

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK SEKTOR PENDIDIKAN (STUDI PELAYANAN PROGRAM DANA BOS TINGKAT SMA PADA DINAS PENDIDIKAN KOTA TANJUNGPINANG)

Satriadi¹, Tubel Agusven², Surya Kusumah³,

*Program Studi Manajemen, STIE Pembangunan Tanjungpinang, Indonesia
Jl. Raja Haji Fisabilillah NO. 34 Tanjungpinang 29124*

Email : satriadi456@gmail.com, t17abel@gmail.com, surya.kusumah@yahoo.com

ABSTRAK

Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan mengembangkan program rintisan pendidikan wajib 12 tahun wajib. Salah satu tujuan program ini adalah memberi kesempatan kepada semua orang, terutama yang secara ekonomi kurang beruntung mendapatkan pendidikan tingkat menengah terutama di sekolah menengah atas. Untuk mencapai tujuan program rintisan pemerintah, Wajib 12 telah membentuk Sekolah Menengah Bantuan Operasional Sekolah Menengah (BOS) yang akan didistribusikan ke sekolah menengah atas dan swasta di seluruh Indonesia. Salah satu tujuan program BOS SMA ini adalah membantu sekolah untuk memenuhi biaya operasional non-personil. Persoalan yang diangkat dalam penelitian ini adalah bagaimana kualitas layanan penyampaian dana operasional di tingkat SMA yang diberikan oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Tanjungpinang. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan publik dalam penyaluran dana BOS tingkat SMA di kota Tanjungpinang. Penelitian ini menggunakan model penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara dengan alat pengumpulan data wawancara. Informan dalam penelitian ini adalah KASI SARPRAS jurusan pendidikan SMA, SMA kasi sarpras sebagai pengelola dana BOS tingkat sekolah menengah atas. Hasil dari penelitian ini: Tingkat Penyaluran Layanan Mutu Pelayanan BOS, hal ini dapat dilihat dari keterlambatan dana yang masuk ke rekening sekolah.

Kata kunci: *Kualitas Pelayanan Publik, Pelayanan Pendidikan, Dana BOS*

ABSTRACT

The Ministry of Education and Culture to develop stub programs 12-years compulsory education. One of the program purpose is to give opportunity to all people, especially the econimacally disadvantaged to obtain secondary level educational sevices, especially high school. To achieve the goal of the government stub program Compulsory 12 has set up a School Operational Assistance (BOS) High School that will be distributed to public and private high school across Indonesia. One of this SMA BOS program purpose is helping schools to meet the non-personnel operating costs. The issue is raised in this research is how the quality of operational fund delivery service in the high school level that given by the Tanjungpinang city department of education and culture. This research's purpose are to describe and analyze the quality of public sevices in the distribution of BOS funds high school level in Tanjungpinang city. This research used a qualitative research model with data collection technique through interviews with instrument data collecting interview guide. The informan in this research is KASI SARPRAS of high school education department, kasi sarpras High School as the responsible management of BOS funds high-school level. The results from this research : The level of Service Quality Distribution of BOS funds, this can be seen from the delay in funds that go into the school's account.

Keywords: *Quality Public Services, Education Service, BOS Distribution*

PENDAHULUAN

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia, antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut mengandung makna Negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga Negara melalui suatu system pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga Negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif.

Perbaikan pelayanan publik menjadi salah satu pekerjaan rumah Indonesia yang belum terselesaikan. Reformasi pelayanan publik adalah sesuatu yang sangat mungkin dilakukan sejauh ada kepedulian dari semua pemangku kepentingan untuk mewujudkannya. Bahkan dilihat dari urgensinya, reformasi pelayanan publik adalah sebuah keniscayaan apabila Indonesia ingin memiliki kemampuan untuk bertahan hidup dalam era global yang kompetitif dan mampu menjaga integritasnya sebagai bangsa yang beradab.

Pelayanan publik dalam sektor pendidikan masih menjadi pekerjaan rumah yang belum terselesaikan di Indonesia, Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional mengamanatkan bahwa pendidikan nasional harus mampu menjamin pemerataan kesempatan pendidikan dan peningkatan mutu serta relevansi pendidikan untuk menghadapi tantangan perubahan kehidupan lokal, nasional, dan global. Usaha untuk memenuhi amanat undang-undang tersebut dilakukan melalui program Wajib Belajar 9 Tahun. Namun kondisi yang ada saat ini, partisipasi pendidikan masyarakat cenderung menurun seiring dengan meningkatnya jenjang pendidikan. Angka partisipasi masyarakat pada jenjang pendidikan dasar lebih tinggi dibandingkan dengan jenjang pendidikan

menengah. Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan mengembangkan rintisan program Wajib Belajar 12 Tahun. Salah satu tujuan program tersebut adalah memberikan kesempatan kepada seluruh masyarakat terutama yang tidak mampu secara ekonomi untuk mendapatkan layanan pendidikan jenjang menengah khususnya SMA.

