

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Penerapan tata kelola yang baik dalam pengelolaan pemerintahan diharapkan mampu membawa perubahan signifikan dalam kinerja pemerintah. Sebagai penyelenggara pelayanan publik, pelayanan yang baik dan berkualitas memberikan implikasi kepuasan kepada masyarakat, karena masyarakat secara langsung menilai terhadap kinerja pelayanan yang diberikan. Indikator kepuasan masyarakat itulah yang menjadi tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan.<sup>1</sup> Pelayanan publik telah diatur pemenuhannya berdasarkan regulasi yang dibuat oleh pemerintah, seperti pada Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang menyatakan bahwa, pelayanan publik merupakan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara, dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pemerintah yang dituntut untuk memberikan pelayanan prima bagi masyarakat tersebut menjadikan pelayanan publik sebagai topik krusial dalam pelaksanaannya. Namun, hal tersebut berbanding terbalik dengan pandangan masyarakat yang

---

<sup>1</sup> Anna S. dan Widyakanti, “Kualitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan Surat Keterangan Tempat Usaha (SKTU) secara online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kota Banjarmasin”, Jurnal Vol. 3, No. 1. Hlm 44.

menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik identik dengan pelayanan yang lambat, hingga berbelit-belit. Padahal, pemerintah sebagai penyedia layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggungjawab dan terus berupaya dalam memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik.<sup>2</sup>

Menurut Agus dwiyanto, dkk dalam Yahya, selama ini orientasi pelayanan dari sebagian besar aparaturnya pemerintah masih cenderung diarahkan untuk kepentingan birokrasi atau pejabat birokrasi, bukannya pada peningkatan pelayanan kepada masyarakat.<sup>3</sup> Adanya keluhan yang diberikan oleh masyarakat seharusnya dapat dijadikan solusi dalam peningkatan pelayanan yang baik oleh pemerintah.

Berbagai kebijakan telah dikeluarkan pemerintah dalam rangka peningkatan pelayanan publik, salah satunya dengan dikeluarkannya Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggara Pelayanan Publik, dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25.M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Untuk melaksanakan kebijakan tersebut, kesiapan dan kemampuan aparaturnya baik ditingkat pusat maupun daerah perlu ditingkatkan agar tidak timbul kesenjangan

---

<sup>2</sup> Amelia D. Agustina. 2009. Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Tempat Perekaman Data Kependudukan (Tpdk) Disdukcapil Kecamatan Gunungpati. Skripsi. Semarang: Jurusan Pendidikan Ekonomi Universitas Negeri Semarang

<sup>3</sup> Yahya Happy CH. 2011. Kualitas Pelayanan Publik dalam Program Pelayanan Surat Ijin Mengemudi (SIM) Corner di Sidoarjo. Skripsi. Surabaya: Program studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Airlangga

antara tuntutan masyarakat dengan kesiapan dan kemampuan aparatur dalam pelaksanaan fungsi pelayanan<sup>4</sup>.

Dalam melaksanakan pelayanan publik tersebut, diperlukan kinerja yang optimal guna mencapai kepuasan dari masyarakat sebagai pengguna layanan. Prawirosentono dalam Sinambela menyebutkan, kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggungjawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika<sup>5</sup>. Sementara itu, kinerja pegawai merupakan salah satu komponen yang perlu ditingkatkan, yaitu bagaimana kinerja seorang pegawai yang ada pada birokrasi dapat lebih memberikan kepuasan pelayanan terhadap orang yang menerima pelayanan tersebut<sup>6</sup>. Sinambela mengemukakan bahwa, kinerja pegawai didefinisikan sebagai kemampuan pegawai dalam melakukan sesuatu keahlian tertentu. Kinerja pegawai sangatlah perlu, sebab dengan kinerja ini akan diketahui seberapa jauh kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya. Untuk itu diperlukan penentuan kriteria yang jelas dan terukur serta ditetapkan secara bersama yang dijadikan sebagai acuan<sup>7</sup>. Artinya,

---

<sup>4</sup> Rudi Rinaldi, "Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara)", Vol. 1, No. 1, Juni 2012. Hlm. 22

<sup>5</sup> Sinambela, dkk. 2017. *Reformasi Pelayanan Publik Teori Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

<sup>6</sup> Mila Muliawati S. Juniar Nala, dan Nastia, "Evaluasi Kinerja Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Lasalimu Selatan Kabupaten Buton", Vol.1 No.1, Februari 2020. Hlm. 34

<sup>7</sup> Sinambela, op.cit.

bagaimana kinerja pegawai maupun pemimpin organisasi saling mempengaruhi kinerja organisasi itu sendiri.

Penilaian kinerja merupakan suatu alat manajemen untuk meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan akuntabilitas. Dalam organisasi pemerintah, penilaian kinerja yang selama ini dilakukan dalam bentuk Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP), dimana indikator keberhasilan yang digunakan adalah berbasiskan realisasi anggaran, bukan berbasiskan capaian kerja. Sedangkan penilaian kinerja dengan menggunakan indikator capaian kerja, terutama untuk unit-unit pelayanan publik, sangat berguna untuk menilai kuantitas, kualitas, dan efisiensi pelayanan, serta menjadi motivator bagi para aparatur pelaksana (*frontline staff*). Disamping itu, hasil penilaian kinerja dapat dijadikan sebagai alat kontrol masyarakat akan kinerja pemerintah dibidang pelayanan publik, karena informasi mengenai kinerja berguna untuk menilai tingkat pemenuhan harapan dan kepuasan *stakeholdersnya*, yang tentunya penting bagi upaya pembenahan kinerja pelayanan itu sendiri<sup>8</sup>.

Mahsun, dkk menyebutkan bahwa, sektor publik seringkali dipahami sebagai sesuatu yang berhubungan dengan kepentingan umum dan penyediaan barang atau jasa kepada publik yang dibayar melalui pajak atau pendapatan negara lain yang diatur dengan hukum. Dimana, bidang kesehatan, pendidikan, keamanan, dan transportasi merupakan contoh dari sektor publik tersebut<sup>9</sup>.

---

<sup>8</sup> Ria Ariany, dan Roni Ekha Putera, “Analisis Kinerja Organisasi Pemerintah dalam Memberikan Pelayanan Publik di Kota Pariaman”, Vol. 29, No. 1, Juni 2013. Hlm. 34-35

<sup>9</sup> Aloysius K. Prabowo. 2018. Evaluasi Kinerja Organisasi Sektor Publik dengan Pendekatan Value For Money. Skripsi: Program Studi Akuntansi Universitas Sanata Dharma Yogyakarta

Dalam peningkatan kualitas sumber daya manusia, pelayanan pendidikan tidak hanya diberikan kepada masyarakat umum saja, namun juga pada aparatur sipil negara dengan tujuan peningkatan kompetensi guna mengoptimalkan penyelenggaraan pemerintahan. Balai Penjaminan Mutu Pendidikan sebagai Unit Pelaksana Teknis Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan yang ada di setiap provinsi berkewajiban untuk melakukan pemetaan mutu pendidikan dasar dan menengah, serta mensupervisi satuan pendidikan dalam upaya penjaminan mutu pendidikan. Munawar sholeh menyebutkan, salah satu isu yang menarik dikaji dalam konstelasi pembangunan pendidikan di Indonesia adalah mutu pendidikan yang rendah<sup>10</sup>.

