

**MANAJEMEN PELAYANAN UMUM DI BIDANG UMUM DAN
KEPEGAWAIAN DINAS PENDIDIKAN PROVINSI SUMATERA
SELATAN PADA MASA TRANSISI COVID-19**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan
Dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1**

Ilmu Administrasi Publik



Oleh

NOVERTA SAHRIADI

NIM. 07011181722006

Konsentrasi Kebijakan Publik

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

2023

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Noverta Sahriadi

NIM : 07011181722006

Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi yang berjudul “Manajemen Pelayanan Umum Di Bidang Umum dan Kepegawaian Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Selatan Pada Masa Transisi Covid-19” ini adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pencegahan dan Penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi. Apabila dikemudian hari, ada pelanggaran yang ditemukan dalam skripsi ini dan/atau pengaduan dari pihak lain terhadap keaslian karya ini, saya bersedia menanggung sanksi yang dijatuhkan kepada saya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sungguh-sungguh tanpa pemaksaan dari pihak manapun.

Yang membuat pernyataan
Palembang, 19 Oktober 2023



Noverta Sahriadi
NIM. 07011181722006

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

**MANAJEMEN PELAYANAN UMUM DI BIDANG UMUM DAN
KEPEGAWAIAN DINAS PENDIDIKAN PROVINSI SUMATERA
SELATAN PADA MASA TRANSISI COVID-19**

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan dalam Menempuh Derajat
Sarjana S-1 Ilmu Administrasi Publik**

Oleh :

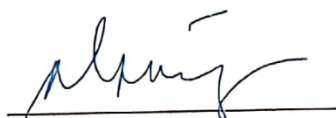
NOVERTA SAHRIADI

07011181722006

Tanda Tangan

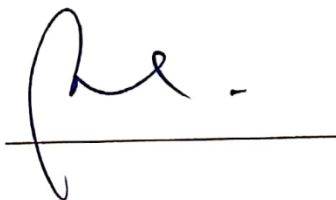
Pembimbing I

**1. Dr. Alamsyah, S.IP., M.Si
NIP. 19780818200912100**

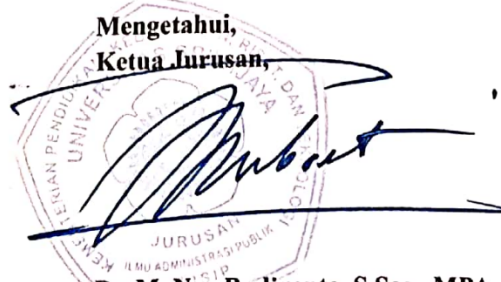


Pembimbing II

**2. Junaidi, S.IP., M.Si
NIP. 197603092008011009**



**Mengetahui,
Ketua Jurusan,**



**Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001**

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

MANAJEMEN PELAYANAN UMUM DI BIDANG UMUM DAN
KEPEGAWAIAN DINAS PENDIDIKAN PROVINSI SUMATERA
SELATAN PADA MASA TRANSISI COVID-19

SKRIPSI

Oleh :

NOVERTA SAHRIADI
0701181722006

Telah Dipertahankan di depan penguji
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat
Pada tanggal, 03 November 2023

Tanda Tangan

Pembimbing:

1. Dr. Alamsyah, S.IP., M.Si
NIP. 19780818200912100

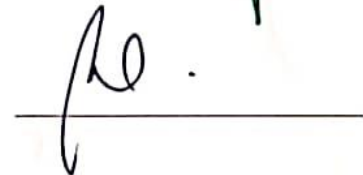
2. Junaidi, S.IP., M.Si
NIP. 197603092008011009

Penguji:

1. Dr. Sena Putra Prabujaya, S.AP., M.AP
NIP. 198701052013041003

2. Januar Eko Aryansah, S.IP., SH., M.Si
NIP. 198810272019031005

Mengetahui,



Ketua Jurusan



Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

MOTO DAN PERSEMBAHAN

إني رأيتُ وقوفَ الماءِ يفسدُهُ إن سَاحَ طَابَ وَإِنْ لَمْ يَجْرِ لَمْ يَطِبْ

“Sungguh aku melihat, air yang tergenang dalam diamnya, justru akan tercemar lalu membusuk. Jika saja air tersebut mengalir, tentu ia akan terasa lezat menyegarkan. Tidak demikian jika ia tidak bergerak mengalir”

(Imam As-Syafi’i)

Yang Utama dari segalanya..

Segala Puji bagi Allah SWT. Atas Rahmat dan karunianya.

Shalawat serta salam sebagai panutan kita Nabi Muhammad SAW.

