikasi pendidik dan tenaga kependidikan;

(c) Melakukan penyusunan program pengembangan dan pemberdayaan pendidik   
 dan tenaga kependidikan;

(d) Mengelola data peningkatan kompetensi pendidik dan tenaga kependidikan;

(e) Melaksanakan urusan administrasi peningkatan mutu pendidik dan tenaga   
 kependidikan (PMPTK).

**(q) Kepala Seksi Pendidikan Peningkatan Mutu Dan Evaluasi Dinas   
 Pendidikan Dan Kebudayaan Kabupaten Bone Bolango**

Kepala Seksi Pendidikan Peningkatan Mutu dan Evaluasi Dinas Pendidikan mempunyai tugas adalah sebagai berikut:  (a) Melakukan pemetaan mutu pendidikan; (b) Melakukan penyusunan program pengembangan sumber daya pendidikan; (c) Menganalisis dan melaksanakan supervisi mutu pendidikan pada satuan   
 pendidikan dasar dan menengah termasuk TK dalam pencapaian standar   
 mutu pendidikan nasional; (d) Menyusun rencana pengadaan tenaga kependidikan;

(e) Mempersiapkan pedoman dan petunjuk pelaksanaan desiminasi kurikulum,   
 menetapkan kurikulum muatan lokal serta menyebar luaskan pedoman dan   
 petunjuk tentang metode mengajar dan evaluasi belajar; (f) Merencanakan dan mempersiapkan pelaksanaan kegiatan eksperimentasi   
 pembaharuan dan inovasi metode belajar mengajar; (g) Menerapkan petunjuk pelaksanaan kalender pendidikan, menilai dan   
 menyusun dan mengembangkan bahan evaluasi belajar;

(h) Mencatat dan menilai buku pelajaran murid, buku pegangan guru, dan buku   
 perpustakaan;

(i) Melaksanakan pengawasan dan pendataan guru sertifikasi untuk pelayanan   
 pendidikan yang berkualitas; dan,

(j) Memonitoring dan mengevaluasi program peningkatan kualifikasi bagi

tenaga kependidikan (Sumber data: Dinas Pendidikan dan Kebudayaan, 2014).

**BAB V**

**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

**A. Penerapan Prinsip Kinerja Aparatur Dalam Pelayanan Publik Dinas   
 Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bone Bolango**

Pelaksanaan konsep pelayanan Lovelock (1988: 203) kinerja aparatur dalam pelayanan publik di Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bone Bolango. Konsep Lovelock (1988: 203) ada 5 (lima) prinsip dalam pelayanan publik adalah (1) *Reliability* (Keandalan); (2) *Responsiveness* (Daya tanggap); (3) *assurance* (Jaminan); (4)*emphaty* (Perhatian); dan, (5) *Tangibles* (Bukti fisik).   
Ke 5 (lima) konsep Lovelock pelayanan publik (1988: 203) dalam pelaksanaan kinerja aparatur pelayanan publik di Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bone Bolango adalah dijelaskan sebagai berikut:

**1. *Reliability* (Keandalan)**

Pelayanan *Reliability* (Keandalan) bidang pendidikan dan Kabupaten Bone Bolango Provinsi Gorontalo.Sebagai suatu kemampuan pegawai aparatur bidang pendidikan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera tepat, akurat dan terpercaya. Indikator pertama yang digunakan adalah aparatur pelayanan bidang pendidikan Kabupaten Bone Bolango, mampu memberikan pelayanan yang tepat sesuai dengan apa yang telah ditetapkan dalam mekanisme dan prosedur, khususnya pelayanan pendidikan dan kebudayaan Kabupaten Bone Bolango. Untuk itu diperlukan pelayanan yang handal merupakan harapan pelanggan yang berarti bahwa suatu pelayanan setiap saat dituntut untuk dapat dilaksanakan dengan segera melalui cara yang benar tanpa ada kesalahan di dalamnya. Aparatur melaksanakan pelayanan yang professional untuk pencapaian tujuan organisasi pelayanan publik Dinas Pendidikan Kabupaten Bone Bolango.

Hasil wawancara informan aparatur menurut Marni Kepala Dinas Pendidikan dan kebudayaan menjelaskan bahwa:

Kemampuan pelayanan Dinas pendidikan pegawai negeri sipil dalam menyediakan pelayanan secara cepat, tepat, handal dan lancar serta transparansi dan terpercaya kepada seluruh masyarakat dalam pelayanan bidang pendidikan. Pelayanan handal adalah pelayanan yang mampu melaksanakan perencanaan dan program kerja dalam bidang pendidikan secara berkesinambungan untuk pemantapan sistem pelayanan yang berkualitas bidang pendidikan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bone Bolango (Wawancara, tanggal 21 Mei 2014).

Indikator pertama menyangkut kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan yang tepat sesuai dengan ketetapan dalam mekanisme dan prosedur pelayanan bidang pendidikan yang telah diterapkan untuk kepentingan pelayanan pendidikan masyarakat Kabupaten Bone Bolango.

Menerapkan pelayanan yang jujur aparatur bidang pendidikan sangat penting untuk menentukan keberhasilan kinerja pelayanan bidang pendidikan di Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bone Bolango Provinsi Gorontalo. Untuk menentukan keberhasilan kinerja pelayanan bidang pendidikan maka aparatur harus mampu bekerja secara jujur, dapat dipercaya, tidak membeda-bedakan pelanggan, masyarakat dan berlaku adil, dan bertanggung jawab. Kejujuran dalam pelayanan pendidikan adalah kejujuran dalam melaksanakan pelayanan administrasi pendidikan misalnya kejujuran dalam biaya administrasi pendidikan. Percaya dalam pelayanan pendidikan adalah antara aparatur dan masyarakat membangun kepercayaan dalam pelayanan pendidikan. Adil dalam pelayanan pendidikan adalah aparatur tidak membeda- bedakan dan tidak pilih kasih dalam pelayanan pendidikan. Bertanggung jawab dalam pelayanan pendidikan adalah aparatur harus mampu bertanggung kepada Pemerintah dan masyrakat dalam pelayanan bidang pendidikan di Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bone Bolango Provinsi Gorontalo.

Hasil wawancara informan aparatur menurut Marni Kepala Dinas Pendidikan dan kebudayaan menjelaskan bahwa:

Pelayanan yang jujur, transparansi, kepercayaan, dan bertanggung jawab sesama aparatur pegawai Dinas Pendidikan selama ini saya sudah dilaksanakan saya memerintahkan apabila kepemimpinan saya jika ada masalah dalam pelayanan atau belum puas dalam kepemimpinan saya dalam pelayanan bidang pendidikan mohon disampaikan secara lansung dengan cara lisan atau tulisan terhadap sesama aparatur atau bawahan saya dalam pelayanan bidang pendidikan. Pelaksanaan kejujuran, transparansi, kepercayaan, dan bertanggung jawab sesama aparatur pegawai Dinas Pendidikan dalam pelayanan bidang pendidikan juga saya sampaikan kepada masyarakat siapa saja pelanggan/masyarakat yang mengalami masalah ketidakpuasan dalam pelayanan bidang pendidikan bisa disampaikan secara lansung dengan cara lisan atau tulisan untuk mengetahui kualitas pelayanan pendidikan dan pencapaian tujuan organisasi pelayanan bidang pendidikan di Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bone Bolango (Wawancara, tanggal 21 Mei 2014).

Indikator kedua yang digunakan untuk prinsip reliabilitas adalah aparatur memahami dan melaksanakan mekanisme dan prosedur pelayanan. Kaitannya dengan hal tersebut dijelaskan oleh aparatur pelaksana pada bagian kepala seksi bidang pendidikan SMP/SMA bahwa pada dasarnya aparatur pelaksana yang ditempatkan mampu memahami mekanisme dan prosedur pada bidang ini, sehingga dalam pelaksanaan tugas merekapun mampu memberikan layanan sesuai dengan mekanisme dan prosedur yang telah ditetapkan. Ditinjau dari jumlah, aparat yang ditempatkan pada unit ini sebanyak 4 (empat) orang, sedangkan ditinjau dari tingkat pendidikan, hanya memiliki latar belakang pendidikan setingkat SMA. Dengan tingkat pendidikan tersebut apabila dalam hal layanan terdapat kendala-kendala yang dihadapi dan belum dapat diatasi oleh keempat aparat, maka kepala seksi pelayanan bidang pendidikan SMP/SMA akan menangani lansung permasalahan yang dihadapi, maka diperlukan peningkatan dilingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Bone Bolango.

Hasil wawancara informan aparatur menurut Husain Kepala bidang pendidikan dasar dan menengah dinas pendidikan menjelaskan bahwa:

Prosedur pelayanan pegawai negeri sipil (PNS) memberikan kemudahan tahapan pelayanan dan kesederhanaan alur pelayanan pendidikan yang diberikan kepada masyarakat. Pelayanan bidang pendidikan berdasarkan standar operasional prosedur (SOP) pelayanan berkaitan dengan pos ini yang harus dilaksanakan misalnya memasukan laporan dulu, meminta surat rekomendasi jadi ada langkah-langkahnya dalam pelayanan publik bidang pendidikan (Wawancara, tanggal 21 Mei 2014).

Untuk menilai keberhasilan kinerja pelayanan aparatur sumber evaluasi ada 2 (dua) macam, yaitu (a) Evaluasi internal organisasi; (b) Evaluasi eksternal organisasi. Evaluasi internal organisasi adalah sumber penilaian keberhasilan kinerja pelayanan dari dalam organisasi pelayanan bidang pendidikan Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bone Bolango. Keberhasilan dalam pelayanan pendidikan adalah keberhasilan aparatur dalam melaksanakan pelayanan yang berkualitas, pelayanan yang mudah, pelayanan tepat, cepat, pelayanan yang mampu memuaskan pelanggan dan pelayanan yang mampu memahami masalah-masalah pelayanan dalam masyarakat. Disamping itu menilai kelemahan atau masalah-masalah dalam membuat program pelayanan publik bidang pendidikan. Jika ditemukan ada masalah-masalah dalam pelayanan pendidikan maka Kepala Dinas Pendidikan mengarahkan untuk segera diperbaiki program pelayanan aparatur sampai menghasilkan pelayanan yang berkualitas dan professional serta mampu menciptakan pelayanan publik yang mampu memuaskan pelanggan dalam pelayanan bidang pendidikan.

Hasil wawancara informan aparatur menurut Yulman Kepala Seksi SMA Pendidikan dan kebudayaan menjelaskan bahwa:

Kinerja pegawai memberikan persyaratan teknis dan administratif yang jelas untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan publik bidang pendidikan Kabupaten Bone Bolango. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang mampu memuaskan pelanggan, pelayanan yang mudah, pelayanan cepat, pelayanan yang tidak berbelit-belit dan memberi kepuasan kepada pelanggan dalam pelayanan bidang pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bone Bolango (Wawancara, tanggal 21 Mei 2014).

Aparatur adalah sebagai pelayanan publik bidang pendidikan maka harus melaksanakan pelayanan yang berkualitas, mampu bertanggung jawab dan memperhatikan kepentingan masyarakat pelayanan bidang pendidikan.

Evaluasi eksternal organisasi adalah sumber penilaian keberhasilan kinerja pelayanan dari luar organisasi pelayanan bidang pendidikan Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bone Bolango. Penilaian keberhasilan dalam pelayanan pendidikan dari luar organisasi adalah keberhasilan kinerja dan tanggung jawab aparatur dalam melaksanakan pelayanan yang berkualitas, pelayanan yang mudah, pelayanan tepat, cepat, pelayanan yang mampu memuaskan pelanggan dan pelayanan yang mampu memahami masalah-masalah pelayanan dalam pendidikan dinilai dari luar organisasi dan masyarakat dalam pelayanan bidang pendidikan. Kinerja aparatur dalam pelayanan bidang pendidikan dinilai dari luar organisasi adalah masyarakat itu sendiri yang menilai kinerja aparatur apakah sudah berhasil melakukan pelayanan atau belum. Partisipasi masyarakat selama ini jika belum puas terhadap kinerja aparatur dalam pelayanan pendidikan masyarakat lansung menemuai aparatur yang untuk menelaskan kepuasan atau ketidakpuasan dalam pelayanan bidang pendidikan.

Menurut Abdullah jabatan sebagai pengawas SMP menjelaskan bahwa:

Kinerja aparatur dalam pelayanan publik Dinas Pendidikan Kabupaten Bone Bolango selama ini selalu melaksanakan pengawasan dan pengontrolan kinerja pengawas SMP/SMA terutama mengecek dan evaluasi kehadiran dan keaktifan kinerja pengawas SMP/SMA dalam setiap bulan di Dinas Pendidikan Kabupaten Bone Bolango. Kinerja aparatur dalam pelayanan publik Dinas Pendidikan Kabupaten Bone Bolango hanya saja kurang melaksanakan pelatihan kinerja pengawasan SMP/SMA untuk meningkatkan kinerja profesional dalam kinerja kepengawasan SMP/SMA di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bone Bolango (Wawancara, tanggal 21 Mei 2014).

Peneliti melakukan wawancara informan dari luar organisasi untuk melakukan penilaian keberhasilan kinerja aparatur dalam pelayanan bidang pendidikan di Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan.

Hasil wawancara informan menurut Yohana sebagai perwakilan Kepala Sekolah menengah pertama (SMP) Dinas Pendidikan menjelaskan bahwa:

Kinerja aparatur dalam pelayanan publik bidang pendidikan selama ini kami selalu mendapat pengontrolan kinerja dari Dinas Pendidikan yang diwakili oleh Kepala Bidang Pendidikan SMP/SMA untuk melaksanakan pengontrolan kinerja Kepala Sekolah dan Kinerja Guru tidak merata dan tidak semua sekolah bisa dikontrol oleh Kepala Bidang Pendidikan SMP/SMA karena posisi Sekolah didirikan ditempat yang terpencil. Kepala Bidang SMP/SMA Dinas Pendidikan mengawasi Kinerja Kepala Sekolah dan kinerja Guru pengawasanya dilaksanakan setiap 3 bulan kadang juga 6 bulan baru baru dilakasanakan pengawasan dan dikontrol dan pengotrolan kinerja Kepala Sekolah dan Kinerja Guru posisinya tidak merata disebabkan posisi pendirian Sekolah didirikan ditempat yang terpencil dan sulit dijangkau oleh Kendaraan Dinas Pendidikan. Kinerja aparatur dalam pelayanan bidang pendidikan kami sudah merasa puas walaupun ada kekurangan-kekurangan dan jika ada kekurangan-kekurangan kami sebagai Kepala Sekolah lansung memberikan masukan terhadap Kinerja Kepala Dinas Pendidikan dan Kinerja Kepala Bidang Pendidikan SMP/SMA Kabupaten Bone Bolango (Wawancara, tanggal 21 Mei 2014).

Keberhasilan aparatur dalam pelayanan bidang pendidikan adalah keberhasilan aparatur dalam melaksanakan pengawasan pelayanan pendidikan. Keberhasilan pelayanan pendidikan adalah keberhasilan Pemerintah Daerah dalam melaksanakan program pelayanan pendidikan, pelayanan yang memuaskan masyarakat dan pelayanan yang mampu mengatasi masalah-masalah pelayanan pendidikan terhadap masyarakat. Keberhasilan aparatur dalam pelayanan bidang pendidikan berhasil melaksanakan pengawasan terhadap kinerja Kepala Sekolah dan Kinerja Guru untuk menyukseskan program Pemerintah dalam pelayanan pendidikan. Keberhasilan kinerja aparatur dalam pelayanan pendidikan adalah keberhasilan kinerja aparatur dalam pelayanan pendidikan menghadapi ujian nasional (UN) dalam setiap tahun selalu lulus 100% dilingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Bone Bolango. Hasil wawancara informan menurut Tamrin sebagai perwakilan Guru SMA Dinas Pendidikan menjelaskan bahwa:

Kinerja aparatur dalam pelayanan publik dinas pendidikan melalui bidang penjaminan mutu pendidikan tenaga kependidikan (PMPTK) dinas pendidikan pada prinsipnya saya secara pribadi Guru yang sudah bersertifikasi pelayanan bidang pendidikan sudah merasa puas. Walaupun pembayaran sertifikasi Guru mengalami keterlambatan kalau dicermati kesalahan bukan dari dinas pendidikan tetapi disebabkan Guru sertifikasi yang lain sering terlambat memasukan berkas sertifikasi Guru sehingga berpengaruh pada pembayaran sertifikasi Guru sering terlambat, walaupun sering terlambat pembayaran sertifikasi Guru di dinas pendidikan tetapi dinas pendidikan tetap dibayarkan berdasarkan jumlah Guru sertifikasi dinas pendidikan Kabupaten Bone Bolango. Pelayanan dinas pendidikan dan kebudayaan bidang penjaminan mutu pendidikan tenaga kependidikan (PMPTK) perlunya pembenahan kinerja aparatur dalam pelayanan bidang pendidikan melalui sistem administrasi yang lebih baik lagi tidak perlu banyak berkas-berkas yang diminta karena setiap urusan sertifikasi dalam setiap tiga bulan selalu memasukan berkas sertifikasi Guru yang banyak ini termasuk merepotkan kinerja Guru dalam proses pembelajaran. Dan perlunya peningkatan kinerja lebih baik lagi dalam pelayanan penjaminan mutu pendidikan khususnya sertifikasi Guru Dinas Pendidikan dan kebudayaan Kabupaten Bone Bolango (Wawancara, tanggal 21 Mei 2014).

Pelaksanaan kinerja aparatur dalam pelayanan bidang pendidikan adalah melaksanakan pelayanan yang berkulitas, pelayanan yang mudah, pelayanan tepat, cepat dan lancar. kinerja aparatur dalam pelayanan bidang pendidikan adalah melaksanakan pelayanan yang professional, pelayanan yang tidak berbelit-belit dan pelayanan yang mampu memuaskan pelanggan/masyarakat. Kinerja aparatur dalam pelayanan bidang pendidikan adalah pelayanan yang administrasinya jelas, menggunakan sistem yang mudah dipahami oleh pegawai dan masyarakat dan tidak perlu banyak berkas pelayanan bidang pendidikan di Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bone Bolango.

Hal senada juga disampaikan wawancara informan menurut sukmawati sebagai perwakilan Guru Honorer SMP Dinas Pendidikan menjelaskan bahwa:

Kinerja aparatur dalam pelayanan publik dinas pendidikan secara global pelayanan masih banyak yang kurang pelayanan terhadap pelayanan pegawai negeri sipil (PNS) dan pegawai honorer seharusnya pegawai- pegawai datang di Kantor Dinas Pendidikan harus dilayani dengan sebaik-baiknya, tetapi mungkin karena pegawai honorer jadi masih ada sifat pandang enteng terhadap pegawai dan saya menilai kinerja aparatur dalam pelayanan bidang pendidikan terutama pegawai honorer masih kurang baik dan belum memuaskan pelayanan publik bidang pendidikan Dinas Pendidikan Kabupaten Bone Bolango (Wawancara, tanggal 21 Mei 2014).

Kinerja aparatur dalam pelayanan bidang pendidikan adalah masih perlunya pendidikan pelatihan pelayanan yang profesional, pelayanan adil atau pelayanan yang tidak pilih kasih, mampu memuaskan pelanggan/masyarakat pelayanan bidang pendidikan di Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bone Bolango.

Pada kenyataanya pihak aparatur pegawai dinas pendidikan tidak dilakukan pelayanan yang baik seolah-olah pada dirinya tidak dihiraukan untuk mengurus surat rekomendasi persetujuan Kepala Dinas Pendidikan untuk honor di Sekolah menengah pertama di Kecamatan Tilongkabila. Saya waktu mengurus surat rekomendasi pesetujuan untuk honor di Sekolah menengah pertama surat rekomendasi saya lama sekali baru keluar disuruh besok baru datang dicek lagi alasannya tidak ada Kepala Dinas pendidikan untuk menandatangani surat rekomendasi karena lagi keluar daerah. Kinerja aparatur pelayanan bidang pendidikan perlunya pelayanan yang professional adalah pelayanan yang mampu melakukan pelayanan yang baik, pelayanan yang berkualitas dan mampu memuaskan pelanggan. Kinerja aparatur juga dalam pelayanan pendidikan perlunya kecepatan pelayanan untuk mengatasi kebosanan pelanggan dalam pengurusan pelayanan bidang pendidikan masyarakat.

Kondisi pelayanan sebagaimana dijelaskan di atas memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan pertumbuhan layanan pendidikan. Perspektif pelayanan publik, kondisi layanan tersebut juga mencerminkan beberapa hal yang dapat ditegaskan sebagai berikut:

(a) Kecenderungan akan bertepatan waktu dalam pelayanan pendidikan dapat dipenuhi oleh aparatur pelaksana dalam jangka waktu kurang lebih tiga jam, dengan catatan seluruh syarat administrasi yang dinyatakan lengkap dan siap untuk diproses. Oleh karena itu setiap berkas yang dinyatakan kurang akan ditolak dan selanjutnya harus dilengkapi kembali oleh masyarakat. Pada kondisi pentingnya layanan pendidikan terhadap masyarakat, hal ini mendorong pemohon harus datang berulangkali ke Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bone Bolango hanya untuk melengkapi berkas. Namun demikian kondisi tidak menyenangkan tersebut tertutupi ketika berkas dinyatakan lengkap, yang diikuti dengan secepatnya proses pelayanan pendidikan dalam jangka waktu 3 (tiga) jam. Indikator ketiga yang digunakan prinsip reliabilitas adalah memenuhi ketetapan waktu dalam penyelesaian tahap-tahap dalam proses pelayanan bidang pendidikan. Pelayanan pendidikan kabupaten

(b). Pada posisi lain, untuk urusan layanan pendidikan gratis dan beasiswa masyarakat miskin diperlukan peninjauan ke lapangan oleh aparatur dengan melihat lansung kebenaran di lapangan tentang yang dimohonkan perpanjangan layanan pendidikan dan juga pengecekan tentang bukti adanya layanan pendidikan   
 Dari proses yang telah digambarkan diatas menunjukkan adanya kesuaian dengan teori yang dikemukakan oleh Denhard (2003) tentang pelayanan reliabilitas sebagai salah satu ukuran kompherensif untuk *service quality* sektor publik. Prinsip ini menekankan pentingnya perhatian terhadap layanan pemerintah yang dapat diselenggarakan tepat waktu bagi masyarakat. Prakteknya pelayanan bidang pendidikan masih terdapat masyarakat yang mengeluhkan tentang banyaknya persyaratan yang harus dipenuhi hanya untuk mengurus layanan pendidikan, biaya administrasi pelayanan pendidikan yang mahal. (b). Melakukan upaya untuk mengkaji secara mendalam tentang prosedur dan mekanisme yang harus dijalankan baik oleh aparatur pelaksana maupun oleh masyarakat penerima layanan. Hal ini dipandang perlu karena   
 Prosedur dan mekanisme yang selama ini dijalankan oleh pemerintah dianggap belum berpihak pada masyarakat dan cenderung memiliki rentang kendali yang cukup panjang, walaupun layanan pendidikan dalam konteks penelitian ini sebagai layanan pendidikan yang berhasil. Layanan pendidikan yang berhasil adalah layanan pendidikan yang mampu memuaskan pelanggan/ masyarakat. Aktualisasi kedua konsep di atas dalam konteks pelayanan publik dapat memberikan kontribusi pada kepuasan masyarakat dalam mengakses layanan publik dan peningkatan pertumbuhan pelayanan bidang pendidikan di Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bone Bolango.

**2. *Responsiveness* (Daya tanggap).** Pelayanan *responsiveness* (Daya tanggap) bidang pendidikan Kabupaten Bone Bolango Provinsi Gorontalo. Keinginan para pegawai bidang pendidikan untuk membantu para pelanggan untuk memberikan pelayanan secara cepat, tepat dan tanggap. Daya tanggap berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang dipersepsi oleh pelanggan termasuk dalam dimensi ini adalah waktu tunggu untuk memperoleh pelayanan. Prinsip daya tanggap berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera. Indikator pertama yang digunakan untuk prinsip ini adalah aparatur memberikan respon pada setiap masyarakat yang datang untuk meminta pelayanan. Prinsip daya tanggap pelayanan bidang pendidikan. Hasil wawancara informan aparatur menurut Marni Kepala Dinas Pendidikan dan kebudayaan menjelaskan bahwa:

Kesanggupan pegawai negeri sipil dalam menyediakan membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan masyarakat dalam pelayanan bidang pendidikan di Kantor Dinas Pendidikan. Melaksanakan sistim pendidikan dan kebudayaan secara terpadu. Maksudnya mengikuti petunjuk tehnis dan pedoman pelayanan organisasi kerja dinas pendidikan Kabupaten/Kota, Provinsi dan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia (Kemendikbud-RI) (Wawancara, tanggal 22 Mei 2014).

Aparatur pelayanan bidang pendidikan pada bagian informasi bahwa apabila dalam proses pelayanan terdapat kendala yang dihadapi pemohon, maka saat itu juga aparat segera memberikan respon untuk mencarikan solusi terbaik bagi masalah yang dihadapi oleh masyarakat/pemohon tersebut. Namun bila aparat selaku pelayan belum bisa memberikan solusi, maka selanjutnya kepala seksi pelayanan lansung menangani permasalahan yang dihadapi tersebut. Menurut informan semua itu dilakukan tidak lain untuk memberikan respon terbaik bagi masyarakat yang datang untuk kepentingan pelayanan pendidikan masyarakat.   
 Hasil wawancara informan menurut Husain Kepala bidang pendidikan dasar dan menengah (Dikdasmen) dinas pendidikan dan kebudayaan, menjelaskan:

Setiap masyarakat yang datang kami layani sebagaimana mestinya, hal pertama yang dilakukan adalah menanyakan keperluan apa ada yang bisa dibantu oleh aparatur pelayanan bidang pendidikan kepada masyarakat, kemudian mengarahkannya pada bagian informasi dan oleh bagian informasi diberikan berbagai penjelasan yang dibutuhkan. Untuk dapat memberikan respon secara lansung kepada masyarakat, maka bagian informasi ini tidak pernah kosong dari petugas, jangan sampai ada masyarakat yang datang dan tidak segera mendapatkan respon dari petugas bagian informasi (Wawancara, tanggal 22 Mei 2014).

Dijelaskan juga oleh informan aparatur pelaksana yang terlibat lansung dalam pelayanan pendidikan pada masyarakat Yulman, mengungkapkan bahwa: Dalam menjalankan pelayanan pendidikan, terkadang kami temui masyarakat yang cenderung untuk membantu pelayanan pendidikan mengabaikan beberapa persyaratan administrasi, dan meminta pada kami. Oleh karena itu, kami berusaha sedapat mungkin untuk menjelaskan dengan baik, sambil mencarikan solusi yang tepat untuk permasalahan dimaksud (Wawancara, tanggal 19 Mei 2014). Pemerintah Daerah Kabupaten Bone Bolango memiliki keinginan yang kuat dalam menjadikan Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan sebagai model pelayanan yang memuaskan masyarakat pengguna.   
 Indikator kedua yang digunakan untuk prinsip daya tanggap adalah memberikan pelayanan dengan tidak membeda-bedakan masyarakat yang dilayani. Dalam hal pelayanan yang sama bagi semua masyarakat dalam pelayanan bidang pendidikan. Hasil wawancara informasi Kepala seksi pelayanan pendidikan SMA dinas pendidikan menurut Yulman, menjelaskan bahwa:

Selama kurang lebih 3 (tiga) tahun bertugas di Kantor Dinas Pendidikan, kami selalu mengarahkan para staf pelaksana di tingkat bawah untuk memberikan pelayanan yang sama bagi semua masyarakat pemohon datang. Dalam menyelenggarakan pelayanan bidang pendidikan, kami tidak membedakan status masyarakat, semua mendapatkan pelayanan yang sama, perlakuan sama, menempuh mekanisme dan prosedur yang sama, menggunakan waktu proses yang sama, fasilitas sama dan dengan biaya sama pula (Wawancara, tanggal 22 Mei 2014).

Kemampuan pegawai negeri sipil melakukan pertanggung jawaban pekerjaan dan membantu pelanggan dalam pelayanan bidang pendidikan sesuai dengan pembagian tugas masing-masing di Kantor dinas pendidikan dan kebudayaan.   
 Hasil wawancara informasi aparatur menurut Ludin Kepala seksi pendidikan SMP dinas pendidikan dan kebudayaan, menjelaskan bahwa:

Dalam laporan pertanggung jawaban membuat laporan akuntabilitas instansi pemerintah (LAKIP) sebagai bahan evaluasi keberhasilan kinerja pelayanan publik bidang pendidikan Kantor dinas pendidikan dan kebudayaan. Setiap kami melakukan pekerjaan kita harus pertanggung jawabkan kami membuat laporan secara administratif. Laporan pertanggung jawaban dilaporkan secara tertulis secara berjenjang dilaporkan sama Kepala dinas pendidikan. Kepala dinas pendidikan dan kebudayaan sebagai bahan laporan kepada Pemerintah Daerah. Dinas itukan merupakan akumulasi dari program kerja yang ada pada bidang pendidikan dan seluruh proses kegiatan pekerjaan harus dipertanggung jawabkan sama Kepala Dinas Pendidikan dan kebudayaan (Wawancara, tanggal 22 Mei 2014).

Konseptualisasi kondisi pelayanan di atas menunjukkan kesesuaian dengan teori yang dikemukakan oleh Lovelock (2003) yang menjelaskan tentang perlunya respon aparatur dan tanggungjawab dalam penyelenggaraan layanan bidang pendidikan. Kinerja aparatur dalam pelayanan pendid Aktualisasi indikator ini pada layanan pendidikan sebenarnya dapat ditingatkan melalui beberapa cara yang akan dijelaskan sebagai berikut: (a) Adanya pembagian kerja yang jelas untuk masing-masing aparatur pelaksana, utamanya pada loket pendaftaran sebagai posisi strategis yang lansung terkait dengan masyarakat. Hal penting lainnya adalah aparatur yang ditempatkan pada posisi ini merupakan aparatur yang memiliki pengetahuan yang luas tentang seluruh jenis layanan yang dikelolah oleh Kantor dinas pendidikan dan kebudayaan Kabupaten Bone Bolango; (b) Adanya komitmen yang kuat dari seluruh aparatur pelaksana dalam mewujudkan layanan yang memuaskan masyarakat. Hal ini dapat dilakukan secara berjenjang, mulai dari staf pelaksana, Kepala Seksi, Kepala Bagian, Kepala Bidang, Sekretaris, dan Kepala Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan.

Fakta dilapangan menunjukkan bahwa layanan yang hanya diberikan bagi masyarakat umum. Sedangkan layanan ekstra cepat nampak hanya diberikan pada oknum pegawai negeri sipil (PNS) yang dikenal dengan aparatur pelaksana/pejabat pada Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bone Bolango. Terbentuknya kondisi pertama pada fakta yang dijelaskan di atas dapat dijelaskan melalui analisis sebagai berikut: (a) Layanan yang sama bagi seluruh masyarakat menjadi salah satu materi yang selalu ditekankan secara berjenjang oleh para pelaksana pada Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bone Bolango, baik pada situasi formal maupun non formal. Akibatnya setiap aparatur pelaksana, utamanya yang ditugaskan pada bagian informasi dan loket pendaftaran selalu mengedepankan perlakuan yang sama bagi masyarakat dalam layanan pendidikan Kabupaten Bone Bolango; (b) Layanan yang sama diberikan oleh aparatur pelaksana oleh karena masyarakat yang datang tidak memiliki kaitan apapun selain relasi antara pelaksana dan penerima layanan.   
 Dalam konteks inilah tidak terdapat hal-hal yang dapat membawa perlakuan yang berbeda terhadap masyarakat yang datang. Pada sisi yang lain, terbentuknya kondisi kedua fakta di atas dapat dijelaskan melalui analisis sebagai berikut: (a) Adanya faktor pertemanan antara aparatur pelaksana dan masyarakat yang dilayani, baik sesama aparatur dalam lingkungan Pemerintah Daerah maupun sebagai teman biasa. Kondisi ini membuka peluang yang besar bagi aparatur untuk memberikan perlakuan yang berbeda dalam proses pelayanan; (b) Masih kurangnya pengawasan dan sangsi terhadap perilaku aparatur pelaksana yang memberikan layanan yang berbeda. Aparatur pelaksana yang melanggar peraturan pelayanan harus diberikan pengawasan dan pemberian sangsi yang tegas.

Hasil pengamatan peneliti dilokasi penelitian menunjukkan syarat administrasi dan mekanisme prosedur pada layanan bidang pendidikan cukup sederhana dan merupakan pekerjaan berulang yang memang telah dikuasai oleh aparatur pelaksana. Oleh karena itu setiap masalah yang dihadapi masyarakat dapat diberikan solusi sebagaimana mestinya, tanpa mengabaikan syarat adminisrasi dan prosedur layanan pendidikan. Keadaan tersebut hendaknya dapat dipertahankan oleh aparatur pelaksana dalam menyelenggarakan layanan pendidikan bagi masyarakat. Dari perspektif teori, kemampuan aparatur dalam memberikan solusi pelayanan sebagaimana yang telah dijelaskan di atas sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Denhard (2003), yang menekankan perlunya *problem solving approach* dalam pelayanan publik. Dalam teori ini dikemukakan bahwa pendekatan pemecahan masalah merupakan ukuran bagaimana setiap pelayanan pendidikan diberikan pada publik dapat memberikan solusi terbaik ketika mengalami masalah dalam pelayanan kepada masyarakat.

**3. *Assurance* (Jaminan).** Pelayanan *assurance* (Jaminan) bidang pendidikan dan kebudayaan Kabupaten Bone Bolango Provinsi Gorontalo. Pengetahuan, kemampuan dan keramahan pegawai aparatur dalam pelayanan pendidikan untuk dapat menimbulkan kepercayaan dan keyakinan dari pelanggan kepada organisasi. Aspek ini meliputi kompetensi dan kemampuan dalam memberikan pelayanan yang didukung oleh adanya rasa hormat, dapat dipercaya, jaminan rasa aman bagi pelanggan.   
 Prinsip pelayanan ini berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan pelanggan. Indikator pertama yang digunakan adalah aparatur memiliki pengetahuan teknis tentang pelayanan pendidikan.

Hasil wawancara dengan aparatur pelaksana menurut Husain Kepala bidang pendidikan dasar dan menengah dinas Pendidikan, menjelaskan bahwa:

Kemampuan pegawai dalam menyediakan pelayanan pendidikan yang berhubungan dengan ilmu pengetahuan, kesopanan, dan dapat dipercaya, jujur dan bertanggung jawab dalam membantu masyarakat yang mengalami masalah dalam pelayanan bidang pendidikan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan (Wawancara, tanggal 26 Mei 2014).

Pengetahuan teknis adalah merupakan salah satu hal yang mendasar untuk memberikan jaminan atas pelayanan pendidikan yang diberikan kepada pelanggan dan masyarakat. Artinya apabila aparatur yang melayani tidak memiliki pengetahuan teknis pelayanan, maka hampir dapat dipastikan jaminan atas pelayanan yang baik tidak dapat diwujudkan. Pelayanan jaminan bidang pendidikan adalah membantu masyarakat yang bermasalah, ada keluhan-keluhan ketiadakpuasan dalam kinerja pelayanan publik bidang pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bone Bolango.

Jaminan pelayanan kepuasan pelanggan bidang pendidikan adalah jaminan kepuasan dalam pelayanan bidang pendidikan yaitu melakukan usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan dan melayani masalah-masalah pelayanan bidang pendidikan di Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bone Bolango. Jaminan pelayanan adalah jaminan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan aparatur pelaksana untuk mengetahui kepuasan pelanggan/masyarakat. Aparatur pelaksana menyediahkan pelayanan pendidikan yang mempunyai persyaratan administrasi yang mudah dipahami oleh penerima layanan pelanggan/masyarakat.

Hasil wawancara dengan aparatur pelaksana menurut Marni Kepala Dinas Pendidikan dan kebudayaan, menjelaskan bahwa:

Pelaksanaan pelayanan pelanggan bidang pendidikan Kabupaten Bone Bolango adalah pelayanan pendidikan yang memperhatikan kepuasan pelanggan dilihat dari terpenuhinya kebutuhan pelayanan pelanggan dalam bidang pendidikan kalau ada komplaim berarti belum puas dengan pelayanan bidang pendidikan dan kalau tidak ada komplaim dan tidak ada pengeluhan pelayanan pendidikan berarti merasa puas dan kebutuhan pelanggan terpenuhi dengan pelayanan bidang pendidikan di Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bone Bolango Provinsi Gorontalo (Wawancara, tanggal 26 Mei 2014).

Aparatur pelaksana pada informasi bagian layanan telah bertugas menjelaskan tentang langkah-langkah apa saja yang harus ditempuh oleh masyarakat untuk mendapatkan dokumen pelayanan bidang pendidikan Kabupaten Bone Bolango. Untuk meningkatkan dan mengurangi kesalahan kinerja aparatur yang bekerja di Kantor Dinas Pendidikan maka Kepala Dinas Pendidikan membuat pelatihan program kinerja masing-masing bidang untuk peningkatan kinerja professional pelayanan bidang pendidikan di Kabupaten Bone Bolango. Sementara itu peneliti menanyakan apakah sering melaksanakan pelatihan peningkatan kinerja professional pelayanan bidang pendidikan di Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bone Bolango.

Hasil wawancara informan menurut Husain Kepala bidang pendidikan dasar dan menengah dinas pendidikan dan kebudayaan, menjelaskan bahwa:

Pelatihan pelayanan bidang pendidikan jarang dilakukan karena kekurangan biaya pelatihan bidang pendidikan di Kabupaten Bone Bolango. Pelatihan pelayanan bidang pendidikan itu sangat penting untuk untuk meningkatkan kinerja professional dan mengurangi kesalahan-kesalahan dalam pelayanan bidang pendidikan. Selama ini kalau ada kesalahan dalam pelayanan pendidikan lansung diperbaiki ditempat layanan pendidikan dan itu membuat pengalaman bagi kami dan pelayanan berikutnya tidak terjadi lagi kesalahan dalam pelayanan pendidikan. Pelatihan pelayanan bidang pendidikan jarang dilakukan karena biaya anggaran pelatihan pelayanan pendidikan sangat terbatas baik dari Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan maupun dari pihak Pemerintah Daerah Kabupaten Bone Bolango (Wawancara, tanggal 26 Mei 2014).