Untuk mencapai tujuan program Wajib Belajar 12 Tahun, pemerintah telah menyiapkan program Bantuan Operasional Sekolah. Salah satu tujuan program BOS SMA ini adalah membantu sekolah untuk memenuhi biaya operasional non-personalia. Program Dana Bos ini sudah dilaksanakan. Akan tetapi, secara faktual implementasi dana tersebut dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sektor pendidikan belum diketahui.

Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan strategi yang tepat untuk rencana pemecahan masalah pelayanan publik dengan meningkatkan kinerja instansi pemerintah, kapasitas SDM aparatur dengan menyempurnakan pendidikan dan pelatihan. Sasarannya adalah terselenggaranya pelayanan publik yang tepat, cepat, bebas biaya, dan memuaskan masyarakat sebagai konsumen.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, penulis yang mengadakan penelitian tujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan instansi pemerintah Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Tanjungpinang dalam memberikan pelayanan untuk penyaluran dana BOS tingkat SMA.

KAJIAN TEORI

1. Kualitas

Setiap kegiatan yang dilaksanakan pasti memiliki tujuan yang ingin dicapai, selain mencapai tujuan secara efektif dan efisien, juga senantiasa berorientasi kepada suatu hasil yang memiliki kualitas yang baik. Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda, kualitas biasanya menggambarkan

karakteristik langsung dari suatu produk seperti: keandalan, kemudahan dalam penggunaan, estetika dan sebagainya. Kualitas sumber daya manusia adalah tingkat pengetahuan, kemampuan dan kemauan yang dapat di tunjukan oleh sumber daya manusia (Soloaha, 2015).

2. Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah tujuan dari penyediaan barang dan jasa. Penyediaan barang dan jasa yang dilakukan untuk mencapai tujuan dan misi Negara. Tujuan misi Negara biasanya di atur dalam konstitusi atau peraturan perundangan lainnya. Contoh pelayanan untuk memenuhi tujuan dan misi Negara adalah pelayanan pendidikan, kesehatan, dan jaminan sosial. Setiap warga Negara memiliki hak dan kebutuhan dasar yang harus dijamin pemenuhannya oleh Negara (Dwiyanto, 2010).

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggungjawab untuk memberikan layanan baik dan professional (Hardiansyah, 2011).

3. Pelayanan Publik Sektor Pendidikan

Peningkatan merupakan salah satu kebutuhan yang paling mendasar bagi setiap manusia pendidikan akan membentuk jati diri

melalui keterampilan, moralitas, intelektualitas dan mengarah pada dunia kerja. Selain itu, pendidikan juga akan membentuk status sosial, ekonomi, dan politik. Oleh karena itu, pendidikan menjadi sangat penting bagi setiap individu maupun kelompok.

Pendidikan sebagai pemegang peranan penting dalam menyediakan sumber daya manusia yang berkualitas dalam menjalankan proses pembangunan. Dalam undang-undang No. 20 Tahun 2003 yang dimaksud dengan pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suatu belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif dalam mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual, keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan akhlak mulia, serta keterampilan yang dibutuhkan dirinya masyarakat bangsa dan Negara (Kalenge, 2015).

Pelayanan sektor pendidikan ini termasuk kelompok pelayanan jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan sebagainya (Ridwan & Sudrajat, 2010).

Peningkatan potensi kependidikan secara optimal, ada baiknya dinas Pendidikan mengontrol peningkatan potensi kependidikan agar siswa yang tidak mampu dan putus sekolah namun berprestasi diberikan kesempatan untuk menikmati pendidikan, karena pendidikan adalah hak semua anak bangsa (Paulus, 2013).

4. Biaya Pendidikan

Biaya pendidikan merupakan salah satu komponen yang sangat penting dalam penyelenggaraan pendidikan disekolah. Dalam setiap upaya pencapaian tujuan pendidikan baik tujuan-tujuan yang bersifat kuantitatif

maupun kualitatif biaya pendidikan memiliki peranan yang sangat menentukan. Hampir tidak ada upaya pendidikan yang dapat mengabaikan peranan biaya, sehingga dikatakan bahwa tanpa biaya proses pendidikan disekolah tidak akan berjalan. Biaya dalam pengertian ini memiliki cakupan yang luas, yakni semua jenis pengeluaran yang berkenaan dengan penyelenggaraan pendidikan, baik dalam bentuk uang maupun barang. Dalam pengertian ini misalnya, iuran siswa adalah jelas merupakan biaya, tetapi sarana fisik, buku sekolah, dan guru (Supriadi, 2010).