Kupersembahkan skripsi ini untuk:

1. Orang hebat dalam hidup saya, Ayahanda Sahrial Effendi dan Ibunda Suryani yang menjadi alasan saya kuat sampai saat ini
2. Saudara terkasih adek Niken Aurelia Syahrani, serta seluruh keluarga besar yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan kepada saya.
3. Dosen Pembimbing saya bapak Dr. Alamsyah, S.IP., M.Si dan Bapak Junaidi, S.IP., M.Si yang senantiasa membantu, mengarahkan dan membimbing saya selama proses penyelesaian penelitian ini beserta seluruh dosen dan staff jurusan Ilmu Administrasi Publik.
4. Segenap keluarga Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Selatan yang telah mengizinkan menjadi tempat penelitian dan memberikan arahan dalam penelitian saya.
5. Orang yang telah melibatkan diri dan mengorbankan waktunya, Saudari Sinta Morena Sindo, S. Pd
6. Teman-teman seperjuangan
7. Alamamater tercinta, Universitas Sriwijaya.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah hirobbil alamin, segala puji bagi Allah SWT. Karena berkat dan Rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Manajemen Pelayanan Umum di Bidang Umum dan Kepegawaian Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Selatan pada Masa Transisi Covid-19”. Penulisan proposal skripsi ini dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh Sarjana S-1 program studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.

Dalam penulisan proposal skripsi ini, penulis banyak memperoleh bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Sehubungan dengan itu, penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tua saya Ayah dan Ibu yang selalu mendoakan dan memberi dukungan baik secara moril maupun materil yang tiada hentinya.
2. Bapak Prof. Dr. Taufik Marwa, S. E., M. Si, selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
3. Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Dr. Muhammad Nur Budiyanto, S.Sos., MPA, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
5. Bapak Dr. Alamsyah, S.IP., M.Si, selaku Dosen Pembimbing Skripsi I saya yang telah memberikan banyak waktunya untuk membimbing saya, membagi ilmunya dan memberikan kritik maupun saran yang membangun guna kelancaran penulisan skripsi saya.
6. Bapak Junaidi, SIP., M.Si, selaku Dosen Pembimbing Skripsi II saya yang telah memberikan banyak waktunya untuk membimbing saya, membagi ilmunya dan memberikan banyak masukan yang membangun dalam penulisan skripsi saya.
7. Ibu Sylvie Agustina, S. IP., M. AP, selaku Dosen Pembimbing Akademik saya yang telah memberikan masukan dan semangat dalam menjalankan proses

pembelajaran akademik selama perkuliahan di Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.

8. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya yang sudah mengajarkan saya dan memberikan saya banyak ilmu selama masa perkuliahan.
9. Ibu Dra, Hj, Endah Kesuma Dewi, MT, selaku Kepala Sub bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Selatan.
10. Seluruh pegawai di bidang Umum dan kepegawaian Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Selatan.
11. Informan Penerima Pelayanan Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Selatan.
12. Orang-orang yang selalu baik dan senantiasa menolong saya, baik secara moril ataupun materil.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis menyadari jika masih jauh dari kata sempurna yang sebagaimana diharapkan. Maka untuk membangun wawasan penulis, dengan segenap kerendahan hati penulis mengharapkan segala saran yang bersifat membangun. Semoga skripsi ini bisa bermanfaat dan menambah pengetahuan bagi yang membaca.

Palembang, 03 November 2023



Noverta Sahriadi
NIM. 07011181722006

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menjawab pertanyaan Bagaimana Manajemen Pelayanan Umum di Bidang Umum dan Kepegawaian Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Selatan pada Masa Transisi COVID-19. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian Kualitatif Deskriptif, Subjek penelitian ini adalah Staff Pegawai dan Penerima Pelayanan Umum Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Selatan. Tempat penelitian ini dilakukan di Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Selatan. Adapun Teknik pengumpulan data yang dilakukan yaitu wawancara, dokumentasi, studi kepustakaan dan observasi. Selanjutnya teknik analisis data dengan cara data reduction, data display, Conclusion Drawing/Verification. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Manajemen pelayanan umum di bidang umum dan kepegawaian Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Selatan pada masa transisi Covid-19 telah melakukan pelayanan sesuai SOPs dan sudah memenuhi tahapan dari teori manajemen pelayanan dan sudah memenuhi kriteria Lembaga yang memberikan pelayanan publik. Manajemen pelayanan umum dan kepegawaian yang menerapkan manajemen pelayanan; perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian serta pengontrolan demi mewujudkan sustainable governance development (SGDs) sebagai pembangunan berkelanjutan pada sektor publik. Hanya saja masih memiliki beberapa kendala diantaranya; belum memiliki website resmi, belum maksimalnya penggunaan e-governance dan penggantian posisi staf yang membutuhkan penyesuaian ulang, serta tenggat waktu penerbitan surat yang masih memakan waktu cukup lama.

