

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Konteks Penelitian**

Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kuningan merupakan unsur pelaksana urusan wajib bidang pendidikan dan urusan pemerintahan wajib bidang kebudayaan. Kepala Dinas mempunyai tugas membantu Bupati melaksanakan urusan pemerintah yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan di bidang Pendidikan dan Kebudayaan. Keadaan umum non pendidikan yang disajikan meliputi informasi tentang administrasi pemerintahan daerah, demografi, geografi, ekonomi, sosial budaya dan agama, serta transportasi dan komunikasi. Informasi itu sangat diperlukan dan mempunyai saling keterkaitan yang mendukung perkembangan pendidikan di daerah. Keadaan umum pendidikan mencerminkan variabel-variabel pendidikan menurut jenjang pendidikan serta kemajuan yang dicapai melalui indikator-indikator pendidikan di setiap jenjang pendidikan.

Pencapaian pelaksanaan pembangunan bidang pendidikan dan analisis profil pendidikan yang mencerminkan kaitan antara indikator-indikator internal dan eksternal dengan permasalahannya sehingga diharapkan dapat memberikan informasi untuk keperluan perencanaan pendidikan. Data dalam bentuk tabel dan memuat data dasar, (baik yang bersumber dari Pemerintah Daerah, Badan Pusat Statistik (BPS).

Dinas pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kuningan berdasarkan dengan UU Nomor 32, Tahun 2008, pemerintah daerah merupakan koordinator semua instansi sektoral dan kepala daerah yang bertanggung jawab sepenuhnya terhadap pembinaan dan pengembangan wilayahnya. Pembinaan dan pengembangan tersebut mencakup segala bidang kehidupan dan bidang pembangunan dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Kabupaten/kota atau provinsi sebagai satu kesatuan wilayah pemerintahan, melaksanakan pembangunan yang memiliki arah dan tujuan tertentu yang harus dicapai melalui pembangunan di semua bidang, termasuk di bidang pendidikan dan kebudayaan.

Hal itu berarti, bahwa rencana pembangunan pendidikan di kabupaten/kota atau provinsi tidaklah berdiri sendiri melainkan juga merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari rencana pembangunan kabupaten/kota atau provinsi secara keseluruhan. Oleh karena itu, segala usaha dan kegiatan pembinaan dan pengembangan di bidang pendidikan di kabupaten/kota atau provinsi harus berada di bawah koordinasi atau sepengetahuan dari Pemerintah Daerah kabupaten/kota atau provinsi untuk menjaga keserasian dan keterkaitannya dengan sektor lain dalam rangka mencapai sasaran dan tujuan pembangunan daerah yang telah ditetapkan.

Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2001). Kinerja dapat diartikan sebagai suatu hasil dan usaha seseorang yang dicapai dengan adanya kemampuan dan perbuatan dalam situasi tertentu. Masih eratnya persepsi masyarakat yang mengatakan bahwa kinerja aparatur Pemerintah Daerah belum sepenuhnya

bekerja secara optimal yang ditandai dengan adanya pelayanan birokrat yang cenderung lamban dan bertele-tele sehingga mengakibatkan belum optimalnya kondisi iklim investasi bagi investor serta reformasi birokrasi yang belum berjalan secara optimal dan sebagainya, menjadikan kebutuhan dilakukannya evaluasi kinerja aparatur birokrasi dalam rangka mewujudkan tujuan otonomi memiliki arti yang penting.