5. Bantuan Operasional Sekolah (BOS)

BOS adalah program pemerintah untuk penyediaan pendanaan biaya nonpersonalia bagi satuan pendidikan dasar sebagai pelaksana program wajib belajar. Jenis kegiatan yang boleh dibiayai oleh BOS secara detail tercantum dalam Buku Petunjuk Teknis Penggunaan dan Pertanggungjawaban Keuangan Dana Bantuan Operasional Sekolah untuk sekolah menengah atas. Berdasarkan petunjuk yang tercantum di dalamnya bertujuan, sebagai berikut: (1) membantu biaya operasional sekolah non-personalia (2) meningkatkan Angka Partisipasi Kasar (APK) siswa SMA (3) mengurangi angka putus sekolah SMA (4) mewujudkan kepihakan pemerintah bagi siswa miskin SMA dengan membebaskan atau membantu tagihan biaya sekolah dan biaya lainnya di sekolah, khususnya siswa miskin (5) memberikan kesempatan yang setara bagi siswa miskin SMA untuk mendapatkan layanan pendidikan yang terjangkau dan bermutu (6) meningkatkan kualitas proses pembelajaran disekolah.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, karena permasalahan berhubungan

dengan manusia yang secara fundamental bergantung pada pengamatan. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistic dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah (Mulyana, 2013).

Dalam penelitian ini menggunakan metodologi kualitatif, yang akan mendeskripsikan kualitas pelayanan publik terhadap penyaluran dana BOS tingkat SMA di Dinas Pendidikan Kota Tanjungpinang. Metodologi kualitatif (yang sering bertujuan menghasilkan hipotesis dari penelitian lapangan). Penelitian ini bertujuan agar peneliti lebih mengenal lingkungan penelitian, misalnya sebelum menyusun kuesioner, menentukan narasumber, dan mengkuantifikasikan data yang diperoleh (Mulyana, 2013).

Data penelitian ini adalah data kualitatif, yaitu data yang menunjukkan kualitas atau mutu yang ada, berupa keadaan, proses, kejadian/peristiwa dan lain-lain yang dinyatakan dalam bentuk perkataan. Sedangkan bentuk operasional data penelitian ini ialah melalui pendekatan kualitatif deskriptif yaitu berupa narasi, cerita, pengaturan informan, dokumen-dokumen pribadi seperti foto, catatan pribadi, perilaku, gerak tubuh, dan banyak hal lain yang tidak didominasi angka-angka sebagaimana penelitian kualitatif.

Sumber data penelitian yaitu sumber subjek dari tempat mana data bisa didapatkan. Sumber data yang akan digunakan dalam penelitian ini meliputi data sekunder dan data primer.

- a. Data Sekunder, data sekunder yang dibutuhkan bukan menekankan pada jumlah tetapi pada kualitas dan kesesuaian oleh karena itu peneliti

harus selektif dan hati-hati dalam memilih dan menggunakannya. Data sekunder adalah data diperoleh melalui study pustaka untuk mengumpulkan data-data melalui buku-buku, peraturan-peraturan, serta dokumen-dokumen yang relevansinya dengan penelitian.

- b. Data Primer, adalah untuk memperoleh data primer ini dengan melakukan penelitian langsung terhadap objek penelitian dengan menggunakan teknik pengumpulan data, dengan cara pengamatan (observation), wawancara (interview).

Teknik pengumpulan data yang direncanakan untuk digunakan dilapangan adalah sebagai berikut :

- a. Wawancara

Wawancara adalah bentuk komunikasi antara dua orang, melibatkan seseorang yang ingin memperoleh informasi dari seorang lainnya dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan, berdasarkan tujuan tertentu. Peneliti harus mendorong subjek penelitian agar jawabannya bukan hanya secara jujur tetapi juga cukup lengkap atau tejabarkan. Maka dalam konteks ini tujuan wawancara sebenarnya sejajar dengan tujuan pengamatan berperan-serta (Mulyana, Metodologi Penelitian Kualitatif, 2013).

Berdasarkan hal ini peneliti mengajukan pertanyaan kepada informan, terkait dengan penelitian yang dilakukan. Sedangkan informan bertugas untuk menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pewawancara. Meskipun demikian, informan berhak untuk tidak menjawab pertanyaan yang menurutnya privasi atau rahasia instansi.

Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik wawancara yang terstruktur. Maksudnya

adalah proses wawancara dilakukan secara terencana. Dalam hal ini, peneliti terlebih dahulu menyiapkan interview guide (panduan wawancara) sebagai panduan dalam mewawancarai informan untuk mendapatkan informasi.

- b. Studi Dokumentasi

Selain wawancara dan observasi, pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik dokumentasi atau studi pustaka. Intinya, dokumentasi atau studi pustaka adalah metode yang digunakan untuk menelusuri data history atau mengkaji literatur-literatur dan laporan-laporan yang berkaitan dengan judul peneliti. Studi dokumentasi adalah mengumpulkan sejumlah dokumen yang diperlukan sebagai bahan data informasi. Biasanya dikatakan data sekunder yaitu data yang telah dibuat dan dikumpulkan oleh orang atau lembaga lain. Informasi ini sangat penting untuk membantu melengkapi data yang dikumpulkan. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan dari metode obeservasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif (Aulia, 2013).

Teknik analisa data adalah upaya yang dilakukan dengan cara menganalisa/memeriksa data, mengorganisasikan data, memilih dan memilahnya menjadi sesuatu yang dapat diolah, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting berdasarkan kebutuhan dalam penelitian dan memutuskan apa yang dapat dipublikasikan. Langkah analisis data akan melalui beberapa tahap yaitu: pengumpulan data, mengelompokannya, memilih dan memilah data, lalu kemudian menganalisanya. Analisa data ini berupa narasi dari rangkaian hasil penelitian yang muaranya untuk menjawab masalah penelitian ini. Data yang telah dikumpulkan melalui

observasi, wawancara dan studi pustaka dalam penelitian ini selanjutnya dianalisis secara kualitatif. Metode ini ditunjukkan untuk memahami gejala masalah yang diteliti dengan menekankan pada permasalahan pokok, mengenai pelayanan publik yang difokuskan pada pelayanan penyaluran dana BOS tingkat SMA Kota Tanjungpinang

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bantuan Operasional Sekolah (BOS) yang berbentuk uang maupun buku adalah bantuan agar peserta didik dapat sekolah atau secara minimum bisa mengenyam pendidikan yang targetnya adalah minimal pendidikan yang wajib bisa diikuti oleh sebagian besar atau dari semua anak usia sekolah bisa bersekolah dan tidak ada alasan bagi orang tua untuk mampu menyekolahkan anaknya. Oleh karena itu perlu manajemen yang baik, terutama yang dilakukan oleh para pengelolanya. Secara klasik inti manajemen ada empat, yaitu *planning*, *organizing*, *actuating*, dan *controlling* (Gutri, 2012). Dengan adanya manajemen yang baik maka akan mempermudah dalam melakukan pengawasan nantinya.

1. Manajemen Pelayanan Sektor Pendidikan Pada Dana BOS SMA di Kota Tanjungpinang

a. Planning

Perencanaan penyaluran Dana BOS tahun 2016 telah tercantum dalam Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 80 Tahun 2015 tentang Petunjuk Teknis Penggunaan dan Pertanggungjawaban Dana BOS. Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Tanjungpinang sebagai Tim Manajemen BOS Kota telah menjalankan perencanaan sesuai dengan regulasi yang dibuat, sebagai fasilitator

Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Tanjungpinang hanya melakukan perencanaan untuk kegiatan sosialisasi ke sekolah-sekolah dan pelatihan ke bendahara BOS yang ditunjuk oleh sekolah sebagai penanggung jawab keuangan Dana BOS.

b. Organizing

Pembagian tugas dalam manajemen penyaluran BOS tahun 2016 telah tercantum pula dalam Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 80 Tahun 2015 tentang JUKNIS Penggunaan dan Pertanggungjawaban Dana BOS Tahun 2015. Struktur dari Tim Manajemen BOS Tingkat Kota terdiri dari Ketua Tim Pelaksana BOS Pendidikan Menengah Atas, Unit Pendataan Siswa Sekolah (Unit Data BOS SMA), Unit Monitoring dan Evaluasi serta Pelayanan dan Penanganan Pengaduan Masyarakat (unit yang menangani SMA).