Pentingnya pengetahuan teknis terungkapdalam wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan SMA Dinas Pendidikan Yulman, menjelaskan bahwa: Dalam menyelenggarakan layanan bidang pendidikan sebenarnya tidak dibutuhkan kemampuan teknis/khusus. Pengetahuan teknis administrasi yang dimiliki sekarang oleh staf kami sudah cukup memadai dalam pelaksanaan tugas-tugas pelayanan. Hal ini dapat dilihat dari lancarnya urusan-urusan pelayanan bidang pendidikan. Aparat yang kami tempatkan masing-masing bidang pelayanan memiliki tugas pokok tersendiri dan merekapun dalam bekerja memiliki sinergitas yang mendukung lancarnya tugas-tugas pelayanan satu sama lain (Wawancara, tanggal 26 Mei 2014).   
 Aparatur pelaksana utamanya yang ditempatkan pada bagian informasi haruslah aparatur yang mampu memberikan layanan maksimal bagi masyarakat. Oleh karena itu diperlukan aparatur yang memiliki pengetahuan yang banyak tentang berbagai jenis layanan pendidikan yang diberikan pada masyarakat.

Menurut informan, pengetahuan teknis yang dimiliki oleh aparat pelaksana pada pelayanan pendidikan Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bone Bolango, dirasakan cukup memadai. Hal ini dibuktikan dengan kemampuan mereka dalam memberikan penjelasan pada informan juga masyarakat lainnya tentang hal-hal yang berkaitan dengan layanan bidang pendidikan, baik itu tentang prosedur, maupun tentang persyaratan administrasi. Hasil wawancara informan menurut Argam lembaga swadaya masyarakat (LSM), menjelaskan bahwa:

Aparatur yang ditempatkan pada bagian informasi dan pelayanan bukan saja aparatur yang memiliki pengetahuan teknis tentang prosedur dan persyaratan administrasi, lebih dari itu juga harus memiliki pengetahuan tentang bagaimana tata cara pelayanan itu harus dijalankan. Dalam layanan pendidikan yang diberikan pegawai aparatur Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan yang bertugas telah mampu melayani masyarakat dengan baik (Wawancara, tanggal 26 Mei 2014).

Hasil pengamatan peneliti di lapangan menunjukkan fakta bahwa tugas-tugas pelayanan pada bidang pendidikan lebih pada fokus pelayan bidang pendidikan SD, SMP, SMA/SMK. Dengan pengalaman yang dimiliki aparatur selama bertugas pada Kantor Dinas Pendidikan merupakan modal dalam menyelesaikan berbagai tugas pelayanan. Oleh karena itu dapat dipahami bahwa pengetahuan aparatur pelaksana pada layanan bidang pendidikan dirasakan cukup memadai. Fakta yang telah dikemukakan di atas sebagimana diperkuat oleh teori yang dikemukakan oleh Lovelock (1992) yang menekankan perlunya aspek pengetahuan yang memadai dalam pelaksanaan tugas pelayanan.

Pelayanan bidang pendidikan di Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bone Bolango terdiri dari 4 jenis layanan pendidikan tentunya hal ini juga menuntut aparatur dalam penguasaan masing-masing jenis pelayanan bidang pendidikan tersubut. Untuk tetap dapat mempertahankan kemampuan aparatur dalam menyelenggarakan pelayanan terhadap berbagai jenis layanan dimaksud. Namun kemudian apabila Pemerintah Daerah ingin menjadikan Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Bone Bolango sebagai *pilot project* pelayanan publik yang memuaskan masyarakat, maka idealnya pendidikan khusus bagi aparatur mengenai layanan berbagai jenis pelayanan pendidikan harus dilaksanakan secara rutin untuk pelayanan bidang pendidikan Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bone Bolango.

Untuk layanan bidang pendidikan, peneliti dapat menginterprestasikan bahwa indikator pertama pada prinsip jaminan telah diterapakan.

Indikator kedua yang digunakan untuk prinsip jaminan adalah aparatur memiliki kesopanan dalam menyelenggarakan layanan bidang pendidikan. Dalam penyelenggaraan layanan faktor kesopanan merupakan salah satu faktor yang mendasar dan harus diperhatikan. Bagaimanapun cepatnya proses layanan yang diberikan tanpa dibarengi dengan kesopanan, maka masyarakat yang dilayani tidak akan merasa nyaman. Aspek kesopanan dalam pelayanan juga dapat menggambarkan adanya keseriusan dan kesungguhan dari aparatur yang memberikan layanan pendidikan. Bagaimanapun baiknya layanan yang diberikan, baik itu dari aspek kecepatan, ketepatan dan layanan yang murah, namun tidak diikuti dengan perilaku aparatur birokrasi yang menjunjung tinggi kesopanan dalam interaksi dengan masyarakat, pastilah akan mengurangi nilai kualitas layanan itu sendiri dimata masyarakat.

Hasil wawancara dengan aparatur pelaksana menurut Yulman Kepala seksi SMA Dinas pendidikan pendidikan dan kebudayaan, mengungkapkan bahwa:

Faktor kesopanan telah kami terapkan pada tugas-tugas layanan. Bentuk kesopanan dimaksud terlihat pada aparatur yang selalu menyambut dengan baik siapapun masyarakat yang datang untuk dilayani, dengan tidak membedakan dari kalangan mana masyarakat tersebut datang. Pada prakteknya terkadang justru ada masyarakat yang datang meminta layanan dengan memperlihatkan tingkah laku yang kurang sopan datang di (Wawancara, tanggal 26 Mei 2014).

Menurut informan, kinerja aparatur dalam pelayanan bidang pendidikan selalu memperlihatkan perilaku sopan santun terhadap masyarakat untuk menyukseskan pelayanan bidang pendidikan di Kantor dinas pendidikan dan kebudayaan. perilaku kurang sopan dari masyarakat sering diakibatkan oleh kurang lengkapnya persyaratan administrasi yang mereka bawa, sehingga dengan terpaksa berkasnya ditolak dan pelanggan harus kembali lagi untuk melengkapi berkas pada kesempatan berikutnya. Pada kondisi ini, terkadang masyarakat selaku pemohon selalu memaksa agar supaya berkasnya diterima dan dinyatakan layak, dengan alasan layanan pendidikan dimaksud sangat dibutuhkan oleh yang bersangkutan untuk kepentingan diri sendiri atau yang lain. Namun oleh petugas pada bagian informasi hal ini ditolak karena menyalahi prosedur dan syarat administrasi. Menurut Musa aparatur pelaksana, pelayanan bidang pendidikan kalaupun diloloskan pada bagian informasi, hal itu akan menjadi hambatan pada proses berikutnya di Seksi pelayanan bidang pendidikan maupun pada Bagian Kepegawaian Dinas Pendidikan. Dalam kaitan dengan indikator tersebut di atas, salah seorang informan menurut Helfis sebagai anggota masyarakat mengurus layanan pendidikan gratis mengungkapkan bahwa:

Kurangnya persyaratan administrasi yang dimiliki masyarakat dalam pengurusan layanan pendidikan, tidak bisa sepenuhnya disalahkan pada pemohon. Karena selama ini informasi tentang semua jenis pelayanan pendidikan hanya bisa di dapatkan ketika masyarakat datang Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bone Bolango. Selama ini sosialisasi secara luas tentang semua jenis pelayanan pada Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bone Bolango tidak pernah dilakukan Pemerintah Kabupaten Bone Bolango (Wawancara, tanggal 26 Mei 2014).

Senada dengan hal tersebut informan masyarakat lainnya Helfis juga menjelaskan kurangnya sosialisasi tentang persyaratan administrasi dan prosedur bagi masyarakat menyebabkan berkas permohonan layanan pendidikan dikembalikan oleh aparatur pelaksana. Namun demikian dari pengamatan yang dilakukan peneliti dilapangan, dalam pelaksanaan tugas-tugas pelayanan, aparatur selalu berusaha sedapat mungkin untuk memberikan bagi masyarakat.

Menurut informan aparatur pelayanan bidang pendidikan di Kabupaten Bone Bolango banyak media yang dapat digunakan untuk sosialisasi pelayanan pendidikan di Kabupaten Bone Bolango. Pihak aparatur pegawai untuk memberikan informasi kepada masyarakat dapat menggunakan jasa iklan, radio, tv lokal, koran, maupun media lainnya untuk peningkatan pelayanan bidang Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan di Kabupaten Bone Bolango.

Hasil pengamatan di lapangan menunjukkan bahwa aparatur yang terlibat secara lansung dengan pelayanan pada masyarakat telah menyampaikan layanan tersebutpada masyarakat dengan tidak mengesampingkan aspek kesopanan. Penekanan akan pentingnya aspek kesopanan juga dikemukakan dalam teori Lovelock (1992). Dijelaskan dalam teori tersebut bahwa bagaimanapun baiknya pelayanan yang diberikan oleh organisasi namun bila tidak diikuti dengan aspek kesopanan para pelaksana dapat mengurangi nilai pelayanan itu sendiri. kurangnya sosialisasi syarat administrasi dan mekanisme prosedur secara luas mengakibatkan kurangnya pengetahuan masyarakat tentang pelayanan bidang pendidikan Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bone Bolango.   
 Akibatnya ketika masyarakat datang dengan membawa berkas yang kurang pada akhirnya kecewa dan terkadang berujung pada situasi yang mengabaikan aspek kesopanan yang dilakukan oleh masyarakat itu sendiri. Untuk dapat memperbaiki situasi sebagaimana dijelaskan di atas diperlukan keseriusan Pemerintah Kabupaten Bone Bolango, khususnya pihak aparatur pegawai pelayanan bidang pendidikan dalam mensosialisasikan berbagai hal, baik itu mengenai mekanisme prosedur maupun syarat administrasi yang harus dipenuhi oleh masyarakat dalam mengakses pelayanan bidang pendidikan Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bone Bolango. Kegiatan tersebut dapat dilakukan melalui berbagai media yang ada di Gorontalo, atau melalui visualisasi dibeberapa tempat keramaian di Kabupaten Bone Bolango sebagai promosi untuk pelayanan bidang pendidikan Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bone Bolango. Namun demikian berdasarkan fakta tersebut di atas peneliti dapat menginterprestasikan bahwa indikator kedua pada pelayanan daya tanggap telah diterapkan oleh aparatur pada pelayanan bidang pendidikan Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bone Bolango.

Indikator ketiga yang digunakan pada prinsip jaminan adalah menumbuhkan rasa percaya diri dan keyakinan pelanggan. Untuk dapat mewujudkan hal tersebut, maka diperlukan aparatur yang paham tentang tugas pokok dan fungsinya. Dengan demikian diharapkan mekanisme dan prosedur yang telah ditetapkan dapat berjalan dengan baik. Hasil wawancara dengan aparatur pelaksana pada Kepala Seksi SMA Dinas Pendidikan menurut Yulman, menjelaskan bahwa:

Aparatur pelaksana yang kami tugaskan dalam pelayanan bidang pendidikan pada dasarnya memiliki pengetahuan dan pengalaman teknis dalam tugasnya, dan terjadi pembagian tugas tanggung jawab dan wewenang masing-masing oleh sesama aparatur melakukan pelayanan kepada masyarakat yang datang di Kantor Dinas Pendidikan untuk memperoleh pelayanan sebagaimana mestinya (Wawancara, tanggal 26 Mei 2014).

Lancarnya proses pelayanan pendidikan ini jelas akan menunjukkan pada pemohon bahwa mereka akan mendapatkan pelayanan yang seharusnya.   
Pengamatan yang dilakukan oleh peneliti dilapangan menunjukkan fakta, apabila terdapat masalah-masalah teknis dalam pelayanan hal ini lebih dikarenakan oleh kurangnya persyaratan administrasi yang dimiliki pemohon tersebut. Pada kondisi ini, aparat yang melayani berusaha sedapat mungkin memberikan solusi terbaik, tanpa menyalahi aturan yang berlaku. Penjelasan tersebut sebagaimana diperkuat informan Helfis sebagai anggota masyarakat yang mengungkapkan bahwa:

Selaku pemohon pengurusan pelayanan pendidikan yang berhubungan dengan urusan pendidikan gratis dan beasiswa dalam jangka waktu 3 (tiga) jam, apabila semua persyaratan administrasi telah dinyatakan lengkap dan diterima oleh aparatur pelaksana untuk diproses secepatnya. Lain halnya ketika persyaratan administrasi dinyatakan kurang lengkap berkasnya, maka pihak pelayanan bidang pendidikan Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bone Bolango tidak bersedia menerima berkas tersebut, dan mengarahkan berkas yang kurang dan demikian berkas tersebut tidak dapat diterbitkan dalam jangka waktu 3 (tiga) jam melainkan berkas dan persyaratan administrasi lengkap baru diproses dengan baik pelanggan/masyarakat pelayanan bidang pendidikan Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bone Bolango (Wawancara, tanggal 26 Mei 2014).

Sebaliknya apabila masyarakat yang datang dalam pengurusan layanan pendidikan telah memenuhi semua persyaratan administrasi, maka pada saat itu juga, masyarakat tersebut dapat diyakinkan akan menerima pelayanan pendidikan sebagaimana yang ditetapkan, yaitu tidak lebih dari satu hari kerja, atau kurang lebih tiga jam. Pernyataan ini diperkuat oleh informan Argam lembaga swadaya masyarakat (LSM) mengurus layanan pendidikan gratis menjelaskan bahwa:

Kemampuan staf pelaksana dalam menumbuhkan rasa percaya pada masyarakat pemohon dapat dilakukan dengan cara memberikan penjelasan secara mendetail tentang seluruh mekanisme/prosedur yang harus dijalani dan juga persyaratan administrasi yang harus dipenuhi, sebaaimana yang telah dilaksanakan selama ini oleh aparatur pada pelayanan bidang pendidikan Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bone Bolango (Wawancara, tanggal 26 Mei 2014).

Kinerja aparatur dalam pelayanan bidang pendidikan aparatur melakukan pelayanan dengan baik, jujur, rasa percaya dan bertanggungjawab terhadap pelayanan bidang pendidikan. Pelayanan pendidikan terhadap masyarakat harus melengkapi berkas administrasi layanan pendidikan sesuai dengan petunjuk yang diberikan oleh aparatur pelayanan bidang pendidikan. Aparatur dalam pelayanan pendidikan harus mampu menjelaskan secara mendalam persyaratan administrasi yang harus dipenuhi dalam pelayanan bidang pendidikan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pelayanan bidang pendidikan. Pengakuan kedua informan masyarakat tersebut menunjukkan bahwa dalam pelayanan bidang pendidikan, aparatur pelaksana dapat meyakinkan masyarakat pemohon untuk dapat menerima layanan sebagaimana yang ditetapkan dalam persyaratan dan mekanisme prosedur. Realitas empirik diatas sejalan dengan teori yang dikemukakan Denhart, tentang ukuran kompherensif untuk *service quality*, dimana salah satu ukuran yang dapat digunakan adalah *Fiscal Responsibility.* Ukuran yang dimaksudkan dalam teori ini merupakan ukuran dimana masyarakat percaya bahwa Pemerintah Daerah menyediahkan pelayanan sebagaimana mestinya. Dalam kaitannya dengan prinsip jaminan layanan pendidikan hasil wawancara informan menurut Husain Kepala Bidang Pendidikan Dasar dan Menengah (Dikdasmen) Dinas Pendidikan dan kebudayaan, menjelaskan bahwa:

Jumlah berkas permohonan layanan bidang pendidikan yang masuk setiap hari rata-rata 10 atau lebih dari 10 berkas, dan berkas ini dapat dinyatakan siap untuk diproses dalam waktu 3 (tiga) jam. Artinya, prinsip terhadap pelayanan bidang pendidikan yang telah dinyatakan lengkap berkas pada layanan pendidikan dapat kami dipastikan diproses dengan baik (Wawancara, tanggal 26 Mei 2014).

Menurut informan aparatur bahwa pelayanan bidang pendidikan sudah diatur melalui Peraturan Daerah Pemerintah Kabupaten Bone Bolango tahun 2012 untuk peningkatan pelayanan bidang pendidikan Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bone Bolango. Berkas pelayanan bidang pendidikan telah diatur dan disusun dengan baik oleh aparatur pegawai dinas pendidikan dan setelah diatur setelah itu dilayani sesuai dengan urutan berkas kebutuhan pelayanan bidang pendidikan terhadap masyarakat. Dalam perspektif pelayanan publik, berbagai tugas yang dalam kaitannya dengan proses layanan pendidikan pada dasarnya merupakan rutinitas biasa yang dilakukan setiap hari kerja oleh aparat pelaksana.   
 Aktivitas pelayanan yang telah dijelaskan di atas relevan dengan teori yang dikemukakan oleh Lovelock (1988:203), yang menekankan perlunya aspek pengetahuan yang memadai dalam pelaksanaan tugas layanan bidang pendidikan. Aktualisasi yang lebih mendalam adalah pelayanan publik yang berkualitas untuk menjamin akses layanan pada masyarakat, aparatur yang akan ditugaskan pada layanan ini harus diberikan ilmu pengetahuan, pelatihan ataupun *brifing* untuk meningkatkan kinerja dan pelayanan professional dalam pelayanan di Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bone Bolango.

**4. *Emphaty* (Perhatian).**

Pelayanan *emphaty* (perhatian) bidang pendidikan Kabupaten Bone Bolango Provinsi Gorontalo yaitu kemampuan pegawai negeri sipil dalam melaksanakan pendekatan dan sikap tegas serta penuh perhatian terhadap masyarakat dalam pelayanan bidang pendidikan Kantor Dinas Pendidikan dan kebudayaan. Kepedulian, ketulusan, perhatian, serta berbagai kemudahan dalam komunikasi yang diberikan oleh organisasi dan pegawainya kepada pelanggan, juga perlunya kemampuan mengadakan pendekatan secara individu dan upaya untuk memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Prinsip empati dapat berarti organisasi memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan. Indikator pertama yang digunakan adalah organisasi mampu memahami setiap masalah yang ada pada pelanggan tentang layanan yang diinginkan. Pelayanan pada organisasi pemerintah cenderung tidak mengalami perubahan yang berarti. Masyarakat pengguna layanan cenderung menerima pelayanan apa adanya. Kemampuan organisasi memahami masalah pelayanan pendidikan, dijelaskan aparatur pelaksana pada pelayanan bidang pendidikan. Hasil wawancara dengan aparatur menurut Husain Kepala bidang pendidikan SMP Dinas Pendidikan menjelaskan bahwa:

Pelayanan bidang pendidikan di Kantor dinas pendidikan adalah pelayanan yang administrasinya jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat, memperhatikan kepentingan masyarakat sesuai dengan kebutuhan pelanggan pelanggan. Memberikan persyaratan administrasi sesuai dengan petunjuk yang diberikan oleh pemerintah pusat dan pemerintah daerah. Dengan cara melaksanakan pendidikan dan pelestarian dan promosi kebudayaan secara prioritas untuk pengembangan sumber daya manusia pelayanan bidang pendidikan di Kabupaten Bone Bolango (Wawancara, tanggal 28 Mei 2014).

Menurut pandangan peneliti, kurangnya keluhan masyarakat baik secara lisan maupun secara tertulis tidak dapat dijadikan sebagai dasar untuk mengklaim bahwa pelayanan bidang pendidikan telah berjalan dengan baik. Bisa saja hal tersebut tidak dilakukan masyarakat pemohon karena mereka tidak yakin akan adanya perubahan yang terjadi pada saat keluhan tersebut disampaikan, apalagi terhadap mekanisme prosedur yang dijalankan pada saat itu. Karena dalam pelayanan aparatur pelaksana selalu bertindak berdasarkan mekanisme prosedur yang berlaku pada layanan pendidikan tersebut. Hasil wawancara informan aparatur pelaksana menurut Husain Kepala Bidang Pendidikan Dasar dan Menengah (Dikdasmen) Dinas Pendidikan, menjelaskan bahwa:

Selama ini penyelenggaraan pelayanan khususnya pada layanan bidang pendidikan SMP/SMA selalu dilaksanakan berdasarkan prosedur dan mekanisme yang berlaku. Kami selalu mengarahkan para staf pelaksana di tingkat bawah untuk memberikan pelayanan yang sama bagi semua masyarakat pemohon datang. Dalam menyelenggarakan pelayanan bidang pendidikan, kami tidak membedakan status masyarakat, semua mendapatkan pelayanan yang sama, perlakuan sama, menempuh mekanisme dan prosedur yang sama, menggunakan waktu proses yang sama, fasilitas sama dan dengan biaya sama pula. Apabila masyarakat menyampaikan masalah yang dihadapi dalam kaitannya dengan pelayanan bidang pendidikan Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bone Bolango, maka aparat selalu bertindak berdasarkan aturan ataupun mekanisme prosedur, dan hal ini sudah lama lakukan, sejak organisasi ini pertama kali dibentuk (Wawancara, tanggal 28 Mei 2014).

Menurut Husain sebagai aparatur pelayanan bidang pendidikan terhadap masyarakat, dalam situasi tertentu masalah yang dihadapi dalam mengakses layanan pendidikan dirasakan dan dapat dipahami oleh organisasi. Memberikan kewenangan kepada aparatur pelaksana, utamanya aparatur yang terlibat lansung dengan masyarakat, untuk melakukan tindakan atau tidak melakukan apapun terhadap masalah yang dihadapi dalam kaitannya dengan pelayanan bidang Kabupaten Bone Bolango. Hasil informan menurut Argam lembaga swadaya masyarakat (LSM) mengurus layanan pendidikan gratis, menjelaskan bahwa:

Pada situasi tertentu kami merasakan organisasi ini mampu memahami permasalahan yang kami hadapi, misalnya ketika akan mengurus layanan pendidikan gratis dan beasiswa masyarakat miskin terdapat persyaratan administrasi yang kurang, maka biasanya aparatur pelaksana berusaha memberikan penjelasan tentang pentingnya administrasi tersebut untuk dipenuhi dan bagaimana caranya untuk memperoleh persyaratan dimaksud (Wawancara, tanggal 28 Mei 2014).

Hasil pengamatan di lapangan juga menunjukkan fakta bahwa pelayanan bidang pendidikan Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bone Bolango, dilaksanakan sesuai dengan syarat dan prosedur yang berlaku bagi semua pemohon. Oleh karena itu setiap masyarakat yang datang tidak dapat meminta pelayanan sesuai dengan yang diinginkan diluar ketentuan yang telah ditetapkan. Dalam konteks ini aparatur pelaksana berusaha sedapat mungkin untuk memberikan layanan yang adil dan sama bagi setiap pemohon.

Konsep ini ternyata sejalan dengan apa yang dikemukakan oleh Denhart (2003) bahwa *Faireness* (keadilan) merupakan tingkat dimana dalam mengakses layanan masyarakat percaya pemerintah memberikan perlakuan yang sama untuk semua orang. Berdasarkan hal tersebut peneliti dapat menginterprestasikan bahwa keinginan beberapa oknum masyarakat untuk meminta pelayanan yang tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku tidak dapat dipenuhi oleh aparatur pelaksana, dalam konteks ini peneliti dapat menginterprestasikan bahwa indikator pertama pada prinsip empaty belum dapat diterapkan.

Indikator kedua yang digunakan adalah dalam penyelenggaraan layanan setiap tindakan organisasi/aparatur dilakukan demi kepentingan pelanggan. Salah satu hal yang mendasar pembentukan organisasi pelayanan bidang pendidikan Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bone Bolango adalah dimaksudkan untuk memberikan layanan terbaik dalam rangka mempercepat layanan dokumen bidang pendidikan, sehingga dapat memberikan dampak positif bagi masyarakat, pemerintah dan daerah. Hasil wawancara dengan aparatur pelaksana pelayanan Dinas pendidikan SMP/SMA Husain, menjelaskan bahwa:

Dalam penyelenggaraan tugas-tugas layanan, khususnya layanan bidang pendidikan telah dilakukan sebagaimana mestinya dan telah menempatkan aparatur pelayanan yang mampu memberikan perhatian penuh pada masyarakat pemohon pada layanan pendidikan SMP/SMA dan layanan pendidikan yang lain. Hal itu dilakukan berdasarkan tugas pokok dan fungsi yang telah ditetapkan dan menjadi keharusan untuk dijalankan oleh aparat yang bertugas (Wawancara, tanggal 28 Mei 2014).

Untuk dapat mewujudkan hal tersebut, sudah selayaknya organisasi dan aparatur pelaksana di dalamnya memberikan perhatian penuh bagi masyarakat yang memiliki kepentingan dengan layanan bidang pendidikan ini. Untuk dapat mewujudkan hal tersebut salah satu upaya yang dilakukan oleh Kepala Bidang Pelayanan Pendidikan adalah selalu memberikan arahan-arahan kepada aparat pelaksana untuk memberikan tindakan yang terbaik ketika sedang melayani masyarakat, sejak pertama kali masyarakat datang mendaftarkan berkas layanan pendidikan, sampai dengan masyarakat tersebut memperoleh dokumen pelayanan bidang pendidikan yang dibutuhkan. Upaya tersebut bukan saja dilakukan pada bidang tertentu saja atau hanya pada aparatur pelaksana saja, tetapi dilakukan pada setiap bidang tergantung pengurusan pelayanan bidang pendidikan masyarakat pada pelayanan bidang pendidikan Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bone Bolango.

Hasil wawancara informan menurut Husain Kepala Bidang Pendidikan Dasar dan Menengah (Dikdasmen) Dinas Pendidikan, menjelaskan bahwa:

Disamping itu pula untuk mengedepankan kepentingan palanggan, maka pada setiap jenjang harus selalu menekankan dan mengingatkan akan pentingnya memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat untuk semua layanan pendidikan, dan hal tersebut telah kami lakukan secara terus menerus (Wawancara, tanggal 28 Mei 2014).

Disamping upaya untuk saling mengingatkan sebagaimana dijelaskan di atas pelayanan bagi masyarakat juga ditunjang dengan adanya pembagian tugas pokok yang jelas bagi masing-masing aparatur pelaksana dalam melayani masyarakat dapat terlaksana dengan baik. Pelayanan bidang pendidikan kalau masyarakat sudah lengkap semua berkas persyaratan administrasi bidang pendidikan maka aparat pelaksana lansung memproses berkas pelanggan dan mendapatkan hasil pelayanan yang optimal bidang pendidikan. Pelanggan/masyarakat mendapatkan dokumen layanan bidang pendidikan dan lansung mendapatkan pelayanan bidang pendidikan yang optimal Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bone Bolango. Hasil wawancara informan menurut Argam lembaga swadaya masyarakat (LSM) yang mengurus layanan pendidikan, menjelaskan bahwa:

Selama berurusan dengan pelayanan bidang pendidikan Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bone Bolango, aparatur yang ditempatkan pada layanan bidang pendidikan selalu berusaha memberikan pelayanan dengan baik, yaitu memberikan layanan sesuai dengan tahap-tahap dalam pengurusan layanan pendidikan, baik itu urusan layanan pendidikan yang baru maupun perpanjangan urusan layanan pendidikan kami sebagai aparatur siap melayani dengan baik pelanggan/masyarakat. Dengan keadaan tersebut aparatur pelaksanan layanan pendidikan yang dimohonkan dapat diselesaikan dalam jangka waktu yang tidak terlalu lama (Wawancara, tanggal 28 Mei 2014).

Hasil pengamatan yang dilakukan di lapangan menunjukkan fakta bahwa dalam menjalankan tugas pokok dan tanggung jawab dalam pelayanan, belum terlihat adanya tindakan-tindakan di luar daripada tugas-tugas yang seharusnya dijalankan oleh aparatur dalam melayani masyarakat. Kondisi tersebut berlaku selam jam kerja pelayanan berlansung. Kalaupun terjadi pemandangan yang sedikit berbeda, hal tersebut terjadi ketika tidak terdapat masyarakat yang datang untuk mengurus layanan bidang pendidikan. Hasil wawancara informan aparatur Kepala seksi pelayanan Dinas pendidikan menurut Yulman mengungkapkan:

Perhatian terhadap setiap orang dilakukan sejak pemohon memasuki pintu Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bone Bolango, petugas segera menanyakan kepada pemohon tentang apa yang diurus ada yang dibantu. Setelah itu petugas mengarahkan pemohon tersebut untuk pergi ke bagian informasi untuk memperoleh penjelasan layanan pendidikan lebih lanjut (Wawancara, tanggal 28 Mei 2014).

Kinerja aparatur dalam pelayanan bidang pendidikan aparatur harus mampu memperhatikan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan bidang pendidikan. Aparatur harus mampu melakukan pelayanan yang berkualitas dan mampu memuaskan pelanggan. Tindakan pelayanan dalam jam kerja yang diberikan oleh aparatur pelaksana inilah yang menuntut masyarakat pemohon cukup mempermudah dalam mengakses layanan bidang pendidikan. Fakta di atas sejalan dengan teori yang dikemukakan Rahkmat (2014), yang menekankan keberhasilan proses pelayanan publik tergantung pada dua pihak yaitu pelayan dan yang dilayani. Pelayan harus dapat memberikan perhatian penuh pada masyarakat yang dilayani dengan memenuhi semua permintaan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan ketentuan yang berlaku. Berdasarkan hal tersebut peneliti dapat menginterprestasikan bahwa indikator kedua pada prinsip empati telah diterapkan.   
 Indikator ketiga yang digunakan adalah dalam penyelenggaraan layanan organisasi/aparatur pelaksana memberikan perhatian personal pada para pelanggan. Hasil wawancara informan menurut Husain Kepala Bidang Pendidikan Dasar dan Menengah (Dikdasmen) Dinas Pendidikan, menjelaskan bahwa:

Setiap masyarakat yang datang akan kami berikan perhatian sesuai pelayanan yang mereka butuhkan, apakah masyarakat tersebut sekedar meminta informasi pelayanan, menanyakan biaya pelayanan, menanyakan hak dan kewajibannya dalam pelayanan bidang pendidikan dan sebagainya (Wawancara, tanggal 28 Mei 2014).

Namun demikian, Perhatian secara personal tidak dapat diberikan oleh aparatur pelaksana apabila jumlah masyarakat yang datang Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bone Bolango dalam waktu tertentu cukup banyak, misalnya pada hari kerja pertama yaitu hari senin. Pada hari kerja ini biasanya banyak pemohon yang datang untuk mendaftarkan berkasnya, tentunya dengan permohonan layanan pendidikan yang berbeda sesuai dengan kebutuhannya. Untuk dapat mengantisipasi kondisi tersebut maka pihak Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bone Bolango, mengharuskan masyarakat untuk antri sesuai dengan kedatangannya. Dengan memberlakukan sistem antrian perhatian secara personal untuk setiap pemohon dapat dilaksanakan. Dengan memberlakukan sistem antrian perhatian secara personal untuk setiap pemohon dapat dilaksanakan. Hasil wawancara informan menurut Husain Kepala Bidang Pendidikan Dasar dan Menengah (Dikdasmen) Dinas pendidikan dan kebudayaan, menjelaskan bahwa:

Apabila terjadi peningkatan jumlah masyarakat yang dilayani, maka kami memberlakukan sistem antrian pada bagian informasi dan masing-masing layanan. Dengan demikian setiap masyarakat yang dilayani mendapatkan perhatian secara perseorangan (Wawancara, tanggal 28 Mei 2014).

Perhatian secara personal pada bagian informasi pelayanan dapat terlaksana dengan baik apabila terdapat jumlah yang berbanding antara aparatur pelayan dan masyarakat yang dilayani. Hasil wawancara informan Menurut Argam lembaga swadaya masyarakat (LSM) layanan pendidikan, menjelaskan bahwa:

Sudah merupakan tugas aparatur pelaksana untuk dapat memberikan layanan bidang pendidikan dan perhatian secara perorangan bagi masyarakat yang dilayani. Bila melihat jumlah aparatur yang ditempatkan pada bagian informasi dan layanan pendidikan adalah berjumlah 4 (empat) orang, dengan jumlah ini masyarakat yang dapat dilayani maksimal juga berjumlah 4 (empat) orang, atau dengan perbandingan 2 (dua) berbanding 2 (dua). Pada prateknya 4 (empat) orang aparatur tersebut memberikan layanan pada 2 (dua) orang pemohon saja, tanpa ada beban tugas lainnya pada saat itu. Oleh karena itu dengan perbandingan 2 (dua) orang pemohon dan 4 (empat) orang aparatur pelaksana, mampu memberikan pelayanan dan perhatian personal pada setiap masyarakat yang datang di Kantor dinas pendidikan. Kinerja aparatur dalam pelayanan pendidikan melakukan pelayanan secara individu dan jika banyak masyarakat yang membutuhkan pelayanan bidang pendidikan maka menggunakan sistem antrian yang kemudian dipanggil satu persatu sampai selesai jumlah antrian yang diberlakukan pada pelayanan bidang pendidikan. Aparatur perhatian secara personal bagi pemohon dapat dirasakan wujudnya ketika menerima pelayanan bidang pendidikan Kantor dinas pendidikan dan kebudayaan (Wawancara, tanggal 28 Mei 2014).

Kinerja aparatur dalam pelayanan bidang pendidikan harus mampu memperhatikan kondisi pelayanan apakah bisa memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam pelayanan bidang pendidikan terhadap masyarakat. Kinerja aparatur dalam pelayanan pendidikan sangat diperlukan kinerja professional dan pelayanan pendidikan yang berkualitas. Pelayanan pendidikan yang berkualitas adalah pelayanan aparatur yang mampu memuaskan masyarakat. Prinsip ini berkaitan dengan pemahaman organisasi terhadap masalah pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan. Tiga indikator yang digunakan untuk mengukur pelaksanaan pelayanan publik bidang pendidikan adalah sebagai berikut: pertama, organisasi mampu memahami setiap masalah yang ada pada pelanggan tentang pelayanan yang diinginkan, kedua dalam penyelenggaraan layanan setiap tindakan organisasi dan aparatur dilakukan demi kepentingan pelanggan, dan ketiga, dalam penyelenggaraan layanan aparatur memberikan perhatian personal pada layanan pendidikan masyarakat. Pengamatan yang dilakukan di lapangan menunjukkan fakta, dengan diberlakukannya sistem antrian, setiap pemohon akan mendapatkan penjelasan dari aparatur pelaksana secara mendetail tentang pelayanan pendidikan yang dimohonkan oleh pelanggan/masyarakat, tentang prosedur dan mekanisme yang harus dijalani, tentang persyaratan administrasi yang harus dipenuhi, tentang biaya pelayanan dan juga waktu yang dibutuhkan dalam penyelesaian urusan pelayanan pendidikan yang dimohonkan pelanggan/masyarakat. Berbagai penjelasan di atas diberikan pelayanan secara perorangan bagi setiap pemohon.   
 Hal ini dilakukan oleh karena masing-masing pemohon memiliki kepentingan urusan pelayanan pendidikan berbeda. Dalam konteks pelayanan cara yang ditempuh sekarang ini sebaiknya bukan saja terhadap layanan pendidikan tertentu saja, akan tetapi seharusnya juga dapat diterapkan pada proses penyelenggaraan seluruh layanan bidang pendidikan Kantor dinas pendidikan dan kebudayaan. Realitas empirik yang telah dijelaskan di atas nampak sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Denhard (2003), yang mengemukakan tentang ukuran kompherensif untuk *service quality* pada sektor publik, dimana salah satu aspek yang perlu dilaksanakan adalah *Personal Attention* (perhatian pada orang).   
 Teori ini merupakan ukuran aparatur melakukan pelayanan dan menyediahkan informasi kepada masyarakat dan bekerja dengan mereka untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pelayanan bidang pendidikan. Berdasarkan fakta di lapangan dan teori yang telah dikemukakan di atas, maka peneliti dapat menginterprestasikan bahwa indikator ketiga pada prinsip empati telah diterapkan.

**5. *Tangibles* (Bukti fisik).** Pelayanan *tangibles* (Bukti fisik) bidang pendidikan Kabupaten Bone Bolango Provinsi Gorontalo yaitu faktor fasilitas fisik, peralatan atau sarana prasarana dan pegawai aparatur yang dimiliki oleh suatu organisasi. Kemampuan pegawai negeri sipil dalam menyediakan pelayanan yang professional dalam bidang pendidikan dan tersedianya sarana prasarana berupa fasilitas atau sarana perkantoran, komputerisasi, administrasi, ruang tunggu, tempat parkir tempat informasi dan lain-lain yang berhubungan dengan pelayanan bidang pendidikan Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bone Bolango. Prinsip bukti fisik berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, pendidikan peralatan/perlengkapan sumber daya manusia dan peralatan komunikasi.

Indikator pertama yang digunakan adalah tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dalam pelaksanaan tugas-tugas pelayanan bidang pendidikan. Pemerintah Daerah dan aparatur pelaksana dalam pelayanan publik bidang pendidikan dapat menyediahkan sarana dan prasarana yang memadai untuk kepentingan pelayanan bidang pendidikan yang berkualitas.   
 Hasil wawancara informan Menurut Husain Kepala Bidang SMP/SMA Dinas Pendidikan dan kebudayaan, mengungkapkan bahwa:

Selama ini dalam menyelenggarakan tugas-tugas pelayanan hanya menggunakan sarana dan prasarana sebagaimana yang telah disediakan oleh Pemerintah Kabupaten Bone Bolango yang masih dapat dikatakan minim. Sarana dan prasarana yang sangat dibutuhkan untuk pelayanan masyarakat dalam bidang pendidikan seperti: gedung dan fasilitas kantor, alat transportasi, baik roda dua maupun roda empat, dan peralatan komputer.

Untuk mengatasi fasilitas yang minim yang disediakan oleh Pemerintah   
 Daerah pegawai dinas pendidikan menyediakan fasilitas sendiri misalnya   
 pegawai menggunakan laptop milik sendiri untuk mengolah data pelayanan   
 bidang pendidikan terhadap masyarakat (Wawancara, tanggal 30 Mei 2014).