Sumadinata berpendapat bahwa mutu pendidikan ini dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti mutu lulusan, mutu pengajaran, bimbingan dan latihan guru, serta mutu profesionalisme dan kinerja guru. Mutu-mutu tersebut terkait dengan mutu manajerial para pemimpin pendidikan, keterbatasan dana, sarana dan prasarana, fasilitas pendidikan, media, sumber belajar, alat dan bahan latihan, iklim sekolah, lingkungan pendidikan serta dukungan dari pihak-pihak yang terkait dengan pendidikan<sup>11</sup>. Sagala menyebutkan, guru dan tenaga kependidikan merupakan faktor utama yang mempengaruhi mutu pendidikan. Dalam proses jalannya pendidikan, guru merupakan pelaku utama yang harus mendapatkan pembinaan dan pengembangan secara berkelanjutan<sup>12</sup>. Hal ini bertujuan, dengan

---

<sup>10</sup>Kemas I. Rosadi, "Efektivitas Kinerja Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan (LPMP) dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan", *Jurnal Administrasi Pendidikan* Vol. XIV, No. 1, April 2012.

<sup>11</sup> Ibid.

<sup>12</sup> Ibid.

ditingkatkannya kualitas tenaga pendidik diharapkan mampu untuk meningkatkan kualitas pendidikan. Untuk menjawab permasalahan tersebut, Balai Penjaminan Mutu Pendidikan (BPMP) hadir untuk membantu satuan pendidikan dalam upaya penjaminan mutu pendidikan.

Sesuai dengan Permendikbudristek Nomor 11 Tahun 2022 menyebutkan bahwa, untuk menindaklanjuti penataan organisasi di Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi, maka perlu dilakukan pengintegrasian unit pelaksana teknis yang menangani fungsi penjaminan mutu pendidikan yaitu Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan, menjadi Balai Besar Penjaminan Mutu Pendidikan dan Balai Penjaminan Mutu Pendidikan, yang telah mendapatkan persetujuan dari Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi berdasarkan surat Nomor B/85/M.KT.01/2022, yang dapat dilihat pembagiannya pada tabel 1.1 berikut:

**Tabel 1.1**  
**Daftar Pembagian BBPMP dan BPMP Tiap Provinsi**

No.	Balai Besar Penjaminan Mutu Pendidikan (BBPMP)	Balai Penjaminan Mutu Pendidikan (BPMP)
1.	BBPMP Provinsi Sumatera Barat	BPMP Provinsi Aceh
2.	BBPMP Provinsi Jawa Barat	BPMP Provinsi Sumatera Utara
3.	BBPMP Provinsi Jawa Tengah	BPMP Provinsi Riau
4.	BBPMP Provinsi Jawa Timur	BPMP Provinsi Kepulauan Riau

5.	BBPMP Provinsi Sulawesi Selatan	BPMP Provinsi Jambi
6.		BPMP Provinsi Bengkulu
7.		BPMP Provinsi Bangka Belitung
8.		BPMP Provinsi Sumatera Selatan
9.		BPMP Provinsi Lampung
10.		BPMP Provinsi Banten
11.		BPMP Provinsi D.K.I Jakarta
12.		BPMP Provinsi D.I Yogyakarta
13.		BPMP Provinsi Bali
14.		BPMP Provinsi Nusa Tenggara Barat
15.		BPMP Provinsi Nusa Tenggara Timur
16.		BPMP Provinsi Kalimantan Barat
17.		BPMP Provinsi Kalimantan Tengah
18.		BPMP Provinsi Kalimantan Selatan
19.		BPMP Provinsi Kalimantan Timur
20.		BPMP Provinsi Kalimantan Utara
21.		BPMP Provinsi Sulawesi Tenggara
22.		BPMP Provinsi Sulawesi Utara
23.		BPMP Provinsi Sulawesi Tengah

24.		BPMP Provinsi Sulawesi Barat
25.		BPMP Provinsi Gorontalo
26.		BPMP Provinsi Maluku
27.		BPMP Provinsi Maluku Utara
28.		BPMP Provinsi Papua
29.		BPMP Provinsi Papua Barat

Sumber: Permendikbudristek No 11 Tahun 2022

Pada Permendikbudristek No 11 Tahun 2022 pasal 1 menyebutkan, Balai Besar Penjaminan Mutu Pendidikan atau yang disingkat BBPMP adalah unit pelaksana teknis setingkat eselon II.b. Sementara Balai Penjaminan Mutu Pendidikan atau BPMP adalah unit pelaksana teknis setingkat III.a. Dimana, perbedaan antara BBPMP dan BPMP tersebut menurut Kepala BPMP Provinsi Jambi, yaitu:

“BBPMP itu kan Balai Besar Penjaminan Mutu Pendidikan, yang membedakannya dengan BPMP itu, satu, tingkatan eselon BBPMP eselon dua, sementara kita tiga. Lalu, BBPMP yang ada di beberapa Provinsi, seperti Sumatera Barat, Jawa Barat, Jawa Tengah, Jawa Timur, dan Sulawesi Selatan itu karena terdapat jumlah penduduk atau GTK yang lebih banyak dari provinsi lainnya” (Wawancara ini dilakukan pada tanggal 22 Mei 2023, bersama Kepala BPMP Provinsi Jambi, Bambang Hadi Waluyo, S.Pd, M.Pd).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut menyebutkan bahwa, untuk provinsi yang menjadi BBPMP tersebut karena jumlah penduduk ataupun guru dan tenaga kependidikan (GTK) yang banyak. Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Jambi merupakan unit pelaksana teknis Kementerian Pendidikan, Kebudayaan,

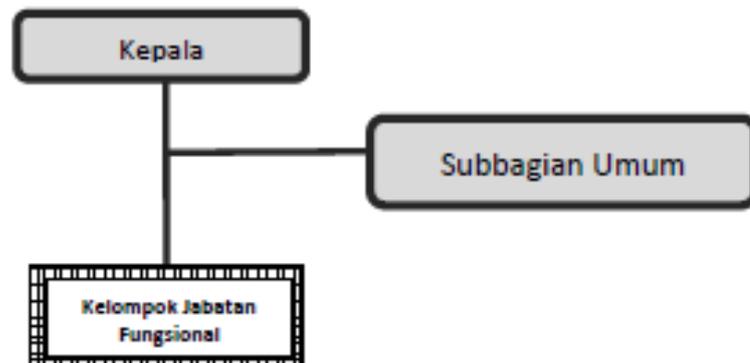
Riset, dan Teknologi di daerah yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Direktur Jenderal Pendidikan Anak Usia Dini, Pendidikan Dasar, dan Pendidikan Menengah. Dengan tugasnya yaitu melaksanakan penjaminan dan peningkatan mutu pendidikan anak usia dini, pendidikan dasar, pendidikan menengah, dan pendidikan masyarakat di provinsi sesuai pada Permendikbudristek Nomor 11 Tahun 2022. Dengan penyelenggaraan fungsinya sebagai berikut:

1. Pemetaan mutu pendidikan dasar dan pendidikan menengah
2. Pelaksanaan supervisi satuan pendidikan dasar dan pendidikan menengah dalam penjaminan mutu pendidikan
3. Pelaksanaan fasilitasi peningkatan mutu pendidikan dasar dan pendidikan menengah dalam penjaminan mutu nasional
4. Pengembangan model penjaminan mutu pendidikan dasar dan pendidikan menengah secara nasional
5. Pengembangan dan pelaksanaan kemitraan di bidang penjaminan mutu pendidikan secara nasional
6. Pengembangan dan pengelolaan sistem informasi mutu pendidikan dasar dan pendidikan menengah
7. Pelaksanaan urusan administrasi.