c. Actuating

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 80 Tahun 2015 tentang JUKNIS Penggunaan dan Pertanggungjawaban Dana BOS Tahun 2015. Dijelaskan bahwa penetapan alokasi BOS di tiap sekolah untuk keperluan pencairan dana tiap triwulan, alokasi dana BOS SMA untuk sekolah per triwulan ditetapkan dalam 2 tahap, yaitu alokasi sementara untuk penyaluran di awal triwulan berjalan dan alokasi final untuk dasar penyaluran lebih/kurang salur. Alokasi sementara untuk penyaluran dana BOS SMA tiap

sekolah dilaksanakan pada awal triwulan didasarkan pada data Dapodikdasmen dengan ketentuan Triwulan 1 (Januari-Maret) didasarkan pada Dapodikdasmen tanggal 15 Desember tahun sebelumnya; Triwulan 2 (April-Juni) didasarkan pada Dapodikdasmen tanggal 1 Maret; Triwulan 3 (Juli-September) didasarkan pada Dapodikdasmen tanggal 1 Juni; Triwulan 4 (Oktober-Desember) didasarkan pada Dapodikdasmen tanggal 21 september. Alokasi final dana BOS SMA tiap sekolah yang digunakan sebagai dasar untuk perhitungan dan penyaluran kekurangan/kelebihan salur triwulan berjalan didasarkan pada Dapodikdasmen dengan ketentuan Triwulan 1 (Januari-Maret) didasarkan pada Dapodikdasmen tanggal 30 januari; Triwulan 2 (April-Juni) didasarkan pada Dapodikdasmen tanggal 30 April; Triwulan 3 (Juli-September) dan Triwulan 4 (Oktober-Desember) didasarkan pada Dapodikdasmen tanggal 30 Oktober.

d. Controlling

Dinas Pendidikan sebagai Tim Manajemen BOS Kota Tanjungpinang telah diberikan tugas untuk melakukan monitoring dan evaluasi dalam penyaluran dan pengelolaan dana BOS di Kota Tanjungpinang. Dalam rangka mewujudkan akuntabilitas dan transparansi pelaksanaan program BOS SMA, dilaksanakan monitoring dan supervisi. Monitoring bertujuan untuk memantau perkembangan pelaksanaan BOS SMA. Sedangkan supervise bertujuan untuk memastikan

akuntabilitas pelaksanaan dan ketercapaian program BOS SMA. Hasil monitoring dan supervisi merupakan bahan perumusan perencanaan program BOS SMA dimasa yang akan datang. Bentuk kegiatan monitoring dan supervisi adalah melakukan pemantauan, pembinaan dan penyelesaian masalah terhadap pelaksanaan program BOS SMA. Secara umum tujuan kegiatan ini adalah untuk meyakinkan bahwa dana BOS SMA diterima oleh sekolah secara tepa jumlah dan waktu, serta kesesuaian mekanisme penyaluran, pelaksanaan, dan pemanfaatan program dengan ketentuan yang ada. Monitoring dan supervisi dilakukan oleh Tim Manajemen BOS SMA tingkat Kota mengikuti ketentuan sebagai berikut:

1. Monitoring dan supervisi yang dilaksanakan oleh Tim Manajemen BOS SMA Kota dilaksanakan secara bersama-sama dengan Tim Manajemen BOS Pusat dan/ atau Tim Manajemen BOS SMA Provinsi.
2. Tim Manajemen BOS SMA Kota memfasiliti Tim Manajemen BOS SMA Pusat ataupun Tim Manajemen BOS Provinsi dalam pelaksanaan monitoring dan supervisi.

Pelayanan pada masyarakat tidak lepas dari birokrasi, sehingga opini terhadap pemerintah selalu identik dengan kelambanan, inefisiensi, dan inefektifitas. Dalam melihat kualitas pelayanan publik masyarakat menjadi ukuran utama, sebagai pengguna jasa kepuasan merupakan hak yang mutlak dirasakan oleh masyarakat. Karena seperti yang telah dijelaskan diatas, bahwa kualitas pelayanan publik, akan mempengaruhi kinerja aparat