Tidak dapat dipungkiri keberadaan sarana dan prasarana dalam menunjang berbagai tugas pelayanan mutlak harus dimiliki. Pada kenyataannya sesuai dengan hasil pengamatan yang dilakukan dan informasi di lapangan menunjukkan bahwa sejak pertama kali dibentuk sampai dengan sekarang Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan sudah tiga kali berpindah tempat, dimana lokasi pertama gedung Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan adalah terletak di Desa Pauwo Kecamatan Kabila memakai gedung Kantor polisi sektor Kabila dan lokasi kedua gedung Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan pindah di Desa Pauwo Kecamatan Kabila berdekatan dengan Sekolah SMP Negeri I Kabila, serta lokasi ketiga gedung Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bone Bolango pindah di Desa Ulanta Kecamatan Suwawa. Gedung bangunan dua lokasi yang saya sebutkan diatas dalam status penggunaanya adalah status dibayar sewa/kontrak rumah masyarakat dan aparatur dijadikan sebagai pelayanan bidang Pendidikan Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan.   
 Lokasi pemindahan ketiga Pemerintah Kabupaten Bone Bolango mendirikan kantor tetap selama lamanya lokasi Kantor di Desa Ulanta Kecamatan Suwawa Kabupaten Bone Bolango. Gedung bangunan Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan pas didirikan di Desa Ulanta Kecamatan Suwawa yang merupakan diwilayah ibukota Kabupaten Bone Bolango. Lokasi yang sering pindah ini banyak mendapatkan keluhan baik dari aparatur pelayanan bidang pendidikan itu sendiri lebih-lebih lagi dari masyarakat. Bagi aparat pelaksana sering berpindahnya lokasi dapat berakibat pada banyaknya waktu yang hanya digunakan untuk menyesuaikan berbagai hal dengan tempat yang baru.   
 Sedangkan bagi masyarakat sering berpindahnya lokasi pelayanan pendidikan membuat masyarakat menjadi bingung dimana tempat mereka meminta layanan pendidikan, karena pihak Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan tidak sempat memberitahukan kepada masyarakat baik secara tertulis maupun melalui media lainnya bahwa lokasi pelayanan dimaksud telah berpindah ke alamat yang baru. Hasil wawancara salah seorang informan Menurut Helfis sebagai anggota masyarakat yang mengurus layanan pendidikan yang mengungkapkan bahwa:

Gedung pelayanan merupakan hal yang sangat penting, sebab walaupun sumber daya manusianya cukup baik, sarana pendukung lainnya juga tersedia, semua itu tidak akan banyak berarti tanpa adanya kepemilikan gedung yang mendukung tugas-tugas pelayanan. Hal ini diperparah lagi dengan tidak adanya informasi kepada masyarakat tentang kepindahan dari unit organisasi kelokasi yang baru dan hal ini jelas bisa membuat masyarakat menjadi bingung (Wawancara, tanggal 30 Mei 2014).

Keadaan ini jelas tidak mendukung terlakananya pelayanan publik yang memuaskan bagi masyarakat. Oleh karena itu sudah saatnya Pemerintah Kabupaten Bone Bolango menyediahkan gedung pelayanan yang representatif dengan status kepemilikan yang jelas dan dapat mendukung situasi kerja, baik bagi aparatur pelaksana maupun bagi situasi pelayanan yang aman dan nyaman untuk masyarakat. Hasil wawancara informan Menurut Husain Kepala Bidang SMP/SMA Dinas Pendidikan dan Kebudayaan, mengungkapkan bahwa:

Kemampuan pegawai negeri sipil dalam dalam menyediakan pelayanan yang tepat, cepat dan professional serta tersedianya sarana prasarana berupa fasilitas atau sarana perkantoran, komputerisasi, administrasi, ruang tunggu, tempat parkir tempat informasi dan lain-lain yang berhubungan dengan pelayanan bidang pendidikan. Kejelasan wewenang dan tanggungjawab aparatur pegawai dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan publik bidang pendidikan (Wawancara, tanggal 30 Mei 2014).

Disamping itu pula fasilitas penunjang lainnya seperti kendaraan dinas operasional lapangan, lemari arsip dan perangkat komputer juga masih sangat terbatas. Hasil wawancara informan Menurut Ivonne Kepala Sub Bagian Perencanaan Program, Pelaporan dan evaluasi Dinas Pendidikan menjelaskan:

Peralatan pelayanan bidang pendidikan Kantor Dinas Pendidikan dan kebudayaan Kabupaten Bone Bolango masih kurang memadai karena jumlah Komputer Sarana dan prasarana Komputer dan Laptop di Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan masih sangat terbatas. Komputer berjumlah 13 Unit dan 6 Unit Laptop pribadi aparatur. Sementara jumlah pegawai negeri sipil dan tenaga honorer kurang lebih 85 orang tidak seimbang jumlah pegawai negeri sipil dan tenaga honorer dengan fasilitas yang tersedia di Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan. Selain itu sarana dan prasana lainnya Kantor Dinas Pendidikan dan kebudayaan seperti: tersediannya ruang tunggu, tempat parkir, tempat informasi dan lain-lain yang berhubungan dengan pelayanan bidang pendidikan. Televisi, AC, Meja, dan Kursi masih sangat terbatas dan sudah baik dijadikan dan difungsikan untuk standar pelayanan publik bidang pendidikan dan Kebudayaan (Wawancara, tanggal 30 Mei 2014).

Disamping itu pula pengamatan yang dilakukan di lapangan menunjukkan masih banyaknya sarana dan prasarana lainnya yang belum dimiliki oleh Kantor Dinas Pendidikan, diantaranya: komputer dan laptop, kendaraan operasional roda dua dan roda empat untuk kepentingan pelayanan bidang pendidikan. Hal ini diperkuat dengan hasil wawancara informasi yang disampaikan oleh Kepala Seksi Pelayanan Pendidikan SMA Menurut Yulman, menjelaskan bahwa:

Pengalaman kami selama ini, kendaraan dinas operasional sangatlah dibutuhkan untuk melakukan tugas-tugas di lapangan, apalagi melakukan kajian lapangan dengan dinas/instansi terkait lainnya. Namun demikian sangat disayangkan Pemerintah Kabupaten Bone Bolango belum menyediahkan kendaraan tersebut walaupun hal tersebut telah diusulkan (Wawancara, tanggal 30 Mei 2014).

Hasil pengamatan yang dilakukan di lapangan menunjukkan fakta bahwa dalam menjalankan tugas lapangan aparat hanya menggunakan kendaraan pribadi. Akibatnya sering muncul keengganan dari aparatur dalam melaksanakan tugas, pelayanan masyarakat kaitannya dengan kunjungan ke lapangan dapat terhambat.

Hasil wawancara dengan informan Menurut Helfis sebagai anggota masyarakat mengurus layanan pendidikan mengungkapkan bahwa:

Menurut kami, tidak tersedianya kendaraan dinas operasional di lapangan berpengaruh pada, lambatnya layanan pendidikan terhadap masyarakat. Lengkap nya sarana dan prasarana layanan pendidikan sangat memudahkan urusan-urusan dan keluhan-keluhan masyarakat yang berhubungan dengan layanan pendidikan dalam masyarakat. Seharusnya pelayanan operasional bidang pendidikan ini mendapatkan perhatian dari Pemerintah Daerah Kabupaten Bone Bolango (Wawancara, tanggal 30 Mei 2014).

Pengalaman yang dialami oleh informan bahwa ketika pihak aparatur pegawai pelayanan bidang pendidikan telah menjadwalkan tentang peninjauan lapangan tertunda beberapa hari, setelah dikonfirmasi kepada aparatur pelaksana ternyata salah satu penyebabnya adalah dalam peninjauan lapangan aparatur masih harus menggunakan kendaraan milik pribadi dan itupun kurang mendapatkan uang perjalanan dinas dan tidak mendapatkan biaya penggantian melaksanakan tugas pelayanan bidang pendidikan terhadap masyarakat. Hal ini sekaligus membuka peluang bagi keengganan aparatur untuk turun lapangan. Hasil wawancara informan dengan aparatur Menurut Ludin Kepala seksi pelayanan pendidikan SMP, mengungkapkan bahwa:

Selama ini, setiap kali melakukan peninjauan ke lapangan aparatur pelaksana masih menggunakan kendaraan milik pribadi dan juga pihak Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan belum mengalokasikan biaya perjalanan dinas pelayanan pendidikan, walaupun hanya sebatas penggantian biaya bahan bakar minyak (BBM) untuk kendaraan aparat yang bertugas. Kekurangan uang perjalanan Dinas Pendidikan disebabkan karena keterbatasan anggaran perjalanan Dinas pelayanan bidang pendidikan dan kebudayaan. Kekurangan uang perjalanan Dinas Pendidikan ini Pemerintah Daerah harus mencarikan solusi terbaik untuk meningkatkan pelayanan bidang pendidikan terhadap masyarakat (Wawancara, tanggal 30 Mei 2014).

Pentingnya pelayanan pendidikan untuk aparatur pegawai dan pelayanan pendidikan terhadap masyarakat maka peneliti melakukan komunikasi dengan Kepala Dinas Pendidikan yang berhubungan dengan biaya operasional aparatur/perjalanan Dinas pelayanan bidang pendidikan Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan. Hasil wawancara informan aparatur Menurut Marni Kepala Dinas Pendidikan menjelaskan bahwa:

Melakukan pengawasan dan evaluasi pelaksanaan kinerja masing-masing bidang pendidikan baik internal dan eksternal secara berkala untuk efektivitas dan efisiensi dan perkembangan pelaksanaan tugas. Selain menyediakan sarana dan prasarana pegawai negeri sipil dalam menyediakan pelayanan yang professional dalam bidang pendidikan untuk kepentingan masyarakat yang berhubungan dengan bukti fisik kerja dan laporan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah (LAKIP) dalam pelayanan bidang pendidikan di Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bone Bolango (Wawancara, tanggal 30 Mei 2014).

Pengamatan yang dilakukan di lapangan menunjukkan fakta bahwa sarana dan prasarana yang gunakan dalam melaksanakan tugas-tugas pelayanan bidang pendidikan memang masih sangat terbatas. Gedung tempat pelayanan publik bidang pendidikan sekarang ini sudah memenuhi syarat, hanya saja masih ada kekurangan sarana-prasarana ruangan yang lain seperti ruangan pelayanan tempat pelayanan bidang pendidikan dan kebudayaan masing-masing kepala bidang, kepala bagian, kepala seksi pendidikan dan ruangan staf pegawai aparatur masih kurang luas ruangan pelayanan bidang pendidikan. Disamping itu pula fasilitas penunjang layanan bidang pendidikan lainnya seperti kendaraan dinas operasional lapangan, lemari arsip dan perangkat komputer juga masih sangat terbatas. Biaya operasional aparatur/perjalanan telah dijelaskan Kepala Dinas pelayanan bidang pendidikan Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan.

Hasil wawancara dengan aparatur Menurut Marni Kepala Dinas Pendidikan tentang menjelaskan bahwa:

Uang/biaya operasional aparatur/perjalanan Dinas pelayanan bidang pendidikan telah disediakan oleh Kantor dinas pendidikan dan kebudayaan hanya saja anggaran uang operasioanal lapangan dan uang perjalanan dinas pelayanan bidang pendidikan terbatas. Uang perjalanan dinas pelayanan bidang pendidikan ini diperoleh dari pihak Pemerintah Daerah melalui dana alokasi umum (DAU) dan dana alokasi khusus (DAK), kekurangan uang operasional lapangan dan uang perjalanan dinas pelayanan bidang pendidikan terbatas ini bukan hanya terjadi di Kabupaten Bone Bolango tetapi juga dari uang perjalanan dinas pelayanan bidang pendidikan dan pemerintah pusat kementerian pendidikan dan kebudayaan republik Indonesia (Kemendikbud-RI terbatas. Keterbatasan uang operasioanal lapangan dan uang perjalanan dinas berpengaruh pada kualitas pelayanan bidang pendidikan dan kebidayaan. Kekurangan uang operasional saya akan mencarikan solusi saya akan komunikasikan lansung dengan pihak Pemerintah Daerah untuk menambah uang operasional lapangan dan uang perjalanan Dinas aparatur pegawai pelayanan bidang pendidikan Kantor dinas pendidikan dan kebudayaan (Wawancara, tanggal 30 Mei 2014).

Menurut peneliti, keadaan ini jelas akan memberikan dampak yang kurang baik dalam pelaksanaan berbagai tugas pelayanan bidang pendidikan pada Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan. Idealnya Pemerintah menyediahkan gedung dan ruangan yang dapat mendukung tata letak dalam pelayanan bidang pendidikan, tentunya hal ini disesuaikan dengan berbagai jenis layanan yang ada pada pelayanan bidang pendidikan pada Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan. Ketersediaan berbagai fasilitas pendukung dalam pelayanan publik bidang pendidikan juga dikemukakan oleh Lovelock (2002:78).   
 Dalam teorinya dikemukakan bahwa untuk dapat memberikan layanan yang maksimal bagi masyarakat salah satunya dapat ditentukan dengan ketersediaan fasilitas dan peralatan, tentunya keberadaannya disesuaikan dengan jenis layanan yang diberikan. Pelayanan bidang pendidikan sangat sederhana, maka pihak Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan selalu dapat menyelesaikan layanan dimaksud dengan baik, yaitu dalam jangka waktu kurang lebih tiga jam dan kadang juga lebih dari tiga jam lamanya tergantung lamanya penyelesaian keperluan dokumen pelayanan bidang pendidikan terhadap guru-guru maupun layanan pendidikan terhadap masyarakat sampai selesai. Berdasarkan uraian tersebut peneliti dapat menginterprestasikan bahwa indikator pertama pada prinsip bukti fisik pada layanan bidang pendidikan sudah diterapkan hanya saja masih terbatas. Indikator kedua yang digunakan adalah aparatur pelaksana memiliki kemampuan khusus dalam penyelenggaraan tugas-tugas pelayanan bidang pendidikan Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan.   
 Sesuai hasil wawancara dengan aparatur Menurut Ludin Kepala seksi pelayanan SMP Dinas Pendidikan mengungkapkan bahwa:

Pelayanan bidang pendidikan pendidikan dan kebudayaan oleh aparatur/pegawai memerlukan semangat ketekunan, semangat yang tinggi, bertanggung jawab dan membutuhkan kinerja yang profesioanal untuk menciptakan pelayanan publik yang berkualitas bidang pendidikan Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan (Wawancara, tanggal 30 Mei 2014).

Sumber daya manusia sangat berpengaruh dalam pelayanan publik bidang pendidikan. Ketekunan dan kinerja profesional aparatur dapat menentukan keberhasilan dan kualitas pelayanan publik bidang pendidikan dan kebudayaan. Aparatur pelaksana merupakan ujung tombak dalam memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat, karena merekalah yang terlibat secara lansung dengan pelayanan masyarakat pemohon. Seberapa baik pelayanan aparatur yang diberikan oleh organisasi pemerintah dapat dilihat kemampuan aparatur pelaksana dalam melakukan pelayanan bidang pendidikan terhadap masyarakat.

Hasil wawancara informan Menurut Argam sebagai lembaga swadaya masyarakat (LSM) yang mengurus layanan pendidikan gratis menjelaskan bahwa:

Pelayanan bidang pendidikan membutuhkan kinerja yang profesional dan sarana prasana harus lengkap disediakan oleh pemerintah untuk memudahkan pelayanan bidang pendidikan terhadap masyarakat. Selama ini aparatur hanya menjalankan prosedur pelayanan administrasi saja dan tugas-tugas tersebut menurut kami tidak berbeda jauh dengan pelayanan yang diberikan oleh dinas/instansi lainnya (Wawancara, tanggal 30 Mei 2014).

Pengamatan yang dilakukan di lapangan menunjukkan fakta bahwa pelayanan bidang pendidikan sangatlah sederhana dan tidak jauh dengan layanan pada oganisasi layanan publik lainnya. Hanya saja masalah dalam pelayanan terjadi pada saat roling/mutasi antar aparatur Pemerintah Kabupaten Bone Bolango seperti menjadi Kepala Dinas Pendidikan dimutasikan menjadi Kepala Dinas Tenaga kerja dan transmigrasi, Kepala Bidang Pendidikan SMP Dinas Pendidikan menjadi Kepala Bidang di instansi lain dan Kepala Seksi pelayanan Dinas Pendidikan menjadi Kepala Seksi di instansi lain Pemerintah Kabupaten Bone Bolango. Fakta dilapangan menunjukkan bahwa aparatur yang baru ditempatkan pada bagian informasi dan pelayanan bidang pendidikan masih membutuhkan waktu untuk beradaptasi dengan tugas yang baru.   
 Keadaan tersebut dalam jangka waktu sementara akan mengganggu pelayanan pendidikan bagi masyarakat. Oleh karena itu, menghadapi kondisi diatas, maka sebaiknya sebelum melakukan roling/mutasi dalam organisasi, pihak Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan harus antisipasi dengan cara memberikan arahan dan pendampingan bagi aparatur yang bertugas di tempat baru. Dalam konteks pelayanan pendidikan pemikiran tersebut sejalan dengan apa yang dikemukakan oleh Sedarmayanti, (2009:87) yang diantaranya menyebutkan salah satu prinsip pokok internal organisasi adalah prinsip kontinuitas. Prinsip ini beranggapan bahwa setiap jenis pelayanan bidang pendidikan harus secara terus menerus tersedia bagi masyarakat, dengan kepastian dan kejelasan dan kemudahan ketentuan yang berlaku bagi proses pelayanan tersebut. Namun demikian kaitannya dengan indikator kedua pada prinsip bukti fisik peneliti dapat menginterprestasikan bahwa indikator tersebut belum diterapkan sepenuhnya.

Indikator ketiga yang digunakan adalah tersedianya materi komunikasi yang berkaitan dengan penyelesaian tugas-tugas dalam pelayanan. Komunikasi aparatur pegawai dengan penerima layanan pelanggan/masyarakat yang menjadi dasar dalam penyelenggaraan layanan adalah mekanisme dan prosedur pelayanan pendidikan. Hasil wawancara informan Menurut Helfis sebagai anggota masyarakat yang mengurus layanan pendidikan gratis, menjelaskan bahwa:

Komunikasi antara pemohon dengan aparatur pegawai pelayanan pendidikan hanya terjadi pada saat masyarakat mendatangi bagian layanan pendidikan Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan persyaratan urusan administrasi layanan pendidikan materinya hanya disampaikan secara lisan (Wawancara, tanggal 30 Mei 2014).

Setiap masyarakat yang datang untuk meminta layanan didasarkan pada

mekanisme yang berlaku. Hanya saja komunikasi tersebut memang belum kami

disampaikan lebih luas melalui media masa. Pelaksanaan komunikasi aparatur dengan masyarakat sangat penting dalam pelayanan bidang pendidikan untuk mengetahui keinginan pelanggan/masyarakat.   
 Hasil pengamatan di lapangan menunjukkan fakta bahwa penyampaian materi komunikasi hanya terjadi pada saat masyarakat berinteraksi lansung dengan aparat. Hal ini tidaklah efektif, sebab beberapa masyarakat yang datang untuk dilayani pada layanan pendidikan harus kembali lagi karena kejelasan tentang layanan dan persyaratan administrasi pada layanan bidang pendidikan baru diketahui pada saat itu. Idealnya materi komunikasi dimaksud telah disampaikan secara luas pada masyarakat melalui media massa, koran dan elekronik. Padahal di Kabupaten Bone Bolango Provinsi Gorontalo cukup banyak media masa baik cetak maupun elektronik yang dapat digunakan sebagai media massa untuk menyampaikan berbagai hal mengenai layanan pendidikan di Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan. Hasil wawancara informan dengan aparatur pada Menurut Husain Kepala Bidang Pendidikan Dasar dan Menengah Dinas Pendidikan dan Kebudayaan, menjelaskan bahwa:

Pelaksanaan komunikasi pegawai negeri sipil di Kantor Dinas Pendidikan telah terjadi komunikasi yang efektif dan berjalan dengan baik yaitu terjadi hubungan komunikasi tentang pendidikan antara Bupati Bone Bolango dengan Kepala Dinas Pendidikan, Kepala Dinas, Sekretaris, Kepala Bidang, Kepala Seksi, Kepala Bagian dan seluruh staf dan masyarakat yang berhubungan dengan pelayanan bidang pendidikan. Kemauan pemberi layanan untuk mendengarkan suara dari masyarakat, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat. Komunikasi aparatur dalam pelayanan publik bidang pendidikan tetap dibangun secara terus menerus baik itu melalui komunikasi secara lansung maupun lainnya di Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaaan (Wawancara, tanggal 30 Mei 2014).

Dengan melakukan hal tersebut akan banyak membantu masyarakat dalam

mengetahui berbagai hal tentang pelayanan pendidikan, sehingga masyarakat dapat mengakses pelayanan bidang pendidikan di Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan dengan baik. Realitas empirik di lapangan sebagaimana yang dijelaskan di atas nampaknya belum sejalan dengan apa yang dikatakan dalam teorinya Denhart (2003:17) bahwa dalam memberikan pelayanan pendidikan idealnya aparatur pelayanan menyediahkan berbagai informasi yang dibutuhkan masyarakat dalam mengakses layanan bidang pendidikan. Berdasarkan fakta dan pendapat yang dikemukakan Denhart (2003:18), maka peneliti dapat menginterprestasikan bahwa indikator ketiga pada prinsip bukti fisik pelayanan bidang pendidikan telah diterapkan walaupun belum dapat diterapkan sepenuhnya. Berdasarkan kajian mekanisme prosedur dan pelayanan bidang pendidikan di Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaaan, maka peneliti dapat merinci beberapa karakteristik dari layanan pendidikan adalah sebagai berikut:

(a). Layanan pendidikan memiliki tingkat penyelesaian yang cukup sederhana, yaitu hanya berjumlah 9 (sembilan) tahapan sejak pendaftaran di loket informasi sampai dengan penerimaan layanan pendidikan dan sampai berakhirnya pelayanan pendidikan bagi pelanggan/masyarakat.

(b). Seluruh mekanisme dan prosedur layanan pendidikan telah dapat dilayani pada satu Kantor melalui masing-masing bidang pendidikan sesuai dengan keperluan pelayanan bidang pendidikan dan Kebudayaan.

(c). Prosedur dan mekanisme pelayanan pendidikan adalah pelayanan yang mudah

, jujur, bertanggung jawab dan pelayanan berkualitas dan di dukung oleh

Pemerintah Daerah Kabupaten Bone Bolango.

(d). Layanan pendidikan gratis/masyarakat miskin memiliki syarat administrasi yang cukup sederhana, yaitu hanya berjumlah 9 (sembilan) persyaratan administrasi, yang meliputi, yaitu memperlihatkan daftar riwayat hidup, pengisian formulir/blangko pendaftaran, foto kopi kartu tanda penduduk (KTP), materai RP 6000,- (enam ribu) rupiah, pas photo pemohon, surat keterangan benar-benar miskin yang diketahui oleh Kepala Desa dan Camat setempat, akta kelahiran, foto kopi buku nikah, dan kartu keluarga. (e). Biaya administrasi pelayanan bidang pendidikan di Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan bisa dijangkau oleh pelanggan/ masyarakat. (f). Kemudahan dalam pelayanan bidang pendidikan merupakan salah satu upaya untuk mendukung program kerja utama Pemerintah Kabupaten Bone Bolango adalah pelayanan bidang pendidikan untuk pengembangan sumber daya manusia dalam bidang pendidikan dan kebudayaan.

(g). Pelayanan bantuan bidang pendidikan gratis, beasiswa membutuhkan peninjauan lansung di lapangan oleh aparatur pelaksana pelayanan pendidikan untuk mengetahui kelayakan atau tidak layak mendapat pelayanan pendidikan gratis, bantuan beasiswa miskin dalam pelayanan bidang pendidikan di Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan.

Pelayanan pendidikan gratis dan bantuan beasiswa miskin terhadap masyarakat membutuhkan berkas untuk pelayanan bidang pendidikan karena ketentuan itu berkas tersebut dari Pemerintah Provinsi Gorontalo dan Pemerintah Pusat kementerian pendidikan dan kebudayaan republik Indonesia. Pelayanan bidang pendidikan terhadap sesama aparatur misalnya pelayanan terhadap guru-guru dalam hal urusan tanda tangan daftar penilaian pelaksanaan pekerjaan (DP3).   
 Pegawai negeri sipil (PNS) itu tidak perlu banyak berkas lansung saja perlihatkan daftar penilaian pelaksanaan pekerjaan (DP3) pegawai negeri sipil (PNS) tersebut lansung cari saja pejabat yang berwenang kemudian lansung

diminta tanda tangan pejabat yang bersangkutan dalam pelayanan bidang

pendidikan di Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan.

**7. Program kerja satuan kerja perangkat daerah (SKPD) Dinas   
 Pendidikan Dan Kebudayaan Kabupaten Bone Bolango.**

Menurut Ivonne bahwa:melaksanakan program satuan kerja perangkat daerah (SKPD) dan urusan wajib dinas pendidikan dan kebudayaan melaksanakan Program lintas SKPD yang mempunyai program lintas SKPD dengan Dinas pendidikan adalah Kantor perpustakaan, Dinas pemuda dan olah raga, Badan Kepegawaian dan Diklat, Badan Pemberdayaan Perempuan dan KB, Dinas Kesehatan, Dinas sosial dan Dinas tenaga kerja.   
 Hasil wawancara informan aparatur Menurut Ivonne Kepala sub bagian Perencanaan Program, Evaluasi dan Pelaporan menjelaskan bahwa:

Program dan kegiatan lintas satuan kerja perangkat daerah (SKPD) yang dilaksanakan adalah: (a) Program pengembangan budaya baca dan pembinaan perpustakaan; (b) Program pembinaan dan pemasyarakatan olah raga; (c) Program pendidikan kedinasan; (d) Program keserasian kebijakan peningkatan kualitas anak dan perempuan; (e) Program penguatan kelembagaan pemberdayaan gender dan anak; (f) Program promosi kesehatan ibu, bayi dan anak melalui kelompok kegiatan di masyarakat; (g) Program peningkatan penanggulangan narkoba, PMS termasuk HIV/AIDS; (h) Program pembinaan anak terlantar; dan, (i) Program peningkatan kualitas dan produktivitas tenaga kerja(Wawancara tanggal 4 Juni 2014).

Program pelayanan pendidikan ini harus diperhatikan oleh Pemerintah Daerah untuk peningkatan pelayanan pendidikan berkualitas bidang pendidikan.

Program lintas kewilayahan Dinas pendidikan Kabupaten Bone Bolango Undang-Undang sistem pendidikan nasional menetapkan pemerintah provinsi melakukan koordinasi atas penyelenggaraan pendidikan, pengembangan kependidikan, pengembangan tenaga kependidikan, penyediaan fasilitas penyelenggaraan pendidikan lintas daerah Kabupaten/Kota untuk tingkat pendidikan dasar dan menengah (Wawancara tanggal 4 Juni 2014).

Program kerja dan pelayanan publik dinas pendidikan dan kebudayaan Kabupaten Bone Bolango adalah sebagai berikut :

(a)Pelayanan pendidikan anak usia dini dan membuatprogram kerja pendidikan   
 anak usia dini;

(b) Pelayanan pendidikan Sembilan tahun dan membuat program kerja wajib belajar pendidikan dasar sembilan tahun;

(c) Pelayanan pendidikan sekolah menengah pertama (SMP)/sekolah menengah atas (SMA) dan membuat program kerja wajib pendidikan sekolah menengah pertama (SMP)/sekolah menengah atas (SMA);

(d) Pelayanan pendidikan sekolah pendidikan Non Formal dan membuat program kerja pendidikan Non Formal;

(e) Pelayanan pendidikan luar biasa dan membuat program kerja pendidikan luar biasa; dan,

(f) Pelayanan peningkatan mutu pendidik dan tenaga kependidikan dan membuat program kerja peningkatan mutu pendidik dan tenaga Kependidikan;.

Berdasarkan program kerja Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia (Kemendikbud-RI), Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi dan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten/Kota dan Pemerintah Daerah Kabupaten Bone Bolango dari anggaran pendapatan belanja daerah (APBD) dan anggaran pendapatan belanja Negara (APBN) memberikan anggaran pendidikan sebesar 20% untuk kepentingan pelayanan pendidikan masyarakat Kabupaten Bone Bolango.   
 Amanat UUD 1945 memprioritaskan anggaran pendidikan sekurang-kurangnya 20% dalam APBN maupun APBD untuk memenuhi kebutuhan pendidikan. Implementasi dari amanat Undang-Undang Dasar (UUD) maka UU undang-undang sistem pendidikan nasional (sisdiknas) menetapkan bahwa pendanaan pendidikan menjadi tanggungjawab pemerintah, Pemerintah daerah dan masyarakat. Prinsip dalam pengelolaan pendanaan pendidikan adalah prinsip keadilan, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas publik.

**7. Prioritas Urusan Wajib Kinerja Pelayanan Publik Dinas Pendidikan   
 Dan Kebudayaan Kabupaten Bone Bolango**

Menurut Ivonne bahwa: Target pencapaian indikator kinerja pelayanan publik bidang pendidikan dapat dijelaskan melalui program masing-masing bidang di Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bone Bolango.

**(a) Pelayanan dan program kerja bidang pendidikan anak usia Dini (PAUD)**

**Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan.**

Pelayanan pendidikan anak usia Dini dan membuatprogram kerja pendidikan anak usia dini dan taman kanak-kanak (TK) adalah sebagai berikut:

(a) Publikasi dan sosialisasi sekolah pendidikan anak usia dini (PAUD) melalui dana (DAK) tahun 2013;

(b) Pengadaan alat praktik dan peraga sekolah pendidikan anak usia dini (PAUD) melalui dana (DAK) tahun 2013;

(c) Pembinaan minat bakat dan kreativitas sekolah pendidikan anak usia dini

(PAUD) dan taman kanak-kanak (TK) melalui dana (DAK) tahun 2013;

(d) Pengadaan mebeluer sekolah pendidikan anak usia dini (PAUD) melalui dana

(DAK) tahun 2013;

(e) Pengadaan perlengkapan sekolah pendidikan anak usia dini (PAUD) dan taman kanak-kanak (TK) melalui dana (DAK) tahun 2013; (f) Pembangunan gedung sekolah pendidikan anak usia dini (PAUD) dan taman kanak-kanak (TK) melalui dana (DAK) tahun 2013;

(g) Penambahan ruang kelas sekolah pendidikan anak usia dini (PAUD) melalui dana (DAK) tahun 2013;

(h) Pembangunan perpustakaan sekolah pendidikan anak usia dini (PAUD) melalui dana (DAK) tahun 2013;

(i) Penambahan ruang kelas sekolah pendidikan anak usia dini (PAUD) melalui dana (DAK) tahun 2013;

(j) Memberikan dan menyediakan beasiswa bagi keluarga tidak mampu untuk untuk sekolah pendidikan anak usia dini (PAUD) dan taman kanak-kanak (TK) melalui dana (DAK) tahun 2013;

(j) Rehabilitasi sedang/berat ruang kelas sekolah pendidikan anak usia dini (PAUD) melalui dana (DAK) tahun 2013 (Wawancara, tanggal 4 Juni 2014).

**(b). Pelayanan dan program kerja bidang pendidikan sekolah dasar (SD) dan   
 sekolah (SMP/Mts) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan**

Menurut Ivonne bahwa: Pelayanan pendidikan sembilan tahun dan membuat program kerja wajib belajar pendidikan dasar sembilan tahun yang terdiri: pendidikan sekolah dasar (SD) dan pendidikan sekolah menengah pertama (SMP) dan mengevaluasi pelaksanaan kinerja aparatur pelayanan publik bidang pendidikan dasar dan pendidikan menengah Kantor Dinas Pendidikan dan

Kebudayaan Kabupaten Bone Bolango (Wawancara, tanggal 4 Juni 2014).

Pelayanan dan program kerja pendidikan sekolah dasar Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bone Bolango adalah sebagai berikut :

(a) Publikasi dan sosialisasi pendidikan (SD) melalui dana (DAK) tahun 2013;

(b) Pengadaan alat praktik dan peraga (SD) melalui dana (DAK) tahun 2013;

(c) Pembinaan minat bakat dan kreativitas sekolah dasar (SD) (DAK) tahun 2013;

(d) Pengadaan mebeluer sekolah dasar (SD) melalui dana (DAK) tahun 2013;

(e) Pembangunan gedung sekolah dasar (SD) melalui dana (DAK) tahun 2013;

(f) Pengadaan perlengkapan sekolah dasar (SD) melalui dana (DAK) tahun 2013;

(g) Pembangunan perpustakaan sekolah (SD) melalui dana (DAK) tahun 2013;

(h) Penambahan ruang kelas sekolah dasar (SD) melalui dana (DAK) tahun 2013;

(i) Rehabilitasi sedang/berat ruang kelas (SD) melalui dana (DAK) tahun 2013;

(j) Memberikan dan menyediakan beasiswa bagi keluarga tidak mampu untuk sekolah dasar (SD) tahun 2013 dan,

(j) Ujian akhir sekolah berstandar nasional (UASBN) SD/MI melalui dana (DAK) tahun 2013 (Wawancara, tanggal 4 Juni 2014).

Menurut Ivonne bahwa: Pelayanan dan program kerja pendidikan sekolah menengah pertama (SMP/MTs) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan adalah sebagai berikut :

(a) Publikasi dan sosialisasi pendidikan SMP/Mts melalui dana (DAK) tahun 2013

(b) Pengadaan alat praktik dan peraga SMP/Mts melalui dana (DAK) tahun 2013;

(c) Pembinaan minat bakat dan kreativitas SMP/Mts dana (DAK) tahun 2013;

(d) Pengadaan mebeluer sekolah SMP/Mts melalui dana (DAK) tahun 2013;

(e) Pembangunan gedung sekolah SMP/Mts melalui dana (DAK) tahun 2013;

(f) Pengadaan perlengkapan sekolah SMP/Mts melalui dana (DAK) tahun 2013; (g) Penambahan ruang kelas sekolah SMP/Mts melalui dana (DAK) tahun 2013; (h) Pembangunan Perpustakaan SMP/Mts melalui dana (DAK) tahun 2013; (i) Rehabilitasi sedang/berat ruang kelas sekolah SMP/Mts melalui dana (DAK)   
 tahun 2013; (j) Memberikan dan menyediakan beasiswa bagi keluarga tidak mampu untuk   
 sekolah menengah pertama (SMP/Mts) melalui dana (DAK) tahun 2013 dan,

(k) Ujian akhir sekolah (UAS) SMP/MTs dan ujian nasional (UN) SMP/MTs melalui dana (DAK) tahun 2013 (Wawancara, tanggal 4 Juni 2014).

**(c). Pelayanan dan program kerja bidang pendidikan sekolah menengah atas   
 (SMA/MA dan SMK) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan**

Menurut Ivonne bahwa: Pelayanan dan program kerja bidang pendidikan sekolah menengah atas (SMA/MA dan SMK) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan adalah sebagai berikut :

(a) Publikasi dan sosialisasi pendidikan sekolah SMA/MA dan SMK melalui dana

(DAK) tahun 2013;

(b) Pengadaan alat praktik dan peraga sekolah SMA/MA dan SMK melalui dana (DAK) tahun 2013;

(c) Pembinaan minat bakat dan kreativitas sekolah SMA/MA dan SMK melalui

dana (DAK) tahun 2013;

(d) Pengadaan mebeluer sekolah SMA/MA dan SMK melalui dana (DAK) 2013;

(e) Pembangunan gedung sekolah SMP/Mts melalui dana (DAK) tahun 2013;

(f) Pengadaan perlengkapan sekolah SMP/Mts melalui dana (DAK) tahun 2013;

(g) Penambahan ruang kelas SMA/MA/SMK melalui dana (DAK) tahun 2013;

(h) Pembangunan Perpustakaan sekolah SMA/MA dan SMK melalui dana (DAK)

tahun 2013;

(i) Rehabilitasi sedang/berat ruang kelas sekolah SMA/MA dan SMK melalui

dana (DAK) tahun 2013; (j) Memberikan dan menyediakan beasiswa bagi keluarga tidak mampu untuk sekolah SMA/MA dan SMK melalui dana (DAK) tahun 2013 dan,

(k) Ujian Akhir Sekolah (UAS) SMA/MA dan SMK dan Ujian Nasional (UN) Siswa SMA/SMK (DAK) tahun 2013 (Wawancara, tanggal 4 Juni 2014).

**(d). Pelayanan dan program kerja bidang pendidikan Non Formal sekolah   
 menengah pertama luar biasa (SMPLB) atas (SMALB) Dinas   
 Pendidikan Dan Kebudayaan.**

Menurut Ivonne bahwa: Pelayanan dan program kerja bidang pendidikan Non Formal sekolah sekolah dasar luar biasa (SDLB) dan sekolah menengah pertama luar biasa (SMPLB) dan sekolah menengah atas luar biasa (SMALB)

Dinas Pendidikan dan Kebudayaan adalah sebagai berikut :

(a) Pembinaan minat bakat dan kreativitas sekolah SDLB, SMPLB dan SMALB melalui dana (DAK) tahun 2013;

(b) Pengadaan alat praktik dan peraga SDLB, SMPLB dan SMALB melalui dana

(DAK) tahun 2013;

(c) Pengadaan mebeluer sekolah SDLB, SMPLB dan SMALB melalui dana (DAK) tahun 2013;

(d) Pembangunan gedung sekolah SDLB, SMPLB dan SMALB melalui dana

(DAK) tahun 2013;

(e) Pengadaan perlengkapan sekolah SDLB, SMPLB dan SMALB melalui dana

(DAK) tahun 2013;

(f) Penambahan ruang kelas sekolah SDLB, SMPLB dan SMALB melalui dana

(DAK) tahun 2013;

(g) Pembangunan Perpustakaan sekolah SDLB, SMPLB dan SMALB melalui dana (DAK) tahun 2013;

(h) Rehabilitasi sedang/berat ruang kelas sekolah SDLB, SMPLB dan SMALB melalui dana (DAK) tahun 2013;

(i) Pemberdayaan tenaga pendidik Non Formal sekolah menengah pertama luar biasa (SMPLB) dan sekolah menengah atas luar biasa (SMALB) melalui dana (DAK) tahun 2013;

(j) Memberikan dan menyediakan beasiswa bagi keluarga tidak mampu untuk untuk sekolah dasar luar biasa (SDLB) sekolah (SMPLB) dan sekolah menengah atas luar biasa (SMALB) melalui dana (DAK) tahun 2013 dan, (k) Ujian Akhir Sekolah (UAS) dan ujian nasional SDLB/SMPLB dan Ujian Akhir Sekolah (UAS) dan ujian nasional (UN) SMPLB/SMALB melalui dana (DAK) tahun 2013 (Wawancara, tanggal 4 Juni Mei 2014).

**(e)** **Pelayanan dan program kerja bidang pendidikan mutu tenaga   
 kependidikan (PMPTK) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan.**   
 Menurut Ivonne bahwa: Pelayanan dan program kerja bidang pendidikan mutu tenaga kependidikan (PMPTK) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan

adalah sebagai berikut:

(a) Pengembangan sistem penghargaan dan perlindungan terhadap profesi

pendidik sekolah dasar SD/MI dan sekolah SMP/Mts dan SMA/SMK melalui

dana (DAK) tahun 2013;

(b) Pembinaan kelompok kerja Guru (KKG) sekolah dasar SD/MI dan sekolah SMP/Mts dan SMA/SMK melalui dana (DAK) tahun 2013; (c) Monitoring, evaluasi dan pelaporan sekolah pendidikan anak usia dini (PAUDI) sekolah dasar SD/MI dan sekolah SMP/Mts dan SMA/SMK melalui dana (DAK) tahun 2013;

(d) Pelatihan bagi pendidik untuk memenuhi standar kompetensi guru sekolah pendidikan anak usia dini (PAUDI) sekolah dasar SD/MI dan sekolah SMP/Mts dan SMA/SMK melalui dana (DAK) tahun 2013;

(e) Pelaksanaan sertifikasi pendidik guru sekolah pendidikan anak usia dini

(PAUDI) sekolah dasar SD/MI dan sekolah SMP/Mts dan SMA/SMK melalui dana (DAK) tahun 2013;

(f) Pelaksanaan uji kompetensi pendidik dan tenaga kependidikan guru sekolah pendidikan anak usia dini (PAUDI) sekolah dasar SD/MI dan sekolah SMP/Mts dan SMA/SMK melalui dana (DAK) tahun 2013; (g) Pelaksanaan evaluasi hasil kinerja bidang pendidikan guru sekolah pendidikan anak usia dini (PAUDI) sekolah dasar SD/MI dan sekolah SMP/Mts dan SMA/SMK melalui dana (DAK) tahun 2013 dan, (h) Penerapan sistem dan informasi manajemen pendidikan sekolah pendidikan anak usia dini (PAUDI) sekolah dasar SD/MI dan sekolah SMP/Mts dan

SMA/SMK (Wawancara, tanggal 4 Juni 2014).