BPMP yang bertanggungjawab atas pelaksanaan penjaminan mutu, pengembangan model, dan kemitraan penjaminan mutu pendidikan dasar dan menengah di Provinsi tersebut memiliki struktur organisasi sebagai berikut:

**Gambar 1.1**

**Struktur Organisasi Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Jambi**



Sumber: Permendikbudristek No 11 Tahun 2022

Gambar 1.1 tersebut, merupakan struktur organisasi Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Jambi, dimana BPMP dipimpin oleh Kepala, lalu Subbagian Umum bertugas melakukan urusan perencanaan, keuangan, kepegawaian, ketatalaksanaan, hubungan masyarakat, persuratan dan kearsipan, barang milik negara, kerumahtanggaan, evaluasi, dan penyusunan laporan, serta Kelompok Jabatan Fungsional yang terbagi dalam kelompok jabatan fungsional sesuai dengan bidang keahliannya, dan memiliki tugas untuk melakukan kegiatan sesuai dengan jabatan fungsional masing-masing. Dimana BPMP memiliki enam jenis layanan dalam tugasnya, yaitu:

1. Supervisi Mutu Pendidikan
2. Permohonan Narasumber
3. Kerjasama Peningkatan Mutu Pendidikan
4. Data Dan Informasi Mutu Pendidikan

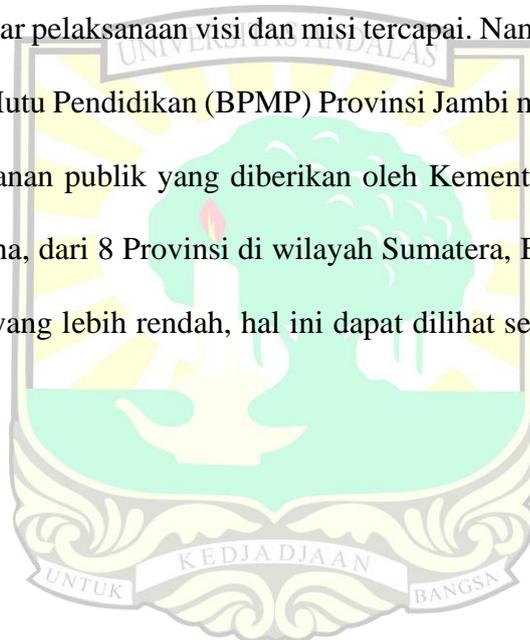
5. Peminjaman Fasilitas
6. Pengaduan Masyarakat

Peningkatan taraf pendidikan khususnya di daerah berdampak pada peningkatan kualitas sumber daya manusia. Untuk mencapai hal tersebut, pemerintah telah mengeluarkan berbagai kebijakan, namun masih belum banyak berdampak pada perubahan pendidikan itu sendiri. Permasalahan ini tak luput dari mutu pendidikan yang masih rendah mengingat kondisi di Indonesia yang masih belum merata. Hal ini sejalan dengan Visi dan Misi yang dimiliki oleh Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Jambi, dengan visinya yaitu mewujudkan pendidikan dasar dan menengah yang mandiri, dan berkepribadian melalui tersiptanya pelajar pancasila yang bernalar kritis, kreatif, mandiri, berakhlak mulia, gotong royong, dan berkebhinekaan global di Provinsi Jambi. Serta misinya yaitu mewujudkan pendidikan dasar dan menengah yang merata dan berkelanjutan di Provinsi Jambi, serta meningkatkan kualitas pembelajaran pendidikan dasar dan menengah di Provinsi Jambi.

Badan Pusat Statistik pada tahun 2020 mencatat, angka partisipasi sekolah (APS) penduduk usia 7-12 tahun di Jambi sebesar 99,82% dimana angka tersebut turun 0,12 poin dari tahun sebelumnya yaitu 99,7%. Sementara itu, APS penduduk usia 13-15 tahun di Jambi sebesar 96,41%, angka ini pun turun sebesar 0,01 poin dari tahun sebelumnya yaitu 96,42%. Sedangkan pada usia 19-24 tahun di Jambi masih cukup rendah yaitu 23,75%. Namun APS pada umur 19-24 tahun ini mengalami peningkatan sebesar 0,43 poin dari tahun sebelumnya. APS sendiri merupakan proporsi penduduk yang sedang menempuh pendidikan sesuai dengan

kelompok usianya. Semakin tinggi APS, maka semakin banyak anak usia sekolah yang menempuh pendidikan di suatu daerah. Dimana, APS yang tinggi menunjukkan terbukanya peluang lebih besar dalam mengakses pendidikan secara umum.

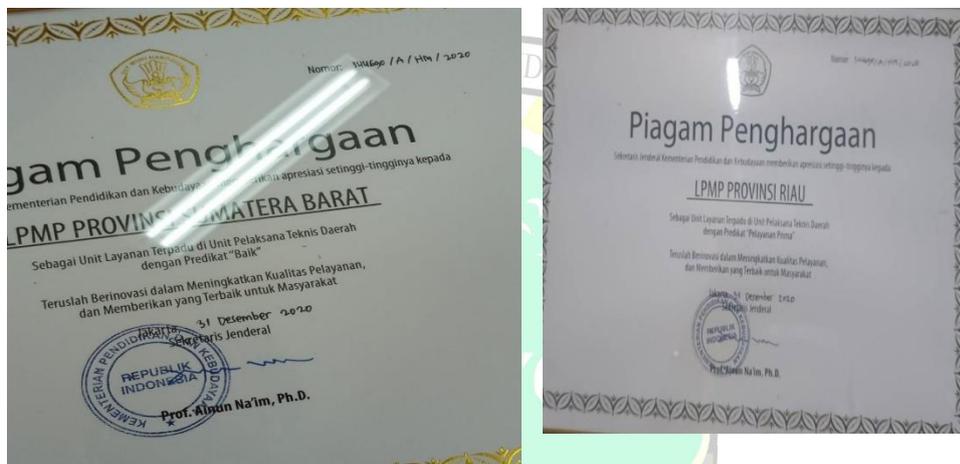
Melihat hal tersebut, pembentukan Balai Penjaminan Mutu Pendidikan dengan tugasnya dalam melaksanakan penjaminan dan peningkatan mutu pendidikan anak usia dini, pendidikan dasar, pendidikan menengah, dan pendidikan masyarakat di provinsi. menjadi krusial. Untuk mencapai hal tersebut tentu harus mencapai kinerja yang baik agar pelaksanaan visi dan misi tercapai. Namun, pada tahun 2020, Balai Penjaminan Mutu Pendidikan (BPMP) Provinsi Jambi meraih predikat C atau Cukup untuk pelayanan publik yang diberikan oleh Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. Dimana, dari 8 Provinsi di wilayah Sumatera, BPMP Provinsi Jambi mendapatkan nilai yang lebih rendah, hal ini dapat dilihat seperti pada gambar 1.2 berikut:



Gambar 1.2

Predikat Pelayanan di Unit Layanan Terpadu Pada Wilayah Sumatera





Sumber: Data Olahan Peneliti, 2023

Berdasarkan gambar tersebut, dapat dilihat bahwa, dari 10 Provinsi yang ada di Pulau Sumatera, terdapat 8 predikat dari masing-masing provinsi yaitu, pada BPMP Provinsi Jambi mendapatkan Predikat C atau Cukup, lalu pada BPMP Provinsi Aceh mendapatkan Predikat Baik dengan Catatan, pada Provinsi Sumatera Selatan mendapatkan Predikat Baik dengan Catatan, pada BPMP Provinsi Kepulauan Riau mendapatkan Predikat B atau Baik, sementara pada BPMP Provinsi Sumatera Utara mendapatkan Predikat Sangat Baik, lalu, pada BPMP Provinsi Bangka Belitung mendapatkan Predikat Baik dengan Catatan, untuk

BPMP Provinsi Sumatera Barat mendapatkan predikat B atau Baik, dan untuk BPMP Provinsi Riau mendapatkan nilai predikat pelayanan prima. Sementara untuk 2 Provinsi lainnya, yaitu BPMP Provinsi Bengkulu, dan BPMP Provinsi Lampung, peneliti tidak mendapatkan respon mengenai predikat yang didapatkan, baik melalui *social media* yang tertera, maupun *whatsapp* dari ULT masing-masing Provinsi. Merujuk pada gambar 1.2 tersebut menunjukkan bahwa nilai atau predikat pelayanan BPMP Provinsi Jambi jauh lebih rendah dari 8 BPMP lainnya. Padahal, Unit Layanan Terpadu (ULT) ini dibentuk untuk memfasilitasi kebutuhan akan informasi di Provinsi Jambi sendiri karena perannya yang krusial dalam peningkatan kompetensi tenaga pendidik guna terjaminnya mutu pendidikan di daerah.