Kata kunci: Manajemen, Manajemen Pelayanan Umum, Masa Transisi Covid

PEMBIMBING I



Dr. Alamsyah, S. IP., M. Si
NIP. 19780818200912100

PEMBIMBING II



Junaidi, S. IP., M. Si
NIP. 197603092008011009

Palembang, 2023
Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya



Dr. M. Nur Budiyanto, S. Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

ABSTRACT

This research aims to answer the question of How to Manage Public Services in the General Sector and Personnel of the South Sumatra Province Education Service during the COVID-19 Transition Period. This research uses a descriptive qualitative research type. The subjects of this research are staff employees and recipients of public services at the South Sumatra Province Education Service. The place where this research was conducted was the South Sumatra Provincial Education Office. The data collection techniques used were interviews, documentation, literature study and observation. Next are data analysis techniques using data reduction, data display, Conclusion Drawing/Verification. The results of the research show that public service management in the general sector and staffing of the South Sumatra Provincial Education Service during the Covid-19 transition period has carried out services according to SOPs and has fulfilled the stages of service management theory and has met the criteria of institutions providing public services. Public service and personnel management that implements service management; planning, organizing, coordinating and controlling in order to realize sustainable governance development (SGDs) as sustainable development in the public sector. However, there are still several obstacles, including; does not yet have an official website, the use of e-governance has not been maximized and replacement of staff positions requires readjustment, and the deadline for issuing letters still takes quite a long time.

Keywords: *Management, Public Service Management, Covid Transition Period*

ADVISOR I



Dr. Alamsyah, S. IP., M. Si
NIP. 19780818200912100

ADVISOR II



Junaidi, S. IP., M. Si
NIP. 197603092008011009

Palembang,

2023

**Chairman of the Department of Public Administration
Faculty of Social and Political Sciences
University of Sriwijaya**



Dr. M. Nur Budiyanto, S. Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

DAFTAR ISI

SURAT ORSINILITAS	ii
HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
MOTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR SINGKATAN.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	14
1.3 Tujuan Penelitian.....	14
1.4 Manfaat Penelitian.....	15
BAB II	16
TINJAUAN PUSTAKA	16
2.1 Landasan Teori	16
2.1.1 Manajemen	16
2.1.2 Pengertian Pelayanan Publik	24
2.1.3 Manajemen Pelayanan Publik	26
2.1.4 COVID-19	30
2.1.5 Teori Manajemen Pelayanan Publik yang Digunakan dalam Penelitian	39
2.2 Penelitian Terdahulu	40
2.3 Kerangka Pemikiran.....	47
BAB III.....	49
METODE PENELITIAN	49
3.1 Desain Penelitian	49
3.2 Definisi Konsep.....	50
3.3 Fokus Penelitian.....	51

3.4	Jenis dan Sumber Data.....	54
3.5	Informan Penelitian	54
3.6	Teknik pengumpulan data	57
3.7	Teknik analisis data	58
3.8	Uji keabsahan	62
3.9	Sistematika penulisan	63
BAB IV		65
HASIL DAN PEMBAHASAN		65
4.1.	Gambaran Umum Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Selatan	65
4.1.1	Sejarah Berdirinya Dinas Pendidikan Provinsi SUMSEL.....	65
4.1.2.	Landasan Hukum Berdirinya Dinas Pendidikan Provinsi	66
4.1.3.	Visi dan Misi Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Selatan	66
4.1.4.	Struktur Organisasi Dinas Pendidikan Provinsi SUMSEL	68
4.1.5	Tugas dan Wewenang Dinas Pendidikan Provinsi SUMSEL... ..	68
4.2.	Hasil Penelitian.....	69
4.2.1	Perencanaan	71
4.2.2	Pengorganisasian.....	75
4.2.3	Pengkoordinasian.....	77
4.2.4	Pengontrolan Sumber Daya	83
4.3.	Diskusi	91
BAB V.....		96
5.1	Kesimpulan	96
5.2	Saran	98
DAFTAR PUSTAKA		100
LAMPIRAN.....		103

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	41
Tabel 3. 1 Variabel Penentu Keberhasilan Manajemen	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar1. 1 Sustainable Development Goals (SDGs)	1
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	48
Gambar 3. 1 Flowchart Teknik Stratified Random Sampling.....	56
Gambar 3. 2 Komponen Analisis Data (Interactive Model)	61

DAFTAR SINGKATAN

SDGs	: Sustainable Development Goals
MDGs	: Millenium Development Goals
PERMEN	: Peraturan Menteri
MENPANRB	: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia
PERDA	: Peraturan Daerah
PERGUB	: Peraturan Gubernur
WFH	: Work From Home
SOP	: Standard Operational Procedure
PSBB	: Pembatasan Sosial Berskala Besar
ASN	: Aparatur Sipil Negara

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. APD (Alat Pengumpulan Data)	102
Lampiran 2. Hasil Rekap APD (Alat Pengumpulan Data).....	115
Lampiran 3. Dokumentasi	124
Lampiran 4. Matrix Hasil Wawancara	127
Lampiran 5. Surat Keterangan Dosen Pembimbing	138
Lampiran 6. Surat Izin Penelitian Fakultas FISIP UNSRI.....	139
Lampiran 7. Surat Izin Penelitian Dinas Pendidikan Provinsi SUMSEL	140
Lampiran 8. Lembar Konsultasi Dosen Pembimbing I.....	141
Lampiran 9. Lembar Konsultasi Dosen Pembimbing II.....	144
Lampiran 10. Surat Revisi Sempro dan Kompre	146

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di seluruh dunia, negara-negara selalu berupaya menciptakan inovasi-inovasi baru di berbagai bidang dengan tujuan meningkatkan kondisi yang lebih baik dari sebelumnya. Mereka merencanakan perubahan dengan cermat untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan berkomitmen untuk menciptakan pembangunan berkelanjutan dari satu generasi ke generasi berikutnya. Meskipun permasalahan yang dihadapi oleh setiap negara berbeda, secara umum, semua negara memiliki tujuan untuk menciptakan sesuatu yang baru, berkelanjutan, dan makmur bagi warganya.

Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (Sustainable Development Goals atau SDGs) merupakan inisiatif global yang diadopsi oleh semua negara di dunia untuk mendorong perubahan yang berkelanjutan di berbagai bidang, seperti ekonomi, sosial, dan lingkungan hidup. SDGs didasarkan pada prinsip integrasi, inklusivitas, dan universal untuk memastikan bahwa tidak ada wilayah atau individu yang tertinggal dalam pembangunan. Inisiatif ini merupakan kelanjutan dari Millenium Development Goals (MDGs) yang berakhir pada tahun 2015.

Gambar 1. 1 Sustainable Development Goals (SDGs)





Sumber: SDGs 2030 Indonesia

SDGs terdiri dari 17 tujuan, termasuk mengentaskan kemiskinan, mengatasi kelaparan, meningkatkan kesehatan dan kesejahteraan, memastikan pendidikan berkualitas, mencapai kesetaraan gender, memastikan akses air bersih dan sanitasi yang berkelanjutan, dan banyak lagi. Meskipun SDGs bukan aturan yang mengikat, 193 negara di seluruh dunia telah sepakat untuk mengikuti pedoman ini dalam pembangunan hingga tahun 2030. Namun, saat ini, upaya untuk mencapai MDGs dan SDGs mengalami keterlambatan karena tantangan yang dihadapi oleh seluruh dunia, yaitu pandemi virus yang dikenal dengan sebutan 2019 Novel Coronavirus (2019-nCoV) yang muncul sejak Desember 2019.

Dalam hal ini topik yang berkaitan dengan penelitian yang pertama adalah pada poin tujuh belas yaitu Kemitraan untuk mencapai tujuan, tujuannya adalah menguatkan ukuran implementasi dan merevitalisasi kemitraan global untuk pembangunan yang berkelanjutan. Target dalam poin ini menjelaskan mengenai

isu-isu sistemik koherensi kebijakan dan institusional, diantaranya meningkatkan koherensi kebijakan untuk pembangunan berkelanjutan, menghargai ruang kebijakan dan kepentingan masing-masing negara untuk membuat dan mengimplementasikan kebijakan untuk pengentasan kemiskinan dan pembangunan berkelanjutan kemitraan multi-pihak.

Indonesia merupakan negara dengan Sistem Pemerintahan yang diatur oleh Peraturan Undang-undang, terutama dalam hal Pelayanan kepada publik. Hal tersebut diatur dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 yang merupakan Undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik dan merupakan efektivitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009, pada Bab I Pasal I ayat (1) dijelaskan “pengertian pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.” Selanjutnya pada ayat (2) dijelaskan “Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.” Dalam pelayanan publik terdapat pengawasan dalam pelaksanaannya yang dilakukan oleh lembaga pemerintahan (Ombudsman), hal tersebut dijelaskan dalam ayat (13) “Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh

badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, dan badan hukum milik negara serta badan swasta, maupun perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.”

Melaksanakan Pelayanan Publik tentunya dilakukan oleh instansi baik itu instansi resmi pemerintahan maupun swasta, yang disebut sebagai Organisasi Penyelenggara. Dijelaskan dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 pada pasal 8 mengenai Organisasi Penyelenggara dalam Pelayanan Publik, pada ayat (1) “organisasi penyelenggara berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan tujuan pembentukan.” Selanjutnya dalam pasal (2) “ penyelenggara pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), sekurang-kurangnya meliputi : pelaksanaan pelayanan, pengelolaan pengaduan masyarakat, pengelolaan informasi, pengawasan internal, penyuluhan kepada masyarakat, dan pelayanan konsultasi.”. selanjutnya mengenai penyelenggaraan pelayanan publik dijelaskan pada Bab V tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik pasal 20 yang berisi (1) “penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan.” Dalam ayat (2) “dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait.” Dan selanjutnya diperjelas pada ayat (4) “pengikutsertaan masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (2), dilakukan dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis

pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah, serta memperhatikan keberagaman.”. Pelaksanaan pelayanan publik di Indonesia tentunya sudah menjadi hal perlu diperhatikan, dikarenakan hal tersebut merupakan bagian penting dalam menjalankan sistem pemerintahan dan sebagai bentuk pelayanan pemerintah kepada masyarakat.