Menurut Ivonne bahwa: Kinerja aparatur pelayanan publik Dinas Pendidikan dan Kebudayaan selaku Satuan Kerja Perangkat Daerah Penyelenggara Urusan Wajib pelayanan bidang pendidikan untuk kepentingan masyarakat Prioritas Urusan Wajib yang dilaksanakan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.1 Program Dan Kegiatan Urusan Wajib Pelayanan Dinas Pendidikan dan**

**Kebudayaan Kabupaten Bone Bolango Tahun 2013.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **NO** | **Program dan Kegiatan Urusan Wajib Bidang Pendidikan Kabupaten Bone Bolango Tahun 2013** | **Sumber Dana**  **(DAK)** | **Anggaran**  **(Rp)** |
| **(1)** | **Program Pendidikan Anak Usia Dini, Dengan Kegiatan:** | DAK | **Rp 74.525.250,00** |
|  | (a) Publikasi dan Sosialisasi   Pendidikan anak usia Dini |  | Rp 74.525.250,00 |
| **(2)** | **Program Wajib Belajar Pendidikan Dasar Sembilan Tahun Dengan Kegiatan:** | DAK | **RP.407.995.130.804,00** |
|  | (a) Pengadaan alat praktik dan peraga   Siswa |  | Rp. 186.884.000,00 |
|  | (b) Pengadaan alat praktik dan peraga   Siswa (DAK) |  | Rp. 186.884.000,00 |
|  | (c) Pengadaan alat praktik dan peraga   Siswa (DAK lanjutan 2013) |  | Rp. 1.190.209.090,93 |
|  | (d) Pengadaan Alat Praktik dan Peraga  Siswa (Dana Pendamping DAK   Lanjutan 2013) |  | Rp. 119.090.909,07 |
|  | (e) Pengadaan alat praktik dan peraga   Siswa (DAK Lanjutan 2013) |  | Rp. 1.649.632.727,27 |
|  | (f) Pengadaan alat praktik dan peraga   Siswa (dana pendamping DAK   lanjutan 2013) |  | Rp. 164.963.272,73 |
|  | (g) Pembinaan minat bakat dan   kreativitas Siswa |  | Rp. 349.059.500,00 |
|  | (h) Pengadaan mebeluer Sekolah   (DAK tahun 2013) |  | Rp. 75.607.277,95 |
|  | (i) Pengadaan mebeluer Sekolah (Dana   Pendamping DAK lanjutan 2013) |  | Rp. 21.692.909,15 |
|  | (j) Penambahan ruang kelas Sekolah   (DID lanjutan) |  | Rp. 24.447.600,00 |
|  | (k) Pembangunan Perpustakaan   Sekolah (DAK lanjutan 2013) |  | Rp 148.14900.200 |
|  | (l) Pembangunan Perpustakaan   Sekolah (dana pendamping DAK   lanjutan 2013) |  | Rp.60.814.919,99,00 |
|  | (m) Rehabilitasi sedang/berat ruang   kelas Sekolah |  | Rp. 794.367.200,00 |
|  | (n) Rehabilitasi sedang/berat ruang   kelas Sekolah (lanjutan 2012) |  | Rp. 134.959.500,00 |
|  | (o) Rehabilitasi sedang/berat ruang   kelas Sekolah (DAK lanjutan 2013) |  | Rp. 133.875.027,00 |
|  | (p) Rehabilitasi sedang/berat ruang   kelas Sekolah (dana pendamping   DAK lanjutan 2013) |  | Rp. 13.384.222,73 |
|  | (q) Rehabilitasi sedang/berat bangunan   Sekolah (DAK) |  | Rp. 3.808.900.000,00 |
|  | (r) Rehabilitasi sedang/berat bangunan   Sekolah (DAK lanjutan 2013) |  | Rp. 6.604.887.272,73 |
|  | (s) Rehabilitasi sedang/berat bangunan   Sekolah (dana pendamping DAK   lanjutan 2013) |  | Rp. 1.308.500.173,19 |
|  | (t) Penambahan ruang kelas Sekolah   (DAK lanjutan 2013) |  | Rp. 915.012.518,20 |
|  | (u) Penambahan ruang kelas Sekolah   (dana pendamping DAK lanjutan   2013) |  | Rp 133.333.036,35 |
|  | (w) Ujian Akhir Sekolah (UAS)   SD/MI dan SMP/MTs |  | Rp. 146.187.700,00 |
| **(3)** | **Program Pendidikan Menengah Dengan Kegiatan :** | DAK | **RP. 5320.329.300,00** |
|  | (a) Penyediaan beasiswa bagi keluarga   tidak mampu |  | Rp. 357.000.000,00 |
|  | (b) Pembinaan minat bakat dan   kreativitas Siswa |  | Rp161.209.000,00 |
|  | (c) Pembangunan gedung Sekolah  (DID lanjutan) |  | Rp. 22.500.000,00 |
|  | (d) Pembangunan gedung Sekolah  (lanjutan) |  | Rp. 31.500.000,00 |
|  | (e) Pengadaan alat praktik dan peraga  Siswa |  | Rp. 293.600.000,00 |
|  | (f) Pengadaan perlengkapan Sekolah  (DID lanjutan) |  | Rp. 370.990.000,00 |
|  | (g) Rehabilitasi sedang / berat   bangunan Sekolah |  | Rp. 492.014.300,00 |
|  | (h) Rehabilitasi sedang / berat   bangunan Sekolah (DAK) |  | Rp. 3.473.640.000,00 |
|  | (i) Ujian Sekolah dan Ujian Nasional  (US/UN) SMA/MA/SMK |  | Rp. 117.876.000,00 |
| **(4)** | **Program Pendidikan Non Formal Dengan Kegiatan :** | **DAK** | **RP. 1.006.544.000,00** |
|  | (a) Pemberdayaan tenaga pendidik non   formal |  | Rp. 922.500.000,00 |
|  | (b) Pengembangan pendidikan   keaksaraan |  | Rp. 84.044.000,00 |
| **(5)** | **Program Peningkatan Mutu Pendidik dan Tenaga Kependidikan Dengan Kegiatan :** | DAK | **RP. 668.640.550,00** |
|  | (a) Pembinaan Kelompok Kerja Guru   (KKG) |  | Rp. 33.068.000,00 |
|  | (b) Pembinaan kelompok kerja Guru  (KKG) |  | Rp. 253.138.350,00 |
|  | (c) Monitoring, evaluasi dan pelaporan |  | Rp. 64.715.150,00 |
|  | (d) Pelatihan bagi Pendidik untuk   memenuhi standar kompetensi |  | Rp. 178.699.550,00 |
|  | (e) Pelaksanaan sertifikasi pendidik |  | Rp. 48.216.500,00 |
|  | (f) Pelaksanaan uji kompetensi   Pendidik dan tenaga kependidikan |  | Rp. 90.803.000,00 |
| **(6)** | **Program Manajemen Pelayanan Pendidikan Dengan Kegiatan :** | DAK | **RP. 213.090.000,00** |
|  | (a) Pelaksanaan evaluasi hasil kinerja   bidang Pendidikan |  | Rp. 15.000.000,00 |
|  | (b) Penerapan sistem dan informasi   manajemen pendidikan |  | Rp. 134.090.000,00 |
|  | (c) Penerapan sistem dan informasi   manajemen pendidikan (lanjutan) |  | Rp. 64.000.000,00 |
| **Jumlah total anggaran yang dibutuhkan sebesar Rp. 415.278.259.904,73** | | | |

Sumber data: Dinas Pendidikan dan Kebudayaan tahun 2014.

Menurut Husain bahwa: Pelaksanaan program kegiatan dan urusan wajib pembangunan Dinas pendidikan Kabupaten Bone Bolango tahun 2014 adalah sebagai berikut: (a) Program pelayanan Dinas Pendidikan anak usia dini (PAUD), (b) Program wajib pelayanan sekolah pendidikan dasar (SD) Sembilan tahun, (c) Program pelayanan sekolah pendidikan menengah (SMA)**,** (d)Program pelayanan pendidikan Non Formal,(e)Program manajemen pelayanan pendidikan , dan, (f) Program peningkatan mutu pendidik dan tenaga kependidikan**.**

Kinerja aparatur dalam pelayanan publik bidang pendidikan Kabupaten Bone Bolango tahun 2014 dijelaskan sebagai berikut:   
 Kinerja aparatur dalam pelayanan publik Dinas pendidikan program pelayanan bidang pendidikan anak usia dini (PAUD) Kabupaten Bone Bolango tahun 2014 dalam pelaksanaan pembangunan bidang pendidikan mencapai 97% dan anggaran pendidikan anak usia dini (PAUD) bidang pendidikan Kabupaten Bone Bolango mencapai 94,10%. Kinerja aparatur dalam pelaksanaan pembangunan dan anggaran pendidikan anak usia dini (PAUD) pelayanan bidang pendidikan Kabupaten Bone Bolango telah berhasil dengan nilai baik.

Kinerja aparatur dalam pelayanan publik bidang pendidikan program wajib pelayanan pendidikan sekolah dasar (SD) dan pendidikan sekolah menengah pertama (SMP) Kabupaten Bone Bolango tahun 2014 dalam pelaksanaan pembangunan bidang pendidikan mencapai 93,39% dan anggaran program wajib pelayanan pendidikan sekolah dasar (SD) dan pendidikan sekolah menengah pertama (SMP) bidang pendidikan mencapai 95,70%. Kinerja aparatur dalam pelaksanaan pembangunan dan anggaran program wajib pelayanan pendidikan sekolah dasar (SD) dan pendidikan sekolah menengah pertama (SMP) bidang pendidikan Kabupaten Bone Bolango telah berhasil dengan nilai sangat baik.

Program wajib pelayanan bidang pendidikan sekolah menengah atas (SMA) Kabupaten Bone Bolango tahun 2014 dalam pelaksanaan pembangunan bidang pendidikan mencapai 71,43% dan anggaran program wajib pelayanan bidang pendidikan sekolah menengah atas (SMA) bidang pendidikan Kabupaten Bone Bolango mencapai 85%. Program wajib pelayanan bidang pendidikan sekolah menengah atas (SMA) bidang pendidikan telah berhasil dengan nilai baik.   
 Program wajib pelayanan bidang pendidikan dan kebudayaan sekolah non formal tahun 2014 dalam pelaksanaan pelayanan pembangunan bidang pendidikan dan kebudayaan SMPLB mencapai 97,26% dan anggaran program pendidikan dan kebudayaan sekolah non formal SMALB mencapai 97,52%. Program wajib pelayanan bidang pendidikan dan kebudayaan sekolah non formal bidang pendidikan dan kebudayaan telah berhasil dengan nilai baik.

Program wajib pelayanan bidang manajemen pelayanan pendidikan sekolah tahun 2014 dalam pelaksanaan manajemen pelayanan bidang pendidikan mencapai 100% dan anggaran program wajib manajemen pelayanan bidang pendidikan dan kebudayaan sekolah mencapai 97,47%. Kinerja aparatur dalam pelaksanaan manajemen pelayanan bidang pendidikan dan kebudayaan semua sekolah telah berhasil dengan nilai sangat baik.

Program peningkatan mutu pendidik dan tenaga kependidikan dari tahun 2009 sampai tahun 2014 sekarang semua guru sekolah dasar (SD) dan madrasah ibtidayah (MI), guru sekolah menengah pertama (SMP) dan madrasah sanawiyah (MTS), guru sekolah menengah atas (SMA) dan madrasah aliyah (MA) serta guru sekolah luar biasa berhak ikut sertifikasi guru dengan memenuhi persyaratan ijazah sarjana (S1) dan paling lama mengajar 5 (lima) tahun disekolah sudah bisa mengikuti sertifikasi guru dalam pelayanan bidang pendidikan di sekolah.   
 Kinerja sertifikasi guru dalam bidang pendidikan adalah (a) Guru menguasai materi pembelajaran; (b) Guru menguasai proses kelas dalam proses pembelajaran; (c) Pengelolaan dan penggunaan media serta sumber belajar; (d) Penguasaan landasan-landasan kependidikan; (e) Meningkatkan kemampuan dan menjalankan misi profesional; (e) Memberikan bantuan pembelajaran dan bimbingan kepada peserta didik; (f) Memiliki wawasan tentang penelitian pendidikan; (g) Mampu memahami karakteristik peserta didik; (h) Mampu menjalankan administrasi sekolah; (i) Memiliki wawasan tentang inovasi pendidikan; (j) Memahami kurikulum dan perkembangannya; dan (k) Berani mengambil keputusan dan bertanggung jawab dalam bidang pendidikan.   
 Pelaksanaan program peningkatan mutu pendidik dan tenaga kependidikan dari tahun 2009 sampai tahun 2014 sekarang mencapai target 100% pelayanan bidang pendidikan telah berhasil dengan nilai sangat baik. Secara keseluruhan kinerja aparatur dalam pelayanan publik bidang pendidikan program kegiatan dan urusan wajib pembangunan bidang pendidikan sekarang ini tahun 2014 mencapai 95% telah berhasil dengan nilai sangat baik (Wawancara, tanggal 6 Juni 2014).

**B. Faktor- Faktor Determinan Kinerja Aparatur Pelayanan Publik   
 Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kabupaten Bone Bolango.**

Faktor- faktor yang mendukung kinerja pelayanan publik Dinas Pendidikan dan Kebudayaan dapat dijelaskan sebagai berikut :

**1. Tersedianya sumber daya manusia aparatur pegawai negeri sipil (PNS)   
 bidang pendidikan dan kebudayaan.**

Kinerja aparatur pelayanan publik bidang pendidikan dan kebudayaan mengikuti teori sumber daya manusia (SDM) menurut (Nawawi, 2006:311) sumber daya manusia (SDM) dalam pengertian terbatas dan sederhana adalah personil, pekerja, tenaga kerja, karyawan, atau pegawai. sumber daya manusia (SDM) dalam arti mikro adalah manusia yang bekerja atau menjadi anggota sebuah organisasi. Sumber daya manusia dalam arti secara luas atau makro adalah manusia yang menjadi penduduk atau rakyat/warga negara sebuah negara, terutama yang telah memasuki usia angkatan kerja.

Hasil penelitian wawancara informan aparatur menurut Yulman Kepala Seksi SM A Dinas Pendidikan menjelaskan bahwa:

Sumber daya manusia adalah manusia yang memiliki potensi fisik dan psikis yang dapat dipergunakannya sebagai energi untuk menciptakan sesuatu, menguasai, mengelola dan memanfaatkan lingkungan sekitarnya melalui kegiatan yang disebut bekerja. Sedang kegiatannya adalah memberdayakan SDM agar memberikan kontribusi secara maksimal dalam mencapai tujuan organisasi. Sumber daya manusia bidang pendidikan adalah kemampuan ilmu pengetahuan dan teknologi kinerja aparatur dalam pelayanan publik bidang pendidikan yang berkualitas, cepat, tepat, kreatif, inovatif, professional dan bertanggung jawab tugas yang diberikan oleh atasan dalam bidang pendidikan (Wawancara, tanggal 9 Juni 2014).

Kegiatan manajemen sumber daya (MSDM) bidang pendidikan adalah   
analisis pekerjaan, perencanaan SDM, rekrutmen pegawai, seleksi pegawai, orientasi, pelatihan dan pengembangan, perencanaan karier, kompensasi, penilaian kinerja, disiplin pegawai, motivasi kerja dan penyelesaian konflik organisasi. Kegiatan pelayanan pendidikan dimanej melalui pengimplementasian fungsi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, penganggaran dan kontrol.

Kepemimpinan untuk mengefektifkan organisasi sangat dibutuhkan pelaksanaan pengelolaan sumber daya manusia (SDM), dan ilmu pengetahuan dan teknologi secara profesional agar setiap anggota organisasi berpeluang melaksanakan tugas pokoknya sebagai kontribusinya yang terbaik dalam mencapai tujuan organisasi (Makmur, 2006:311). Kemampuan sumber daya manusia dalam organisasi harus mampu diawasi oleh pemimpin yang professional dalam mencapai tujuan organisasi pelayanan publik berkualitas bidang pendidikan Pemimpin harus mampu melaksanakan fungsi-fungsi manajemen organisasi

pelayanan publik Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan.

**Tabel 4.2 Jenjang Pendidikan Pegawai Negeri Sipil (PNS) Kantor Dinas**

**Pendidikan dan Kebudayaan Tahun 2014.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Jenjang Pendidikan** | **Jumlah** | **Keterangan** |
| 1. | Pendidikan Magister (S2) | 9 Orang | PNS |
| 2. | Pendidikan Sarjana (S1) | 19 Orang | PNS |
| 3. | Pendidikan Diploma III | 3 Orang | PNS |
| 4. | Pendidikan Diploma II | 1 Orang | PNS |
| 5. | Sekolah Menengah Atas | 20 Orang | PNS |
|  | **Jumlah Pegawai Negeri Sipil (PNS)** | **52 Orang** | **PNS** |

Sumber data: Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bone Bolango tahun 2014.

**Tabel 4.3 Jenjang Pendidikan Pegawai Honorer Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Tahun 2014.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Jenjang Pendidikan** | **Jumlah** | **Keterangan** |
| 1. | Pendidikan Sarjana (S1) | 8 Orang | Honorer |
| 2. | Pendidikan Diploma III | 4 Orang | Honorer |
| 3. | Sekolah Menengah Atas (SMA) | 19 Orang | Honorer |
|  | **Jumlah Tenaga Honorer** | **31 Orang** | **Honorer** |

Sumber data: Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bone Bolango tahun 2014.

Hasil wawancara informan menurut Ludin Kepala Seksi SMK Dinas Pendidikan dan Kebudayaan, jumlah pegawai negeri sipil dan pegawai honorer dijelaskan sebagai berikut:

Jumlah Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang bekerja di Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan adalah sebanyak 52 orang terdiri dari: Jenjang Pendidikan yang memperoleh ijazah Magister (S2) hanya 9 orang, Jenjang Pendidikan yang memperoleh ijazah Sarjana (S1) sebanyak 18 orang, Jenjang Pendidikan yang memperoleh ijazah Diploma (D3) sebanyak 3 orang, Jenjang Pendidikan yang memperoleh ijazah Diploma (D2) sebanyak 1 orang, dan Jenjang Pendidikan sekolah menengah atas (SMA) sebanyak 20 orang. Ditambah dengan jumlah pegawai honorer yang bekerja di Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan adalah sebanyak 31 orang terdiri dari: Jenjang Pendidikan yang memperoleh ijazah Sarjana (S1) sebanyak 8 orang, Jenjang Pendidikan yang memperoleh ijazah Diploma (D3) sebanyak 4 orang, dan Jenjang Pendidikan sekolah menengah atas (SMA) sebanyak 19 orang. Jumlah Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan pegawai honorer/kontrak yang bekerja di Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan sebanyak 83 orang dan 39 orang Jenjang Pendidikan sekolah menengah atas (SMA). Pegawai negeri sipil (PN) dan pegawai honorer/kontrak pelayanan bidang pendidikan dan kebudayaan sebesar 32 % pelayanan bidang pendidikan masih di dominasi menggunakan Jenjang Pendidikan sekolah menengah atas (SMA) pelayanan bidang pendidikan Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan (Wawancara, tanggal 9 Juni 2014).

Menurut Ludin Pegawai Dinas pendidikan masih kekurangan jenjang pendidikan Magister (S2) dan jenjang pendidikan Sarjana (S1) sebanyak 83 orang dan hanya 42 orang yang memenuhi syarat jenjang Pendidikan yang bekerja sebagai pelayanan publik bidang pendidikan. Sedangkan Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebanyak 20 orang dan Pegawai Honorer sebanyak 19 orang sama dengan 39 orang masih kurang memenuhi syarat jenjang pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA) untuk bekerja Dinas Pendidikan dan Kebudayaan.

Kantor Dinas pendidikan dan kebudayaan adalah merupakan satuan kerja perangkat daerah dibawah pengawasan pemerintah daerah Kabupaten Bone Bolango. Pegawai Negeri Sipil (PNS) Kantor Dinas Pendidikan adalah merupakan pegawai struktural yang mempunyai jabatan yang berjenjang yang terdiri dari atasan dan bawahan. Jumlah secara keseluruhan pegawai negeri sipil yang bekerja di Kantor Dinas pendidikan pegawai negeri sipil berjumlah 52 orang ditambah dengan 31 orang sama dengan 83 orang. Jumlah Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Kantor Dinas pendidikan berjumlah 52 orang Pegawai Negeri Sipil (PNS).   
 Pegawai Negeri Sipil (PNS) laki-laki berjumlah 26 orang dan Pegawai Negeri Sipil (PNS) perempuan berjumlah 26 orang. Sedangkan Pegawai Honorer berjumlah 31 orang yang terdiri dari tenaga kontrak 23 orang, pegawai kontrak untuk laki-laki berjumlah 5 orang dan pegawai kontak untuk perempuan berjumlah 18 orang. Untuk tenaga abdi yang bekerja di Kantor Dinas pendidikan dan kebudayaan berjumlah 8 orang yang terdiri dari Pegawai Honorer untuk laki-laki berjumlah 5 orang dan untuk Pegawai Honorer perempuan berjumlah 3 orang. Jumlah secara keseluruhan Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang bekerja di Dinas pendidikan dan Kebudayaan Pegawai Negeri Sipil (PNS) berjumlah 52 orang ditambah dengan 31 orang sama dengan 83 orang.   
 Pegawai Negeri Sipil (PNS) Kantor Dinas pendidikan dan kebudayaan adalah merupakan pegawai struktural yang mempunyai jabatan yang berjenjang yang terdiri dari atasan dan bawahan. Jumlah secara keseluruhan pegawai negeri sipil yang bekerja di Kantor Dinas pendidikan pegawai negeri sipil berjumlah 52 orang ditambah dengan 31 orang pegawai honorer sama dengan 83 orang pegawai yang bekerja di Kantor Dinas Pendidikan (Wawancara, tanggal 9 Juni 2014).

Hasil wawancara informan Menurut Husain Kepala Bidang Pendidikan Dasar dan Menengah (Dikdasmen) Dinas Pendidikan, menjelaskan bahwa:

Kemampuan yang ilmu pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki oleh pegawai negeri sipil dalam melaksanakan pelayanan professional bidang pendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP) dan Sekolah Menengah Atas (SMA) di Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan. Pengetahuan dan keterampilan yang dimaksud adalah keterampilan dalam melaksanakan pekerjaan dan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan pembagian tugas yang telah dimiliki dalam pelayanan bidang pendidikan di Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan (Wawancara, tanggal 9 Juni 2014).

Kinerja pelayanan publik bidang pendidikan sudah baik dan sudah bekerja semaksimal mungkin hanya saja semua bidang termasuk bidang SMP/SMA mengalami kekurangan pegawai yang honor hanya 1 orang, yang seharusnya ditambah 2 atau 3 orang pegawai honor karena bidang pendidikan SMP/SMA banyak pekerjaan yang harus diselesaikan dalam pelayanan bidang pendidikan. Pada konteks ini, sumber daya dukungan kinerja pelayanan pendidikan dapat diperoleh dari 2 (dua) aspek, yakni sumber daya manusia dan ketersediaan sarana dan prasarana. Laporan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah (LAKIP) tahun 2013 Dinas Pendidikan, disebutkan bahwa salah satu faktor kunci keberhasilan kinerja Dinas Pendidikan karena adanya dukungan dan sarana dan prasarana yang memadai serta anggaran yang sesuai dalam pelayanan bidang pendidikan.

**2. Kepemimpinan dan struktur organisasi aparatur pelayanan publik   
 bidang pendidikan dan kebudayaan.**

Setiap dan semua organisasi apapun jenisnya pasti memiliki dan memerlukan seorang pimpinan tertinggi (pimpinan puncak) dan atau manajer tertinggi (*top manager*) yang harus menjalankan kegiatan kepemimpinan (*leadership*) untuk melaksanakan pengawasan manajemen kinerja organisasi. (Kartono, 1994). Kepemimpinan adalah hubungan dimana seseorang yakni pemimpin mempengaruhi pihak lain untuk bekerjasama secara suka rela dalam mengusahakan (mengerjakan) tugas-tugas yang berhubungan, untuk mencapai hal yang diinginkan pemimpin tersebut (Terry, 2001:23). Kepemimpinan pelayanan pendidikan adalah pemimpin harus mampu melaksanakan fungsi manajemen organisasi untuk mencapai tujuan organisasi pelayanan bidang pendidikan.

Kepemimpinan dalam pelayanan pendidikan adalah pemimpin yang berhasil melaksanakan pelayanan berkualitas, pelayanan yang mampu mengawasi kinerja aparatur dan mengatasi masalah-masalah pelayanan pendidikan dalam masyarakat. Pada prinsipnya pelayanan pendidikan di Kabupaten Bone Bolango masih banyak ditentukan dari aspek kepemimpinan. Data yang berhasil diungkap dalam penelitian menunjukan bahwa kinerja kepemimpinan Bupati, Kepala Dinas Pendidikan, Kepala Sekolah dan Komite Sekolah serta dewan pendidikan justru menentukan arah dan kualitas pelayanan pendidikan dan kebudayaan.   
 Komitmen Bupati terhadap pemerataan pendidikan yang kemudian dituangkan dalam bentuk kebijakan pendidikan bersubsidi penuh yang kemudian dengan diperkuat dengan kebijakan pendidikan gratis dari pemerintah provinsi Gorontalo, ternyata berimplikasi penting terhadap upaya pemerintah meningkatkan pelayanan bidang pendidikan. Disamping itu, usaha dan kerja keras Kepala Dinas Pendidikan dalam meningkatkan pengawasan dan merancang strategi dalampelayanan bidang pendidikan dan kebudayaan.

Hasil wawancara informan menurut Husain Kepala Bidang Pendidikan Dasar dan Menengah (Dikdasmen) Dinas pendidikan, menyatakan bahwa:

Kepemimpinan kinerja kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan masih banyak kekurangan terutama masalah pengawasan kinerja dalam pelayanan pendidikan. Selama ini sangat kurang melaksanakan pengawasan, pengontrolan, dan melaksanakan hubungan komunikasi dengan kinerja Kepala bidang, Kepala Bagian, Kepala seksi, dan kinerja staf dalam pelayanan bidang pendidikan. Kepala Dinas Pendidikan kurangnya melaksanakan pengawasan kinerja aparatur pelayanan pendidikan, aparatur kurang mengetahui kinerja yang ditugaskan oleh pimpinan/kepala bidang sehingga pelayanan pendidikan kurang berjalan dengan baik/pelayanan kurang efektif dan kurang mengontrol kinerja aparatur sehingga berpengaruh pada kualitas pelayanan publik bidang pendidikan (Wawancara, tanggal 9 Juni 2014).

Lebih lanjut hasil wawancara informan menurut Yulman Kepala Seksi Pendidikan SMA Dinas Pendidikan, menjelaskan bahwa:

Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan yang gegabah memilih Kepala Sekolah dengan tidak mempertimbangkan aspek profesionalisme Kepala Sekolah akan berbahaya bagi peningkatan mutu luaran serta kualitas pelayanan sekolah. (Wawancara, tanggal 9 Juni 2014).

Hasil wawancara informan dengan salah seorang pemerhati pendidikan menurut Yohana Kepala Sekolah SMP Negeri 1 Suwawa, menyatakan bahwa:

Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan memiliki peran strategis dalam manajemen pendidikan sekolah khususnya dalam melakukan pengawasan terhadap operasional sekolah termasuk manajemen kepemimpinan di tingkat sekolah. Seorang Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan tidak hanya dituntut memiliki visi yang kuat terhadap pelayanan pendidikan tetapi juga harus cakap dalam mengelolah model pengawasan operasional sekolah dan penempatan guru serta penunjukan Kepala Sekolah yang berkompeten dibidangnya (Wawancara, tanggal 9 Juni 2014).

Hal senada juga disampaikan oleh anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) fraksi partai amanat nasional Abdul Gafir menjelaskan:

Seorang Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan dituntut peka terhadap karakteristik setiap sekolah dan memahami betul model kepemimpinan yang dibutuhkan sekolah tersebut. Disamping itu, Kepala Dinas Pendidikan juga harus mendorong upaya pengawasan yang ketat dalam bentuk manajemen *quality control* dan kebutuhan riil setiap sekolah sehingga dapat mengkomunikasikannya dengan Bupati dan orang tua murid melalui komite sekolah (Wawancara, tanggal 9 Juni 2014).

Kualitas kepemimpinan Kepala Dinas Pendidikan dan kemudian Kepala Sekolah akan menjadi faktor penentu dalam mengemban misi pemerataan pelayanan pendidikan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Kajian atas konteks kepemimpinan dalam kaitannya dengan komitmen pelayanan pendidikan ini menjadi sangat penting karena kepemimpinan merupakan aspek kunci yang menentukan dinamika dan perubahan dalam manajemen layanan pendidikan yang makin kompleks.   
 Meskipun Bupati Bone Bolango telah menjadikan program pendidikan gratis dan bersubsidi penuh sebagai icon pelayanan pendidikan Kabupaten Bone Bolango, tetapi itu tidaklah berarti bahwa seluruh persoalan layanan pendidikan dan kebudayaan terselesaikan. Pelayanan pendidikan itu bukan hanya tanggung jawab Pemerintah Kabupaten Bone Bolango, tetapi juga pendidikan itu merupakan tanggung jawab seluruh masyarakat Kabupaten Bone Bolango.

Struktur organisasi akan menjelaskan bagaimana kedudukan tugas, fungsi dan wewenang aparatur di dalam sebuah organisasi. Struktur organisasi akan berdampak terhadap cara organisasi melaksanakan tugas struktur organisasi dapat

digunakan untuk mempengaruhi sikap dan perilaku seseorang di dalam organisasi.

Menurut Gibson (1996:29) menyebutkan bahwa: Efektifitas dalam konteks perilaku organisasi merupakan hubungan optimal antara produksi, kualitas, efisiensi, feleksibility, kepuasan dan sifat keunggulan. Untuk menentukan pencapaian pelayanan secara efektif harus ada struktur organisasi yang menjelaskan tugas yang jelas (*jod discription*), wewenang (*authority*), dan tanggung jawab (*accountability*) antar bagian/seksi dalam organisasi dan hubungan antar personal yang dipercayainya akan menghubungkan perilaku/individu dan kelompok dalam peningkatan mutu pelayanan, sehingga struktur organisasi sangat berpengaruh terhadap aktivitas pelayanan.   
 Fungsi struktur organisasi adalah untuk mengetahui fungsi dan pembagian tugas pegawai masing-masing layanan dalam organisasi tersebut. Salah satu fungsi struktur organisasi adalah melaksanakan pengawasan yang merupakan

unsur penting dalam mewujudkan efektivitas pada organisasi.

Oleh sebab itu dapat dikatakan bahwa penerapan fungsi pengawasan secara baik dan tepat akan berdampak pada efisiensi dan efektivitas organisasi, hal ini dikarenakan dalam fungsi pengawasan terdapat integrasi berbagai kepentingan untuk mencapai satu tujuan setelah melalui proses komunikasi dan penyamaan persepsi. Pemahaman tersebut dikuatkan dengan pendapatnya Hendayaningrat (2009:93), yang menyebutkan bahwa:

(a). Pengawasan yang baik mempunyai efek adanya efesiensi terhadap organisasi,   
 karena itu maka struktur organisasi adalah memberikan sumbangan   
 (konstribusi) guna tercapainya efisiensi dan efektivitas terhadap tugas-tugas   
 yang lebih khusus, sebab kegiatan organisasi itu adalah dilakukan secara   
 spesialisasi, bila tidak akan terjadi pemborosan yaitu pemborosan uang,   
 tenaga dan alat-alat;

(b). Pengawasan mempunyai efek terhadap moral daripada organisasi itu,terutama yang berhubungan dengan peranaan kepemimpinan (*leadership*),   
kalau kepemimpinan kurang baik, maka ia kurang melakukan pengawasan

yang baik. Oleh karena itu pengawasan menentukan/mempengaruhi terhadap   
 keberhasilan dari pada pemimpin; (c) Pengawasan mempunyai efek terhadap perkembangan daripada personal di   
 dalam organisasi itu, artinya bahwa unsur pengendalian personal dalam   
 pengawasan itu seharusnya selalu ada. Orang tidak selalu dibebaskan begitu

saja tetapi harus diperhatikan pekerjaannya dan akan merasa senang bila

mendapat penghargaan dari hasil kerjanya, sebab kalau terjadi kekeliruan

biasanya yang selalu disalahkan adalah bawahannya, padahal seharusnya

adalah tanggung jawab pimpinan kurang mengadakan pengawasan.   
 Berangkat dari pendapat tersebut, bahwa pengawasan sangat ditekankan dalam suatu instuktur organisasi, khususnya bagi para pimpinan baik *level top* manajer maupun *middle* atau *low* manajer, sehingga wajar manakala penerapan fungsi struktur organisasi harus mendapatkan prioritas dari semua level pimpinan guna merealisasikan tujuan organisasi. Struktur organisasi perlu diperhatikan apakah ada petugas pelayanan yang mapan, apakah ada pengecekkan penerimaan atau penolakkan syarat pelayanan kinerja yang terus-menerus berkesinambungan, apakah ada manajemen yang komitmen, struktur yang cocok dengan situasi dan

kondisi dan apakah ada sumberdaya yang mapan (Robbins, 1995:34).

Sebagaimana diketahui bahwa Susunan Organisasi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bone Bolango terdiri dari seorang Kepala Dinas Pendidikan yang membawahi (satu) Sekretaris Dinas dengan 3 (tiga) Kepala Sub Bagian dan 4 (empat) Kepala Bidang dengan 8 (delapan) Kepala Seksi dan seluruh staf aparatur pegawai serta kelompok jabatan fungsional dalam pelayanan publik bidang pendidikan dan kebudayaan.

Pada sisi yang lain, aspek struktur organisasi juga memberikan kontribusi terhadap pelayanan publik bidang pendidikan. Keberadaan sejumlah perguruan tinggi dan swasta berafiliasi pendidikan memberikan kesempatan luas kepada para pendidik dan tenaga kependidikan untuk meningkatkan kinerja profesional dalam

bidang pendidikan di Kabupaten/Kota dan Provinsi di Indonesia.

Kerjasama dalam organisasi pelayanan publik adalah sangat penting untuk pencapaian tujuan organisasi. Kerjasama itu harus dilaksanakan secara efektif dan efisien agar tujuan organisasi dapat dicapai secara maksimal. Kerjasama itu harus diwujudkan antar individu, baik di dalam maupun di luar unit kerja masing-masing di dalam organisasinya. Sisten nilai mengenai manusia dalam pelayanan publik adalah sebagai berikut: (a) Memberikan kesempatan kepada orang-orang yang ada dalam organisasi untuk berfungsi; (b) Memberikan kesempatan kepada setiap orang dan juga kepada organisasi untuk mengembangkan potensi dalam organisasi pelayanan publik; (c) Meningkatkan efektivitas organisasi; (d) Meningkatkan kesempatan orang-orang untuk ikut mengambil keputusan organisasi; (e) Berusaha menciptakan suasana bahwa pekerjaan mereka adalah pekerjaan yang menantang dan menarik, dan; (f) Memperlakukan setiap manusia sebagai seseorang yang mempunyai banyak kebutuhan yang berbeda dan semua kebutuhan tersebut penting bagi pekerjaan dan kehidupan mereka (Said, 2010:397). Hasil wawancara informan aparatur menurut Marni Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan, menjelaskan bahwa:

Kerjasama dalam organisasi pelayanan publik sangat penting untuk menyelesaikan dan menyukseskan suatu pekerjaan. Kerjasama dalam pelayanan publik bidang pendidikan adalah pemanfaatan potensi sumber daya yang optimal dan membangun hubungan komunikasi yang efektif dan saling membantu dalam rekan sekerjanya bila ia mendapatkan kesulitan (Wawancara, tanggal 11 Juni 2014).

Koordinasi adalah sebuah perencanaan kegiatan-kegiatan organisasi untuk

melaksanakan hubungan kerjasama dan komunikasi dalam menyelesaikan pekerjaan bertumpuk-tumpuk, agar supaya terjadi keharmonisan dalam pencapaian tujuan bersama yang telah ditetapkan sebelumnya (Terry, 2006:19).   
 Kerjasama dan koordinasi kinerja pelayanan publik bidang pendidikan dilaksanakan dengan cara saling membantu kinerja aparatur bila ada satu bidang mengalami masalah kinerja aparatur dalam pelayanan bidang pendidikan Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan.

Hasil wawancara informan aparatur menurut Indra Kepala Bidang Pendidikan Menengah Dinas Pendidikan dan Kebudayaan, menjelaskan bahwa:

Koordinasi pelayanan publik Dinas Pendidikan dan Kebudayaan adalah sebuah perencanaan pelayanan publik bidang pendidikan untuk membangun hubungan kerja sama dan komunikasi dengan Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah antar lembaga dalam menyelesaikan semua program kerja dan kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan pelayanan publik bidang pendidikan Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan. Pelayanan publik dan kegiatan-kegiatan program kerja Dinas Pendidikan dikoordinasikan lansung dengan Pemerintah Daerah Kabupaten Bone Bolango, dengan cara Kepala Dinas Pendidikan melaksanakan koordinasi lansung dengan Bupati Bone Bolango dalam rangka menyelesaikan program kegiatan-kegiatan pelayanan publik bidang pendidikan Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan (Wawancara, tanggal 11 Juni 2014).