Peningkatan kualitas layanan kepada seluruh konsumen, khususnya bagi para pendidik dan tenaga kependidikan ini sebelumnya sudah menjadi komitmen bagi Balai Penjaminan Mutu Pendidikan. Hal ini disebutkan oleh Jusman Sihombing, Kasubbag Layanan Satuan Pendidikan ULT Kemendikbud Biro Komunikasi dan Layanan Masyarakat, yang menyebutkan bahwa peningkatan kualitas layanan publik di seluruh ULT di Indonesia menjadi salah satu fokus Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan saat ini. Hal ini didasari oleh hasil survey tahun 2017 yang dilakukan oleh KemenpanRB yang berkerjasama dengan pihak swasta, dimana berdasarkan nilai kepuasan para pemangku kepentingan terhadap layanan publik di bidang pendidikan hanya mengalami peningkatan sebesar 1,11 persen. Sedangkan di bidang kebudayaan hanya meningkat 0,84 persen. Dalam survey

tersebut, indeks yang digunakan oleh KemenpanRB bersama pihak swasta antara lain adalah prosedur pelayanan publik dan fasilitas pelayanan publik<sup>13</sup>.

Pihak BPMP Provinsi Jambi menyebutkan bahwa, predikat C yang mereka dapatkan tersebut dikarenakan fasilitas yang berada di ULT belum memadai. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan Peneliti dengan Tri Julianto S.Kom sebagai berikut:

“Predikat C yang kita dapatkan waktu itu karena ULT kita ini masih belum bergerak, masih baru. Jadi fasilitas-fasilitas yang ada itu kurang memadai. Jadi saat tim penilai itu datang, fasilitasnya masih belum memadai. Jadi yang buat kita rendah ya seperti area untuk bermain kita belum ada, terus ruang laktasi juga belum kita lengkapi, terus untuk fasilitas bagi disabilitas juga kita belum ada, layanan tentang keluhan pelanggan juga kita belum mengakomodir keluhan pelanggan” (Hasil wawancara dengan pegawai BPMP Jambi, yaitu Tri Julianto, S.Kom pada tanggal 01 Maret 2022).

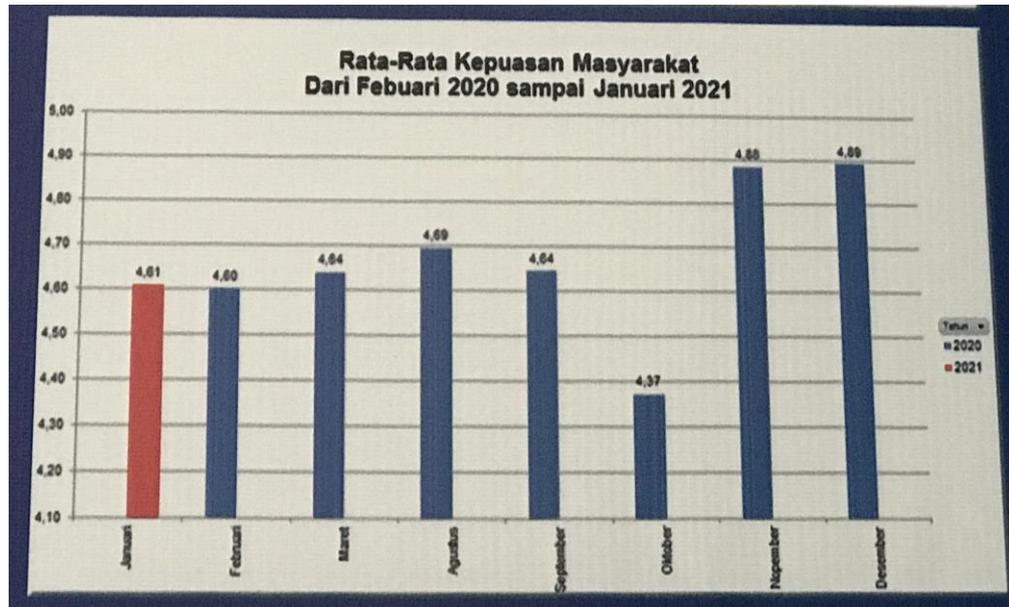
Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa predikat C yang diberikan oleh Kemendikbud pada tahun 2020 didasari oleh tidak memadainya fasilitas yang ada di BPMP dalam menunjang pelayanan langsung khususnya pada ruangan ULT. Sementara itu, jika melihat data kepuasan yang peneliti dapatkan pada papan informasi BPMP Provinsi Jambi, pelayanan yang diberikan oleh BPMP Provinsi Jambi mendapatkan poin rata-rata 4 dengan rentang nilai 1 (sangat buruk) – 5 (sangat baik). Berikut data kepuasan pelanggan yang peneliti temukan pada gambar 1.3:

---

<sup>13</sup><http://lpmpjatim.kemdikbud.go.id/site/detailpost/pelayanan-publik-harus-sederhana-jangan-ruwet>. Diakses pada tanggal 20 Januari 2022

Gambar 1.3

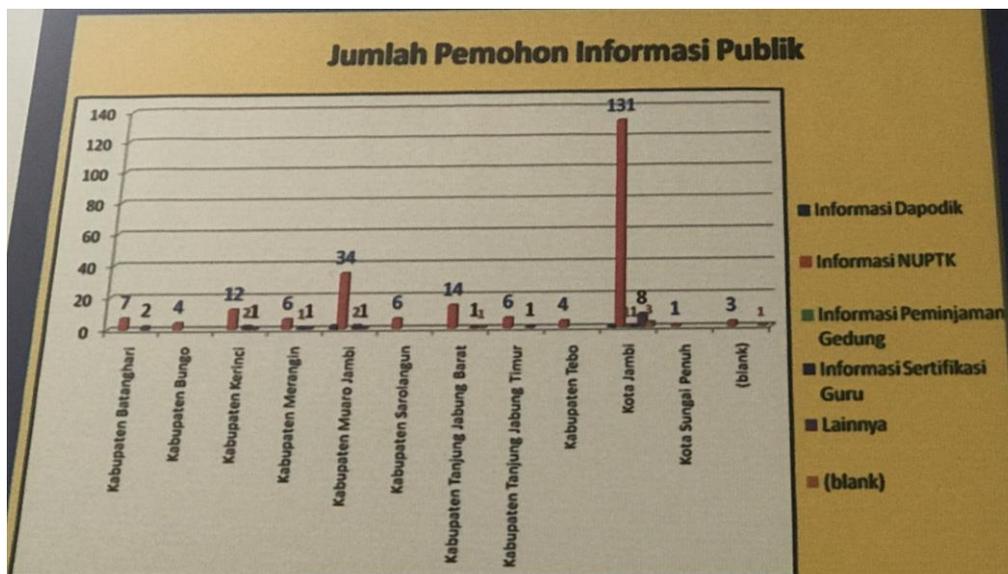
## Data Kepuasan Pelanggan BPMP Provinsi Jambi