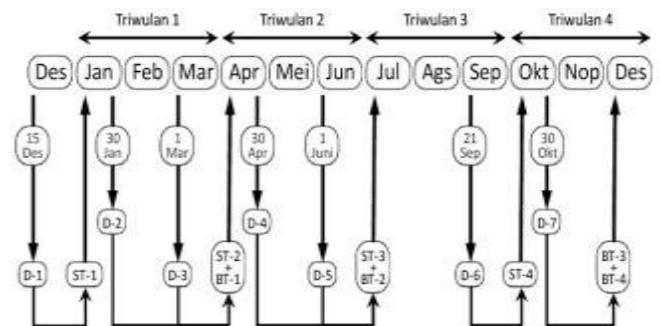
birokrasi pelayanan publik. Standar pelayanan merupakan acuan untuk mencapai kualitas pelayanan (GANAP, 2016). Masyarakat menginginkan suatu pelayanan yang mudah, sederhana, pelayanan yang ramah dan mempunyai kepastian hukum. Oleh karena itu, aparat daerah sebagai pelaksana kebijakan layanan publik senantiasa berupaya untuk memenuhi standar layanan publik yang sesuai dengan harapan masyarakat, yaitu: transparan, tidak diskriminatif, terjangkau, proses mudah dan mempunyai akuntabilitas publik tinggi. Keluhan masyarakat penting untuk dicermati sebagai masukan untuk meningkatkan kinerja system dan standar layanan publik (Dr. Hardiansyah, 2011). Identifikasi yang dilakukan terhadap kualitas pelayanan penyaluran dana BOS ini bersumber dari beberapa indikator kualitas pelayanan yang meliputi dari kejelasan prosedur, pelayanan yang akurat, kompetensi petugas dan ketepatan waktu. Dari beberapa indikator yang dipakai ini maka akan dijadikan dasar penilaian mengenai kualitas pelayanan publik sektor pendidikan pada dana BOS SMA tahun 2016 di Kota Tanjungpinang.

2. Kualitas Pelayanan Publik Sektor Pendidikan Pada Dana BOS SMA di Kota Tanjungpinang

a. Kejelasan Prosedur Pelayanan

Prosedur tentang tahap-tahap prosedur pelaksanaan BOS SMA telah tercantum dalam Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 80 Tahun 2015 tentang Petunjuk Teknis Penggunaan dan Pertanggung Jawaban Dana BOS, narasumber dari Dinas pendidikan Kota Tanjungpinang selaku pelaksana telah menjelaskan tahap-tahap prosesnya dana BOS itu lewat depodi (data pokok pendidikan) itu dari sekolah menginput jumlah siswa yang ada untuk dilaporkan kepusat kemudian dari depodi itu ditentukan untuk dapat

dana BOS itu, jadi jumlah siswa yang sudah benar. Misalkan ada tahun ajaran baru siswa baru atau seluruh jumlah siswa harus segera dilaporkan untuk bisa menentukan biayanya dari pusat berapa jumlah siswa, persiswa mendapatkan biaya sebesar Rp. 1.200.000. Jadi dalam mendata jumlah siswa harus hati-hati dan teliti agar data benar-benar sesuai dengan depodi.



Gambar 1. Tahap Pendataan Untuk Pencairan Dana BOS SMA

b. Pelayanan yang akurat

Pelayanan yang akurat untuk dana BOS itu harus sesuai dengan pedoman Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 80 Tahun 2015 tentang Petunjuk Teknis Penggunaan dan Pertanggung Jawaban Dana BOS yang sudah diberikan dari pusat, diterima oleh sekolah dapat digunakan sebagai membiayai komponen kegiatan-kegiatan dengan urutan prioritas sebagaimana berikut: 1. Pengadaan buku pelajaran dan buku bacaan; 2. Pembiayaan pengelolaan sekolah; 3. Pengadaan alat habis pakai pratikum pembelajaran; 4. Pengadaan bahan habis pakai pratikum pembelajaran; 5. Langganan daya dan jasa; 6. Penyelenggaraan evaluasi pembelajaran; 7. Kegiatan pembelajaran

dan ekstra kurikuler; 8.Pemeliharaan dan perawatan saran/prasarana sekolah; 9.Kegiatan penerimaan siswa baru; 10.Pembiayaan kegiatan peningkatan kualitas pembelajaran dan manajemen sekolah; 11.Pengelolaan data individual sekolah melalui dapodikdasmen; 12.Pengembangan website sekolah; 13.Biaya asuransi keamanan dan keselamatan sekolah serta penanggulangan bencana; 14.Pembelian peralatan komputer pembelajaran.

- c. Kompetensi petugas
Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan penyaluran dana BOS meliputi keahlian dan sikap serta perilaku (kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan). Pegawai Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Tanjungpinang hanya sebagai tim MONEV (Monitoring Evaluasi) menurut narasumber dana BOS itu sistemnya semua dari pusat pihak Dinas Pendidikan dan Kebudayaan hanya mendapatkan SK sebagai pelaksana berusaha memberikan pelayanan dengan tingkat disiplin waktu yang tinggi, karena dengan disiplin waktu maka pelayanan yang diberikan tidak akan membutuhkan waktu yang lama dan cepat terselesaikan. Pihak Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Tanjungpinang memonitoring saja, jadi dari mereka ini melibatkan pengawas sekolah itu hanya memonitoring saja penggunaannya tidak bisa memberikan pelayanan langsung karena yang menerima sekolah langsung jadi kami hanya memonitoring saja setiap triwulan tim