Melaksanakan pelayanan publik terdapat beberapa komponen yang setidaknya ada dalam pelayanan, mengenai komponen pelayanan publik dijelaskan dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 21 berisi “Komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi : Dasar Hukum; Persyaratan; Sistem, Mekanisme, dan Prosedur; jangka waktu penyelesaian; biaya/tarif; produk pelayanan; sarana, prasarana, dan/atau fasilitas; kompetensi pelaksana; pengawasan internal; penanganan pengaduan, saran, dan masukan; jumlah pelaksana; jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan; jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keraguan; dan evaluasi kinerja pelaksana”. Pada dasarnya, pelayanan publik dilaksanakan dengan standar pelayanan yang menjadi panduan dalam melaksanakan pelayanan, dijelaskan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, mengenai penjelasan standar pelayanan terdapat pada Bab I Pasal 1 ayat (5) “Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik dan acuan penilaian kualitas

pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.”

Pelayanan berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan semua pihak, baik masyarakat yang dilayani maupun pemberi layanan atau penyelenggara pelayanan. Dengan pelayanan yang berkualitas ini bertujuan agar dapat memajukan kesejahteraan umum, pelayanan berkualitas ini harus diupayakan agar tujuan negara tersebut bisa terwujud dengan cara perbaikan kinerja dalam instansi atau organisasi, salah satu upaya perbaikan kinerja organisasi adalah melalui penataan kelembagaan. Penataan kelembagaan dapat dilakukan melalui evaluasi organisasi dengan mencari model desain organisasi birokrasi yang efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas, pemerintah mengeluarkan panduan berupa Peraturan Menteri (PERMEN) yang dikeluarkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia (MENPAN RB), mengenai hal tersebut dijelaskan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan yang terdapat pada bab II bagian (B) prinsip yang berbunyi :

“Dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan standar pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip : (1) Sederhana. Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara. (2) Partisipatif. Penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapat keselarasan atas dasar komitmen atau hasil

kesepakatan. (3) Akuntabel. Hal-hal diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan. (4) Berkelanjutan. Standar Pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan. (5) Transparansi. Standar Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat. (6) Keadilan. Standar Pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.”

Provinsi Sumatera Selatan merupakan salah satu daerah besar yang menjalankan pelayanan publik dengan tertata. Dalam penyelenggaraannya pelayanan publik Provinsi Sumatera Selatan menetapkan peraturan mengenai pelayanan, diatur dalam Peraturan Daerah (PERDA) Nomor 3 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Publik pada Bab II pasal 2 “pengaturan penyelenggaraan pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum terhadap penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pemenuhan hak-hak masyarakat secara berkualitas, terintegrasi dan berkesinambungan.” Selanjutnya pada pasal 3 dijelaskan “penyelenggaraan pelayanan publik bertujuan untuk : (a) terwujudnya kepastian hukum dalam pemenuhan hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik secara berkualitas, berintegritas dan berkesinambungan; (b) terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas, berintegritas, dan berkesinambungan; dan (c) terselenggaranya pelayanan publik yang akuntabel baik secara hukum maupun secara publik.” Dengan adanya peraturan tersebut dimaksudkan agar supaya selain adanya landasan dalam menjalankan pelayanan juga sebagai bentuk penekanan dari

Pemerintah Sumatera Selatan agar para pemberi pelayanan publik mampu bekerja secara maksimal, mengingat sering terjadinya sistem pelayanan yang kurang ideal yang diberikan oleh Instansi yang ada pada pemerintahan. Untuk mewujudkan hal tersebut Pemerintah Sumatera Selatan melalui Peraturan Gubernur menjelaskan bagaimana standar pelayanan publik agar dapat memberikan manfaat baik kepada pemberi pelayanan maupun penerima pelayanan, dijelaskan pada Peraturan gubernur (PERGUB) Nomor 26 Tahun 2016 pada pasal (3) berisi “manfaat bagi penyelenggara dan pelaksana standar pelayanan publik secara para pengambil keputusan atau penanggung jawab pelayanan publik dalam rangka : a. Mengevaluasi kinerja SKPD sesuai pedoman standar pelayanan publik berdasarkan persepsi masyarakat pengguna pelayanan; b. Meraih kepercayaan publik dengan adanya kepuasan masyarakat terhadap kinerja layanan penanggung jawab, penyelenggara dan pelaksana.”

Pada masa pandemi COVID-19 tentunya pemerintah membuat suatu tindakan guna tetap terselenggaranya pelayanan publik yang baik dan efektif tetapi tetap dengan memperhatikan protokol kesehatan, sehingga selain memutus rantai persebaran COVID-19 juga agar tetap terselenggaranya pelayanan publik dengan sebagaimana mestinya. Sehubungan dengan terwujudnya keberlangsungan pelaksanaan pelayanan yang baik dan efektif, maka dikeluarkan Surat Edaran dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 58 Tahun 2020 Tentang sistem kerja pegawai aparatur sipil negara dalam tatanan normal baru pada bagian B maksud dan tujuan point ke 2 tujuan berisi : “ a. Untuk memastikan pelaksanaan tugas dan fungsi berjalan efektif dalam mencapai kinerja

kementerian/lembaga/daerah; b. Untuk memastikan pelaksanaan pelayanan publik di kementerian/lembaga/daerah dapat berjalan efektif; c. Untuk mencegah dan mengendalikan penyebaran serta mengurangi resiko COVID-19 di lingkungan kementerian/lembaga/daerah dan masyarakat luas di Negara Kesatuan Republik Indonesia pada umumnya.” Dengan dikeluarkannya Surat Edaran tersebut diharapkan mampu membuat pelayanan publik tetap berjalan baik dan kondusif, mengingat untuk melaksanakan pelayanan publik tersebut dapat membuat persebaran COVID-19 semakin meluas.