Sumber: Unit Layanan Terpadu BPMP Provinsi Jambi

Pada gambar tersebut, dapat dilihat bahwa nilai tertinggi yang diperoleh BPMP Provinsi Jambi didapat pada bulan Desember 2020 dengan perolehan nilai 4,89 dan nilai terendah pada bulan Oktober 2020 dengan nilai 4,37. Namun, data rata-rata kepuasan masyarakat yang berada di papan informasi tersebut tidak mengalami pembaharuan. Dimana, data yang dipajang oleh BPMP Provinsi Jambi hanya pada rentang bulan Februari tahun 2020 hingga Januari 2021 saja. Hingga Desember 2021, peneliti tidak menemukan *update* terbaru mengenai data kepuasan pelanggan tersebut (hanya sampai pada Januari 2021), baik pada papan pengumuman yang ada di kantor, maupun pada *website* BPMP Jambi. Dengan jumlah pemohon informasi publik pada tiap-tiap jenis layanan sebagai berikut:

**Gambar 1.4**  
**Data Jumlah Pemohon Informasi Publik**



Sumber: ULT BPMP Provinsi Jambi

Pada gambar tersebut, dapat dilihat bahwa permohonan informasi publik di BPMP Provinsi Jambi terbagi menjadi Informasi Dapodik, Informasi NUPTK (Nomor Unik Pendidik dan Tenaga Kependidikan), Informasi Peminjaman Gedung, Informasi Sertifikasi Guru, dan lainnya. Dimana data pemohon tersebut dibagi perkabupaten/kota di Provinsi Jambi. Jumlah pemohon informasi publik yang datang langsung ke BPMP Provinsi Jambi tersebut terbanyak pada permintaan akan informasi mengenai NUPTK sebesar 131 orang pada kota Jambi, dan disusul Kabupaten Muaro Jambi yaitu 34 orang, lalu Kabupaten Tanjung Jabung Barat 14 orang, Kabupaten Kerinci 12 orang, Kabupaten Batanghari 7 orang, lalu, Kabupaten Merangin 6 orang, Kabupaten Tanjung Jabung Timur 6 orang, Kabupaten Sarolangun 6 orang, Kabupaten Bungo 4 orang, dan Kabupaten Tebo 4

orang, sementara ada 3 orang yang memilih tidak menjawab dari kabupaten/kota asalnya. Banyaknya permintaan informasi mengenai NUPTK ini sesuai dengan hasil wawancara peneliti sebagai berikut:

“Konsumen banyak saat ngurus nuptk, nuptk bersangkut paut ke ppg menuju sertifikasi. Sementara pada hari-hari biasa dan karena zona integritas, orang yang membutuhkan untuk pencetakan kartu tidak ada lagi. Kalau dulu ada, tapi sekarang orang yang membutuhkan pelayanan kebanyakan hanya bertanya saja. Namun, itu juga belum tentu dalam seminggu sekali bertanya. Kadangpun bertanya tidak langsung datang kesini, tapi via telephone, atau whatsapp”. (Hasil wawancara dengan pegawai BPMP Jambi, yaitu Agung Premijanyo pada tanggal 02 desember 2021).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa konsumen yang datang untuk meminta informasi pada BPMP umumnya bertanya mengenai NUPTK. Sehingga sering ditemukan para pelanggan yang datang hanya pada bulan-bulan tertentu. Selain itu, BPMP Provinsi Jambi juga menyatakan bahwa dalam prosesnya, mereka akan memberikan *survey* bagi para pelanggan yang telah menyelesaikan layanannya. Namun, dalam periode bulan Oktober hingga Desember ini terkendala karena adanya dinas luar yang dilakukan oleh para pegawai, seperti yang tertera dalam hasil wawancara peneliti sebagai berikut:

“Jadi kadang kita juga memberikan survey kepuasan pelanggan, namun dalam dua bulan ini tidak ada, karena sering berangkat-berangkat, jadi kita gak tau. Kalau kemarin ada anak psg enak, bisa dihandle anak psg. Tapi sekarang kan ga ada. Mungkin dalam dua bulan ini, paling top ada satu orang. Itupun kalo pas datang kesini kita lagi dinas keluar kan gak ketemu dengan kita, jadi kita kan gatau”. (Hasil wawancara dengan pegawai BPMP Jambi, yaitu Agung Premijanyo pada tanggal 02 desember 2021).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa pada periode bulan Oktober hingga Desember, dalam memberikan survey kepuasan

pelanggan tidak dapat terlaksana karena pegawai yang ada di BPMP banyak yang sedang melakukan perjalanan dinas. Sehingga pegawai yang berada di ULT seringkali tidak ada.

Hal tersebut menimbulkan asumsi bagi peneliti, apakah jumlah sumber daya manusia yang dimiliki oleh BPMP Jambi belum mencukupi dengan tugas yang akan dilaksanakan. Padahal, berdasarkan pada Laporan Kinerja Tahun 2019, BPMP Provinsi Jambi memiliki SDM sebanyak 74 orang yang terdiri dari pejabat struktural 5 orang, pejabat fungsional/widayaiswara 8 orang, fungsional Pengembang Teknologi Pembelajaran (PTP) 4 orang dan staf struktural 57 orang. Dengan kualifikasi Pendidikan S-3 sejumlah 1 orang, S-2 sejumlah 20 orang, S-1 sejumlah 34 orang, D3 sejumlah 4 orang, SLTA sederajat sejumlah 13 orang, SMP sederajat sejumlah 2 orang.<sup>14</sup>

Kemudian, pada tahun 2012, Kemas Imron Rosadi melakukan penelitian pada LPMP Provinsi Jambi (yang saat ini adalah BPMP Provinsi Jambi), dimana penelitian tersebut bermula dari mutu pendidikan di Provinsi Jambi masih rendah, didukung oleh data pada tahun 2009 yang menyatakan bahwa angka ketidakkulusan siswa SLTA di Provinsi Jambi terendah ketiga di Indonesia. Namun, Kemas Imron kembali menyebutkan bahwa kenyataan tersebut berbanding terbalik dengan Laporan Hasil Supervisi Sekolah: Penerapan Standar Nasional Pendidikan Jenjang SMA yang dikeluarkan oleh LPMP Provinsi Jambi pada tahun 2009. Pada laporan tersebut, persentase penerapan standar nasional pendidikan lebih dari memadai,

---

<sup>14</sup> Laporan Kinerja LPMP tahun 2019

dengan angka diatas 80%. Lalu, pada hasil penelitiannya menjelaskan bahwa dalam kinerjanya LPMP Provinsi Jambi terbukti telah melakukan beberapa usaha yang mengarahkan lembaga pendidikan di provinsi Jambi untuk mencapai mutu yang diharapkan. Beberapa upaya yang dilakukan oleh LPMP antara lain seperti program pemetaan mutu sekolah, serta evaluasi diri sekolah. Namun, jika dilihat dari efektivitasnya, upaya yang telah dilakukan oleh LPMP Provinsi Jambi menurutnya masih belum sesuai harapan. Serta, tugas LPMP yang hanya mensupervisi harus berbenturan dengan lembaga-lembaga yang bekerjasama dengan LPMP seperti Dinas Pendidikan (yang memang bertanggungjawab terhadap penyelenggaraan pendidikan di tingkat lokal), seperti saran atau rekomendasi mengenai peningkatan mutu pendidikan yang dikeluarkan LPMP semestinya ditindaklanjuti oleh lembaga terkait, sering tidak sesuai harapan<sup>15</sup>. Berdasarkan pada penelitian yang dilakukan oleh Kemas Imron Rosadi pada tahun 2012 tersebut, kembali menimbulkan asumsi bagi peneliti, apakah pada rentang tahun 2012 hingga 2022 ini kinerja yang dilakukan oleh BPMP Provinsi Jambi masih belum sesuai harapan.