pengawas akan memberikan laporan ketika rekapitulasi setiap triwulan, jadi dana BOS itu sekarang pencairannya triwulan I, II, III, IV. Sekarang sudah cair pada triwulan I, II disitu tim pelaksana dana BOS meminta laporannya. Laporan itu berupa berupa rekapitulasi penggunaan dana BOS direkap dan memberikan laporan ke Provinsi, karena dana itu dari pusat-provinsi-sekolah jadi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Tanjungpinang memonitoring apakah anggaran cair dan digunakan dengan baik sesuai ketentuan.

- d. Kepastian Waktu
Pihak Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Tanjungpinang selaku pelaksana tidak dapat memberikan kepastian waktu dalam proses pencairan dana tersebut, karena dari pusat pun tidak bisa memberikan kejelasan waktu. Mundurnya waktu penyaluran dana BOS dari waktu yang sudah ditetapkan mengakibatkan pihak sekolah dirugikan dan harus pande-pande menggunakan dana sekolah sampe dana cair, apalagi proses pencairan dana tersebut bisa mundur sampai triwulan kedua, seharusnya sekarang yang cair triwulan III tapi masih triwulan II. Tidak adanya kepastian waktu dalam penyaluran dana BOS bukan merupakan kesalahan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Tanjungpinang semata, karena pihak Dinas hanya melaksanakan kebijakan yang sudah dibuat oleh pusat selaku aparat pemerintah.

Setelah dilakukan identifikasi mengenai kualitas pelayanan penyaluran dana BOS 2016 di Kota Tanjungpinang, tahap selanjutnya adalah mengidentifikasi system pelayanan dalam penyaluran dana BOS di Kota Tanjungpinang yang dilaksanakan oleh Dinas Pendidikan Kota Tanjungpinang. System pelayanan publik yang baik akan meningkatkan kualitas pelayanan publik yang baik pula. Identifikasi mengenai system pelayanan dana BOS SMA Tahun 2016 di Kota Tanjungpinang terdiri dari beberapa unsur yaitu prosedur pelayanan, kejelasan informasi tentang pelayanan dan perlindungan terhadap dampak dari hasil pelayanan yang diberikan.

3. Sistem Pelayanan Publik Sektor Pendidikan Pada Dana BOS SMA di Kota Tanjungpinang

a. Prosedur Pelayanan

Pada pelayanan dana BOS SMA Tahun 2016 di Kota Tanjungpinang menunjukkan bahwa prosedur pelayanan yang digunakan masih berbelit-belit, hal ini dikarenakan dana anggaran yang dianggarkan oleh Kemendikbud akan ditransfer ke Provinsi yang kemudian akan ditransfer ke rekening sekolah, dengan system ini ternyata mengakibatkan prosedur pencairan dana BOS pada Tahun 2016 ini menjadi sangat panjang dan berbelit-belit. Panjangnya prosedur pencairan dana BOS tersebut disebabkan karena panjangnya birokrasi yang harus dilewati untuk dapat melakukan penyaluran dana BOS.

b. Kejelasan Informasi

Pihak DIKBUD Kota Tanjungpinang sering mendapatkan undangan rapat koordinasi dana BOS di Batam, diberikan pelatihan/kejelasan kepada tim pelaksanaan dana BOS. Dinas

Pendidikan dan Kebudayaan Kota Tanjungpinang menyampaikan informasi kepada pihak sekolah dengan cara sosialisasi, yang mengumpulkan seluruh sekolah biasanya di adakan oleh Provinsi untuk melaksanakan pelatihan Penyaluran Dana BOS SMA.

c. Perlindungan Terhadap Dampak Dari Hasil Pelayanan

Dengan adanya keterlambatan ini pihak sekolah sebagai pelanggan yang menerima pelayanan sudah terbiasa akan hal ini, dana BOS itu pasti akan cair tetapi terlambat yang pasti mereka selalu memberikan keluhan kepada pihak Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Tanjungpinang. Pihak sekolah memberikan sosialisasi kepada wali murid diberi penjelasan tentang dana BOS ini, penjelasan ke wali murid merupakan strategi yang baik dan wali murid kan termasuk masyarakat jadi mereka akan paham kenapa dana BOS ini terjadi keterlambatan. Strategi ini dapat melindungi dampak buruk hasil kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Dinas Pendidikan Kota Tanjungpinang dan Sekolah selaku pelaksana dana BOS SMA.