Hubungan kerjasama menuju sinergi dalam organisasi pelayanan publik bidang pendidikan Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bone Bolango adalah mengembangkan teori (Said, 2010:398).   
 Ada 5 (lima) hubungan kerjasama dalam pelayanan publik bidang pendidikan di Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan. Hasil wawancara informan aparatur menurut Indra Kepala Bidang Pendidikan SMA/SMK Dinas Pendidikan dan Kebudayaan menjelaskan bahwa:

(a) Rasa saling percaya. Tingkat rasa saling percaya dapat diukur dari tingkat kesediaan anggotanya untuk saling berkomunikasi secara terbuka sesama aparatur dan masyarakat dalam pelayanan bidang pendidikan dan kebudayaan;

(b) Adanya keinginan untuk saling membantu. Dalam indikator ini terkandung suatu makna bahwa setiap orang selalu ingin menjawab tantangan yang cukup tinggi. Aparatur pegawai bersedia menerima suatu tantangan karena ia yakin dapat meminta bantuan rekan sekerjanya bila ia mendapatkan kesulitan dalam pelayanan Bidang pendidikan Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan.

(c) Adanya komunikasi yang terbuka. Komunikasi yang terbuka ditandai oleh adanya keterusterangan dalam melakukan komunikasi tentang pelayanan bidang pendidikan terhadap pelanggan/masyarakat.

(d) Adanya idealisme atas tujuan bersama. Dalam team/kelompok semua orang berusaha untuk turut serta menentukan tujuan bersama dan tujuan bersama mereka usahakan diketahui oleh aparatur, dimengerti dan dipahami oleh anggota yang lain dalam pelayanan bidang pendidikan;

(e) Pemanfaatan potensi sumber daya manusia yang optimal. Dalam team yang

efektif setiap orang merasa dan yakin bahwa kemampuan, pengetahuan dan

pengalaman dimanfaatkan secara optimal untuk kepentingan bersama.

Kepala Dinas pendidikan harus mampu melaksanakan pengawasan kinerja aparatur dan mencari pelayanan inovasi baru untuk pelayanan pendidikan yang berkualitas bidang pendidikan. Pemimpin dengan semua kekuasaan di tangannya merupakan pihak yang memiliki hak, terutama dalam mengambil keputusan dan memerintahkan pelaksanaan program kegiatan pelayanan bidang pendidikan. Pemimpin memandang dan menempatkan dirinya sebagai seseorang yang memiliki kelebihan dalam segala hal dibandingkan dengan anggota organisasi/bawahannya. Pemimpin mempunyai kemampuan melakukan tugas koordinasi bekerja secara teratur dan bertanggung jawab, sehingga efektivitas dan efisiensi kerja tinggi dalam menggerakkan anggota/bawahan untuk mencapai tujuan organisasi. Pemimpin memiliki kemampuan membedakan masalah yang perlu atau tidak perlu diselesaikan di dalam atau di luar rapat kinerja organisasi.   
 Pemimpin terbuka terhadap kritik, saran dan pendapat yang dimanfaatkannya untuk memperbaiki kekeliruan dan kesalahan dalam kegiatan organisasi. Setiap orang merasa yakin bahwa ia dapat memanfaatkan potensi rekannya secara optimal. Kegiatan aparatur dalam menyelesaikan program kerja pelayanan publik bidang pendidikan, Kepala Dinas Pendidikan dikoordinasikan lansung dengan satuan kerja perangkat daerah (SKPD) yang terkait dengan kegiatan program kerja dinas pendidikan dengan cara mengundang Dinas Pemuda dan Olah raga, Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi, Dinas Perhubungan dan Pariwisata Pemerintah Daerah Kabupaten Bone Bolango (Wawancara, tanggal 11 juni 2014).

**3. Pelayanan berkualitas dan pelayanan prima bidang pendidikan dan**

**kebudayaan.**

Pengertian pelayanan yang berkualitas adalah merupakan suatu usaha yang dilakukan penyedia jasa untuk memenuhi kebutuhan para pengguna suatu jasa tersebut sehingga akan menimbulkan kepuasan kepada penggunanya (Sedarmayanti, 2009:253). Kinerja pelayanan publik berkualitas bidang pendidikan dan kebudayaan adalah kemampuan pimpinan mengawasi, mengevaluasi, kinerja aparatur dan bawahan dalam organisasi Dinas Pendidikan, melaksanakan komunikasi, kerja sama dan koordinasi serta bertanggung jawab dalam kegiatan-kegiatan program kerja pelayanan publik berkualitas bidang pendidikan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan.

Hasil wawancara informan Menurut Husain Kepala Bidang Pendidikan Dasar dan Menengah (Dikdasmen) Dinas Pendidikan menjelaskan bahwa:

Konsep kinerja aparatur pelayanan publik bidang Pendidikan dan kebudayaan menggunakan kemampuan sumber daya manusia dalam melaksanakan pelayanan prima, pelayanan cepat, tepat, adil, konsisten, transparan, terpercaya dan lain lain terhadap masyarakat. Pelayanan aparatur pelayanan publik bidang pendidikan adalah pelayanan kinerja aparatur dengan menggunakan sumber daya manusia dan berkinerja tinggi dalam melaksanakan pelayanan yang berkualitas dan pelayanan prima adalah pelayanan yang profesional, kompeten, beretika, sejahtera, bertanggung jawab, efektif, efisien, dan kondusif yang berhubungan dengan pelayanan publik berkualitas bidang pendidikan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan (Wawancara, tanggal 10 Juni 2014).

Pelayanan prima adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan (masyarakat) minimal sesuai dengan standar pelayanan cepat, tepat, akurat, murah, ramah (Nurdin, 2003:17).Pelayanan cepat adalah pelayanan dengan respon cepat selesai pelayanan sebelum target waktu yang telah ditentukan dalam pelayanan bidang pendidikan dan kebudayaan. Pelayanan tepat adalah pelayanan yang sesuai dengan target waktu yang disepakati antara penyelenggara pelayanan dengan penerima layanan bidang pendidikan dan kebudayaan. Pelayanan akurat adalah pelayanan yang sesuai dengan data yang sebenarnya dalam memberikan pelayanan pendidikan dan kebudayaan. Pelayanan murah adalah pelaksanaan pelayanan yang murah dan mudah dipahami dan biaya pelayanan bisa dijangkau oleh masyarakat dalam bidang pendidikan dan kebudayaan. Hasil wawancara informan menurut Husain Kepala Bidang Pendidikan Dasar dan Menengah Dinas Pendidikan dan Kebudayaan menjelaskan bahwa:

Keputusan Bupati Bone Bolango tahun 2013 ada 5 (lima) perintah pelayanan yang harus dilaksanakan seluruh satuan kerja perangkat daerah (SKPD) dan termasuk pelayanan satuan kerja perangkat daerah (SKPD) pelayanan bidang pendidikan Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan adalah sebagai berikut: (a) Pelayanan Cepat; (b) Pelayanan Mudah; (c) Pelayanan Ramah; (d) Pelayanan Bernilai; dan, (e) Pelayanan Beradap (Wawancara, tanggal 10 Juni 2014).

Pelayanan Keputusan Bupati Bone Bolango tahun 2013 dapat dijelaskan sebagai berikut: Pelayanan cepat adalah prosedur pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dengan melaksanakan pelayanan cepat waktu dan cepat sasaran sesuai dengan kepentingan masyarakat. Pelayanan mudah adalah pelayanan publik bidang pendidikan yang diberikan kepada pelanggan dengan melaksanakan pelayanan dan persyaratan yang mudah dipahami, mudah dimengerti, cepat sasaran sesuai dengan kepentingan masyarakat. Pelayanan ramah adalah sebuah keinginan yang diharapkan pelanggan, apabila sedang menghadapi layanan masyarakat, keinginan yang timbul baik dari masyarakat atau sebagai pengelola dari layanan masyarakat, adalah salah satu cara, sementara menunggu budaya antri masyarakat, ruangan tunggu, menggunakan sistem antrian menjadi salah satu cara yang efektif. Pelayanan bernilai adalah pelayanan yang berkualitas yang diberikan kepada pelanggan dengan melaksanakan pelayanan yang berguna dan bermanfaat dan cepat sasaran sesuai dengan kepentingan masyarakat. Pelayanan beradap adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dengan melaksanakan pelayanan beretika, sopan santun, berlaku adil, tidak membeda- bedakan masyarakat, cepat waktu, cepat sasaran sesuai dengan kepentingan masyarakat (Wawancara, tanggal 10 Juni 2014).   
 Lima budaya pelayanan Pegawai Negeri Sipil bidang pendidikan masih kurang terlaksana dengan baik karena pelayanan masih kurang cepat, pelayanan masih kurang ramah dan masih banyak Pegawai yang kurang disiplin pergi dan pulang ke Kantor Dinas Pendidikan dan kebudayaan dan masih banyak persyaratan yang harus diurus/dilaksanakan dalam pelayanan seluruh masyarakat bidang pendidikan dan kebudayaan (Wawancara, tanggal 19 Juni 2014).  
 Hasil wawancara informan aparatur Menurut Indra Kepala Bidang SMA Dinas Pendidikan dan Kebudayaan menjelaskan bahwa:

Konsep profesionalisme Pegawai Negeri Sipil dalam pelaksanaan pelayanan publik bidang pendidikan dalam masyarakat mengacu pada pelayanan kementerian pendidikan dan kebudayaan republik Indonesia dan pelayanan mengacu pada pelayanan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Feformasi dan Birokrasi Republik Indonesia (KEPMENPAN R&B-RI NO 25/M.PAN/2010 (Wawancara, tanggal 10 Juni 2014).

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Feformasi dan Birokrasi Republik Indonesia (KEPMENPAN R&B-RI NO 25/M.PAN/2010 tentang konsep profesionalisme pegawai negeri sipil (PNS) dalam pelaksanaan pelayanan publik bidang pendidikan dalam masyarakat dijelaskan sebagai berikut:

(1) Menguasai pengetahuan dibidangnya adalah selalu berusaha dengan sungguh-sungguh untuk memperdalam pengetahuannya dengan tujuan agar dapat melaksanakan tugasnya secara berdaya guna dan berhasil guna. Untuk dapat mengetahui penguasaan pengetahuan dibidangnya dapat ditelusuri melalui:  
(a) Meningkatkan pengetahuan adalah merupakan keinginan dan kesungguhan dari seorang pegawai negeri sipil (PNS) untuk selalu meningkatkan pengetahuannya agar dapat mengikuti perkembangan yang terjadi dalam lingkungan kerjanya; (b) Menguasai bidang tugas adalah merupakan bentuk kesadaran dan kesanggupan yang mendorong dari seorang pegawai negeri sipil (PNS) untuk selalu memiliki tekad dan ketekunan dalam melaksanakan tugas pekerjaan; dan (c) Efektivitas dalam melaksanakan pekerjaan adalah merupakan keinginan dari seorang pegawai negeri sipil (PNS) untuk dapat melaksanakan tugasnya secara berdaya guna dan berhasil guna.

(2) Komitmen pada kualitas adalah sebagai rasa keterikatan untuk selalu meningkatkan kepandaian, kecakapan dan mutu pekerjaan dari seorang pegawai negeri sipil (PNS) agar dapat mendorong kinerja. Untuk dapat mengetahui komitmen pada kualitas dapat ditelusuri melalui: (a) Memiliki kecakapan adalah merupakan kepedulian pegawai negeri sipil (PNS) untuk selalu meningkatkan kemampuan dalam mengerjakan pekerjaan yang menjadi tanggungjawabnya; (b) Kesanggupan dalam bekerja adalah sebagai rasa keterikatan dalam dirinya terhadap tugas pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya se-hingga dapat melaksanakan tugas dengan baik; dan, (c) Selalu meningkatkan mutu kerja adalah merupakan keseriusan dari seorang pegawai negeri sipil (PNS) untuk melaksanakan pekerjaan dengan sebaik-baiknya agar diperoleh hasil kerja pelayanan publik yang optimal. (3) Dedikasi adalah sebagai suatu bentuk pengabdian dari seorang pegawai negeri sipil (PNS) atas segala sesuatu yang menjadi tanggung jawabnya dalam rangka membantu/ melayani masyarakat atau orang lain. Untuk dapat mengetahui dedikasi pegawai negeri sipil (PNS) dapat ditelusuri: (a) Kebanggaan pada pekerjaan adalah merupakan perasaan yang ada pada diri seseorang yang dapat menciptakan kepuasan apabila dapat melakukan pekerjaan yang baik; (b) Tanggungjawab pada pekerjaan adalah merupakan kecenderungan sikap dari seseorang untuk berani mengambil resiko atas pekerjaan yang telah dilakukannya; dan (c) Mengutamakan pada kepentingan umum adalah sebagai kecenderungan sikap dan keinginan yang kuat dari seseorang untuk selalu mendahulukan kepentingan orang lain daripada kepentingan diri sendiri/golongan. (4) Keinginan untuk membantu adalah sebagai suatu sikap seseorang yang mencerminkan kejujuran dan keihlasan dalam bekerja untuk membantu masyarakat. Untuk dapat mengetahui keinginan pegawai negeri sipil (PNS) untuk membantu masyarakat dapat ditelusuri melalui: (a) Kejujuran adalah merupakan sikap yang harus dimiliki oleh seorang pegawai negeri sipil (PNS) untuk tidak menyalahgunakan wewenang yang dibebankan kepadanya; dan, (b) Keihlasan adalah merupakan kecenderungan seorang pegawai negeri sipil (PNS) untuk melaksanakan tugas yang menjadi tanggung jawabnya secara tulus.   
 Kinerja profesional dan kerja sama aparatur sangat penting untuk pelayanan publik yang berkualias dalam pelayanan bidang pendidikan terhadap masyarakat.

Menurut Husain konsep kinerja organisasi pelayanan publik bidang pendidikan dan kebudayaan mengacu pada pelayanan publik yang dikemukakan (Makmur 2009:137) adalah sebagai berikut:

(a) Deskripsi jabatan (*jod description*). Sebelum mengisi suatu jabatan dalam sebuah organisasi sebaiknya setiap jabatan itu terlebih memberikan gambaran secara rinci, lengkap dan jelas sehingga memudahkan kita menentukan kebutuhan apa yang diperlukan pada jabatan tertentu. (b) Klasifikasi jabatan (*job classification*). Bahwa dalam sebuah organisasi terdiri dari berbagai jabatan yang perlu diisi sebagaimana mestinya, berdasarkan dengan pengamatan bahwa perburuan tenaga kerja yang memiliki *talent* tinggi merupakan fenomena abadi untuk mengisi klasifikasi-klasifikasi jabatan, dimana semakin teknis suatu jabatan, semakin memerlukan kecanggihan teknologi yang dibutuhkan pengetahuan dan kematangan dalam mengambil berbagai keputusan. (c) Evaluasi jabatan (*jod evaluation*). Dalam pelaksanaan suatu jabatan yang telah dilimpahkan kepada para pekerja atau pegawai, pimpinan memiliki kewajiban untuk melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan kinerja pegawai. Evaluasi jabatan dilakukan secara obyektif, jika salah bagi seorang evaluator harus memiliki keberanian mengatakan salah, dan mengatakan benar jika benar.

(d) Desain jabatan (*jod design*). Bahwa struktur organisasi adalah suatu model yang menggambarkan jalur tanggung jawab dan penyelesaian suatu pekerjaan, mendesain suatu model organisasi sebenarnya suatu usaha memaksa para pimpinan untuk berpikir secermat mungkin, bertindak secara tepat agar tidak kehilangan asetnya yang paling berharga, yaitu orang-orang terbaik, manusia bukan sekedar sumber daya, melainkan aset bagi organisasi sosok sumber daya manusia yang memiliki keahlian khusus, pengalaman unik, dan kompetensi.

(e) Pengadaan pegawai (*personnel requirements*). Setiap organisasi baik yang dikelola oleh Negara (pemerintah) maupun yang dikelola oleh swasta (perusahaan) sesuai dengan kebutuhan senantiasa melakukan pengadaan pegawai atau karyawan yang memiliki pembawaan (*talent*) baik dilihat dari segi perilaku maupun dilihat dari kemampuan pengetahuan dan keterampilannya.

(f) Penilaian prestasi kerja (*performance appraisal*). Secara alamiah proses kerja setiap pegawai berlansung secara terus-menerus sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan bersama, pekerja atau pegawai memiliki karakteristik termasuk kecepatan dan ketepatan bekerja setiap pegawai pelayanan bidang pendidikan.

(g) Pelatihan pegawai (*personnel training*). Pelatihan pegawai adalah suatu susaha yang dilakukan secara sadar dan terencana secara matang dalam rangka meningkatkan keterampilan kerja setiap pegawai atau karyawan baik dilihat dari segi pemerintahan maupun pada dunia perusahaan (swasta). Kegiatan pendidikan bertujuan untuk meningkatkan ilmu pengetahuan secara teoritik dan pelatihan dan meningkatkan keterampilan atau kemahiran dalam organisasi.

(h) Perencanaan sumber daya manusia (*Human Resources Planning*). Organisasi manapun di dunia ini selalu beranggapan bahwa yang terpenting dan utama dalam sebuah organisasi adalah ketersediaan sumber daya manusia. Perencanaan sumber daya manusia yang tepat berarti dapat memperkuat perkembangan organisasi dan perekrutan pegawai untuk berkinerja tinggi dalam organisasi pelayanan publik bidang pendidikan dan kebudayaan (Wawancara, tanggal 10 Juni 2014).

**4. Kerjasama Pemerintah Daerah dengan aparatur dalam pelayanan publik   
 Kantor Dinas pendidikan dan kebudayaan.**

Pendidikan sangat penting bagi masyarakat untuk memperoleh ilmu pengetahuan dan peningkatan ilmu pengetahuan dan teknologi dalam masyarakat, bangsa dan negera. Selain itu pendidikan juga dapat meningkatkan kecerdasan spiritual, kecerdasan intelektual dan kecerdasan emonsional. Menurut Pou (2012:7) bahwa: Pendidikan yang menjadi salah satu fokus layanan urusan wajib dan indikator kinerja utama peningkatan partisipasi sekolah dan mutu lulusan merupakan indikator pencapaian kinerja pemerintah Kabupaten Bone Bolango.

Kerja sama aparatur pelayanan pendidikan dengan Pemerintah Daerah adalah untuk meningkatkan kelulusan siswa menghadapi ujian nasional (UN) dalam setiap tahun dan pelayanan pendidikan yang berkulitas terhadap masyarakat.

Menurut Pou (2013:1) ada 10 (sepuluh) agenda program kerja utama Pemerintah Daerah Kabupaten Bone Bolango tahun 2014 adalah (a) Perbaikan ribuan unit rumah, (b) Pemasangan listrik gratis untuk warga miskin, (c) Pendidikan gratis SD, SMP dan SMA, (d) Beasiswa untuk mahasiswa yang kurang mampu, (e) Kesehatan gratis dan berkualitas, (f) Pelayanan air bersih, (g) Bantuan modal usaha, (h) Bantuan untuk petani, nelaian dan peternak, (i) Penataan ibukota Kabupaten dan Kecamatan induk, dan (j) Anggaran 1 milyar 1 Kecamatan wilayah Kabupaten Bone Bolango.

Peran pemerintah dalam bidang pendidikan adalah pemerintah sebagai pengontrol, melakukan pengawasan, dan melaksanakan pengevaluasian, apakah kinerja aparatur sudah berhasil atau tidak kinerja aparatur dalam pelayanan publik bidang pendidikan Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan. Angka Partisipasi Sekolah (APS) adalah untuk mengetahui seberapa banyak penduduk usia sekolah yang sudah dapat memanfaatkan fasilitas pendidikan, dapat dilihat dari penduduk yang masih sekolah pada umur tertentu yang lebih dikenal dengan Angka Partisipasi Sekolah (APS). APS berkecenderungan meningkat pada semua kelompok umur baik anak laki-laki maupun anak perempuan. Tidak ada perbedaan pencapaian yang nyata antara laki-laki dan perempuan disemua jenjang pendidikan, bahkan pada kelompok usia 7-12 thn dan 13-15 tahun anak perempuan lebih tinggi dibandingkan anak laki-laki.

Angka Partisipasi Kasar (APK) adalah perbandingan jumlah siswa pada tingkat pendidikan SD/SLTP/SLTA dibagi dengan jumlah penduduk berusia 7 hingga 18 tahun atau rasio jumlah siswa, berapapun usianya, yang sedang sekolah di tingkat pendidikan tertentu terhadap jumlah penduduk kelompok usia yang berkaitan dengan jenjang pendidikan tertentu. APK merupakan indikator yang paling sederhana untuk mengukur daya serap penduduk usia sekolah di masing-masing jenjang pendidikan. Angka partisipasi murni (APM) adalah perbandingan penduduk usia antara 7 hingga 18 tahun yang terdaftar sekolah pada tingkat pendidikan SD/SLTP/SLTA dibagi dengan jumlah penduduk berusia 7 hingga 18 tahun. Angka Partisipasi Murni (APM) adalah persentase siswa dengan usia yang berkaitan dengan jenjang pendidikannya dari jumlah penduduk di usia yang sama.   
 APM menunjukkan partisipasi sekolah penduduk usia sekolah di tingkat pendidikan tertentu. Mutu Lulusan Mutu lulusan menunjukkan kualitas lulusan siswa pada jenjang pendidikan tingkat SD, SMP dan SMA melalui persentase kelulusan siswa. Data persentase angka kelulusan siswa diperoleh dari data profil Pendidikan Kebudayaan. Angka kelulusan ujian nasional ini dijadikan sebagai acuan dasar serta pengukuran seberapa besar indikator pencapaian kinerja mutu lulusan yang diperoleh dalam pelayanan bidang pendidikan dan kebudayaan.

(Keputusan Bupati Bone Bolango Nomor 23 tahun 2012 tentang Indikator Kinerja Utama Pemerintah Daerah Kabupaten Bone Bolango).

Menurut Husain bahwa: Peran Pemerintah Daerah Kabupaten Bone Bolango adalah menfasilitasi dan membantu staf sekolah atas tindakannya yang akan dilakukan sekolah. Tugas Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan tugas dinas Kabupaten/Kota adalah sebagai berikut: (a) Evaluator dan inovator, yaitu mengavaluasi potensi daerah kabupaten/kota tersebut yang kemudian dijadikan alat untuk melakukan inovasi pendidikan; (b) Motivator, yaitu memberikan motivasi kepada para sekolah dengan memberikan penghargaan atas suatu keberhasilan dan memberikan hukuman atas suatu kekeliruan dalam menjalankan tugas; (c) Standardisator, yaitu bersama-sama dengan para Kepala Sekolah membuat standar mutu berdasarkan kebutuhan daerah tersebut, kebutuhan nasional, dan kebutuhan global yang berhubungan dengan pendidikan; (d) Informan, yaitu menyampaikan informasi kepada para Kepala Sekolah akan segala kebijakan pendidikan di kabupaten/kota tersebut.   
 Pemerintah Daerah adalah sebagai penampung informasi dari bawah untuk dijadikan bahan pertimbangan dalam mengambil keputusan pendidikan sebagai: (a) Delegator yang mendelegasikan tugas dan tanggung jawab ke sekolah masing-masing dalam hal pengambilan keputusan, pembinaan sumber daya manusia, pemberian penghargaan dan hukuman serta berbagai informasi yang berhubungan dengan pendidikan. Fungsi desentralisasi ini dimaksudkan untuk memberdayakan sekolah secara individual; (b) Koordinator, yaitu mengkordinasikan program-program pendidikan di daerah kabupaten/kota tersebut dengan kabupaten/kota lain

dengan sehingga tidak terjadi kesenjangan mutu antar kabupaten/kota.

Pendidikan merupakan urusan wajib yang harus dilaksanakan oleh pemerintah daerah sebagaimana diatur pada Permendagri nomor 13 tahun 2006 tentang pengelolaan keuangan daerah. selain urusan wajib yang harus dilaksanakan oleh SKPD ada program dan kegiatan yang dilaksanakan oleh seluruh SKPD dan disesuaikan dengan pagu dana yang diberikan oleh pemerintah.   
 Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia (Permendagri) Nomor 13 Tahun 2006 Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan telah menyusun 11 Program Pembangunan Pendidikan dan kegiatan yang dilaksanakan oleh Dinas Pendidikan adalah sebagai berikut: (a) Program pelayanan administrasi perkantoran; (b) Program peningkatan sarana dan prasarana aparatur; (c) Program peningkatan disiplin aparatur; (d) Program peningkatan kapasitas sumber daya aparatur; (e) Program peningkatan pengembangan sistem laporan kinerja dan keuangan; (f) Program pendidikan anak usia dini; (g) Program wajib belajar pendidikan dasar sembilan tahun; (h) Program pendidikan menengah; (i) Program pendidikan non formal; (j) Program peningkatan mutu pendidik dan tenaga kependidikan; dan (k) Program manajemen pelayanan pendidikan.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia (Permendagri) Nomor 13 Tahun 2006 Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan telah menyusun 11

program pembangunan pendidikan untuk menjadi pedoman kinerja aparatur dalam melaksanakan pelayanan pendidikan yang berkualitas, professional, kemajuan sumber daya manusia (SDM) pembangunan bidang pendidikan dilingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Bone Bolango.

Hasil wawancara informan menurut Husain Kepala Bidang Pendidikan Dasar dan Menengah (Dikdasmen) Dinas Pendidikanmenjelaskan bahwa:

Peran Pemerintah Daerah dalam melaksanakan dan menyukseskan pelayanan pendidikan yang berkualitas bidang pendidikan dengan membuat Program Kerja Bone Bolango Cerdas pelayanan bidang pendidikan dan kebudayaan yaitu (a) Pelayanan pendidikan berkualitas dan pelayanan prima serta peningkatan mutu pendidikan melalui sertifikasi guru Pemerintah Daerah; (b) Pendidikan gratis SD, SMP dan SMA serta pemberian beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu dalam pelayanan bidang pendidikan; (c) Rencana pengangkatan Guru 1000 (seribu) orang karena kekurangan Guru untuk mengatasi masalah pelayanan bidang pendidikan Pemerintah Daerah, (d) Anggaran 12 milliar program pelayanan bidang pendidikan dan kebudayaan cerdas Pemerintah Daerah (Wawancara, tanggal 11 Juni 2014).

Peran Pemerintah Daerah membantu aparatur dalam melaksanakan pelayanan bidang pendidikan dan kebudayaan, dijelaskan sebagai berikut: Kinerja aparatur pegawai dalam pelayanan bidang pendidikan telah melaksanakan pelayanan pendidikan yang berkualitas dan pelayanan prima. Pelayanan pendidikan yang berkualitas dan pelayanan prima belum terlaksana dengan baik karena pelayanan bidang pendidikan dan kebudayaan masih banyak kekurangan sarana dan prasana bidang pendidikan, misalnya ruangan pelayanan masing-masing bidang masih kurang luas, kendaraan operasional untuk membantu masyarakat dalam pelayanan bidang pendidikan tidak ada, dan keterbatasan seperangkat alat komputer dan lain-lain.

Program pendidikan gratis sekolah dasar (SD) sekolah menengah pertama (SMP) dan sekolah menengah atas (SMA/SMK) adalah merupakan program ke 3 (tiga) dan pemberian beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu adalah program ke 4 (empat) Pemerintah Daerah Kabupaten Bone Bolango sudah berjalan dengan baik. Pendidikan gratis sekolah dasar (SD) sekolah menengah pertama (SMP) dan sekolah menengah atas (SMA/SMK) sudah berjalan dengan baik, walaupun Pemerintah Daerah, Pemerintah Provinsi Gorontalo dan Pemerintah Pusat kementerian pendidikan dan kebudayaan republik Indonesia melaksanakan program pendidikan gratis sekolah dasar (SD) sekolah menengah pertama (SMP) dan sekolah menengah atas (SMA/SMK) masih banyak juga yang tidak sekolah karena kurangnya sosialisasi aparatur pegawai dalam pelayanan publik bidang pendidikan. Selain itu faktor keluarga kedua orangtua tidak mempunyai pendidikan sehingga berpengaruh pada pendidikan anak tidak memberikan motivasi dan penjelasan secara baik pentingnya pendidikan ilmu pengetahuan dan teknologi dalam aspek kehidupan bermasyarakat, bangsa dan negara.   
 Program rencana pengangkatan Guru 1000 (seribu) orang karena kekurangan Guru Pemerintah Daerah Kabupaten Bone Bolango, adalah program pemerintah Daerah belum terealisasi dengan baik sampai sekarang ini. Pegawai honorer dan masyarakat mengaku sangat kecewa dengan rencana program rencana Pemerintah Daerah pengangkatan Guru 1000 (seribu) orang ini belum terealisasi dengan baik sampai sekarang ini. Program Pengangkatan guru calon pegawai negeri sipil (CPNS) dalam setiap tahun bukan bertambah/meningkat tapi justru menurun dalam setiap tahun karena keterbatasan anggaran pendapatan belanja daerah (APBD) Pemerintah Daerah Kabupaten Bone Bolango. Olehnya itu Pemerintah Daerah untuk meningkatkan pelayanan publik bidang pendidikan yang berkualitas dan profesional pengangkatan guru calon pegawai negeri sipil (CPNS) dalam setiap tahun untuk ditambah/ditingkatkan kuotanya untuk kepentingan pelayanan publik bidang pendidikan dan kebudayaan (Dun N, 2003:12).

Anggaran 12 milliar program pendidikan Bone Bolango cerdas pelayanan publik bidang pendidikan Pemerintah Daerah Kabupaten Bone Bolango. Program ini telah dilaksanakan dengan baik untuk kepentingan program pembangunan pendidikan gratis sekolah dasar (SD) sekolah menengah pertama (SMP) dan sekolah menengah atas (SMA/SMK) dan pemberian beasiswa miskin sekolah dasar (SD) sekolah menengah pertama (SMP) dan sekolah menengah atas (SMA/SMK) pelayanan bidang pendidikan dan Kebudayaan.   
 Membantu studi pendidikan sebagian aparatur satuan kerja perangkat daerah (SKPD) Pemerintah Daerah Kabupaten Bone Bolango bagi aparatur yang mempunyai prestasi baik aparatur maka Pemerintah Daerah Kabupaten Bone Bolango memberikan bantuan studi di perguruan tinggi. Untuk peningkatan kinerja profesional aparatur pegawai negeri sipil (PNS) dan pegawai honorer yang bekerja Kantor Dinas Pendidikan maka Pemerintah Daerah memberikan bantuan studi pendidikan diperguruan tinggi bagi aparatur yang mempunyai jenjang pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA) dan jenjang pendidikan Diploma II serta jenjang pendidikan Diploma III untuk melanjutkan pendidikan sarjana (S1).

Untuk aparatur pegawai yang mempunyai prestasi baik dan kinerja profesional dalam pelayanan Pendidikan dan sebagian pegawai satuan kerja perangkat daerah (SKPD) maka Pemerintah Daerah memberikan bantuan studi aparatur yang mempunyai jenjang pendidikan sarjana (S1) untuk melanjutkan jenjang pendidikan Magister (S2) Pemerintah Daerah Kabupaten Bone Bolango. Program Pemerintah Daerah membantu studi aparatur adalah untuk meningkatkan

kualitas sumber daya manusia (SDM) dan kinerja profesional bidang pendidikan.

**5. Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) Dinas   
 pendidikan dan kebudayaan.**

Akuntabilitas sebagai kewajiban seseorang atau unit organisasi untuk mempertanggung jawabkan pengelolaan dan pengendalian sumber daya dan pelaksanaan kebijakan yang dipercayakan kepadanya dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditetapkan (Rahkmat, 2009:44).

Hasil wawancara informan Menurut Marni Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan, menjelaskan bahwa:

Akuntabilitas pelayanan publik bidang pendidikan dan kebudayaan adalah kewajiban seseorang dan organisasi Dinas Pendidikan untuk mempertanggung jawabkan pengelolaan dan pengendalian sumber daya dan pelaksanaan kebijakan bidang pendidikan yang dipercayakan oleh pemerintah dalam rangka pencapaian tujuan dan keberhasilan pendidikan Pemerintah Daerah Kabupaten Bone Bolango Pemerintah Provinsi Gorontalo. Kinerja pelayanan publik bidang pendidikan dan kebudayaan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN) terhadap pemerintah daerah Kabupaten Bone Bolango melalui asisten II yang membidangi ekonomi dan pembangunan tentang kinerja pelayanan publik bidang pendidikan dan kebudayaan (Wawancara, tanggal 19 Juni 2014).

Pembagian tugas dan program kinerja aparatur dalam pelayanan bidang pendidikan telah menyusun laporan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah (LAKIP) pelayanan publik Kepala Dinas Pendidikan dan menyusun laporan kinerja instansi pemerintah (LAKIP) pelayanan publik Kepala Bidang Pendidikan SMP/SMA Kepala Seksi Pendidikan dan Seluruh staf pegawai Kantor dinas pendidikan dan kebudayaan. Menyusun laporan kinerja tugas dan tanggung jawab Sekretaris Dinas Pendidikan, menyusun laporan kinerja dan tanggung jawab seluruh Kepala Bidang Dinas Pendidikan, menyusun seluruh laporan kinerja dan tanggung jawab Kepala Bagian Dinas Pendidikan, seluruh laporan kinerja dan tanggung jawab Kepala Seksi Dinas Pendidikan dan seluruh laporan kinerja dan tanggung jawab staf pegawai Dinas Pendidikan kegagalan dan keberhasilan laporan kinerja dan tanggung jawab dievaluasi oleh Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan. Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan mengevaluasi laporan kinerja instansi pemerintah (LAKIP) kinerja bawahannya dalam organisasi Dinas Pendidikan, dievaluasi selama 3 bulan, 6 bulan sampai 1 tahun di Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan.

Hasil wawancara informan aparatur menurut Fadly staf bagian perencanaan program, evaluasi dan pelaporan Dinas Pendidikan, menjelaskan bahwa:

Kepala Dinas Pendidikan mengevaluasi laporan akuntablitas kinerja   
 instansi pemerintah (LAKIP) kinerja pegawai dan bawahan apabila ada   
 kekurangan dan kesalahan kinerja bidang pendidikan maka semua kinerja   
 pegawai dan bawahan Kepala Dinas Pendidikan memberikan masukan-  
 masukan dan perbaikan hasil koreksi dari laporan akuntabilitas kinerja   
 instansi pemerintah (LAKIP) dari Kepala Dinas Pendidikan sampai   
 menemukan kebenaran laporan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah   
 (LAKIP) tentang laporan kinerja pelayanan publik Dinas Pendidikan   
 dan kebudayaan. Kinerja Kepala Dinas Pendidikan dan seluruh   
 satuan kerja perangkat daerah (SKPD) dievaluasi oleh Pemerintah Daerah   
 Kabupaten Bone Bolango melalui, asisten II yang membidangi ekonomi dan   
 pembangunan. Asisten II yang membidangi ekonomi dan pembangunan   
 mengevaluasi kinerja Kepala Dinas Pendidikan dan seluruh satuan kerja   
 perangkat daerah (SKPD) Pemerintah Daerah Kabupaten Bone Bolango   
 dievaluasi melalui program sistem monitoring dan evaluasi (Sismonev)   
 dievaluasi selama 3 bulan, 6 bulan sampai 1 tahun di Kantor Dinas   
 Pendidikan dan Kebudayaan (Wawancara, tanggal 19 Juni 2014).

Setelah Kepala Dinas Pendidikan menyetujui dan menerima seluruh laporan kinerja instansi pemerintah (LAKIP) Sekretaris Dinas Pendidikan, laporan dan tanggung jawab program kerja seluruh Kepala Bidang Dinas Pendidikan, laporan dan tanggung jawab program kerja seluruh Kepala Badan Dinas Pendidikan laporan dan tanggung jawab program kerja seluruh Kepala Seksi dan seluruh staf pegawai Dinas Pendidikan dan Kebudayaan maka Kepala Dinas Pendidikan seluruh laporan kinerja instansi pemerintah (LAKIP) kinerja bawahan dalam organisasi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan dikumpulkan dan disatukan menjadi satu yang disebut laporan kinerja instansi pemerintah (LAKIP). Laporan kinerja instansi pemerintah (LAKIP) Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan untuk dijadikan laporan kinerja instansi pemerintah (LAKIP) ke Pemerintah Daerah melalui Bupati Bone Bolango (Wawancara, tanggal 27 Juni 2014).

Menurut Indra bahwa: Laporan kinerja instansi pemerintah (LAKIP) satuan kinerja perangkat daerah (SKPD) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan dan seluruh laporan kinerja instansi pemerintah (LAKIP) satuan kinerja perangkat daerah (SKPD) Kabupaten Bone Bolango dievaluasi Pemerintah Daerah oleh Bupati Bone Bolango. Bupati Bone Bolango jika menemukan ada kekurangan dan kesalahan laporan kinerja instansi pemerintah (LAKIP) satuan kinerja perangkat daerah (SKPD) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan dan seluruh laporan kinerja instansi pemerintah (LAKIP) satuan kinerja perangkat daerah (SKPD) Pemerintah Daerah Kabupaten Bone Bolango lansung memerintahkan untuk diperbaiki/direvisi sesuai prosedur laporan kinerja instansi pemerintah (LAKIP) sampai mencapai kebenaran laporan kinerja instansi pemerintah (LAKIP) secara jujur, adil, transparansi dan dapat dipercaya serta bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN) tentang satuan kinerja perangkat daerah (SKPD) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan dan seluruh laporan kinerja instansi pemerintah (LAKIP) satuan kinerja perangkat daerah (SKPD) Pemerintah Daerah Kabupaten Bone Bolango (Wawancara, tanggal 27 Juni 2014).   
 Pemerintah Daerah menerima hasil perbaikan/revisi laporan kinerja instansi pemerintah (LAKIP) satuan kinerja perangkat daerah (SKPD) Dinas Pendidikan Kabupaten Bone Bolango dan seluruh laporan kinerja instansi pemerintah (LAKIP) satuan kinerja perangkat daerah (SKPD) Pemerintah Daerah Kabupaten Bone Bolango maka Bupati Bone Bolango dikumpulkan dan disatukan menjadi satu laporan yang disebut laporan keterangan pertanggung jawaban (LKPJ) Pemerintah Daerah Kabupaten Bone Bolango. Laporan keterangan pertanggung jawaban (LKPJ) Bupati Bone Bolango dievaluasi oleh Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kabupaten Bone Bolango untuk mempertanggung jawabkan program kerja setiap 3 bulan dan 6 bulan sampai mengevaluasi program kinerja Bupati Bone Bolango dalam setiap tahun bersamaan dengan sekaligus mempertanggung jawabkan laporan kinerja instansi pemerintah (LAKIP) satuan kinerja perangkat daerah (SKPD) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan dan seluruh laporan kinerja instansi pemerintah (LAKIP) satuan kinerja perangkat daerah (SKPD) Pemerintah Daerah Kabupaten Bone Bolango.