Pada penelitian ini peneliti memfokuskan fenomena-fenomena kinerja organisasi yang terjadi pada pelayanan BPMP Provinsi Jambi berdasarkan teori oleh Agus Dwiyanto, dengan pengukurannya yaitu, produktivitas, kualitas layanan, responsinilitas, dan responsivitas. Berdasarkan hasil predikat layanan yang diberikan oleh Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, pada tahun 2020 BPMP Provinsi Jambi mendapatkan predikat C atau Cukup untuk pelayanannya.

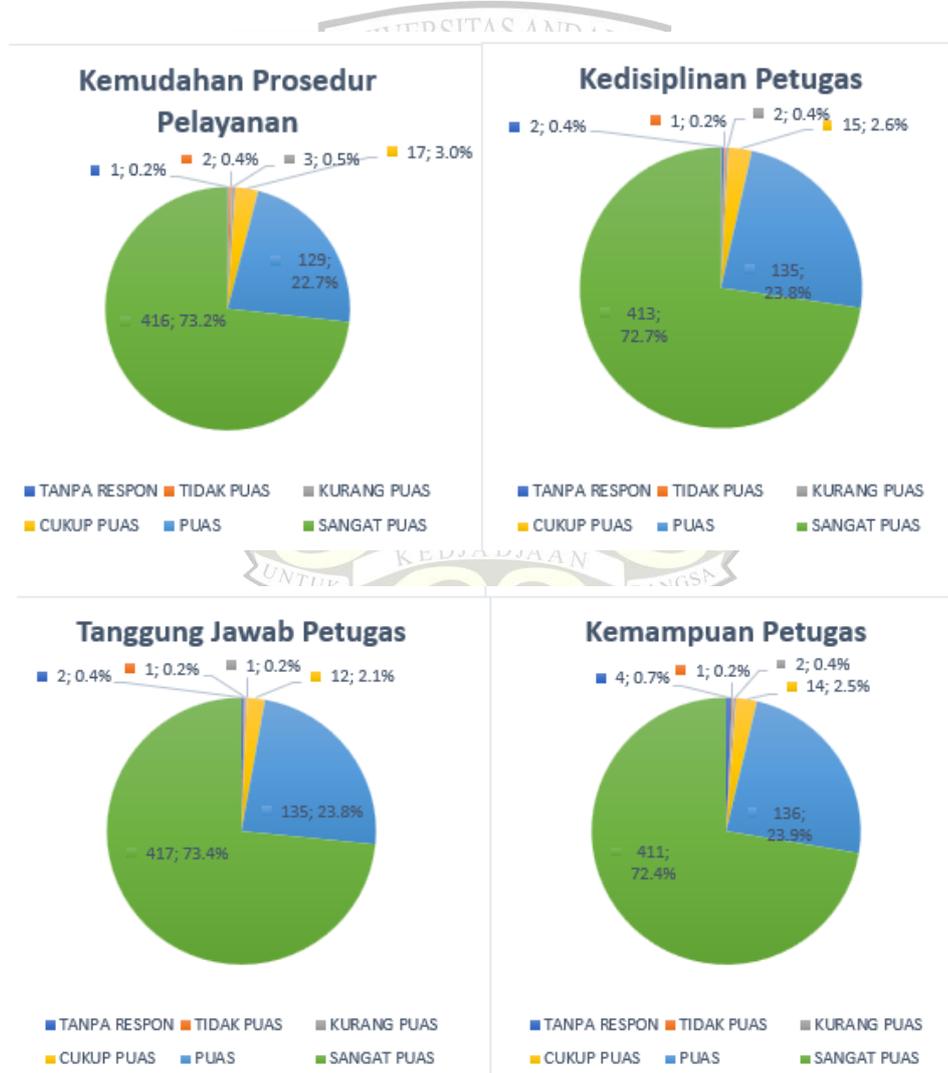
---

<sup>15</sup> Kemas I. Rosadi, "Efektivitas Kinerja Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan (LPMP) dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan", Jurnal Administrasi Pendidikan Vol. XIV, No. 1, April 2012

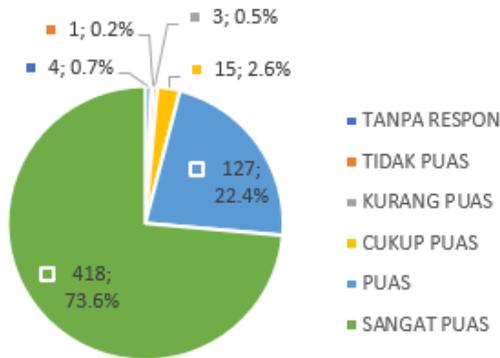
Berdasarkan pada hasil predikat tersebut, peneliti melakukan observasi awal dan menemukan bahwa sesuai hasil rekap data kepuasan pelanggan yang dilakukan oleh BPMP Provinsi Jambi masih ditemukan beberapa pelanggan yang menilai dengan poin rendah untuk beberapa pelayanan yang diberikan oleh BPMP Provinsi Jambi. Seperti pada gambar diagram 1.5 berikut:

**Gambar 1.5**

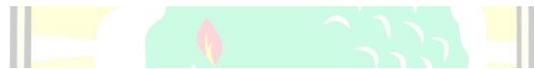
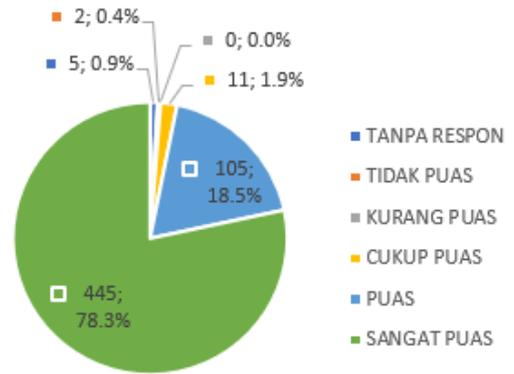
**Data Survey Kepuasan Pelanggan BPMP 2020-2022**