Sebagai penanggungjawab tingkat kota Dinas Pendidikan memiliki beberapa strategi dalam melakukan peningkatan kualitas pelayanan penyaluran dana BOS SMA di Kota Tanjungpinang, seperti strategi memberikan layanan yang baik kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan; Strategi penyampaian informasi dengan berkomunikasi yang baik dengan pihak sekolah maupun masyarakat agar menimbulkan pemahaman; Strategi pelaksanaan dengan keterbukaan segala yang berkaitan dengan proses pelayanan

wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh pihak sekolah maupun masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta (Hardiansyah, 2011).

Dalam rangka memfasilitasi penyelesaian atas pengaduan masyarakat tentang pelaksanaan program BOS SMA serta memberikan informasi tentang mekanisme program BOS SMA pusat membentuk Unit Pelayanan Masyarakat (UPM) yang bertujuan untuk mengatur, menyediakan informasi, menindaklanjuti setiap pengaduan yang masuk. Pelayanan informasi dan pengaduan masyarakat sangat penting bagi pengelola program dalam rangka transparansi/keterbukaan terhadap masyarakat.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil uraian di atas maka dapat disimpulkan:

1. Manajemen Pelayanan Publik Bidang Pendidikan pada dana BOS SMA sudah cukup baik. Hal ini terlihat dalam proses perencanaan sampai pengawasan/controlling yang dilaksanakan sangat berpedoman pada Juknis Penggunaan dan Pertanggungjawaban Keuangan Biaya Operasional Sekolah. Hal ini terlihat dengan adanya monitoring dan evaluasi kesekolah-sekolah setiap pertriwulan setelah pencairan dana BOS tersebut.
2. Tingkat Kualitas Pelayanan Publik Bidang Pendidikan pada Dana BOS SMA di Kota Tanjungpinang sudah baik, akan tetapi karena tidak ada kepastian waktu atau terlambatnya dana BOS tersebut masuk dalam rekening sekolah membuat pelayanan yang diberikan oleh pihak terlihat tidak baik meskipun mereka hanya tim pelaksanaan dana BOS tersebut.
3. Sistem Pelayanan Publik Sektor Pendidikan pada Dana BOS SMA juga masih terganggu, karena adanya rangkaian-rangkaian dalam system pelayanan yang

masih berbelit-belit banyak birokrasi yang harus dilewati panjang.

4. Strategi yang dilakukan oleh Dinas Pendidikan dalam Pelayanan Dana BOS ini sudah cukup bagus, dengan memiliki strategi yang meningkatkan Pelayanan Penyaluran Dana BOS SMA di Kota Tanjungpinang pihak Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Tanjungpinang telah berusaha untuk memberikan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat terkait dengan Dana BOS SMA.
5. Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Tanjungpinang dapat menerapkan fasilitas penyelesaian atas pengaduan masyarakat tentang pelaksanaan program BOS SMA serta memberikan informasi tentang mekanisme program BOS, Tim Manajemen BOS SMA Pusat membentuk Unit Pelayanan Masyarakat (UPM) yang bertujuan untuk menindaklanjuti setiap pengaduan yang masuk; mendokumentasikan pengaduan secara jelas; menyediakan bentuk informasi umum BOS SMA; mengatur alur informasi pengaduan/temuan masalah agar dapat diterima oleh pihak yang tepat.

DAFTAR PUSTAKA

- Aulia, M. A. (2013). Kesadaran Hukum Masyarakat Kampung Mahmud Untuk Memiliki Hak Sertifikat Tanah. *Administrasi Publik*, 73-74.
- Dwiyanto, A. (2010). *Manajemen Pelayanan Publik : Peduli, inklusif, dan kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Gutri, H. H. (2012). Analisis Kualitas Pelayanan Penyaluran Dana BOS Tahun 2011 Di Dinas Pendidikan Kota Semarang. *Administrasi Publik dan Manajemen*, 4-5.

Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.

Kalenge, N. A. (2015). Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Pendidikan Kota Bitung. *Jurnal Politico*, 3-4.

Mulyana, D. (2013). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Paulus, R. D. (2013). Implementasi Kebijakan Di Dinas Pendidikan Kabupaten Minahasa. *Ilmu Pemerintahan*, 14.

Ridwan, J., & Sudrajat, A. S. (2010). *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Nuansa.

Soloha, C. (2015). Kualitas Aparatur Pemerintah Dalam Meningkatkan Pelayanan Pendidikan Di Dinas Pendidikan Kabupaten Morotai. *Jurnal Politico*, 2-3.

Supriadi, D. (2010). *Satuan Biaya Pendidikan Dasar dan Menengah*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.