Peraturan tersebut diperuntukkan selain sebagai pemutus rantai persebaran COVID-19 di lingkungan pelayanan publik juga sebagai pembaruan sistem pelayanan yang efektif dan baik terutama pada masa pandemi, seperti adanya sistem kerja Work From Home (WFH) dan Work From Office. Tentunya sistem tersebut merupakan suatu langkah pelayanan publik yang diharapkan mampu membuat inovasi pelayanan yang efektif pada masa pandemi. Pada pelayanan publik terutama pada Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Selatan pada saat ini sedang dihadapkan pada permasalahan pelayanan pada masa pandemi seperti sekarang ini.

Pada masa transisi seperti sekarang ini selain permasalahan tersebut, terdapat masalah yang mempengaruhi pelayanan publik seperti pemulihan sarana pelayanan di masa transisi, terutama sarana dalam pemulihan dan peningkatan inovasi pelayanan publik mengingat pada masa pandemi diberlakukan sistem pembatasan pelayanan besar-besaran, di masa transisi sekarang tentunya instansi pemerintahan membuat inovasi sistem dengan tujuan peningkatan pelayanan setelah masa pandemic COVID-19, juga dimaksudkan supaya pelayanan tetap

berjalan baik mengingat sistem pelayanan sangat menentukan efektivitas pelayanan, dan kesiapan dalam melaksanakan kinerja dari pembaharuan sistem yang telah dibuat serta pembaharuan sarana dalam melaksanakan pelayanan tersebut.

Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Selatan merupakan salah satu instansi pelayanan publik dengan sistem pelayanan yang tertata, pada saat ini dengan kondisi transisi tentunya Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Selatan akan mengalami perubahan sistem pelayanan dengan meninjau dan melihat beberapa aspek dari pelayanan tersebut dikarenakan sangat pentingnya menjaga kestabilan pelayanan terutama pada masa transisi seperti sekarang ini. Pada saat ini Dinas Pendidikan Sumatera Selatan tengah menjalankan dengan berbagai sistem guna tetap terlaksananya pelayanan yang baik, dimulai dengan penataan kembali ke kondisi normal dan mengembalikan situasi atau kondisi pelayanan seperti semula dengan tujuan menjalankan pelayanan menjadi efektif kembali, selanjutnya meningkatkan sistem pelayanan dengan melihat perbandingan sebelum pandemi, masa pandemi dan sistem pelayanan pada masa transisi. Dari proses yang dilakukan tersebut merupakan upaya keseriusan dari Provinsi Sumatera Selatan dalam pemulihan dan meningkatkan pelayanan pada masa transisi sekarang.

Menurut Islamy (2010) mengenai keberhasilan kebijakan publik, menyatakan bahwa suatu kebijakan negara akan efektif apabila dilaksanakan dan memberikan dampak positif bagi masyarakat, dengan kata lain tindakan atau perbuatan manusia yang menjadi anggota-anggota masyarakat bersesuaian dengan yang diinginkan oleh pemerintah atau negara. Oleh karena itu, pemerintah perlu

memastikan pelaksanaan kebijakan agar efektif dilakukan melalui rancangan program yang memadai dan strukturasi dari proses pelaksanaannya (Pulzl dan Treib, 2007). Proses pelaksanaan kebijakan tidak hanya menyangkut perilaku badan-badan administratif/pemerintahan yang bertanggung jawab untuk melaksanakan program dan menimbulkan kepatuhan pada diri kelompok sasaran, melainkan juga menyangkut jaringan pada kekuatan-kekuatan politik, ekonomi, sosial, yang secara langsung dapat maupun tidak langsung dapat mempengaruhi perilaku dari para yang terlibat (Stakeholders). Dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan kebijakan atau Implementasi Kebijakan merupakan proses penting dalam mendapatkan kebijakan yang sesuai harapan semua pihak.

Di era new normal, masyarakat dan pemerintah dihadapkan pada keharusan untuk meninggalkan kebiasaan lama dan mengadopsi sistem baru yang mengandalkan teknologi. Hal ini mengakibatkan perubahan dalam cara pandang para pejabat dan masyarakat secara keseluruhan. Perubahan ini meliputi fokus pada penyediaan teknologi dan infrastruktur, kebijakan yang mendukung inovasi, adanya kesadaran akan krisis di institusi, birokrasi, dan di kalangan pejabat, serta penerapan pendekatan kepemimpinan sektor publik yang lebih responsif, berwawasan, terbuka, dan efisien. Terdapat empat hal pokok yang dapat dilakukan oleh lembaga pemberi jasa pelayanan publik menurut Rismayuni dari Ombudsman Republik Indonesia yang dikutip oleh (Kurdi,2020) yaitu menyediakan informasi secara jelas mengenai standar pelayanan, meningkatkan sistem penyelenggaraan pelayanan secara online, adaptasi sarana, prasarana, dan fasilitas pelayanan, dan meningkatkan kompetensi pelaksana pelayanan.