Hasil wawancara informan aparatur Menurut Husain Kepala Bidang Pendidikan Dasar dan Menengah Dinas Pendidikan, menjelaskan bahwa:

Daftar penilaian pelaksanaan pekerjaan (DP3) adalah daftar nilai pegawai negeri sipil (PNS) untuk mengukur keberhasilan melaksanakan kinerja pelayanan publik apakah memperoleh nilai tinggi, nilai baik, nilai sedang, nilai cukup baik dan nilai rendah. Semakin baik kualitas pelayanan kinerja pegawai pelayanan bidang pendidikan nilai prestasi kerja daftar penilaian pelaksanaan pekerjaan (DP3) pegawai negeri sipil (PNS) yang diproleh dari pejabat yang berwenang semakin tinggi nilai prestasi kerja pegawai yang diperoleh dalam daftar penilaian pelaksanaan pekerjaan (DP3) dan semakin mudah urusan kenaikan pangkat/golongan pegawai negeri sipil (PNS) dan jika DP3 memperoleh nilai rendah maka sangat sulit naik pangkat/golongan PNS yang bekerja sebagai pelayanan publik bidang pendidikan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan (Wawancara, tanggal 26 Juni 2014).

Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kabupaten Bone Bolango untuk meminta waktu persiapan rapat dan mengadakan rapat sidang paripurna Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kabupaten Bone Bolango untuk membahas tentang laporan keterangan pertanggung jawaban (LKPJ) Bupati Bone Bolango dalam setiap tahun dari tahun 2011 sampai berakhirnya jabatan Bupati Bone Bolango tahun 2015 (Wawancara, tanggal 19 Juni 2014).

Menurut Indra bahwa: Laporan keterangan pertanggung jawaban (LKPJ) Bupati Bone Bolango berhasil dibahas melalui rapat sidang paripurna Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kabupaten Bone Bolango dan melalui juru bicara masing-masing fraksi berhasil memberikan ide/pendapat, masukan dan catatan untuk meningkatkan laporan keterangan pertanggung jawaban (LKPJ) Bupati Bone Bolango dan memberikan bantuan modal usaha kepada masyarakat, pelayanan infrastruktur, pengurangan pelayanan kemiskinan, peningkatan pelayanan pendidikan dan kesehatan dan peningkatan pelayanan kesejahteraan masyarakat Kabupaten Bone Bolango. Bupati Bone Bolango menjawab setuju dan menerima seluruh masukan ide/pendapat fraksi Golongan Karya (Golkar) dan fraksi lainnya Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kabupaten Bone Bolango mengusulkan perlu adanya bantuan modal usaha kepada masyarakat, peningkatan pelayanan infrastruktur, peningkatan pembangunan, pengurangan pelayanan kemiskinan, peningkatan pelayanan kesehatan dan peningkatan kinerja pelayanan publik bidang pendidikan dan peningkatan pelayanan kesejahteraan masyarakat disesuaikan dengan jumlah anggaran pendapatan belanja daerah (APBD) Kabupaten Bone Bolango (Wawancara, tanggal 19 Juni 2014).

**C. Faktor – Faktor Determinan Kinerja Aparatur Pelayanan Publik Dinas**   
 **Pendidikan Dan Kebudayaan Kabupaten Bone Bolango. 1. Kurangnya/terbatasnya sarana dan prasarana Kantor Dinas pendidikan   
 dan kebudayaan.**

Kelengkapan sarana dan prasarana aparatur pegawai dalam pelayanan pendidikan sangat penting untuk membantu dan menyukseskan program layanan pendidikan terhadap masyarakat. Disamping itu kelengkapan sarana dan prasarana akan mempermudah layanan pendidikan aparatur pegawai dan meningkatkan kinerja profesional dalam melaksanakan pelayanan bidang pendidikan dan kebudayaan.   
 Selama ini sarana dan prasarana pelayanan pendidikan masih sangat terbatas bangunan fisik gedung Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan belum luas. Panjang dan lebar bangunan dengan ukuran 20 m x 25 m = 500 m belum terlalu luas. Selain itu sarana dan prasarana aparatur pegawai layanan pendidikan Kantor Dinas Pendidikan masih sangat terbatas, misalnya terbatasnya fasilitas laptop dan komputer dan fasilitas lainnya yang digunakan sebagai pelayanan publik Kantor Dinas Pendidikan dan kebudayaan.   
 Ruangan Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan memiliki ruangan yang terdiri dari: ruangan Kepala Dinas Pendidikan, Ruangan Sekretaris Dinas Pendidikan, Ruangan Kepala Bidang Pendidikan Anak Usia Dini (PAUDNI), Ruangan Kepala Seksi Pendidikan PAUDNI dan staf pegawai pendidikan anak usia dini, Ruangan Kepala Bidang Pendidikan Dasar, Kepala Seksi Pendidikan Dasar dan staf pegawai pendidikan dasar, Ruangan Kepala Bidang Pendidikan Menengah, Kepala Seksi Pendidikan SMA, SMK dan staf pegawai pendidikan menengah, Ruang Kepala Bidang PMPTK, Kepala Seksi Pendidikan PMPTK, dan staf pegawai penjaminan mutu pendidikan dan Ruangan Bagian Perencanaan, Ruangan Keuangan dan Ruangan Bagian Kepegawaian Dinas Pendidikan sehingga berpengaruh pada kecil/sempitnya ruangan pelayanan publik Kantor Dinas Pendidikan dan kebudayaan.

Hasil wawancara informan Menurut Fadly staf bagian perencanaan program, evaluasi dan pelaporan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan, menjelaskan bahwa:

Semua aparatur sibuk melaksanakan pekerjaan dan tanggung jawab kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh atasan dan pekerjaan harus cepat selesai. Untuk melaksanakan kinerja pelayanan publik bidang pendidikan yang maksimal pegawai masih membutuhkan Komputer dan Laptop sekitar 40 unit untuk menyelesaikan pekerjaan, memperoleh kinerja profesional dan pelayanan publik yang berkualitas bidang pendidikan dan kebudayaan. Kurangnya fasilitas Komputer dan Laptop akan berpengaruh pada lambat dan rendahnya pelayanan publik bidang pendidikan Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan. Terpenuhinya sarana prasarana Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan, akan mempercepat kinerja aparatur pelayanan publik bidang pendidikan dan kebudayaan. Dan Masih terbatasnya kendaraan Mobil dinas dan Motor dinas sehingga berpengaruh pada lambatnya urusan pelayanan publik bidang pendidikan Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan (Wawancara, tanggal 16 Juni 2014).

Kurang/terbatasnya sarana dan prasarana fasilitas kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan komputer yang disediakan oleh pemerintah yang digunakan untuk kepentingan pelayanan publik bidang pendidikan komputer berjumlah 13 unit, tidak seimbang jumlah fasilitas yang disediakan oleh Pemerintah Daerah dengan jumlah pegawai negeri sipil (PNS) dan jumlah pegawai honorer 85 orang aparatur yang bekerja Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan.   
 Jumlah Laptop 6 unit ini adalah bukan laptop milik Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan yang disediakan oleh Pemerintah Daerah tetapi milik pribadi masing-masing aparatur pelayanan publik yang bekerja di Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan.

Hasil wawancara informan Menurut Husain Kepala Bidang Pendidikan Dasar dan Menengah (Dikdasmen) Dinas Pendidikan, menjelaskan bahwa:

Sarana dan prasarana di Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan masih banyak kekurangan sarana dan prasarana ketersedian bangunan fisik sebagai tempat pelayanan publik bidang pendidikan ukuran ruangan 4 (empat) Kepala Bidang dan ukuran ruangan 3 (tiga) Kepala sub bagian belum terlalu luas. Ukuran ruangan 4 (empat) Kepala Bidang dan ukuran ruangan 3 (tiga) Kepala sub bagian diperkirahkan luasnya masing-masing ruangan dengan ukuran 4 m x 4 m = 16, ukuran ruangan ini belum terlalu luas. Kurang sarana dan prasarana fasilitas komputer hanya berjumlah 13 unit dan Kantor Dinas Pendidikan dan kebudayaan tidak mempunyai laptop selama ini aparatur hanya menggunakan laptop sendiri untuk pelayanan pendidikan terhadap masyarakat. Selain itu tidak tersedianya kendaraan operasional aparatur pegawai untuk kepentingan pelayanan publik bidang pendidikan bagi masyarakat yang bermasalah dengan layanan pendidikan di masyarakat (Wawancara tanggal 16 Juni 2014).

Pemerintah Daerah dan Kepala Dinas Pendidikan tidak tersedianya kendaraan operasional dan tidak memberikan bantuan kendaraan operasional akan berpengaruh pada lambatnya pelayanan publik bidang pendidikan Kabupaten Bone Bolango. Aparatur memakai kendaraan sendiri mengadakan sosialisasi kelapangan turun lansung ke masyarakat untuk mensosialisasikan kebijakan Pemerintah Daerah melaksanakan program pendidikan gratis, bantuan beasiswa masyarakat miskin, aparatur pegawai sangat mengeluh dengan Pemerintah Daerah kurang memperhatikan kepentingan pelayanan publik bidang pendidikan Kabupaten Bone Bolango. Aparatur pegawai layanan pendidikan mengeluarkan surat-surat penting ditanda tangani oleh Kepala Dinas Pendidikan, Sekretaris, Kepala Bidang, Kepala Bagian, dan Kepala Seksi tergantung urusan dokumen layanan pendidikan masyarakat Kabupaten Bone Bolango.

Menurut Fadly staf bagian perencanaan program, evaluasi dan pelaporan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan menjelaskan bahwa:

Tidak tersedianya sarana dan prasarana yang memadai Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan seperti komputer, laptop, dan kendaraan dinas serta fasilitas lainnya pihak Pemerintah Daerah dan Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan karena keterbatasan anggaran pelayanan bidang pendidikan yang disediakan oleh anggaran pendapatan belanja daerah (APBD) Pemerintah Daerah dan anggaran pendapatan belanja Negara (APBN) Pemerintah Pusat dalam pelayanan bidang pendidikan dan kebudayaan Pemerintah Kabupaten/Kota dan Provinsi di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Wawancara tanggal 16 Juni 2014).

Seharusnya Pemerintah Daerah menyediahkan fasilitas yang memadai untuk pelayanan bidang pendidikan dan kebudayaan seperti komputer, laptop dan fasilitas lainnya dan menyediahkan sarana dan prasarana hampir sama sesuai dengan jumlah aparatur pegawai yang bekerja di Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan. Jumlah komputer dan laptop yang harus disediakan oleh Pemerintah Daerah dan Kepala Dinas Pendidikan minimal berjumlah 40 unit yang digunakan aparatur pegawai untuk pelayanan publik bidang pendidikan dan kebudayaan.

Dokumen layanan pendidikan masyarakat yang harus disediakan secepatnya oleh aparatur misalnya: Kepala Sekolah mengurus surat-surat penting untuk kepentingan persyaratan pembangunan proyek sekolah, urusan pendidikan gratis, dan urusan bantuan beasiswa untuk masyarakat miskin di Kabupaten Bone Bolango. Kurangnya sarana dan prasarana kinerja aparatur dalam pelayanan pendidikan menjadi terhambat dan pelayanan pendidikan tidak berkualitas. Pemerintah Daerah harus mampu menyediahkan sarana dan prasarana Dinas Pendidikan yang memadai untuk kepentingan pelayanan pendidikan yang berkualitas terhadap masyarakat di Kantor Dinas pendidikan dan kebudayaan.

**2. Adanya kekurangan sumber daya manusia Dinas pendidikan dan   
 kebudayaan.** Setiap satuan kerja perangkat daerah (SKPD) instansi pemerintah maupun sektor swasta memerlukan sumber daya manusia profesional. Sumber daya manusia (SDM) sangat penting untuk instansi pemerintah maupun sektor swasta untuk kepentingan pelayanan publik yang berkualitas. Kurangnya sumber daya manusia (SDM) instansi pemerintah maupun sektor swasta maka berpengaruh pada pelayanan masyarakat kurang puas dan bermasalah serta pelayanan publik kurang berkualitas (Yudoyono, 2003:54). Pelaksanaan kinerja SDM instansi pemerintah maupun sektor swasta adalah menggunakan sumber daya manusia yang profesional dalam pelayanan publik bidang pendidikan.

Kinerja sumber daya manusia (SDM) yang profesional untuk tercapainya pelayanan publik yang berkualitas dalam pelayanan bidang pendidikan Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan. Kurangnya sumber daya manusia (SDM) instansi pemerintah maupun sektor swasta adalah timbulnya pelayanan kurang puas dan bermasalah terhadap masyarakat dan pelayanan yang tidak berkualitas.   
 Pelayanan sumber daya manusia dalam bidang pendidikan di Kabupaten Bone Bolango masih kurangnya sumber daya manusia (SDM) dalam jenjang pendidikan Diploma II, Diploma III, jenjang Pendidikan Sarjana (S1) dan jenjang Pendidikan Magister (S2) dan pegawai Dinas Pendidikan dan Kebudayaan. Masih banyak aparatur pegawai menggunakan jenjang pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA) sehingga berpengaruh pada kualitas pelayanan publik bidang pendidikan Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan.

Hasil wawancara informan Menurut Husain Kepala Bidang Pendidikan Dasar dan Menengah (Dikdasmen) Dinas Pendidikan, menjelaskan bahwa:

Pelayanan bidang pendidikan Dasar dan Menengah (Dikdasmen) Dinas Pendidikan masih kekurangan sumber daya manusia (SDM) khususnya jenjang pendidikan Sarjana (S1) dan aparatur pegawai berjumlah 8 orang terdiri dari 1 orang Kepala Bidang jenjang pendidikan magister (S2) kemudian membawahi 2 orang Kepala Seksi yaitu Kepala Seksi Pendidikan Dasar dan Kepala Seksi Pendidikan Menengah. Pertama Kepala Seksi pendidikan dasar (Dikdas) pendidikan Sarjana (S1) adalah membawahi 5 orang pegawai negeri sipil (PNS) dan 1 orang aparatur jenjang pendidikan Sarjana (S1) dan 1 orang aparatur pendidikan Diploma II (D2) serta 3 pegawai negeri sipil (PNS) pendidikan sekolah menengah atas (SMA). Kedua Kepala Seksi pendidikan menengah (Dikmen) pendidikan magister (S2); dan, Kepala Seksi pendidikan Menengah (Dikmen) pendidikan Magister (S2) adalah membawahi 3 orang pegawai negeri sipil (PNS) dan 1 orang pegawai honorer, 2 orang aparatur pegawai negeri sipil (PNS) pendidikan Sarjana (S1) dan 1 orang pegawai honorer pendidikan SMA Kinerja pelayanan publik bidang pendidikan Kepala Bidang Pendidikan Dasar dan Menengah (Dikdasmen) untuk meningkatkan kinerja profesional dan pelayanan publik berkualitas Pendidikan Dasar dan Menengah saya membutuhkan 4 orang lagi honorer dengan persyaratan pendidikan Sarjana (S1) dan tidak memerlukan pegawai honorer pendidikan sekolah menengah atas (SMA) untuk kepentingan pelayanan bidang pendidikan Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan (Wawancara tanggal 16 Juni 2014).

Satuan kerja perangkat daerah (SKPD) kinerja aparatur pelayanan publik yang bekerja di Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Pegawai Honorer jumlahnya 83 orang sebanyak 39 orang jenjang pendidikan masih di dominasi jenjang pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA). Hampir seperdua dari jumlah Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Pegawai Honorer yang bekerja di Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan masih di dominasi jenjang pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA) dibandingkan dengan jumlah aparatur pegawai negeri sipil yang bekerja menggunakan jenjang pendidikan Diploma II dan Diploma III jenjang Pendidikan Sarjana (S1) dan jenjang Pendidikan Magister (S2) masih kurang.   
 Aparat pelaksana menurut Husain menjelaskan bahwa jumlah pegawai negeri sipil jenjang pendidikan Diploma II dan Diploma III jenjang Pendidikan Sarjana (S1) dan jenjang Pendidikan Magister (S2) sangat kurang yang bekerja di Dinas Pendidikan dan kebudayaan. Kurangnya jenjang pendidikan Diploma II dan Diploma III jenjang Pendidikan Sarjana (S1) dan jenjang Pendidikan Magister (S2) dan masih banyak pegawai negeri sipil menggunakan jenjang pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA) sehingga kurang mengetahui kinerja dan tanggung jawab apa yang ditugaskan oleh atasan dan berpengaruh pada kurangnya kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan publik bidang pendidikan Kabupaten Bone Bolango Provinsi Gorontalo (Wawancara, tanggal 16 Juni 2014).   
 Sebagian besar aparatur satuan kerja perangkat daerah (SKPD) bagi aparatur/pegawai yang mempunyai prestasi baik maka biaya studi diperguruan tinggi dibiayai/ditanggung oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Bone Bolango. Ada juga aparatur yang lain kuliah Sarjana (S1) diperguruan tinggi biayai kuliah ditaggung sendiri, melainkan Pemerintah Daerah hanya memberikan bantuan penyelesaian studi kuliah diperguruan tinggi. Pemerintah Daerah tidak membiayai secara keseluruhan kuliah diperguruan tinggi karena keterbatasan anggaran pendapatan belanja daerah (APBD) Pemerintah Daerah Kabupaten Bone Bolango.   
 Untuk peningkatan kinerja profesional aparatur pegawai negeri sipil (PNS) dan pegawai honorer yang bekerja Kantor Dinas Pendidikan dan sebagian pegawai satuan kerja perangkat daerah (SKPD) maka Pemerintah Daerah Kabupaten Bone Bolango memberikan bantuan studi pendidikan diperguruan tinggi bagi yang mempunyai jenjang pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA) dan jenjang pendidikan Diploma II serta jenjang pendidikan Diploma III untuk melanjutkan jenjang pendidikan sarjana (S1). Aparatur pegawai yang mempunyai prestasi baik, mempunyai kinerja profesional bekerja Kantor Dinas Pendidikan dan sebagian pegawai satuan kerja perangkat daerah (SKPD) maka Pemerintah Daerah memberikan bantuan studi aparatur pegawai yang mempunyai jenjang pendidikan sarjana (S1) untuk melanjutkan jenjang pendidikan Magister (S2).   
 Pemerintah Daerah berupaya untuk peningkatan kualitas pelayanan publik seluruh satuan kerja perangkat daerah (SKPD) termasuk Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan tetap berusaha dengan sebaik-baiknya pengangkatan pegawai honorer Sarjana (S1) Pemerintah Daerah Kabupaten Bone Bolango. Pengangkatan pegawai honorer jenjang pendidikan Sarjana (S1) untuk menutupi kekurangan sumber daya manusia pelayanan publik seluruh satuan kerja perangkat daerah (SKPD) termasuk pelayanan bidang pendidikan Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan (Wawancara, tanggal 16 Juni 2014).   
 Menurut Ludin sebagai Kepala Seksi Pendidikan SMP Dinas Pendidikan dan Kebudayaan menjelaskan bahwa: Pengangkatan pegawai honorer jenjang pendidikan Sarjana (S1) tidak memandang suku atau daerah tetapi persyaratannya adalah bermohon Kepada Bupati Bone Bolango, warga negara republik Indonesia, penduduk luar negeri yang dinggap cakap untuk bekerja sebagai pegawai honorer dilingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Bone Bolango.   
 Surat keputusan (SK) pengangkatan pegawai honorer Sarjana (S1) ditanda tangani oleh Bupati Bone Bolango dan setelah bekerja selama 3 tahun, 4 tahun dan 5 tahun kemudian mempunyai pelayanan publik yang berkulitas dan prestasi kinerja baik maka pegawai honorer tersebut pihak Pemerintah Daerah diangkat menjadi pegawai negeri sipil (PNS) dilingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Bone Bolango. Pengangkatan pegawai honorer Sarjana (S1) melaksanakan pelayanan berkualitas dan mengerti dengan tugas dan tanggung jawab yang diberikan oleh atasan maka pegawai honor tersebut mempunyai kesempatan yang besar diangkat menjadi pegawai negeri sipil (PNS) Pemerintah Daerah Kabupaten Bone Bolango. Pegawai negeri sipil (PNS) dan pegawai honorer seluruh satuan kerja perangkat daerah (SKPD) dan Kantor Dinas Pendidikan dan kebudayaan aparatur pegawai honorer mengikuti kegiatan seminar, pendidikan dan pelatihan untuk menyelesaikan program kerja di seluruh satuan kerja perangkat daerah (SKPD) dilingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Bone Bolango.

Pendidikan dan pelatihan kinerja pelayanan publik bidang pendidikan adalah sebagai pedoman aparatur dalam melaksanakan pelayanan publik yang berkualitas, pelayanan prima dan melaksanakan kinerja profesional dan seluruh satuan kerja perangkat daerah (SKPD) di Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan. Pegawai honorer yang sudah mengikuti kegiatan seminar, pendidikan dan pelatihan program kinerja pelayanan publik di seluruh satuan kerja perangkat daerah (SKPD) dan program kerja Dinas Pendidikan dan kebudayaan dan pegawai honorer tidak mengerti dengan pendidikan dan pelatihan kinerja dan program kinerjanya tidak berkualitas maka pegawai honorer tersebut, tidak mempunyai kesempatan menjadi pegawai negeri sipil (PNS) dan diberhentikan dengan hormat menjadi pegawai honorer dilingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Bone Bolango (Wawancara, tanggal 16 Juni 2014).

**3. Kurangnya kedisiplinan aparatur pegawai Kantor Dinas pendidikan dan   
 kebudayaan.** Kemampuan dan kesungguhan pegawai aparatur dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi dengan waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku di Kantor dinas pendidikan dan kebudayaan. Kedisiplinan aparatur pegawai adalah ketepatan waktu dalam melaksanakan tugas. Kedatangan aparatur pegawai di Kantor dinas pendidikan harus tepat waktu dan pulang dari kantor Dinas pendidikan sesuai dengan ketentuan waktu yang berlaku di Kantor pendidikan yang digunakan sebagai tempat pelayanan publik bidang pendidikan Kantor dinas pendidikan dan kebudayaan.

Selama ini para pemimpin satuan kerja perangkat daerah (SKPD) atau Kepala Dinas, Sekretaris, Kepala Bagian dan Kepala Bidang kadang juga pulang di Kantor diluar kententuan jam dinas pulang Kantor sampai jam 9.00 (Sembilan) malam karena mereka mengadakan rapat khusus Kepala Dinas, Sekretaris, Kepala Bagian dan Kepala Bidang untuk mengevaluasi kinerja proyek bidang pendidikan dan pekerjaan lain yang berhubungan dengan pelayanan pendidikan masyarakat di Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan. Kedisiplinan aparatur pegawai sangat penting dalam melaksanakan tugas pelayanan bidang pendidikan. Kedisiplinan aparatur dalam melaksanakan tugas pelayanan bidang pendidikan dapat menciptakan pelayanan publik yang berkualitas dan pencapaian tujuan organisasi.

Sumber kedisiplinan aparatur pegawai yang paling utama adalah pemimpin dalam organisasi layanan pendidikan, pemimpin harus mampu membuat contoh dan teladan dalam organisasi pelayanan bidang pendidikan. Kedisiplinan kepemimpinan aparatur dalam organisasi layanan pendidikan sangat berpengaruh kedisiplinan staf pegawai atau bawahan dalam pelayanan pendidikan dan kebudayaan. Kedisiplinan pemimpin berkinerja tinggi dan berhasil melaksanakan pelayanan yang berkualitas, keberhasilan diatas kalau tidak didukung oleh sekelompok aparatur dalam organisasi maka tidak mungkin program kinerja organisasi tercapai. Keberhasilan dan tercapainya organisasi dan pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang mampu memuaskan pelanggan/masyarakat dalam pelayanan bidang pendidikan dan kebudayaan.

Sebaliknya, seorang pemimpin tidak disiplin dalam melaksanakan tugas maka berpengaruh pada pelaksanaan pelayanan publik kurang berkualitas maka seluruh staf pegawai/bawahan akan mengikuti ketidakdisiplinan pemimpin dalam melaksanakan pelayanan publik bidang pendidikan di Kabupaten Bone Bolango. Ketidakberhasilan pemimpin dalam melaksanakan tugas pelayanan publik yang yang tidak berkualitas adalah ketidak berhasilan pemimpin dalam pemimpin organisasi, mengawasi, mengontrol dan mengevalusi kinerja aparatur/bawahan, tidak berhasil melaksanakan program kerja dan tujuan organisasi tidak tercapai.

Bagian umum dan kepegawaian memberlakukan peraturan kedisiplinan pegawai aparatur jam 7.00 (tujuh) semua pegawai sudah berada di Kantor Dinas Pendidikan begitu jam 7.15 (tujuh limablas menit) semua aparatur/pegawai melakukan apel pagi berarti bahwa kedatangan aparatur harus tepat waktu datang ke Kantor Dinas Pendidikan harus tepat waktu jam 7.00 (tujuh) atau semua kedatangan aparatur/pegawai sebelum jam 7.15 (tujuh limablas menit) semua sudah berada di Kantor Dinas Pendidikan untuk semua aparatur/pegawai melaksanakan apel pagi dan setelah itu sarapan pagi atau lansung melaksanakan tugas untuk melayani masyarakat di Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan. Keberhasilan kinerja seorang pemimpin dalam memimpin organisasi pelayanan publik yang berkualitas bukan hanya keberhasilan pemimpin itu sendiri tetapi keberhasilan seorang kinerja pemimpin harus didukung sepenuhnya oleh semua aparatur kinerja staf/bawahan dalam pelayanan bidang pendidikan di Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan.

Hasil wawancara informan aparatur menurut Yulman Kepala Seksi Pendidikan SMA Dinas Pendidikan dan Kebudayaan, menjelaskan bahwa:

Kedatangan aparatur pegawai masing-masing individu berbeda beda pengakuan Kepala Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Pendidikan Kabupaten Bone Bolango mengatakan kedatangan saya di Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bone Bolango jam 6.45 (enam lewat empat puluh lima menit) pagi dan kadang juga jam 7.00 (tujuh) pagi baru datang sedangkan pegawai negeri sipil (PNS) lainnya kebanyakan jam 8.00 (delapan) dan kadang juga datang jam 8.45 (delapan lewat empat puluh lima menit) di Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bone Bolango. Dilaksanakan kontrol setiap saat terhadap daftar hadir pegawai negeri sipil (PNS) yang melanggar disiplin dikena sanksi yang tidak melanggar sanksi penegakan disiplin kinerja pegawai negeri sipil (PNS) dalam pelayanan bidang pendidikan di Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bone Bolango (Wawancara, tanggal 16 Juni 2014).

Keberhasilan pemimpin dalam melaksanakan tugas pelayanan publik yang berkualitas adalah keberhasilan pemimpin dalam memimpin organisasi, mengawasi, mengontrol dan mengevalusi kinerja aparatur/bawahan, berhasil melaksanakan program kerja dan pencapaian tujuan organisasi. Pemimpin yang berhasil dalam organisasi mampu melaksanakan pelayanan yang berkualitas, pelayanan tepat, cepat dan pelayanan yang mudah dipahami oleh semua pelanggan/masyarakat tentang pelayanan pendidikan dan kebudayaan.

Menurut Marni Kepala Dinas Pendidikan, menjelaskan bahwa:

Bupati Bone Bolango memerintahkan seluruh aparatur satuan kerja perangkat daerah (SKPD) untuk penegakan disiplin aparatur sangat penting untuk melaksanakan pelayanan publik yang berkualitas, selama ini kami sudah melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang disampaikan Bupati Bone Bolango, hanya saja kadang juga Kepala Dinas, Sekretaris, Kepala Bagian dan Kepala Bidang sewaktu- waktu ada urusan tertentu urusan pelayanan pendidikan misalnya kami melaksanakan perjalanan Dinas untuk mengurus layanan pendidikan. Kepala Dinas, Sekretaris, Kepala Bagian dan Kepala Bidang Dinas Pendidikan dan Kebudayaan banyak pekerjaan bukan hanya datang ke Kantor baru bekerja, tetapi kadang juga kami melaksanakan rapat atau turun lansung ke masyarakat melaksanakan pelayanan pendidikan dilingkungan masyarakat. Sudah ada pembagian tugas dengan jelas dalam struktur organisasi. Aparatur staf pegawai/bawahan tidak mempunyai jabatan mereka adalah pembantu atasan dalam Kantor Dinas Pendidikan sehingga mereka harus datang tepat waktu dan pulang sesuai dengan ketentuan jam pulang Kantor. Pelaksanaan disiplin kinerja aparatur adalah terciptanya pelayanan berkualitas dan pencapaian tujuan organisasi pelayanan publik bidang pendidikan Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan (Wawancara, tanggal 17 Juni 2014).

Selama ini saya sebagai Kepala dinas pendidikan saya sudah melaksanakan kedisiplinan dalam melaksanakan tugas pelayanan bidang pendidikan dan kebudayaan. Keberhasilan kinerja pemimpin dalam melaksanakan pelayanan publik yang berkualitas ditentukan oleh kedisiplinan dan kerjasama semua aparatur pelayanan publik publik bidang pendidikan dan kebudayaan. Kerjasama pemimpin dan staf pegawai/bawahan dalam organisasi instansi pemerintah dan pihak swasta adalah kerjasama dalam organisasi dan mampu menyelesaikan masalah-masalah organisasi layanan pendidikan terhadap pelanggan/masyarakat. Keberhasilan pemimpin dalam organisasi adalah keberhasilan dalam melaksanakan tugas dan pembagian tugas sesuai dengan tanggung jawab serta wewenang masing-masing dalam melaksanakan pelayanan pendidikan di Kantor dinas pendidikan dan kebudayaan.

Banyak faktor yang menyebabkan kegagalan seorang pemimpin dalam organisasi pelayanan publik bidang pendidikan adalah timbulnya kebingungan aparatur tidak mengetahui pembagian tugas dan tanggung jawab yang diberikan oleh atasan, kurangnya pengawasan, pelatihan, pengontrolan, dan evaluasi dari pemimpin organisasi. Kebanyakan dalam organisasi pelayanan publik pemimpin hanya mampu memberikan pembagian tugas dan tanggung jawab yang diberikan pemimpin sementara sangat kurang pemimpin melaksanakan pengawasan, dan pengontrolan kinerja, staf pegawai. Kesalahan kinerja aparatur dan staf pegawai karena pemimpin kurang melaksanakan pengawasan, dan pengontrolan kinerja aparatur dalam pelayanan publik pendidikan dan kebudayaan.

Kedisiplinan aparatur untuk mendukung kinerja professional dalam pelayanan publik yang dikemukakan oleh Makmur (2009:33) adalah sebagai berikut: (a) Ketepatan berpikir. *Homo safiens* adalah salah satu julukan manusia sebagai manusia pemikir yang cepat dan tepat terhadap berbagai permasalahan, manusia pemikir dengan pemecahan atau penyelesaian suatu permasalahan manajemen publik; (b) Ketepatan bertindak. *Homopabers* adalah julukan manusia yang senang melakukan pekerjaan dibandingkan dengan berpikir. Manusia yang melakukan suatu jenis pekerjaan dan dapat diselesaikan dengan cepat dan tepat disebut sebagai manusia profesionalisme. Manusia yang dapat menyelesaikan tugas atau pekerjaan yang diberikan kepadanya secara cepat, tepat, dan tidak terjadi kesalahan yang berarti dan dapat memberikan kontribusi manfaat dalam manajemen publik; (c) Ketepatan penggunaan waktu. Penataan yang lebih komprehensif dalam manajemen publik salah satu unsur utamanya adalah ketepatan penggunaan waktu. Ketidakprofesionalan penggunaan waktu, baik terlalu cepat maupun terlalu terlambat, kesemuanya memiliki peluang yang dapat merugikan manusia yang tergolong dalam manajemen publik; (d)   
 Penggunaan fasilitas. Faktor fasilitas dalam manajemen publik memerlukan peranan profesionalitas seorang manusia agar penggunaan atau pemanfaatan fasilitas baik yang berupa sarana maupun yang berupa prasarana yang benar berdasarkan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pengaturan dan penggunaan sarana dan prasarana manajemen publik diharuskan ditangani oleh manusia yang memiliki kemampuan profesionalisme yang tinggi; (e) Penggunaan biaya. Penggunaan biaya yang dikelola dengan baik sesuai keahlian dan kematangan seseorang merupakan tindakan profesionalisme. Pengelolaan keuangan atau dengan kata lain pembiayaan dari berbagai aktivitas manajemen publik yang dilakukan oleh tangan-tangan profesionalisme di samping menciptakan kejujuran dan juga mencegah terjadinya pelanggaran aturan yang telah ditetapkan; (f) Ketepatan penggunaan prosedur atau mekanisme. Usaha pencapaian tujuan manajemen publik secara efisien dan efektif apabila menggunakan prosedur dan mekanisme kerja yang professional; dan, (g) Ketepatan penggunaan sistem atau metode. Manajemen publik merupakan salah satu disiplin pemikiran secara totalitas yang perputarannya menggunakan metode tertentu sehingga berjalan dalam keserasian. Kesesuaian gerakan antara sub sistem yang satu dengan sub sistem yang lainnya dengan metode tertentu akan mencapai hasil yang optimal dan memuaskan semua pihak apabila dilakukan oleh manusia dalam manajemen publik yang professional (Wawancara, tanggal 17 Juni 2014).

**4. Adanya persaingan jabatan dan eselon di Kantor Dinas pendidikan dan   
 kebudayaan.**

Persaingan jabatan pegawai negeri sipil (PNS) sangat penting untuk menduduki jabatan tertentu. Persaingan jabatan eselon adalah persaingan dalam merebut jabatan eselon IIA, eselon IIB, eselon IIIA dan eselon IVA/kedudukan Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang tertulis dalam struktur organisasi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bone Bolango. Jabatan struktural adalah jabatan bertingkat/berjenjang dari atas kebawah yang dilaksanakan oleh pegawai negeri sipil (PNS), misalnya: Kepala Dinas, Sekretaris, Kepala Bagian, Kepala Bidang dan Kepala Seksi dan pegawai staf. Semua jabatan eselon IIA, eselon IIB, eselon IIIA dan eselon IVA/kedudukan pegawai sampai pada staf pegawai harus bekerja secara profesional dan berkualitas bertanggung jawab untuk kemajuan pelayanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bone Bolango.   
 Hasil wawancara informan aparatur Menurut Yulman Kepala Seksi Pendidikan SMA Dinas Pendidikan dan Kebudayaan, menjelaskan bahwa:

Persaingan jabatan dan eselon dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab di Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan. Misalnya: Persaingan dalam merebut jabatan Kepala Dinas Pendidikan adalah sebagai Pejabat eselon II/A, Sekretaris Dinas Pendidikan adalah sebagai pejabat eselon II/B, Kepala Bidang Pendidikan adalah sebagai pejabat eselon III/A dan Kepala Seksi Pendidikan dan Kebudayaan adalah sebagai pejabat eselon IV/A. Persaingan yang terjadi adalah pejabat eselon IV/A mau menduduki jabatan pejabat eselon III/A, pejabat eselon III/A dan pejabat eselon II/B ingin menjadi pejabat eselon II/A dan persaingan program kinerja sesama aparatur dalam pelayanan bidang pendidikan Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan (Wawancara, tanggal 17 Juni 2014).

Semakin tinggi jabatan dan eselon pegawai negeri sipil (PNS) semakin banyak pendapatan tunjangan yang diperoleh pegawai tersebut. Sebaliknya semakin rendah pangkat jabatan yang diperoleh pegawai semakin rendah gaji yang diterima. Disinilah yang menyebabkan pegawai negeri sipil (PNS) timbul persaingan jabatan dan eselon. Persyaratan pangkat dan golongan menjadi pimpinan satuan kerja perangkat daerah (SKPD)/Kepala Dinas Pendidikan adalah sekurang-kurangnya pangkat golongan IV/A dan golongan IV/B dan setinggih-tinggihnya golongan IV/C sebagai pejabat eselon IIA. Persaingan jabatan baru pegawai negeri sipil (PNS) ini nampak dengan keluarnya Keputusan Bupati Bone Bolango tentang mutasi dan jabatan baru pegawai negeri sipil (PNS dilingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Bone Bolango.

Jika jabatan baru pegawai negeri sipil (PNS dimutasi tetap sama dengan jabatan yang lama menjadi pimpinan satuan kerja perangkat daerah (SKPD)/Kepala Dinas sebagai pejabat eselon IIA berarti berkinerja baik dan berhasil sebagai Kepala Dinas sebelumnya melakukan pengawasan, pengontrolan dan membuat program kinerja pelayanan publik serta mampu mengevaluasi kinerja aparatur bawahanya dalam melaksanakan tugas sebagai Kepala Dinas , misalnya Jabatan lama Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan dan Jabatan baru menjadi Kepala Dinas Pemuda dan Olah raga Kabupaten Bone Bolango.

Jabatan baru pegawai negeri sipil (PNS dimutasi jabatan lama menjadi pejabat eselon III dan jabatan baru menjadi pimpinan satuan kerja perangkat daerah (SKPD)/Kepala Dinas sebagai pejabat eselon IIA berarti berkinerja baik, berhasil dan memperoleh prestasi luar biasa. Jabatan lama pegawai negeri sipil (PNS sebagai Pejabat eselon III misalnya: sebagai Kepala Bidang, Kepala Bagian. Jabatan baru menjadi pejabat eselon II misalnya: Jabatan lama Kepala Bidang Pendidikan SMP/SMA Dinas Pendidikan dan Jabatan baru menjadi Kepala Dinas Pemuda dan Olah raga Kabupaten Bone Bolango. Jabatan lama sebagai pejabat eselon III dan jabatan baru menjadi pejabat eselon II, ini menunjukan bahwa jabatan lama menjadi Kepala Bidang dianggap berhasil membuat program kinerja sebagai Kepala Bidang, berhasil melakukan pengawasan, pengontrolan dan mengevaluasi kinerja staf pegawai/bawahanya selama waktu menjadi Kepala Bidang di salah satu instansi Pemerintah Daerah Kabupaten Bone Bolango.

Jika jabatan baru pegawai negeri sipil (PNS) dimutasi tidak mendapatkan jabatan (*non job*) Kepala Dinas dan Kepala Bidang berarti jabatan lama pegawai negeri sipil (PNS) ketika diangkat menjadi Kepala Dinas atau Kepala Bidang selama melaksanakan tugas dianggap tidak berkinerja baik/tidak berhasil melakukan pengawasan, pengontrolan dan membuat program kinerja pelayanan publik serta tidak mampu mengevaluasi kinerja aparatur bawahanya dalam melaksanakan tugas sebagai Kepala Dinas tersebut, misalnya Jabatan lama Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan dan setelah dimutasi tidak mendapatkan jabatan baru dilingkungan Pemerintah Daerah.