Pelayanan yang baik menjadi tolak ukur bagi keberhasilan suatu bangsa, dalam proses pelayanan publik hal ini merupakan pengguna jasa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah melalui instansi pemerintah dan didalamnya diisi oleh pegawai khususnya pegawai negeri sipil. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan menjadi suatu kewajiban bagi Negara yang harus dilakukan mengingat dalam pembukaan UUD 1945 dalam mencapai tujuan nasional. Tujuan tersebut dapat diwujudkan apabila pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Dalam organisasi pemerintah, pelayanan kepada masyarakat adalah tujuan utama yang tidak mungkin dapat dihindari karena sudah merupakan kewajiban menyelenggarakan pelayanan dengan menciptakan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, karena telah menjadi sebuah kewajiban maka sepatutnya pemerintah mencari solusi terbaik terhadap masalah-masalah yang sering dihadapi, termasuk kendala intern yaitu yang bersumber dari dalam instansi itu sendiri maupun kendala eksternal yakni yang datangnya dari masyarakat Pegawai harus senantiasa memberikan pelayanan yang sebaikbaiknya kepada masyarakat. Semakin besar manfaat yang dirasakan publik, semakin bagus pula kualitas layanan yang dilaksanakan oleh aparat, sebaliknya tingkat kepuasan yang rendah

mengindikasikan buruknya sistem pelayanan aparat publik.

Salah satu bidang pelayanan publik yang cukup dekat dengan kehidupan masyarakat ialah pelayanan publik di bidang pendidikan. Pada hakikatnya pendidikan adalah hak dasar bagi setiap warga Negara Indonesia, untuk dapat menikmatinya. Pendidikan merupakan usaha sadar yang dilakukan oleh manusia agar dapat mengembangkan potensi dirinya melalui proses pembelajaran. Secara filosofis tanggung jawab pendidikan melekat pada keluarga, masyarakat dan pemerintah. Mengingat hal tersebut, maka pendidikan mempunyai peranan yang sangat penting dalam mencetak generasi yang berkualitas untuk meneruskan kehidupan berbangsa dan bernegara di masa yang akan datang. Peranan pendidikan diantaranya adalah mempersiapkan siswa agar memiliki pengetahuan, ketrampilan dan sikap untuk disumbangkan bagi kesejahteraan umum sebagai warga negara yang aktif (Niswaty et al., 2019)

Permasalahan Analisis kinerja Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan terletak pada sumber daya manusia yang masih belum efektif dalam setiap pelaksanaan program-program yang telah disusun oleh dinas pendidikan dan kebudayaan

## **1.2 Fokus Penelitian**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka rumusan masalahnya adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Kinerja Pelayanan Publik Di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kuningan?

2. Apa Faktor Penghambat dan pendukung Pelayanan Publik Di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kuningan?

### **1.3 Rumusan Masalah**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana Kinerja Pelayanan Publik Di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kuningan?
2. Untuk mengetahui apa faktor penghambat dan pendukung Pelayanan Publik Di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kuningan?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Manfaat penelitian yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi dalam ilmu administrasi public terutama dalam menguji teori, pengimplikasian teori, dan menelaah teori tentang kinerja pegawai dalam pelayanan kependudukan.
2. Secara praktis, hasil penelitian ini juga diharapkan berguna sebagai sumbangsih pemikiran dan bahan informasi bagi dinas pendidikan dan kebudayaan dalam rangka meningkatkan kinerja pegawai.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini merupakan dampak dari tercapainya suatu tujuan. Jika suatu tujuan penelitian dapat tercapai dan rumusan masalah dapat terjawab secara akurat, maka penelitian yang dilakukan mempunyai manfaat baik

bagi penulis . Adapun penelitian ini di harapkan bisa memberi manfaat sebagai berikut :

#### 1. Praktis

- a) Sebagai bahan masukan bagi semua pihak terkait Pemerintah Kabupaten Kuningan Khususnya di Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kabupaten Kuningan tentang Evaluasi Kinerja Pelayanan Publik
- b) Secara Praktis, diharapkan bisa sebagai referensi atau masukan untuk dinas Pendidikan dan Kebudayaan untuk mengetahui lebih jauh tentang evaluasi kinerja dalam pelayanan publik.

#### 2. Teoritis

- a) Sebagai sumbangan untuk ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang Ilmu Administrasi Negara
- b) Dari hasil penelitian ini diharapkan bisa memberikan wawasan baru yang akan mendukung keberadaan dan perkembangan ilmu pengetahuan khususnya evaluasi kinerja.