Dari masa pandemi COVID-19 sampai masa transisi sekarang membuat sistem pelayanan publik berinovasi melalui pengembangan sistem secara digital. Ditinjau dari sisi akademis, dalam sistem pelayanan publik banyak penelitian mengenai bagaimana terselenggaranya pelayanan publik dan pengaturan pelaksanaannya. Penelitian mengenai hal tersebut dilakukan dengan melihat dari beberapa aspek seperti transisi kerja konvensional ke digital, pengoperasian pelayanan dengan teknologi, serta merancang sistem pelayanan baru yang dapat meningkatkan kompetensi pelaksanaan pelayanan. Melihat dari hal tersebut, maka pengembangan penelitian mengenai hal ini pun terus ditingkatkan dengan membuat suatu inovasi pelayanan yang lebih baik, seperti peningkatan sarana dan prasarana pendukung kinerja pelayanan publik dan kompetensi sumber daya manusia. Dalam penelitian ini penulis melihat dari penelitian terdahulu bahwa inovasi pelayanan publik akan terus meningkat seiring dengan perkembangan kasusnya, sehingga penelitian ini menjadi salah satu kajian yang terus berkembang dengan melihat penelitian sebelumnya sebagai perbedaannya.

Topik pelayanan publik di Indonesia sudah diinvestigasi beberapa penelitian sebelumnya. Atmojo (2020), menemukan bahwa kebijakan Work From Home bagi aparatur sipil negara di masa pandemic COVID-19 masih minim kesiapan mengenai penerapan teknologi informasi dalam pelayanan publik ini seharusnya dijadikan sebagai pembelajaran bagi pemerintah untuk menyiapkan transisi kerja konvensional ke digital di masa mendatang, jadi untuk mewujudkan ASN menuju digital government atau program pemerintah yang dikenal sebagai Smart ASN perlu banyak hal yang harus diperbaharui. Sedangkan Salam (2021)

menyimpulkan bahwa pada era new normal masyarakat dan pemerintah dihadapkan pada kebutuhan untuk meninggalkan praktik-praktik lama dan mengadopsi model baru dengan penekanan pada teknologi, terutama dalam hal informasi. Dalam konteks ini, pemerintah perlu mengubah pandangan pejabat dan masyarakat secara keseluruhan. Perubahan ini mencakup fokus pada penyediaan teknologi dan infrastruktur, implementasi kebijakan yang mendukung perkembangan inovasi, kesadaran akan krisis di institusi, birokrasi, dan di antara pejabat, serta menerapkan pendekatan kepemimpinan di sektor publik yang lebih responsif, berwawasan, terbuka, dan efisien. Berbeda dengan dua penelitian sebelumnya, Rifani (2021) mengatakan bahwa peningkatan standard pelayanan merupakan solusi dalam pemberian pelayanan di masa pandemi. Terdapat empat hal pokok yang dapat dilakukan oleh Lembaga pemberi jasa pelayanan publik menurut Rismayuni dari Ombudsman Republik Indonesia (kurdi,2020) yaitu menyediakan informasi secara jelas mengenai standard pelayanan, meningkatkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik secara online, adaptasi sarana, prasarana, dan fasilitas pelayanan, dan meningkatkan kompetensi pelaksana pelayanan. Meski sudah banyak diteliti pada penelitian sebelumnya, tetapi belum ada yang memberi perhatian terhadap pelayanan publik seiring dengan meningkatnya kasus pandemi. Riset ini dirancang untuk memahami sistem pelayanan dari masa pandemi ke transisi sekarang pada Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Selatan dengan melihat perubahan dari COVID-19 ke transisi sekarang yang belum banyak diinvestigasi para peneliti. Harapannya, penelitian ini dapat dijadikan referensi pada penelitian selanjutnya dan pengembangan ilmu terutama pada ilmu administrasi publik.

Pada penelitian terdahulu yang telah dilakukan mengenai pelayanan publik, dapat dilihat bahwa masih minimnya kesiapan dalam peningkatan standar pelayanan di masa pandemi. Hal tersebut dapat dilihat dari beberapa faktor pendukungnya seperti penerapan teknologi informasi, peningkatan sistem pelayanan, dan kompetensi dari pelaksana pelayanan, serta inovasi dalam pelaksanaan pelayanan.

Dikarenakan proses pelaksanaan ini harus dilakukan dengan sebaik-baiknya, agar menghasilkan pelayanan publik yang maksimal. Oleh karena itu fokus penelitian manajemen pelayanan dipilih karena hal ini merupakan hal yang penting bagi pelaksanaan pelayanan, terlebih lagi pada masa transisi pendemi. Berdasarkan permasalahan yang diuraikan, penulis akan mengkaji dan meneliti hal tersebut dengan judul **“Manajemen Pelayanan Umum di Bidang Umum dan Kepegawaian Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Selatan pada Masa Transisi COVID-19“**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah **“Bagaimana Manajemen Pelayanan Umum di Bidang Umum dan Kepegawaian Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Selatan pada Masa Transisi COVID-19?”**

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis Manajemen Pelayanan umum di Bidang Umum dan Kepegawaian Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Selatan pada Masa Transisi COVID-19.