Kadang juga jabatan lama pegawai negeri sipil (PNS) menjadi Kepala Dinas sebagai pejabat eselon II, setelah dimutasi jabatan baru tidak mendapatkan jabatan dan malahan tidak mau diganti/mutasi dan tetap mempertahankan kedudukan dan jabatannya sebagai Kepala Dinas akhirnya pegawai negeri sipil (PNS) tersebut terjadi konflik dengan pegawai negeri sipil (PNS) yang menggantikan kedudukannya sebagai pimpinan satuan kerja perangkat daerah (SKPD)/Kepala Dinas instansi Pemerintah Daerah Kabupaten Bone Bolango.

**5. Gaji aparatur pegawai masih rendah Kantor Dinas pendidikan dan   
 kebudayaan.** Menurut Pasal 7 Undang-Undang No.43 tahun 1999 tentang pokok- pokok kepegawaian, setiap pegawai negeri berhak memperoleh gaji yang layak sesuai dengan beban pekerjaan dan tanggung jawab. Pada dasarnya setiap pegawai negeri beserta keluarganya harus hidup layak dari gajinya, sehingga dengan demikian ia dapat memusatkan perhatian dan kegiatannya melaksanakan tugas yang dipercayakan kepadanya (Makmur, 2009:225). Gaji adalah sebagai balas jasa atau penghargaan atau hasil karya seseorang dalam menunaikan tugas sesuai dengan bidang pekerjaannya masing-masing. Gaji pegawai adalah gaji yang diberikan kepada aparatur pegawai untuk penghidupan yang layak dan bekerja dengan baik terhadap masyarakat, bangsa dan negara (Wisnu, 2007:2).

Dewasa ini sistem penggajian terhadap pegawai negeri sipil diatur dalam Peraturan Pemerintah No.15 tahun 1985 tentang pengaturan gaji pegawai negeri sipil. Sistem penggajian yang dapat mendorong kegirahan bekerja untuk mencapai prestasi kerja yang optimal adalah sistem skala ganda, yaitu pemberian gaji kepada seorang pegawai negeri bukan saja didasarkan pada pangkat, tapi juga didasarkan pada besarnya tanggung jawab yang dipikul dan prestasi kerja yang dicapai. Disamping itu dalam menentukan besarnya gaji tergantung dari pada faktor kemampuan keuangan negara. Sebab walau sudah diperkirakan standar hidup pegawai negeri tidak dapat dilaksanakan kalau kemampuan keuangan negara tidak memadai. Dalam rangka penegakan disiplin di kalangan pegawai negeri masalah gaji dipandang sebagai faktor yang paling berpengaruh. Karena jika gaji yang diterima oleh seorang pegawai negeri sipil dirasakan tidak mampu memenuhi kebutuhan/ kesejahteraan keluarganya ini akan mendorong pegawai tersebut untuk mencari sampingan, yang lama kelamaan menjadi satu kebiasaan, sehingga memberi dampak negatif (Makmur, 2009:226).   
 Pengertian pegawai negeri menurut Undang-undang pokok kepegawaian No.43 Tahun 1999 tentang perubahan UU No.8 Tahun1974 tentang pokok-pokok kepegawaian yaitu:

(a) Pegawai negeri sipil adalah unsur aparatur negara, abdi negara, dan abdi masyarakat yang dengan kesetiaan dan ketaatan kepada Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945, negara dan pemerintah, menyelenggarakan tugas pemerintahan dan pembangunan.

(b) Pegawai negeri sipil adalah mereka yang telah memenuhi syarat-syarat yang ditentukan dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku, diangkat oleh pejabat yang berwenang dan diserahi tugas dalam sesuatu jabatan negeri atau diserahi tugas negara lainnya yang berdasarkan sesuatu peraturan perundang-undangan dan digaji menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Sistem penggajian pegawai aparatur pemerintah dibagi atas dua jenis, yaitu: pertama pengasilan aparatur pemerintah yang bersumber dari gaji pokok; dan kedua,pengasilan aparatur pemerintah yang bersumber dari tunjangan. Pemenuhan kebutuhan primer aparatur pemerintah seharusnya pemenuhan kebutuhan primer bersumber pada gaji pokok yang diperoleh setiap aparatur pemerintah berdasarkan ketentuan yang berlaku, namun demikian bahwa kenyataan yang ada bahwa besaran gaji pokok yang diberikan kepada setiap aparatur pemerintah yang bersangkutan tidak mencukupi dengan pemenuhan kebutuhan dasarnya. Padahal kita sadari bahwa pemenuhan kebutuhan aparatur pemerintah merupakan hal yang sangat penting dan utama untuk dipenuhi (Thoha:2011:7).

Hasil wawancara informan Menurut Indra Kepala Bidang Pendidikan SMA Dinas Pendidikan dan Kebudayaan, menjelaskan bahwa:

Gaji pegawai negeri sipil (PNS) yang diterima dalam setiap bulan masih kurang dan belum cukup untuk memenuhi kebutuhan hidup keluarga. Sementara dalam keluarga banyak kebutuhan yang harus dipenuhi dalam kebutuhan hidup sehari-hari. Gaji pegawai negeri sipil (PNS) itu tidak sesuai antara kinerja dengan gaji. Pekerjaan pegawai negeri sipil (PNS) seharusnya harus banyak gaji jangan hanya sedikit seharusnya pemerintah harus dinaikan sesuai dengan kebutuhan hidup sekarang ini, supaya pegawai negeri sipil (PNS) fokus bekerja mempunyai semangat dan motivasi yang tinggi dalam pelayanan bidang pendidikan Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bone Bolango (Wawancara, tanggal 17 Juni 2014).

Hasil wawancara informan aparatur Menurut Ludin Kepala Seksi Pendidikan SMP Dinas Pendidikan adan Kebudayaan, menjelaskan bahwa:

Gaji pegawai negeri sipil (PNS) yang diterima dalam setiap bulan masih kurang dan belum cukup untuk memenuhi kebutuhan hidup keluarga. Apalagi pegawai negeri sipil (PNS) itu hampir semua aparatur pegawai yang bekerja di Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bone Bolango, mempunyai utang di Bank Kabupaten/Kota Provinsi Gorontalo. Untuk meningkatkan kinerja professional pegawai negeri sipil (PNS) gajinya harus dinaikan oleh Pemerintah Daerah dan Pemerintah Pusat. Gaji pegawai negeri sipil (PNS) selama ini masih kurang memenuhi kebutuhan hidup atau gaji pegawai negeri sipil (PNS) untuk memenuhi kebutuhan hidup saja. Pemerintah Daerah dan Pemerintah Pusat memberikan gaji pegawai negeri sipil (PNS) memberikan gaji belum bisa memenuhi kebutuhan kebutuhan barang mewah seperti motor, mobil. Selama ini pegawai negeri sipil (PNS) Pemerintah belum pernah memberikan bantuan kendaraan dan kesejahteraan pegawai negeri sipil (PNS). Pegawai negeri sipil (PNS) memberikan bantuan operasional kendaraan melainkan kecuali para pejabat saja misalnya Kepala Dinas mendapat mobil Dinas dari Pemerintah sementara PNS yang tidak mempunyai jabatan tidak mendapatkan kendaraan Dinas. Pegawai negeri sipil (PNS) yang tidak mempuyai jabatan untuk membeli kendaraan harus menambung puluhan tahun baru bisa membeli kendaraan (Wawancara, tanggal 17 Juni 2014).

Pemenuhan kebutuhan sekunder dalam kehidupan aparatur pemerintah   
adalah dititikberatkan pada penghasilan dari tunjangan yang diterima oleh setiap aparatur pemerintah. Pemberian gaji aparatur pegawai adalah gaji Kepala Dinas Pendidikan, gaji seluruh Kepala Bidang Pendidikan, gaji seluruh Kepala Seksi Bidang pendidikan, gaji seluruh staf pegawai dan gaji seluruh pegawai honorer di Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan.   
 Gaji aparatur pegawai pelayanan publik bidang pendidikan Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan digaji berdasarkan pangkat tertinggi dan jabatan eselon dapat dijelaskan sebagai berikut: Sesuai peraturan pemerintah (PP) Nomor 34 tahun 2014, gaji pokok PNS Golongan I a terendah tahun lalu adalah Rp 1.402.400/bulan dan Golongan yang tertinggi yaitu untuk Golongan I d adalah Rp 2.413.800/bulan. Gaji pokok pegawai negeri sipil (PNS) Golongan II a terendah tahun 2014 adalah Rp 1.816.900/bulan dan Golongan yang tertinggi yaitu untuk Golongan II d adalah Rp 2.432.300/bulan (Dewabrata, 2007:1).

Gaji pokok pegawai negeri sipil (PNS) Golongan III a terendah tahun 2014 adalah Rp 2.317.600/bulan dan Golongan yang tertinggi yaitu untuk Golongan III d adalah Rp 3.950.500/bulan. Gaji pokok pegawai negeri sipil (PNS) Golongan IVa terendah tahun 2014 adalah Rp 4.735.300/bulan dan Golongan yang tertinggi yaitu untuk Golongan IVe adalah Rp 5.302.100/bulan. Sementara gaji pegawai negeri sipil (PNS) Pemerintah daerah dibandingkan dengan gaji pegawai negeri sipil (PNS) Pemerintah pusat lebih besar. Perbedaan gaji pegawai negeri sipil (PNS) akan berpengaruh pada semangat dan motivasi kerja serta kesejahteraan dan kualitas kinerja pelayanan publik terhadap masyarakat bangsa dan Negara.

**6. Kurangnya pendidikan pelatihan dan kepemimpinan kinerja aparatur   
 pelayanan dinas pendidikan dan kebudayaan.**

Disiplin harus ditanamkan pada seluruh Pegawai Negeri Sipil (PNS) melalui cara sebagai berikut: (a) Mengenal diri sendiri; (b) Mendisplinkan diri; (c) Memimpin dengan keteladanan; (d) Menanamkan semangat kemandirian; (e) Menghindari sikap dan perilaku negatif; dan, (f) Anggaplah disiplin sebagai cermin ibadah (Sedarmayanti, 2009:97). Pembinaan aparatur pelayanan bidang pendidikan adalah pembinaan dan pemantapan kinerja aparatur dalam pelayanan profesional dalam bidang pendidikan Kabupaten Bone Bolango.

Menurut Kepala Dinas Pendidikan pembinaan pegawai negeri sipil bidang pendidikan di Kabupaten Bone Bolango mengacu pada peraturan pemerintah republik Indonesia Nomor 42 tahun 2004 tentang pembinaan jiwa korps dan kode etik pegawai negeri sipil. Hasil wawancara aparatur Menurut Marni Kepala Dinas Pendidikan tentang pembinaan pegawai menjelaskan bahwa:

Tujuan pembinaan pegawai dalam pelayanan publik adalah menciptakan aparatur negara profesional, netral dari kegiatan dan pengaruh politik, bermoral tinggi, berwawasan global, mendukung persatuan dan kesatuan bangsa, serta memiliki tingkat kesejahteraan material dan spiritual. Sistem pembinaan Pegawai Negeri Sipil (PNS) dimulai sejak saat diterima menjadi Pegawai Negeri Sipil (PNS) sampai dengan pemberhentian/pensiun dan dilaksanakan berdasarkan pada sistem prestasi kerja. Selain itu pembinaan Pegawai Negeri perpaduan antara sistem prestasi kerja dan sistem karier dengan dititikberatkan Sipil adalah untuk meningkatkan etos kerja dalam rangka mendukung produktifitas kerja dan profesionalitas Pegawai negri Sipil, Partisipasi dalam penyusunan kebijaksanaan pemerintah yang terkait dengan Pegawai Negeri Sipil (PNS), Peningkatan kerja sama antar Pegawai Negeri Sipil (PNS) untuk memelihara dan memupuk kesetiakawanan dalam rangka meningkatkan jiwa korps Pegawai Negeri Sipil dan, Perlindungan terhadap hak-hak, sipil atau kepentingan Pegawai Negeri Sipil sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, dengan tetap mengedepankan kepentingan rakyat, bangsa, dan Negara (Wawancara, tanggal 17 Juni 2014).

Pembinaan aparatur pelayanan bidang pendidikan adalah pembinaan dan pemantapan kinerja aparatur dalam pelayanan profesional dalam bidang pendidikan dan kebudayaan. Selain dilakukan pembinaan maka aparatur juga dilakukan pendidikan dan pelatihan untuk untuk meningkatkan kinerja profesional pelayanan bidang pendidikan di Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan dan kebudayaan (Robbins, 2005:65). Menurut Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan pembinaan pegawai negeri sipil bidang pendidikan mengacu pada pendidikan dan pelatihan jabatan pegawai negeri sipil tahun 2004.   
 Hasil wawancara aparatur Menurut Ludin Kepala Seksi Pendidikan SMP Dinas Pendidikan tentang pendidikan dan pelatihan pegawai menjelaskan bahwa:

Untuk meningkatkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan sikap untuk dapat melaksanakan tugas jabatan secara profesional dengan dilandasi kepribadian dan etika pegawai negeri sipil (PNS) sesuai dengan kebutuhan instansi; menciptakan aparatur yang mampu berperan sebagai pembaharu dan perekat persatuan dan kesatuan bangsa; memantapkan sikap dan semangat pengabdian yang berorientasi pada pelayanan, pengayoman, dan pemberdayaan masyarakat; dan, menciptakan kesamaan visi dan dinamika pola pikir dalam melaksanakan tugas pemerintahan umum dan pembangunan demi terwujudnya kepemimpinan yang baik dalam organisasi (Wawancara, tanggal 17 Juni 2014).

Peningkatan kualitas sumber daya manusia yang dimiliki oleh aparatur pegawai Dinas pendidikan dan kebudayaan dalam kaitannya dengan kemampuannya melakukan penyesuaian tugas dan fungsi sesuai dengan bidang dan keahlian yang dimiliki pegawai. Untuk meningkatkan pelayanan pendidikan yang berkualitas dan pelayanan yang professional maka para pejabat dan aparatur pegawai satuan kerja perangkat daerah (SKPD) harus mengikuti pendidikan dan pelatihan kepemimpinan, pendidikan dan pelatihan pelayanan bidang pendidikan Kantor Dinas pendidikan dan kebudayaan.

Hasil wawancara informan Menurut Yulman Kepala Seksi Pendidikan SMA Dinas Pendidikan dan Kebudayaan, menjelaskan bahwa:

Pelatihan pendidikan jabatan pekerjaan dan tanggung jawab sangat penting untuk menghasilkan kinerja pegawai yang profesional sesuai dengan jabatan dan tanggung jawab pekerjaan pegawai negeri sipil. Kurangnya pelaksanaan pendidikan pelatihan jabatan pekerjaan dan tanggung jawab akan berpengaruh pada rendahnya kualitas pekerjaan pegawai yang berhubungan dengan pelaksanaan jabatan dan tanggung jawab yang diberikan oleh pemerintah. Misalnya: Kurangnya pendidikan pelatihan jabatan dan tanggung jawab sebagai Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan, sebagai Sekretaris Bidang Pendidikan dan Kebudayaan, sebagai Kepala Bidang Pendidikan dan Kebudayaan, Sebagai Kepala Bagian Pendidikan, sebagai Kepala Seksi dan sebagai staf pegawai negeri sipil di Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan (Wawancara, tanggal 17 Juni 2014).

Pelaksanaan pendidikan pelatihan jabatan dan tanggung jawab pekerjaan pelayanan publik bidang pendidikan kadang dilaksanakan setiap 6 bulan dan kadang juga dilakukan 1 kali dalam 1 tahun pendidikan dan pelatihan dilaksanakan karena disesuaikan dengan angggaran yang disediakan oleh Pemerintah Daerah dan kepentingan pelayanan publik bidang pendidikan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan (Wawancara, tanggal 17 Juni 2014).

Peneliti menanyakan kepada informan aparatur menurut Yulman Kepala Seksi Pelayanan Pendidikan SMA Dinas Pendidikan, mengatakan bahwa:

Sebagian aparatur dalam pelaksanaan pelayanan bidang pendidikan sudah mengikuti pelatihan dan kepemimpinan (DIKLATPIM) dan staf pegawai yang tidak memegang jabatan di Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan hanya melakukan pembinaan dan pelatihan untuk meningkatkan kinerja profesional dalam pelayanan bidang pendidikan Kantor dinas pendidikan dan kebudayaan (Wawancara, tanggal 17 Juni 2014).

Pelatihan dan kepemimpinan yang diikuti disesuaikan dengan jabatan yang diperoleh di Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan. Kepala Dinas Pendidikan pelatihan dan kepemimpinan yang diikuti adalah DIKLAT PIM IV, Sekretaris Dinas Pendidikan pelatihan dan kepemimpinan yang diikuti adalah DIKLAT PIM IV, 4 Kepala Bidang Dinas Pendidikan pelatihan dan kepemimpinan yang diikuti adalah DIKLAT PIM IV, dan 3 Kepala Sub Bagian Dinas Pendidikan pelatihan dan kepemimpinan yang diikuti adalah DIKLAT PIM IV. Disamping itu masih banyak Kepala Seksi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan yang belum mengikuti pelatihan dan kepemimpinan yang diikuti adalah DIKLAT PIM IV karena keterbatasan anggaran pelayanan pendidikan di Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan. Untuk pegawai staf dan pegawai honorer untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik yang profesional Kepala Dinas Pendidikan dan Pemerintah Daerah hanya memerintahkan untuk melakukan pembinaan dan pelatihan kinerja pelayanan bidang pendidikan di Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan (Wawancara, tanggal 17 Juni 2014).

Sumber daya manusia aparatur dalam lingkup Dinas Pendidikan dan Kebudayaan memiliki kemampuan secara teknis untuk dapat menjalankan roda organisasi secara lebih profesional dan efektif. Disamping itu, dari segi ketersediaan tenaga Guru untuk kebutuhan pelayanan pendidikan dan kebudayaan belum cukup memadai. Hasil wawancara informan Menurut Ludin Kepala Seksi Pelayanan SMP Dinas Pendidikan dan Kebudayaan menjelaskan bahwa:

Kinerja Pemerintah Daerah dan pelayanan publik bidang pendidikan di ditujukan untuk pelayanan pendidikan sekolah dasar (SD), pelayanan pendidikan SMP dan pendidikan SMA,SMK seluruh pendidikan sekolah menengah di Kabupaten Bone Bolango. Pemerintah Daerah membutuhkan tenaga Guru diperkirahkan jumlah tenaga Guru yang dibutuhkan adalah 1000 (seribu) orang, dengan kekurangan Guru tersebut pihak Pemerintah Daerah Kabupaten Bone Bolango merencanakan pengadaan Guru 1000 orang. Pemerintah Daerah ini banyak sekolah terpencil sehingga sangat membutuhkan Guru untuk peningkatan sumber daya manusia pelayanan bidang pendidikan dan kebudayaan (Wawancara, tanggal 17 Juni 2014).

Menurut Indra Kepala Bidang Pendidikan Menengah Dinas Pendidikan dan Kebudayaan dalam rekrutmen Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS) tahun 2010, 2013 dan tahun 2014 dapat dijelaskan sebagai berikut:

Rekrutmen kuota CPNS Pemerintah Daerah Kabupaten Bone Bolango tahun 2010 adalah 375 orang, kuota CPNS untuk pegawai struktural, pegawai kesehatan dan pegawai teknis berjumlah 300 orang. Sedangkan Pemerintah Daerah kuota rekrutmen CPNS untuk Guru pegawai fungsional tahun 2010 adalah 75 orang.

Rekrutmen kuota CPNS Pemerintah Daerah tahun 2013 adalah 275 orang, kuota CPNS untuk pegawai struktural, pegawai kesehatan dan pegawai teknis berjumlah 225 orang. Sedangkan Pemerintah Daerah kuota rekrutmen CPNS untuk Guru pegawai fungsional tahun 2013 adalah 50 orang. Rekrutmen kuota CPNS Pemerintah Daerah adalah 66 orang, kuota CPNS untuk pegawai struktural, pegawai kesehatan dan pegawai teknis berjumlah 40 orang. Sedangkan Pemerintah Daerah perekrutan kuota CPNS untuk Guru pegawai fungsional tahun 2014 adalah 26 orang. Pemerintah Daerah harus mampu meningkatkan kualitas pelayanan bidang pendidikan dan kebudayaan.

Rekrutmen kuota CPNS untuk Guru dalam setiap tahun bukan bertambah melainkan justru menurun perekrutan Guru CPNS Pemerintah Daerah Kabupaten

Bone Bolango. Pemerintah Daerah pengangkatan kuota CPNS struktural lebih banyak dibandingkan dengan pengangkatan kuota CPNS tenaga fungsional hanya sedikit dalam setiap tahun. Pengangkatan pegawai tenaga fungsional hanya sedikit dalam setiap tahun berpengaruh pada rendahnya nilai pencapaian ujian nasional (UN) dan kualitas pelayanan publik bidang pendidikan dan kebudayaan.

Pemerintah Daerah mengangkat CPNS struktural maupun CPNS fungsional harus mengacu pada sistem perengkingan nilai (*passing grait*) dan tidak mengangkat CPNS karena pengaruh kedekatan dengan pejabat/jatah pejabat sehingga diangkat menjadi CPNS yang berkinerja tinggi dan berkualitas. CPNS yang berkinerja tinggi dan berkualitas adalah CPNS yang mampu memberikan pelayanan yang profesional sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat yakni ketepatan, kemudahan dan mencapai hasil sesuai dengan harapan masyarakat.   
 Kinerja pegawai yang berkualitas adalah kinerja pegawai yang profesional, memahami tugas dan tanggung jawab serta wewenang tugas yang diberikan oleh atasan dan tidak merugikan kepentingan umum dan tidak melakukan korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN). Pemerintah Daerah mengangkat CPNS yang berkualitas bertujuan untuk membantu kinerja satuan kerja perangkat daerah (SKPD) dan menyukseskan kinerja pemerintah daerah untuk mencapai keberhasilan pembangunan di bidang pendidikan.   
 Aparatur sebagai penyelenggara pelaksanaan pembangunan di bidang pendidikan diperlukan manusia-manusia yang mempunyai semangat kerja keras dan berdedikasi tinggi dalam semangat pengabdian kepada bangsa dan Negara. Kinerja aparatur dalam pelayanan di bidang pendidikan memerlukan orang-orang yang jujur, kreatif, inovatif dan professional yang mempunyai keteladanan serta bertanggung jawab dalam pelayanan bidang pendidikan terhadap masyarakat bangsa dan negara. Pemerintah berkewajiban menyiapkan sarana dan prasarana untuk meningkatkan kualitas *output* pendidikan dan masyarakat dalam rangka terciptanya kualitas pelayanan pendidikan untuk kemajuan pembangunan.

Hasil wawancara informan aparatur menurut Yulman Kepala Seksi Pendidikan SMA Dinas Pendidikan dan Kebudayaan, mengungkapkan bahwa:

Masyarakat sangat mengeluh dengan Pemerintah Daerah melalui Dinas Pendidikan dan kebudayaan dan Badan Kepegawaian Administrasi Daerah (BKAD) Pengangkatan CPNS dari Guru hanya sedikit dalam CPNS setiap tahun. Pengangkatan Guru CPNS dalam jumlah sedikit dalam setiap tahun sangat mempengaruhi pelayanan bidang pendidikan sekolah dasar (SD), sekolah pendidikan menengah yang berhubungan dengan proses belajar mengajar dan berpengaruh pada menurunnya angka pencapaian ujian akhir sekolah berstandar nasional (UASBN) sekolah dasar (SD), ujian nasional (UN) sekolah pendidikan menengah, dalam setiap tahun dalam pelayanan bidang pendidikan dan kebudayaan (Wawancara, tanggal 17 Juni 2014).

Hasil informan aparatur menurut Husain Kepala Bidang Pendidikan Dasar dan Menengah Dinas Pendidikan dan Kebudayaan menjelaskan bahwa: dalam perekrutan pegawai dalam setiap tahun akan memprioritaskan kuota CPNS Guru untuk pelayanan bidang pendidikan dan kebudayaan. Kepala BKAD menambahkan, atas realitas kekurangan guru, dan mengharapkan Keputusan Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia (KepmenPAN RB RI) memprioritaskan tambahan tenaga Guru dari kuota/jatah perekrutan CPNS guru dalam setiap tahun untuk peningkatan kualitas pelayanan publik bidang pendidikan dan kebudayaan.

Pemerintah Daerah dalam setiap tahun banyak pegawai yang pensiun baik pegawai struktural maupun pegawai fungsional. Jumlah pensiun pegawai struktural dengan jumlah pensiun pegawai fungsional yang lebih banyak dalam setiap tahun. Pemerintah Daerah harus membuat kebijakan mengangkat CPNS pegawai struktural sesuai dengan kebutuhan satuan kerja perangkat daerah (SKPD) dan mengangkat CPNS Guru dalam jumlah yang banyak untuk memenuhi kebutuhan pelayanan publik bidang pendidikan dan kebudayaan.

**D. Inovasi Administrasi Publik Kinerja Pelayanan Publik Dinas Pendidikan**

Inovasi administrasi publik kinerja pelayanan publik dinas pendidikan adalah untuk meningkatkan kualitas kinerja pelayanan publik. Inovasi administrasi publik adalah penemuan baru untuk melaksanakan pelayanan publik yang berkualitas, meningkatkan kepuasan publik, dapat mengatasi masalah pelayanan Dinas pendidikan dapat mencapai tujuan organisasi.

Hasil wawancara informan menurut Husain Kepala Bidang Pendidikan Dasar dan Menengah Dinas Pendidikan menjelaskan bahwa: Keputusan Bupati Bone Bolango tahun 2013 ada 5 (lima) perintah pelayanan yang harus dilaksanakan seluruh satuan kerja perangkat daerah (SKPD) dan termasuk pelayanan satuan kerja perangkat daerah (SKPD) pelayanan bidang pendidikan Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan adalah sebagai berikut: (a) Pelayanan Cepat; (b) Pelayanan Mudah; (c) Pelayanan Ramah; (d) Pelayanan Bernilai; dan, (e) Pelayanan Beradap. Pelayanan publik, terutama masalah integritas publik yang harus dilakukan oleh pejabat publik. Pelayan publik sangat diperlukan tanggung jawab dan integritas pribadi sebagai petugas publik sehingga mampu menjalankan

menjalankan tugasnya secara akuntabilitas dan transparansi.

Pelayanan seluruh satuan kerja perangkat daerah (SKPD) Pemerintah Daerah Kabupaten Bone Bolango tercantum dalam Keputusan Bupati Bone Bolango Tahun 2013 dapat dijelaskan sebagai berikut:

(a) Pelayanan cepat dinas pendidikan dan kebudayaan

Pelayanan cepat adalah pelayanan dengan respon cepat selesai pelayanan sebelum target waktu yang telah ditentukan dalam pelayanan bidang pendidikan dan kebudayaan. Pelayanan tepat adalah pelayanan yang sesuai dengan target waktu yang disepakati antara penyelenggara pelayanan dengan penerima layanan Dinas pendidikan dan kebudayaan. Pelayanan cepat adalah prosedur pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dengan melaksanakan pelayanan cepat waktu dan cepat sasaran sesuai dengan kepentingan masyarakat.

(b) Pelayanan mudah Dinas pendidikan dan kebudayaan

Pelayanan mudah adalah pelayanan publik bidang pendidikan yang diberikan kepada pelanggan dengan melaksanakan pelayanan dan persyaratan yang mudah dipahami, mudah dimengerti, cepat sasaran sesuai dengan kepentingan masyarakat. Pelayanan mudah adalah pelaksanaan pelayanan yang mudah dan mudah dipahami dan biaya pelayanan bisa dijangkau oleh masyarakat.   
 Pelayanan akurat adalah pelayanan yang sesuai dengan data yang sebenarnya dalam memberikan pelayanan pendidikan dan kebudayaan. Perilaku birokrasi publik pada implementasi tugas dan tanggungjawabnya adalah birokrasi dari masyarakat. Pemerintah dalam menyusun kebijakan publik berdasarkan dengan masalah-masalah yang dihadapi masyarakat dan upaya untuk meningkatkan harkat dan martabatnya, sehingga implementasi program juga sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Program yang akan dilaksanakan didasari oleh aturan yang ada, namun implementasinya sangat tidak sesuai akibat perilaku birokrasi yang tidak mengindahkan aturan yang ada. Birokrasi pemerintah pada hakekatnya secara pokok berungsi mengatur dan melayani masyarakat.

(c) Pelayanan ramah dinas pendidikan dan kebudayaan

Pelayanan ramah adalah sebuah keinginan yang diharapkan pelanggan, apabila

sedang menghadapi layanan masyarakat, keinginan yang timbul baik dari masyarakat atau sebagai pengelola dari layanan masyarakat. Pelayanan ramah pegawai harus mampu melaksanakan pelayanan menunggu sistem budaya antri masyarakat, ruangan tunggu, menjadi salah satu cara yang efektif dalam pelayanan publik. Pelayanan ramah sangat dibutuhkan oleh masyarakat untuk memperoleh kepuasan masyarakat dan aparatur harus bertanggung jawab dan memiliki komitmen yang tinggi untuk mengusahakan kesejahteraan masyarakat.

(d) Pelayanan bernilai dinas pendidikan dan kebudayaan

Pelayanan bernilai tentu membawa pada persoalan nilai-nilai yang dengan berhubungan dengan perilaku manusia sebagai aparatur pemerintahan, dalam kaitannya dengan benar atau salah suatu perbuatan, dan baik atu buruk motif dan tujuan dari perbuatan tersebut. Sehingga administrasi publik adalah kegiatan-kegiatan administrasi respon berkenaan, diarahkan untuk memuaskan kepentingan atau kebahagiaan publik, dan harus dijalankan dengan kewajiban dan motif yang benar. Pelayanan bernilai adalah pelayanan yang berkualitas yang diberikan kepada pelanggan dengan melaksanakan pelayanan yang berguna dan bermanfaat dan cepat sasaran sesuai dengan kepentingan masyarakat. Pelayanan bernilai adalah pelayanan yang berguna dan bermanfaat serta memberikan kepuasan terhadap masyarakat.

(e) Pelayanan beradap dinas pendidikan dan kebudayaan   
 Pelayanan beradap adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dengan melaksanakan pelayanan beretika, sopan santun, berlaku adil, tidak membeda- bedakan masyarakat, cepat waktu, cepat sasaran sesuai dengan kepentingan masyarakat. Pelayanan publik yang berkualitas dan relevan menjadi penekanan yang mendapat perhatian utama dalam rangka mencapai kesejahteraan umum. Pelayanan publik yang berkualitas harus didukung oleh pemerintah yang meliputi kebijakan skala prioritas, program, metode dan tujuan pekayanan publik. Nilai-nilai kemanusiaan dalam pelayanan publik sudah menjadi keharusan mengingat tugas pokok aparatur pemerintahan yakni pelayanan publik sehingga masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik sehingga kepuasan masyarakat

akan pelayanan publik sebagai bentuk kesejahteraan masyarakat.

Nilai-nilai kemanusiaan selalu menjadi acuan masyarakat dalam beraktivitas dan menjadi nilai peradaban yang menggambarkan karakter masyarakat yang akan mewarnai aktivitas kehidupan manusia. Sebagai aparatur sebagai pelayanan publik, tentunya dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya menjadikan nilai-nilai kemanusiaan sebagai tolak ukur dalam memberikan pelayanan berkualitas. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang mampu mengatasi masalah dan memuaskan pelayanan terhadap masyarakat. Dalam kehidupan masyarakat diwarnai oleh modal sosial yang menjadi alat pemersatu dan nilai kepribadian masyarakat yang sangat dijunjung tinggi oleh masyarakat sehingga menjadi norma dan panutan. Lima budaya pelayanan Pegawai Negeri Sipil bidang pendidikan masih kurang terlaksana dengan baik karena pelayanan masih kurang cepat, pelayanan masih kurang ramah dan masih banyak Pegawai yang kurang disiplin pergi dan pulang ke Kantor dinas pendidikan dan kebudayaan dan masih banyak persyaratan yang harus diurus/dilaksanakan dalam pelayanan seluruh

masyarakat dinas pendidikan dan kebudayaan (Wawancara, tanggal 19 Juni 2014).

**E. Kelembagaan Kinerja Pelayanan Publik Dinas pendidikan**

Penataan kelembagaan Dinas pendidikan dan kebudayaan adalah:

(a) Aliansi Kantor Dinas pendidikan dan kebudayaan mensinergikan seluruh aktor, yaitu Pemerintah, dunia usaha, dan masyarakat dalam tim solid.

(b) Menyempurnakan sistem kelembagaan yang efektif, ramping, fleksibel berdasar prinsip *Good Governance* dalam pelayanan Dinas pendidikan.

(c) Menyempurnakan struktur jabatan negara dan jabatan negeri.

(d) Reposisi jabatan struktural dan fungsional Dinas pendidikan.

(e) Restrukturisasi adalah tindakan merubah struktur yang dipandang tidak sesuai dengan tuntutan zaman dan tidak efektif lagi dalam memajukan organisasi. Menata ulang kelembagaan Pemerintah, membangun organisasi sesuai tuntutan kebutuhan pelayanan Dinas pendidikan.

(f) Reorientasi adalah mendefinisikan kembali visi, misi, peran, strategi, implementasi, dan evaluasi kelembagaan Pemerintah.

(g) Menerapkan strategi organisasi, struktur organisasi efektif, efisien, rasional dan proporsional dalam pelayanan Dinas pendidikan.

(h) Menerapkan prinsip organisasi adalah pembagian tugas dan pembagian habis tugas dalam menyelesaikan pekerjaan untuk pencapaian tujuan organisasi.

(i) Refungsionalisasi adalah tindakan/upaya memfungsikan kembali sesuatu yang sebelumnya tidak atau belum berfungsi (mengarah kepada penajaman profesionalisme organisasi dalam mengemaban visi dan misinya.

(j) Revitalisasi adalah upaya memberi tambahan energi/daya kepada organisasi agar dapat mengoptimalkan kinerja organisasi. Revitalisasi berkaitan dengan perumusan kembali tugas, kewenangan, anggaran,, penambahan/pergantian instrumen pendukung dalam melaksanakan tugas.

(Sumber: Dinas Pendidikan Kabupaten Bone Bolango Tahun 2014).

Desain birokrasi masa akan datang diharapkan antara lain: (1) Harus kuat adalah (a) Tidak mudah diintervensi kepentingan politik, (b) Mampu mengakomodasi kepentingan publik dengan memberi pelayanan prima

tanpa diskriminasi pelayanan Dinas pendidikan dan kebudayaan.

(2) Kelembagaan adalah (a) Pemisahan jabatan politik dan jabatan karier (b) Birokrasi harus dipimpin birokrat profesional karier.

(3) Sumber daya manusia harus profesional adalah (a) Sistem rekrutmen sesuai prosedur (b) Penempatan jabatan sesuai aturan (c) Remunerasi memadai.

Penataan kelembagaan pelayanan publik dinas pendidikan

Penataan kelembagaan dilaksanakan dengan memperhatikan adalah:

(a) Visi, misi, strategi organisasi.

(b) Struktur organisasi efektif, efisien, rasional, proporsional.

(c) Pembagian tugas proporsioanal.

(d) Mengatur jabatan struktural dan fungsional pelayanan publik dinas pendidikan

Asas kelembagaan organiasi pelayanan publik dinas pendidikan dan kebudayaan

(a) Asas pembagian tugas

Menentukan perlunya tugas dibagi habis, sehingga dijamin adanya bagian yang bertanggung jawab dalam menyelenggarakan tugas. Perlu ada perumusan tugas yang jelas, sehingga mencegah duplikasi, benturan, dan kekaburan pelayanan publik dinas pendidikan.

(b) Asas fungsionalisasi

Menentukan bahwa dalam penanganan masalah dan mewujudkan koordinasi mamtap maka bagian fungsional berkewajiban memprakarsainya.

(c) Asas Koordinasi

Menekankan perlunya setiap bagian menserasikan, memadukan, dan menyelenggarakan kegiatan, waktu perumusan kebijakan, perencanaan, pemrograman dan pengangguran, pengendalian serta pengawasan tugas dan

fungsi yang diembannya dalam pelayanan publik dinas pendidikan

(d) Asas kesinambungan

Mengharuskan tugas harus berjalan sesuai kebijakan program yang ditetapkan, tanpa tergantung satu pihak.

(e) Asas akordion

Menentukan bahwa organisasi dapat berkembang/mengecil sesuai tuntutan tugas dan beban kerja pelayanan publik dinas pendidikan.

(f) Asas pendelegasian wewenang

Mengharuskan pimpinan melimpahkan sebagian tugas dan wewenang kepada stafnya pelayanan publik dinas pendidikan.

(g) Asas keluwesan

Menghendaki organisasi selalu mengikuti dan menyesuaikan diri dengan perkembangan dan perubahan keadaan, sehingga dapat dihindarkan kekakuan pelaksanaan tugas pelayanan publik dinas pendidikan.

(h) Asas rentang pengendalian

Agar dalam menentukan jumlah satuan organisasi/orang yang dibawahi seorang

pimpinan, diperhitungkan secara rasional sesuai kemampuan pimpinan.

(i) Asas jalur staf. Dalam penyusunan organisasi perlu dibedakan antara satuan organisasi yang melaksanakan tugas pokok instansi, dengan satuan organisasi yang melaksanakan tugas bantuan dalam pelayanan publik dinas pendidikan.

(j) Asas kejelasan dan pembaganan

Mengharuskan setiap organisasi menggambarkan susunan organisasinya, agar

setiap pihak berkepentingan dapat memahami kedudukan dan hubungan setiap satuan organisasi yang ada dalam pelayanan publik dinas pendidikan.

(Sumber: Dinas Pendidikan Kabupaten Bone Bolango Tahun 2014).

**F. Ketatalaksanaan Kinerja Pelayanan Publik Dinas Pendidikan**

Ketatalaksanaan kinerja pelayanan publik dinas pendidikan adalah cara mengurus menjalankan, melaksanakan aktivitas usaha perusahaan. Keberhasilan sistem tatalaksana memerlukan koordinasi: (a) Waktu adalah pegawai harus disiplin dalam melaksanakan pelayanan Dinas pendidikan; (b) Ruangan adalah sebagai tempat pelayanan publik dan pemerintah menyediahkan sarana dan prasarana yang memadai pelayanan Dinas pendidikan; (c) Interinstitusional adalah semua aparatur telah berusaha akan bekerja dengan baik dan melaksanakan pelayanan yang berkualitas dan profesional. Kantor Dinas pendidikan adalah satuan kerja perangkat daerah (SKPD) milik instansi Pemerintah Daerah dan berdirinya seluruh SKPD Pemerintah Daerah Kabupaten Bone Bolango telah disetujui oleh Pemerintah Provinsi Gorontalo, Keputusan Presiden dan Peraturan Perundang-Undangan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Seluruh bukti bukti fisik kinerja SKPD termasuk kinerja pelayanan Dinas pendidikan dipertanggung jawabkan Kepada Pemerintah Daerah adalah dinilai lansung oleh Bupati Bone Bolango; (d) Fungsional adalah pegawai bekerja secara profesional dan mengutamakan pelayanan yang berkualitas Dinas pendidikan; (e) Struktur organisasi adalah pembagian tugas kinerja sesuai dengan keahlian masing-masing; (f) Perencanaan adalah perencanaan program kerja dilakukan secara profesional; dan (g) Masukan umpan balik adalah pegawai siap menerima masukan dan informasi pelayanan untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas dan kepuasan pelanggan.