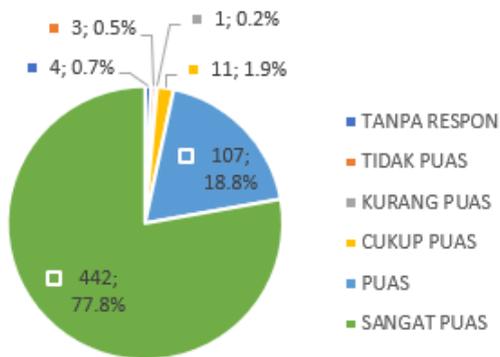
### Kecepatan Pelayanan



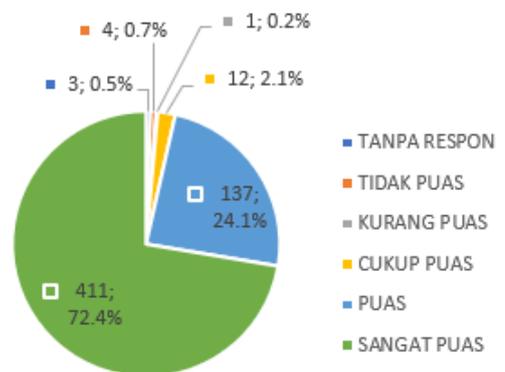
### Kesopanan Petugas

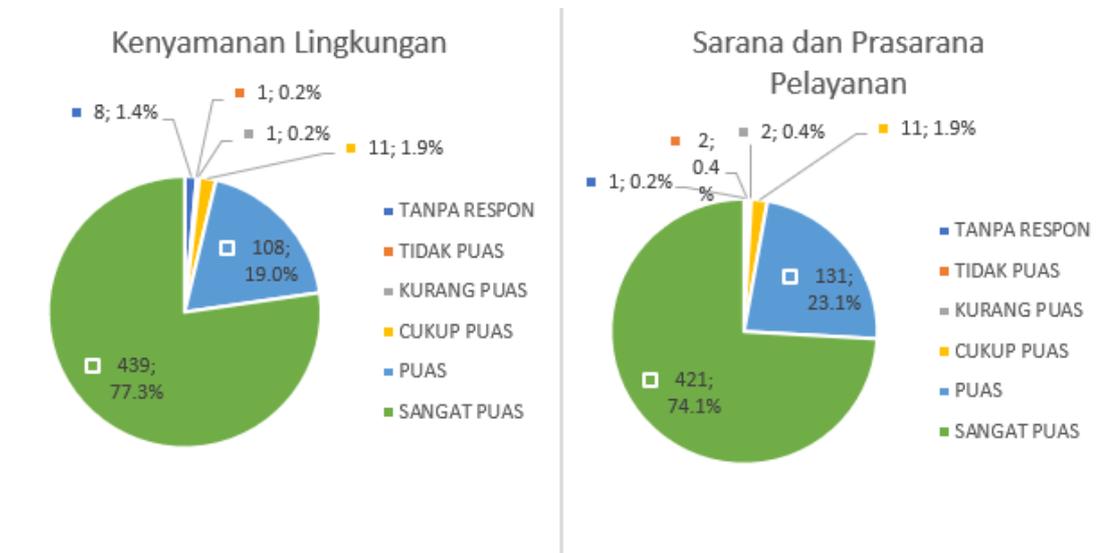


### Keramahan Petugas



### Ketepatan Penyelesaian Pelayanan





Sumber: ULT BPMP Jambi Tahun 2022.

Berdasarkan gambar tersebut, dapat dilihat bahwa terdapat 10 indikator survey kepuasan yang dilakukan BPMP pada tahun 2020 hingga 2022. Dimana, dari 568 jumlah responden diperoleh hasil dalam indikator kemudahan prosedur pelayanannya yaitu, 416 orang yang menyatakan sangat puas, 129 orang menyatakan puas, 17 orang menyatakan cukup puas, 3 orang menyatakan kurang puas, 2 orang tidak puas, dan 1 orang tanpa respon atau memilih tidak menjawab. Lalu, pada indikator kedisiplinan petugas, terdapat 413 orang yang menyatakan sangat puas, 135 orang menyatakan puas, 15 orang menyatakan cukup puas, 2 orang menyatakan kurang puas, 1 orang menyatakan tidak puas, dan 2 orang tanpa respon atau memilih tidak menjawab.

Dalam indikator tanggung jawab petugas, terdapat 417 orang menyatakan sangat puas, 135 orang menyatakan puas, 12 orang menyatakan cukup puas, 1 orang menyatakan kurang puas, 1 orang menyatakan tidak puas, dan 2 orang tanpa respon

atau memilih tidak menjawab. Untuk indikator kemampuan petugas, terdapat 411 orang menyatakan sangat puas, 136 menyatakan puas, 14 menyatakan cukup puas, 2 orang menyatakan kurang puas, 1 orang menyatakan tidak puas, dan 4 orang tanpa respon atau memilih tidak menjawab.

Sementara itu, pada indikator kecepatan pelayanan, terdapat 418 orang menyatakan sangat puas, 127 orang menyatakan puas, 15 orang menyatakan cukup puas, 3 orang menyatakan kurang puas, 1 orang menyatakan tidak puas, dan 4 orang tanpa respon atau memilih tidak menjawab. Pada indikator lesopanan petugas, 445 orang menyatakan sangat puas, 105 menyatakan puas, 11 orang menyatakan cukup puas, tidak ada yang menyatakan kurang puas, 2 orang menyatakan tidak puas, dan 5 orang tanpa respon atau memilih tidak menjawab.

Pada indikator keramahan petugas, terdapat 442 orang menyatakan sangat puas, 107 menyatakan puas, 11 orang menyatakan cukup puas, 1 orang menyatakan kurang puas, 3 orang menyatakan tidak puas, dan 4 orang tanpa respon, atau memilih tidak menjawab. Lalu, pada ketepatan penyelesaian pelayanan terdapat 411 orang menyatakan sangat puas, 137 menyatakan puas, 12 orang menyatakan cukup puas, 1 orang menyatakan kurang puas, 4 orang menyatakan tidak puas, dan 3 orang tanpa respon atau memilih tidak menjawab.

Untuk indikator kenyamanan lingkungan, terdapat 439 orang menyatakan sangat puas, 108 orang menyatakan puas, 11 orang menyatakan cukup puas, 1 orang menyatakan kurang puas, 1 orang menyatakan tidak puas, dan 8 orang tanpa respon atau memilih tidak menjawab. Sementara pada indikator sarana dan prasarana

pelayanan terdapat 421 orang menyatakan sangat puas, 131 orang menyatakan puas, 11 orang menyatakan cukup puas, 2 orang menyatakan kurang puas, 2 orang menyatakan tidak puas, dan 1 orang tanpa respon atau memilih tidak menjawab.

Selain itu, masih ditemukannya pelanggan yang mengeluh mengenai penerbitan kartu NUPTK yang sebelumnya dapat dilakukan di BPMP kini sudah ditiadakan karena menghindari penyalahartian tindakan. Hal ini disebabkan kurangnya informasi yang diterima oleh para pelanggan dari BPMP Provinsi Jambi, seperti yang dikemukakan oleh salah satu pelanggan berikut:

“...Ya saya membutuhkan kemudahan untuk menerbitkan kartu NUPTK. Tapi saya baru dapat informasi bahwa ternyata sekarang sudah tidak bisa lagi mencetak disini” (Hasil wawancara dengan Demayan Guru SDN 119 Kota Jambi pada tanggal 01 Maret 2022).