Strategi pendayagunaan ketatalaksanaan pelayanan publik Dinas pendidikan. Pemangkasan dan eliminasi mekanisme sistem kerja, prosedur dan mekanisme kerja yang memberi peluang terjadinya praktek korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN); (b) Deregulasi dan debirokratisasi sistem administrasi pemerintahan; (c) Perumusan *Standard Operating Procedures* (SOP) administrasi pemerintahan; (d) Penyusunan hubungan kerja eksternal atau tata hubungan kewenangan antar lembaga, antarpemerintah daerah dan pemerintah pusat; (e) Optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi atau *Elecronic Government* (E-Gov) dalam rangka modernisasi administrasi dan manajemen pemerintahan; (f) Penataan pengelolaan arsip secara baik dan benar; (g) Otomatisasi administrasi perkantoran; (h) Proses pengadaan perencanaan, pelaksanaan, pemantauan, evaluasi, dan pengendalian; (i) Pengelolaan sarana dan prasarana kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku; (j) Implementasi akuntabilitas, transparansi, dan

lain-lain; (k) Merubah paradigma manajemen unit pelaksana pelayanan pemeritah

(UP3) dari manajemen birokratik ke manajemen wirausaha.

(Sumber: Dinas Pendidikan Kabupaten Bone Bolango Tahun 2014).

**G. Implikasi Pelayanan Publik Dinas Pendidikan dan Kebudayaan**

Ada 7 (tujuah) bagian implikasi pelayanan publik dinas pendidikan dan kebudayaan adalah sebagai berikut:

(a) Peningkatan sumber daya manusia pelayanan publik dinas pendidikan

Kelakuan manusia sangat berpengaruh kepada terciptanya kemampuan dibidang pengetahuan dan kemahiran (keterampilan) dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat. Kekuatan dan kelemahan sumber daya manusia sangat menentukan keberhasilan dan kegagalan kegiatan pemerintahan dari sebuah negara. Semakin cerdas sumber daya manusia semakin kuat pula pelaksanaan tugas-tugas pemerinatahan. Demikian sebaliknya semakin lemah sumber daya manusia akan semakin lemah pula penyelenggaraan tugas-tugas pemerintahan. Pengembangan sumber daya manusia untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas di kantor dinas pendidikan untuk mencapai tujuan organisasi.

(b) Manajemen kepemimpinan dan struktur organisasi yang profesional

Pemimpin harus mampu melaksanakan kepemimpinan yang profesional dan membuat visi dan misi organisasi. Pemimpin harus mampu membuat kebijakan organisasi yang berpihak kepada rakyat secara keseluruhan untuk kepentingan pelayanan terhadap masyarakat. Pemimpin harus mampu mengembangkan visi dan misi organisasi dengan cara melaksanakan pembagian tugas sesuai dengan keahlian masing-masing dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

(c) Peningkatan karir dan promosi jabatan dinas pendidikan

Peningkatan karir dan promosi jabatan sangat penting terhadap pegawai yang

berprestasi dengan tujuan memberikan motivasi terhadap pegawai yang bekerja

berprestasi baik dalam organisasi untuk peningkatan kinerja pelayanan publik yang profesional dinas pendidikan. Peningkatan karir dan promosi jabatan sangat penting terhadap pegawai yang berprestasi baik dalam pekerjaan untuk mengetahui pegawai yang bekerja dengan cukup baik, bekerja dengan baik dan bekerja sangat baik dalam organisasi untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas dalam rangka mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

(d) Peningkatan kualitas pelayanan publik dinas pendidikan

Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang bermutu dan berguna untuk mengatasi masalah pelayanan publik untuk kepuasan pelanggan. Memberikan kualitas yang terbaik yaitu organisasi yang mampu memberikan pelayanan utama, layanan berkualitas (*serqual*) dan layanan publik baru. Maka upaya untuk meningkatkan kualitas layanan tidak terlepas dari eksistensi jejaring untuk menghubungkan anatara kualitas layanan dan terwujudnya keefektifan organisasi.

(e) Memperkuat kerjasama dan koordinasi dengan pemerintah daerah dan   
 pemerintah pusat. Untuk memperlancar dan menyukseskan kinerja pelayanan dinas pendidikan pegawai harus mampu membangun hubungan kerjasama dan koordinasi dengan pemerintah daerah, pemerintah provinsi dan pemerintah pusat

terutama kementerian pendidikan dan kebudayaan republik Indonesia.

Kerjasama dan koordinasi dalam menyukseskan dan mengatasi masalah pelayanan dinas pendidikan. Kerjasama dan koordinasi pegawai dengan pihak pemerintah daerah harus mampu membuat program kerja pelayanan dinas pendidikan semua dengan kebutuhan masyarakat. Semua kegiatan dan program

kerja pelayanan pegawai harus dilaporkan dan dipertanggung jawabkan terhadap

pemerintah daerah dengan tujuan mengatasi masalah untuk melaksanakan

pelayanan publik yang berkualitas dan untuk mencapai tujuan organisasi.

(f) Peningkatan manajemen pelayanan publik berkualitas dinas pendidikan

Kinerja pegawai harus mampu melaksanakan fungsi-fungsi manajemen

pelayanan publik. Ada 4 (lima) fungsi manajemen pelayanan publik dinas pendidikan adalah sebagai berikut:

(1) Perencanaan program kerja yang profesional dinas pendidikan.

Perencanaan adalah memikirkan tentang apa yang dikerjakan untuk kepentingan pelayanan dinas pendidikan terhadap masyarakat dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Perencanaan dilakukan untuk menentukan tujuan manajemen secara keseluruhan dalam rangka menentukan metode kerja yang terbaik untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas dan mencapai tujuan organisasi.

(2) Pengorganisasian (*Organizing*) adalah merupakan rangkaian pemikiran dan tindakan untuk menemukan bidang tugas atau pekerjaan dengan dukungan peralatan atau fasilitas (sarana dan prasarana) dan menunjuk seseorang atau beberapa orang untuk mengerjakan bidang tugas tersebut serta menetapkan kewenangan yang akan dilekatkan kepada seseorang atau sekelompok orang yang akan melaksanakan roda kegiatan manajemen.

(3) Penggerakan dalam sebuah organisasi adalah usaha atau tindakan yang dilakukan secara sadar dengan dilandasi pemikiran-pemikiran tepat dan cepat yang dilakukan oleh berbagai tingkatan kepemimpinan dan menciptakan kemauan sehingga membuat para bawahan memahami pekerjaan, tugas, dan tanggung

jawab yang telah dipercayakan atau diberikan kepadanya sesuai dengan rencana

yang telah ditetapkan sebelumnya.

(4) Pengawasan (*Controling*) adalah menggambarkan suatu kemampuan (*capability,* *ability*) dari jenjang kepemimpinan untuk memastikan bahwa segala sumber daya yang ada dalam manajemen itu dimanfaatkan sesuatu dengan ketentuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Pemimpin dalam melaksanakan tugas pengawasan menuntut banyak kecakapan dan kemampuan baik dilihat dari segi kecakapan dibidang ilmu pengetahuan, kecakapan dibidang keterampilan, kecakapan dibidang kemampuan fisik maupun kecakapan lainnya dalam pengawasan manajemen organisasi. Kegunaan suatu pengawasan adalah untuk mengetahui adanya kekurangan, masalah, kelemahan, dan kegagalan suatu aktivitas yang telah ditetapkan sebelumnya, kemudian dicari cara mengatasinya.

(g) Transparansi dalam pembuatan laporan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah (LAKIP) dinas pendidikan. Kinerja pimpinan, dan staf pegawai membuat bukti fisik kinerja pelayanan dinas pendidikan untuk membangun kepercayaan dari pemerintah dan masyarakat. Kinerja pegawai membuat laporan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah (LAKIP) secara rinci tentang biaya program pelaksanaan pelayanan dinas pendidikan dilaporkan secara terbuka dan jujur terhadap pemerintah daerah dengan tujuan melaksanakan pelayanan yang berkualitas dan mencapai tujuan organisasi. Kinerja pegawai dalam penyusunan (LAKIP) dinas pendidikan Kabupaten Bone Bolango harus mengikuti petunjuk (LAKIP) program pelayanan pendidikan yang dikeluarkan oleh pemerintah pusat Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia (Kemendikbud-RI)

(Sumber: Dinas Pendidikan Kabupaten Bone Bolango Tahun 2014).

**H. Proposisi Penelitian Kinerja Aparatur Dalam Pelayanan Publik Dinas   
 Pendidikan Dan Kebudayaan Kabupaten Bone Bolango.**

Proposisi kinerja aparatur dalam pelayanan publik bidang Pendidikan dan Kebudayaan adalah sebagai berikut:

(a) Kinerja aparatur memiliki komitmen yang tinggi untuk melaksanakan pelayanan publik yang professional, inovatif, tepat dan cepat maka dapat menciptakan kinerja aparatur dalam pelayanan publik bidang pendidikan yang berkualitas. Dan kinerja aparatur memiliki komitmen yang rendah dan tidak professional dalam melaksanakan pelayanan publik maka dapat menciptakan kinerja aparatur dalam pelayanan bidang pendidikan yang tidak berkualitas.

(b) Kinerja aparatur dalam pelayanan bidang pendidikan memiliki komitmen yang tinggi dalam melaksanakan prosedur dan mekanisme penerapan prinsip *reliability* (Keandalan); prinsip *responsiveness* (daya tanggap); prinsip *assurance* (Jaminan); prinsip *emphaty;,* dan prinsip *tangibles* (bukti fisik) maka semakin berkualitas dalam pelayanan bidang pendidikan dan kebudayaan.

(c) Kinerja aparatur pelayanan publik yang professional pada prinsip *reliability* (keandalan); prinsip *responsiveness* (daya tanggap); prinsip *assurance* (jaminan); prinsip *emphaty* (simpati)*;* dan prinsip *tangibles* (bukti fisik) untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas bidang pendidikan untuk mencapai tujuan organisasi.

(d) Kinerja aparatur dalam pelayanan publik bidang pendidikan mengacu pada prinsip kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, keterbukaan, tanggungjawab, akurasi, kedisiplinan, kesopanan, keadilan, keamanan, kelengkapan sarana dan prasarana, ekonomis dan kenyamanan untuk mendukung pelayanan berkualitas.

**BAB VI**

**PENUTUP**

**KESIMPULAN DAN SARAN**

**A. Kesimpulan**

Kinerja aparatur dalam pelayanan publik Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

(1) Pelaksanaan prinsip kinerja pelayanan publik Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan yaitu prinsip *reliability* (Keandalan); prinsip *responsiveness* (Daya tanggap); prinsip *assurance* (Jaminan); prinsip *emphaty;,* dan prinsip *tangibles* (bukti fisik) masih kurang berkualitas dan belum maksimal.

(a) Prinsip *reliability* (Keandalan) adalah kinerja aparatur masih kurang professional menyediahkan pelayanan yang mudah, cepat dan tepat dan masih kurang melakukan sosialisasi layanan pendidikan terhadap masyarakat.

(b) Prinsip *responsiveness* (Daya tanggap) adalah kinerja aparatur masih kurang professional melaksanakan pelayanan yang mudah, cepat dan cepat masih banyak masyarakat yang antri dalam pelayanan pendidikan.

(c) Prinsip *assurance* (Jaminan) adalah kinerja aparatur memberikan jaminan pelayanan bidang pendidikan jika dokumen layanan pendidikan telah hilang atau kesalahan dalam pelayanan bidang pendidikan terhadap masyarakat.

(d) Prinsip *emphaty* (simpati*)* adalah kinerja aparatur masih pilih kasih dan belum adil mana yang dikenal aparatur itulah yang dilayani duluan secara mudah, cepat dan tepat dalam melaksanakan pelayanan pendidikan terhadap masyarakat.

(e) Prinsip *tangibles* (bukti fisik) adalah kurangnya sarana dan prasarana sehingga

kinerja aparatur masih kurang berkualitas dan keterbatasan anggaran pendapatan belanja daerah (APBD) dalam pelayanan bidang pendidikan terhadap masyarakat.

(2) Faktor-faktor determinan kinerja aparatur dalam pelayanan publik bidang Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan adalah sebagai berikut: (a) Tersedianya sumber daya manusia aparatur dalam pelayanan publik; (b) Kepemimpinan dan struktur organisasi kinerja aparatur masih kurang berkualitas dalam pelayanan publik bidang pendidikan terhadap masyarakat; (c) Pelaksanaan pelayanan pendidikan kurang berkualitas dan pelayanan prima pelayanan bidang pendidikan terhadap masyarakat; (d) Kerjasama Pemerintah Daerah dengan aparatur dalam menyukseskan pelayanan publik bidang pendidikan masih kurang berkualitas terhadap masyarakat; dan (e) Laporan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah (LAKIP) kinerja aparatur pelayanan publik bidang pendidikan kurang berkualitas Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan.

Faktor - faktor penghambat kinerja aparatur dalam pelayanan publik bidang pendidikan adalah sebagai berikut: (a) Kurangnya sarana dan prasarana pelayanan pendidikan sehingga pelayanan pendidikan kurang berkualitas di Kantor Dinas Pendidikan dan kebudayaan ; (b) Kualitas sumber daya manusia masih rendah. Jumlah pegawai negeri sipil (PNS) berjumlah 85 orang pegawai jenjang pendidikan Sarjana (S1) dan Magister (S2) sangat kurang dan masih didominasi jenjang pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA) yang bekerja di Kantor Dinas Pendidikan dan kebudayaan; (c) Kurangnya disiplin aparatur dalam pelayanan pendidikan sehingga pelayanan pendidikan kurang berkualitas; (d) Adanya persaingan jabatan dan eselon aparatur sehingga pelayanan pendidikan kurang berkualitas; (e) Gaji aparatur pegawai masih rendah sehingga pelayanan pendidikan kurang berkualitas Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan; dan (f) Kurangnya pembinaan dan pendidikan pelatihan aparatur sehingga pelayanan pendidikan kurang berkualitas di Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan.

**B. Saran**

(1) Perlunya peningkatan sumber daya manusia (SDM), pelayanan publik yang berkualitas, dan kinerja pegawai yang kreatif, inovatif dan professional bidang pendidikan Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan.

(2) Perlunya peningkatan prinsip pelayanan publik yang berhubungan dengan prinsip *reliability* (keandalan); prinsip *responsiveness* (daya tanggap); prinsip *assurance* (jaminan); prinsip *emphaty* (simpati)*;* dan, prinsip *tangibles* (bukti fisik) untuk menyukseskan pelayanan publik yang berkualitas di Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan.

(3) Melaksanakan peningkatan pelayanan publik pemerintahan yang baik (*good Governance*) adalah: (a) Upaya merampingkan organisasi dalam pemerintahan menuju kepada birokrasi yang lebih efisien; (b) Upaya memberikan insentif terhadap prestasi; (c) Upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik; dan (d) Upaya memberantas korupsi, kolusi dan nepotisme.

(4) Peningkatan kinerja aparatur pelayanan publik bidang pendidikan dan kebudayaan mengacu pada pelayanan publik Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia (Kemendikbud-RI) dan Keputusan Bupati Bone Bolango Nomor 23 Tahun 2012 Tentang Indikator Kinerja Utama di Lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Bone Bolango Provinsi Gorontalo.

**DAFTAR PUSTAKA**

Albrow, Martin. 2005. *Birokrasi.* Yogyakarta: Penerbit Tiara Wacana

Alwi, Syarifudin. 2001. *Manajemen Tenaga Kerja.* Jakarta: Penerbit Bumi   
 Aksara.

Armadi, Rulam. 2005. *Memahami Metodologi Penelitian Kualitatif*. Malang: Universitas Negeri Malang Press

Armstrong, Michael. 1998. *Performance Management:* New York: The New   
 Realities, Institute of Personnel and Development.

Bertens, K. 2000. *Etika Pelayanan Publik.* Jakarta: Penerbit PT Gramedia   
Pustaka Utama.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_. 2007. *Etika.* Jakarta: Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama.

Bungin, Burhan. 2007. *Penelitian Kualitatif.* Jakarta: Penerbit Prenada Media   
Group

Bastian, Indra, 2001. *Manajemen sektor Publik di Indonesia.* Yogyakarta:   
 Penerbit BPFE.

Beettham, David. 1990. *Birokrasi.* Jakarta: Penerbit PT Bumi Aksara.

Byars and Rue. 2004**.** *Human Resource Management: A Practical Approach*.

New York: Harcourt Brace,

Bartlett, witl & Julian Le Grand. 1993. *The Theory of Guasi-Market and Quasi-  
 Market and Social Policy.* Hamshire & London: Penerbit MacMillan

Beinecke, R.H. (2009). *Leadership training programs and competencies for mental   
 health, health, public administration and business in seven countries.*   
 International Initiative for Mental Health Leader- ship. Retrieved from   
 www.iimhl.com

Cushway, Barry. 2002. *Human Resources Management.* Jakarta :Penerbit PT.   
Gramedia.

Chaizi, Nasucha. 2004. *Reformasi Administrasi Publik.* Jakarta: Penerbit PT.

Grasindo.

Dunn, N William. 2005. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik.* Yogyakarta:

Penerbit Gajah Mada University Press.

Denhart, Janet. 2003. *The New of Public Service: Serving Not Steering. New   
 York:* M.E. Sharpe, Inc.

\_\_\_\_\_\_\_\_. 1984.*The ethics of Public Service:* United State Of America: New York Armonk.

Dewey, 2011. *Pengantar Kepemimpinan Pendidikan.* Jakarta: Penerbit PT Ghalia   
Indonesia.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melaui Pelayanan Publik.* Jogyakarta: Penerbit Gajah Mada University Press.

Dwiyanto, Agus. 2001. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta:   
 Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan (PSKK), UGM Yogyakarta

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. 2004. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Penerbit PT. Bumi Aksara.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik.* Jogyakarta: Penerbit Gajah Mada University Press.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. 2006. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia.* Yogyakarta:   
 Penerbit FISIP UGM.

Donnell, Koontz C., & Weihrich, H. 2006. *Manajemen.* Jakarta: Penerbit   
 PT. Erlangga.

Fernanda, Desi. 2003. *Etika Organisasi Pemerintah.* Jakarta: Penerbit Lembaga   
 Administrasi Negara (LAN).

Fattah, Nanang. (1999). *Landasan Managemen Pendidikan.* Bandung: Penerbit   
 PT. Remaja Rosda Karya.

Frederickson, G.H. and K. Smith. 2004. *Public Administration Theory Primer.*   
 USA. Penerbit Kumarin Press.

Gibson, James. 1996. *Organisasi Dan Manajemen Prilaku, Struktur dan Proses*.   
 Jakarta: Penerbit Erlangga.

Gaspersz. 1997. *Perencanaan Strategik Untuk Peningkatan Kinerja Sektor Publik*. Jakarta: Penerbit PT Gramedia.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_. 1997. *Manajemen Kualitas: Penerapan Konsep-Konsep Dalam   
Manajemen Bisnis Total*. Jakarta: Penerbit PT Gramedia Pustaka.

Gerson, Richard F. 2002. *Mengukur Kepuasan Pelanggan.* Jakarta: Penerbit PPM.

Gunawan, Imam. 2012. *Kualitas Pelayanan Pendidikan.* Banjarmasin: Program   
 Pascasarjana Universitas Lambung Mangkurat.

Gie, Thee Liang. 1999. *Pelayanan Untuk Administrasi Publik.* Jakarta: Penerbit Mandar Maju.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. 1996. *Etika Administrasi Pemerintahan.* Jakarta: Penerbit Universitas Terbuka.

Gronroos, Cristian. 1992. *Service Management and Marketing.* Toronto: Penerbit   
 Lexington Books, Massachusetts.

Hendayaningrat, Soewarno.2009. *Administrasi Pemerintahan Dan Pembangunan   
 Nasional.* Jakarta: Penerbit CV. Aji Masagung.

Handoko, Hani. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Penerbit BPFE.

Haryono, Sapta. 2009. *Metode Penelitian Sumber Daya Manusia*. Jakarta:   
Penerbit Bumi Aksara.

Hasan, M.Iqbal. (2002). *Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Jakarta: Penerbit   
Bumi Aksara.

Hasibuan, Malayu S. P. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta:   
PT Gramedia.

Hadinata. 2005. *Pelayanan Publik Untuk Administrasi Pemerintahan.* Jakarta: PT. Grassindo.

Hughes, E.O. 1994. *Public Management and Administration: an Introduction*.   
 New York: Penerbit Martin Press

Hessel, Nogi S. 2005. *Manajemen Publik.* Jakarta: Penerbit PT Gramedia   
 Widiasarana

Hodge, BJ. Anthony, P, William dan Gales, Lawrence. 1996. *Organization   
 Theory A Strategic Approach fifth edition.* New Jersey: Prentice Hall.

Istianto. 2006. *Riset Sumber Daya Manusia.* Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Idris, Amiruddin. 2012. *Kinerja Aparatur SKPD Dan Kualitas Pelayanan Publik*.   
Jakarta: Penerbit Rineka Cipta.

Ilham, Thamrin. 2005. *Keadilan Yang Merata Dan Tanpa Diskriminan Dalam Pelayanan Organisasi Kerja.* Jakarta: Penerbit Pustaka Jaya.

Jalal, Fasli dkk. 2009. *Reformasi Pendidikan Dalam Konteks Otonomi Daerah*.   
Yogyakarta. Gajah Mada University.

Jacop Olufemi, dkk 2010. *International Journal Public Sector Reformin Africa: Issues, Lessons And Future Directions,* Africa: Clarion University of   
Pennsylvania

Keban. 2008. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori, dan Isu.*Yogyakarta: Gajah Mada University.

\_\_\_\_\_. 2005. *Etika Administrasi Negara*. Jakarta: Penerbit PT Raja Grafindo.

\_\_\_\_\_. 2001. *Etika Administrasi Negara*. Jakarta: Penerbit PT Raja Grafindo.

Kumorotomo, Wahyudi. 2009. *Akuntabilitas Birokrasi Publik.* Yogyakarta:   
 Penerbit (MAP) UGM.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. 2005. *Etika Administrasi Negara.* Jakarta: Penerbit PT Raja Grafindo Persada.

Koentjaraningrat. 2001. *Metode Penelitian Masyarakat*. Jakarta: Penerbit PT

Gramedia.

Kartono, Kartini, 1994. *Pemimpin dan Kepemimpinan.* Jakarta: Penerbit Rajawali.

Kristiadi, L. 1998. *Manajemen Kualitas Pelayanan.* Jakarta: Penerbit STIA-LAN Press.

Khasmir, 2007. *Pelayanan Publik Untuk Administrasi Pemerintahan.* Jakarta: Penerbit Grassindo.

Kotler, Philip. 2001. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan,   
 Implementasi dan Kontrol.* Jakarta : Penerbit PT. Prehallindo.

Kotler, Philip. 2003. *Marketing Management*. New Jersey: Penerbit Prentice Hall.

Lukman, Sampara. 1999. *Manajemen Pelayanan Publik.* Jakarta: Penerbit   
 STIA LAN.

Lovelock. Christopher, 1988. *Product Plus: How Product Service Competitive   
Advantage*, New York: Mc. Graw Hill International Editions.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. 2002. *Service Marketing In Asia.* Singapore: Penerbit   
 Prentice Hall Inc.

L. Williamson & F. Burke, 2010. *International Journal Public Service and Social   
 Responsibility: A Role for Public Affairs in Undergraduate Business   
 Education.* Boston Massachusetts: Suffolk University.

Makmur. 2009. *Teori Manajemen Strategik Dalam Pemerintahan Dan   
 Pembangunan.* Bandung: Penerbit PT. Refika Aditama.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_. 2005. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia.* Bandung: Penerbit Refika Aditama.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_. 2007. *Patologi serta Terapinya Dalam Ilmu Administrasi Negara Dan Organisasi.* Bandung: Penerbit PT Refika Aditama.

Masjhur, Rasjid. 2013. *Bone Bolango Dalam Angka 2013*. Provinsi Gorontalo:   
Penerbit BPS Kabupaten Bone Bolango.

Mangkunegara, A. A. Prabu. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Bandung:   
Penerbit PT Remaja Rosda Karya.

Moenir HAS. 2000. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Penerbit PT Bumi Aksara.

Marni, Nisabu. 2014. *Kinerja Aparatur Pelayanan Publik Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kabupaten Bone Bolango.* Gorontalo: Penerbit Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kabupaten Bone Bolango.

Masaong, Abdul Kadim. 2011. *Kepemimpinan Berbasis Multiple Intelligence*.   
 Bandung: Penerbit Alfabet.

Manullang. 2007. *Dasar-dasar Administrasi.* Jakarta: Penerbit Ghalia Indonesia.

Moleong, Lexi J. *Metodologi Penelitian Kualitatif.* Bandung: Penerbit PT Remaja Rosdakarya.

Milles dkk. 2003. *Metode Penelitian Kualitatif.* Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.

Mink, Oscar G. 2003. *Developing High Performance People. The art of coaching*  
USA: Addison-Wesley Publishing Company.

Nawawi, Hadari H. 2006. *Kepemimpinan Mengefektifkan Organisasi*. Yogyakarta: Penerbit Gajah Mada University Pres.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. 2004. *Manajemen Strategik: Organisasi Non Profit Bidang Pemerintahan.* Yogyakarta: Penerbit Gajah Mada University Press.

Noeng H, Muhajir. 2011. *Metodologi Penelitian.* Yogyakarta: Penerbit Rake   
Sarasin Pustaka Utama.

Nurcolis, 2005. *Kinerja Pelayanan Publik.* Jakarta: Penerbit PT Gramedia.

Nicholas, Henry. 2004. *Public Administration And Public Affairs*: Ninth Edition. New Jersey: Pearson Prentice Hall.

Nurdin, Djalil. 2003. *Pentingnya Ketetapan Waktu Dalam Pelayanan Prima.* Jakarta: Penerbit Harvarindo.

Newcomer, K. E., & Allen, H. (2010). *Public Service Education.* Journal of Public

Affairs Education, 16(2), 207–229.

Osborne, D. & T. Gaebler.1995. *Reiventing Government: How the Entrepreneural   
 Spirit is Transforming the Public Sector. Reading,* MA: Addison-Wesley.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. 2004. *Memangkas Birokrasi Lima Strategi Menuju   
Pemerintahan Wirausaha.* Jakarta: Penerbit PPM

Omoyefa, P.S . 2008. *The Politics of Public Sector Reforms in Africa.* Lesotho:   
 National University of Lesotho.

Pasolang, Harbani. 2007. *Teori Adminstrasi Publik.* Bandung: Penerbit Alfabeta.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. 1992. *Mewirausahakan Birokrasi; Mentrasformasi Semangat   
 Wirausaha Kedalam Sektor Publik.* Jakarta: Pustaka Binaman Presindo.

Pou, Hamim. 2013. *Kinerja Dinas Pendidikan Kabupaten Bone Bolango Nilai   
Merah.* Gorontalo: Penerbit Gorontalo Post.

Program Pascasarjana Universitas Negeri Makassar. 2010. *Pedoman Penulisan   
 Tesis Dan Disertasi Pascasarjana Universitas Negeri Makassar.*   
 Makassar: Penerbit PPs Makassar.

Purwanto, M. Ngalim. 2000. *Ilmu Pendidikan Teoritis.* Bandung: Penerbit Rosdakarya.

Peters, Guy B. 2001. *The Future of Governing.* Kansas: Penerbit University Press   
 of Kansas.

Pasuraman, Zeithaml and Bitner, Mary Jo. 2002. *Service Marketing.* New York:   
 penerbit McGraw Hill Inc, Int’l Edition.

Rahkmat. 2009. *Teori Administrasi Dan Manajemen Publik.* Jakarta: Penerbit   
Pustaka Arif.

Rakhmat, Sartono. 2009. *Memahami Good Governance Dalam Kemitraan Dengan Publik.* Jakarta: Penerbit PT Grafindo Persada.

Ramli, Muhammad. 2014. *Manajemen Pelayanan Publik Berbasis Kemanusiaan.*

Makassar: Penerbit Alauddin University Press.

Riduwan. 2009. *Metode Dan Teknik Menyusun Proposal Penelitian Untuk   
Mahasiswa S-1, S-2, S-3.* Bandung: Penerbit Alfabeta Bandung.

Rijal, Syamsul. 2010. *Teori Motivasi dan Kinerja Karyawan*. Makassar: Penerbit   
Fahmis Pustaka, Makassar.

Rizal, Syamsurya. 2004. *Transparansi Pelayanan Dan Standar Pelayanan Minimal.* Jakarta: Penerbit Salemba Empat.

Rangkuti, Freddy. 2005. *Konsep Dimensi Pelayanan Publik Dalam Administrasi Negara.* Jakarta: Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama.

Robbins, Stephen P. 2005. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.

Romzek, B. Dkk,. 1994. *Accountability in The Publik Sektor.* Connectient. Penerbit Kumarin Press.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. 1990. *Accountability in The Publik Sektor.* Connectient. Penerbit Kumarin Press.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. 2001. *Sumber Daya Manusia Dan Produktivitas.* Bandung: Penerbit Refika Aditama.

Rhodes, R.A.W. 1996. *The New Governance: Governing Without Government*.   
 Penerbit Political Studies.

Rahayu, Ami Y.S. 1996. *Fenomena Sektor Publik Dan Era Service (Servqual), Dalam Bisnis Dan Birokrasi.* Jakarta: Bina Aksara.

Raison, Miller AH. 2003. *When not enough is too much: the role of insufficient   
 glucocorticoid signaling in the pathophysiology of stress-related   
 disorders.* Journal Psychiatry 160, 1554–1565.

Sedarmayanti. 2010. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan   
Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan   
Kepemerintahan yang Baik*.*)* Bandung: Refika Aditama.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Reformasi Birokrasi Dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil.* Bandung: Penerbit Refika   
 Aditama.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. 2001. *Sumber Daya Manusia Dan Produktivitas.* Bandung:   
Refika Aditama.

Said, Mas,ud. 2010. *Birokrasi Di Negara Birokratis.* Malang: Penerbit UMM   
 Press

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.2007. *Reformasi Pelayanan Publik.* Malang: Penerbit Averroes.

Salam, Setiawan Dharma. 2004. *Manajemen Pemerintahan Indonesia.* Jakarta: PT   
Gramedia. Jakarta.

Siagian, Sondang P, 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT   
Gramedia.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. 1999. *Filsafat Administrasi.* Jakarta: Penerbit Haji Masagung

Silalahi, P. 2004. *Birokrasi Administrasi Publik.* Jakarta: Penerbit PT Indeks Gramedia Grup.

Simon, Herbert A. 2004. *Administrasi Behavior.* Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.

Soesilo. 2005. *Kinerja Organisasi.* Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.

Sugyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif Dan   
Kualitatif.* Bandung: Penerbit Alfabeta.

\_\_\_\_\_\_\_. 2006. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Penerbit Alfabeta.

\_\_\_\_\_\_\_. 2007. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Penerbit Alfabeta.

Sukardi. 2009. *Metode Penelitian Pendidikan.* Jakarta: Penerbit PT Bumi Aksara.

Sutrisno, Hadi. 2001. *Metodologi Research.* Yogyakarta: Gajah Mada University.

Supriyadi, Gering, dkk. 2003. *Budaya Kerja Organisasi Pemerintah*. Jakarta:   
 Penerbit Lembaga Administrasi Negara-Republik Indonesia.

Sutopo, dkk. 2003. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Penerbit Lembaga Administrasi   
Negara- Republik Indonesia.

Sulistyani, Ambar Teguh dkk,. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia.*  
Yogyakarta: Penerbit: Graha Ilmu

Suyanto, Bagong, dkk. 2005. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: Penerbit Prenada   
Media

Syakrani. 2009. *Implementasi Otonomi Daerah Dalam Perspektif Good   
Governance.* Yogyakarta. Penerbit Pustaka Pelajar.

Salusu, 2004. *Pengambilan Keputusan Strategik Untuk Organisasi Publik Dan Organisasi Non profit.* Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia.

Sanapiah. P. 2000. *Pengantar Administrasi Publik.* Jakarta: Penerbit PT   
 Raja Grafindo Persada.

Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik.* Jakarta: PT Bumi   
 Aksara Jakarta.

Sastrohadiwiryo, B. Siswanto. 2002. *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia; Pendekatan Administratif Dan Operasional.* Jakarta: Bumi Aksara.

Syafie Kencana, Inu. 2006. *Ilmu Administrasi Publik.* Jakarta: Penerbit Rineka Cipta.

Sunyoto, Hamingpraja. 2004. *Jaminan Kualitas Pelayanan Publik.* Yogyakarta: Penerbit Liberty.

Suriasumantri, Jujun, S. 1996. *Filsafat Umum; Sebuah Pengantar Populer.* Jakarta: Penerbit Pustaka Sinar Harapan.

Schacter, M. 2000. *Public Sector Reform in Developing Countries: Issues,Lessons   
 and Future Directions.* Ottawa: Canadian International Development   
 Agency.

Samuelson, J. 2009. *Toward Sustainable Change.* Penerbit BizEd, 30–35.

Suharto, Edi. 2005. *Analisis Kebijakan Publik: Panduan Praktis Mengkaji Masalah dan Kebijakan Sosial.* Bandung: Penerbit CV Alfabeta.

Shelton, K. 2002. *Paradigma Baru Kepemimpinan.* Jakarta: Penerbit Yayasan Obor Indonesia.

Simamora, Hendry. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Yogyakarta:   
 Penerbit STIE YKPN.

Terry, G.R. 2001. *Dasar- dasar Manajemen.* Jakarta: Penerbit Bina Aksara.

Thoha, Miftah. 2011. *Kepemimpinan dalam Manajemen, Suatu Pendekatan* Perilaku. Jakarta: PT Grafindo Persada.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. 2005. *Patologi Birokrasi.* Jakarta: Penerbit Ghalia Indonesia.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. 2007. *Manajemen Kepegawaian Sipil Di Indonesia*, Jakarta: PT Prenada Media Group.

Timothy Besley, dkk 2010. *International Journal Reforming Public Service   
 Delivery1*. Afrika: London School of Economics, London   
 WC2A2AE, UK

Tjiptono, Fandy. 2002. *Manajemen Jasa.* Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. 2008. *Kepuasan Dalam Pelayanan Publik.* Jakarta: Penerbit   
 Salemba Empat.

Tjikroamidjojo, Bintoro. 1995. *Pengantar Administrasi Pembangunan.* Jakarta:

Penerbit Pustaka LP3ES Indonesia.

Trenggono, P.B. 1997. *Kebijakan Pelayanan Masyarakat.* Jakarta: Penerbit   
 PT. Gramedia.

Tarawa, I. 2001. *Public Reform in Kiribati.* *A paper presented at the National   
 Center for Development Studies.* Kibirati Center: The University   
 of the South Pacific.

Umar, Saiful. 2013. *Tata Ruang Wilayah Kabupaten Bone Bolango.* Gorontalo:   
 Penerbit Kantor Bappeda Kabupaten Bone Bolango.

Universitas Negeri Makassar. 2012. *Sistem Kinerja dan Pelayanan Publik   
 di Bidang Pendidikan di Indonesia*. Makassar: Pascasarjana   
 Universitas Negeri Makassar.

Uno, Hamzah B. 2012. *Teori Kinerja dan Pengukurannya*, Jakarta: Penerbit PT   
 Bumi Aksara.

Utomo, Warsito. 2009. *Administrasi Publik Baru Indonesia*, Yogyakarta: Penerbit   
 MAP UGM- Pustaka Pelajar.

Waldo, D. 1991. *Public Administration.* Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.

Waluyo. 2007. *Manajemen Publik, Konsep, Aplikasi Dan Implementasinya Dalam   
 Pelaksanaan Otonomi Daerah.* Sumedang: Penerbit Mandar Maju.

Wibowo, 2002. *Manajemen Kinerja.* Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Wicaksono Kristian, Widya. 2006. *Administrasi Dan Birokrasi Pemerintah.*   
 Bandung: Penerbit PT Graha Ilmu.

Widodo, Joko. 2007. *Membangun Birokrasi Berbasis Kinerja.* Malang: Penerbit   
 Bayu Media.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. 2001. *Good Governance*. Surabaya: Penerbit Insan Cendekia.

W Newstroom, John dkk. 1997. *Organizational Behavior at Work.* (New York: The   
 McGraw Hill Book Companies, Inc).

Wisnu, Aji Dewabrata. 2007. *Peraturan Gaji Dan Tolok Ukur PNS.* Jakarta: Penerbit PT Bina Aksara.

Withmore, John. 1997. *Coaching For Performance: Seni Mengarahkan untuk Mendongkrak Kinerja.* Jakarta: Penerbit Gramedia Pustaka Utama.

Winarno, Budi. 2007. *Kebijakan Publik Teori & Proses.* Yogyakarta: Penerbit   
Media Pressindo.

Winarsih. 2005*. Manajemen Tenaga Kerja.* Bandung: Penerbit PT Remaja Rosda   
Karya.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. 2005, *Manajemen Perilaku Organisasi.* Jakarta: Penerbit Prenada   
Media.

Wasistiono. 2003. *Filsafat Administrasi Dalam Pelayanan Publik.* Jakarta: Penerbit PT Raja Grafindo Persada.

Yudoyono, Bambang. 2003. *Otonomi Daerah: Desentralisasi Dan Pengembangan Sumber Daya Aparatur Pemda Dan Anggota DPRD.* Jakarta: Penerbit Pustaka Sinar Harapan.

Yoga, Nyoman. 2003. *Aktivitas Pelayanan Yang Berkualitas.* Jakarta: Penerbit Rajawali Press.

Yunus, Muhamad. 2011. *Manajemen Pendidikan*. Jakarta: Penerbit PT Gramedia.

Yuwono, Sony. 2005. *Analisis Beberapa Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan   
 Kerja Pegawai.* Yogyakarka: Penerbit MAP UGM- Pustaka Pelajar.

Zulkifli, Anwar. 2002. *Efisiensi Waktu Dalam Kinerja Pelayanan.* Jakarta:

Penerbit Eka Persada Ilmu.