Dari kutipan wawancara tersebut, terdapat pelanggan yang masih belum mengetahui informasi mengenai pencetakan kartu NUPTK yang kini tidak lagi dapat dilakukan di BPMP Provinsi Jambi. Hal ini disebutkan melalui wawancara berikut:

“Kalau dulu, waktu mencetak kartu disini mereka pada datang. Padahal kita juga sudah menginformasikan kartu tersebut bisa dicetak dimana saja. Namun mereka mempunyai mindset bahwa kartu yang dicetak BPMP itu sah dari pusat. ZI-WBK itu kan anti korupsi, jadi kita tidak boleh memungut biaya, sekecil apapun tidak diperbolehkan. Kaitannya penurunan jumlah pelanggan dan adanya zi-wbk karena umumnya pelanggan yang datang itu untuk mencetak kartu. Seperti yang disinggung sebelumnya, pencetakan kartu sebenarnya bisa dilakukan dimana saja, namun pelanggan lebih memilih mencetak kartu langsung di BPMP dikarenakan pemikiran yang merasa bahwa pencetakan yang dilakukan di BPMP sah dari pusat. Pencetakan ini nantinya akan dikenakan biaya. Penggunaan biaya inilah yang ditakutkan oleh BPMP Jambi dapat disalahartikan oleh orang lain”. (Hasil wawancara dengan pegawai BPMP Jambi, yaitu Agung Premijanyo pada tanggal 02 Desember 2021).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Agung Premijanyo tersebut dapat disimpulkan bahwa, penvetakan kartu NUPTK ini sudah tidak dilakukan dikarenakan kekhawatiran akan ZI-WBK (Zona Integritas Wilayah Bebas Korupsi). Dimana, dalam pencetakan kartu tersebut sebenarnya dapat dilakukan dimana saja, dan dalam pencetakannya pasti membutuhkan biaya. Biaya tersebutlah yang nantinya dikhawatirkan akan menimbulkan penyalahartian bagi orang lain. Melihat hal tersebut menunjukkan bahwa, BPMP Provinsi Jambi masih kurang dalam penyebaran informasi bagi para pelanggannya, sehingga menimbulkan ketidaktahuan mengenai layanan yang ingin didapatkan. Hal ini tentu mengarah pada responsivitas dari BPMP yang masih rendah. Hal ini ditandai pula dengan hasil wawancara peneliti dengan Tri Julianto yang menyebutkan bahwa salah satu alasan mengapa BPMP Provinsi Jambi mendapatkan predikat C karena belum mengakomodirnya layanan tentang keluhan pelanggan. Hal ini sejalan dengan hasil survey yang dilakukan BPMP, dimana salah satu penerima layanannya memberikan kritik dan saran sebagai berikut:

“Berikan link untuk saran dan pendapat setiap bulannya untuk yang berkunjung sebagai bahan evaluasi. Terimakasih”, serta “Untuk permasalahan perpanjangan kuota PPG hendaklah informasinya bisa lebih disebarluaskan kesemua satuan pendidikan” (Hasil kritik dan saran pada survey kepuasan pelanggan yang dilakukan oleh BPMP Provinsi Jambi).

Berdasarkan hasil rekap survey tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa BPMP Provinsi Jambi masih belum tanggap terhadap harapan, keinginan, aspirasi, maupun tuntutan yang diberikan oleh pelanggan. Hal ini ditandai oleh BPMP yang kurang memaksimalkan media sosial maupun laman resminya dalam memberikan informasi yang *up to date*, menimbang jangkauan pelanggan yang ada sangat luas.

Pelayanan yang dilakukan di Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Jambi memiliki SOP pelayanan, yang dalam pelaksanaannya berisi alur pelayanan pada BPMP Jambi. Alur pelayanan tersebut terpajang di pintu masuk ruangan ULT BPMP Provinsi Jambi, seperti pada gambar 1.6 berikut:

**Gambar 1.6**

**Alur pelayanan di ULT BPMP Provinsi Jambi**



Sumber: Olahan Peneliti, 2022

Adanya alur pelayanan BPMP dimaksudkan agar BPMP Provinsi Jambi dalam memberikan layanannya mengikuti ketentuan yang telah disepakati. Namun, berdasarkan pada observasi awal yang dilakukan peneliti, alur pelayanan BPMP Provinsi Jambi dapat dikatakan kurang terstruktur. Misal, pada peminjaman gedung

atau permohonan fasilitator. Penerima layanan umumnya tidak menemui pihak ULT terlebih dahulu.

“Untuk peminjaman gedung itu tergantung, kemarin dari orang umum. Tapi kalau suratnya emang dirujuk dari kita ini dulu, dari ULT, maka pihak ULT akan memberikan surat rujukan tersebut ke bagian umum. Tapi, kadang mereka langsung ke umum, jadi kita tidak tau. Kalau melalui ULT kan ada pembukuannya, baik peminjaman gedung, atau fasilitator. Kalau menurut yang sudah ada, harusnya emang dari satpam ke ULT baru ULT akan meneruskan ke bagian mana. Surat yang masuk nantinya akan tetap diberikan ke kami sebagai pengarsipan. Tapi untuk sekarang, belum 80% terarsip, karena kebanyakan orang yang datang langsung ke bagian umum atau kepegawaian. kenapa tidak langsung ke ULT karena misal orang kayak saya sudah kenal dengan bapak ini di kepegawaian ditemui lah bapak ini, ga ada lari ke ULT. Harusnya kan isi buku tamu, dan ada proses lagi. Makanya kita disini kadang tidak bisa melacak kemana pegawai” (Hasil wawancara dengan pegawai BPMP Jambi, yaitu Agung Premijanyo pada tanggal 02 desember 2021).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa, alur pelayanan yang telah ada sering tidak dilaksanakan dengan sebagaimana mestinya. Hal ini ditandai dengan para pelanggan yang datang tidak langsung menuju ke ULT, sehingga sering ditemukan beberapa tamu, maupun pegawai (yang menjadi fasilitator) yang datanya tidak ada rekap datanya di pihak ULT.

Tidak adanya rekap data tamu yang datang untuk mendapatkan layanan juga tidak hanya terjadi karena alur pelayanan yang kurang terstruktur, namun juga diakibatkan tidak adanya para pegawai BPMP khususnya yang berada di ULT, karena alasan perjalanan dinas yang telah disebutkan oleh peneliti sebelumnya. Hal ini sejalan dengan hasil survey yang dilakukan oleh BPMP Provinsi Jambi, dimana dari 568 pengguna layanan yang telah mengisi survey layanan dalam rentang bulan

Februari tahun 2020 hingga bulan Januari tahun 2021 mendapatkan keluhan seperti berikut:

“Mungkin perlu menambah jumlah petugas yang ada agar jauh lebih optimal” (Hasil kritik dan saran pada survey kepuasan pelanggan yang dilakukan oleh BPMP Provinsi Jambi).

Menurut keterangan hasil survey tersebut, ada pelanggan yang merasa bahwa dalam kinerjanya, Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Jambi dirasa masih belum optimal karena jumlah pegawai. Hal ini berindikasi pada kinerja yang dilakukan oleh BPMP dari segi produktivitasnya masih belum sesuai dengan harapan pelanggan.

Berdasarkan fenomena yang telah dijabarkan oleh peneliti tersebut dapat terlihat bahwa ditemukannya kesenjangan antara bagaimana kinerja organisasi yang semestinya, dengan kinerja yang telah dilakukan oleh Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Jambi. Sehingga hal ini menimbulkan ketertarikan bagi peneliti untuk mengkaji lebih dalam lagi, dan mendasari peneliti untuk mengangkat judul “Analisis Kinerja Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Jambi dalam memberikan pelayanan”, yang diukur menggunakan teori yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto mengenai kinerja birokrasi publik, dengan lima indikatornya yaitu, produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu Bagaimana Kinerja Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Jambi dalam memberikan pelayanan?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah tersebut maka tujuan penelitian ini adalah mendeskripsikan tentang Kinerja Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Jambi dalam Memberikan Pelayanan.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penulis berharap penelitian ini nantinya bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan baik secara teoritis maupun praktis.

#### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan Administrasi Publik, khususnya kajian tentang Analisis Kinerja Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Jambi dalam Memberikan Pelayanan.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat berguna dan menjadi bahan masukan bagi Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Jambi, dalam menganalisis kinerja organisasinya sebagai bentuk upaya pencapaian tujuan organisasi khususnya peningkatan kinerja organisasi yang lebih baik.