1.4 Manfaat Penelitian

Secara praktis, dapat memberikan masukan bagi para stakeholder, khususnya dalam hal pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, dari sudut pandang kajian manajemen pelayanan serta dapat memberikan feedback (umpan balik) bagi aktor yang memajemen sistem pelayanan yang efektif pada masa transisi COVID-19 terutama pada Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Selatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad Batinggi dan Badu Ahmad, *Pengertian Pelayanan Umum dan Sistem Manajemen*.
- Asri B. (2020). *Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Pada Era Covid-19 Di Kota Cimahi Provinsi Jawa Barat*. VISIONER : Jurnal Pemerintahan Daerah Di Indonesia, 12(4), 695–712. <https://doi.org/10.54783/jv.v12i4.330>.
- Daraba, D., Wirawan, H., Salam, R., & Faisal, M. (2021). *Working from home during the corona pandemic: Investigating the role of authentic leadership, psychological capital, and gender on employee performance*. *Cogent Business and Management*, 8(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2021.1885573>.
- Darmawan, E., & Atmojo, M. E. (2020). *Kebijakan Work From Home bagi Aparatur Sipil Negara di Masa Pandemi Covid-19*. *The Journalish: Social and Government*, 1(3), 92–99. <https://doi.org/10.55314/tsg.v1i3.26>.
- Denny Nazaria Rifani. (2021). *Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kecamatan Sambaliung Kabupaten Berau*. *Sawala : Jurnal Administrasi Negara*, 9(2), 115–124. <https://doi.org/10.30656/sawala.v9i2.3761>.
- Elkesaki, R. 'Arsy, Oktaviani, R. D., & Setyahrambang, M. P. (2021). *Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kota Bandung*. *Jurnal Caraka Prabu*, 5(1), 69–90. <https://doi.org/10.36859/jcp.v5i1.456>.
- Gobel, G. C., Gosal, R., & Waworundeng, W. (2021). *Implementasi Kebijakan Pemerintah Daerah Dalam Pelaksanaan Pendidikan Berbasis Daring Di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Di Kabupaten Minahasa Governance*, 1(2), 1–9. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/governance/article/view/37341>.
- Haerana, (2021). *Modul perkuliahan manajemen pelayanan publik*. Makassar : LPP unismuh Makassar.
- Handoko, T. H. (2008). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Hasibuan. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia (ke tujuh)*. PT Bumi Aksara.
- Hayat, H., & Malang, U. I. (2019). *Manajemen Pelayanan Publik*. Rajawali pers.
- Hefniy & Refi Najma Fairus, *manajemen strategi dalam meningkatkan mutu pelayanan kepegawaian*, *Jurnal Al-Tanzim : Jurnal Manajemen Pendidikan*

Islam vol 3 No 1, 2019.

- Laksana, S. (2021). *Post Pandemic Indonesian Regional Development Planning, New Normal, New Orientation: The Case of West Java*. *Jurnal Perencanaan Pembangunan: The Indonesian Journal of Development Planning*, 5(1), 32–50. <https://doi.org/10.36574/jpp.v5i1.150>.
- Mahardhani, A. J. (2021). *Pelayanan Publik Di Bidang Pendidikan Pada Pandemi Covid-19*. *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik Dan Kebijakan Sosial*, 5(2), 137–155. <https://ejournal.unitomo.ac.id/index.php/negara/article/view/3522>.
- Moelong, L. J. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif*. (Bandung: Remaja Rosdakarya).
- Moenir. (2016). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nano Prawoto, Eko Priyo Purnomo, & Abitassha Az Zahra. (2020). *The Impacts of Covid-19 Pandemic on Socio-Economic Mobility in Indonesia*. *International Journal of Economics and Business Administration*, Volume VII(Issue 3), 57–71.
- Salam, R. (2021). *Perubahan dan Inovasi Pelayanan Publik Di Era New Normal Pandemi Covid-19 Changes and Innovations in Public Services in the New Normal*. *Journal of Public Administration and Government*, 3(1 April), 28–36.
- Silalahi. (2011). *Asas-asas Manajemen*. Bandung: Refika Aditama.
- Selvi Rianti, dkk. (2019). *Kualitas pelayanan publik*. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, Volume 15, Nomor 3.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. (Bandung: Alfabeta).
- Taufiqurokhman, & Satispi, E. (2018). *Teori dan perkembangan manajemen pelayanan publik*. Umj Press.
- Wahyu Hidayat Ibrahim dan Idria Maita, *sistem informasi pelayanan publik berbasis web pada dinas pekerjaan umum kabupaten kampar*, *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, Vol. 3, No. 2.
- Winarsih, R. dan. (2013). *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual Penerapan Ciyizen'z Charter Dan Standart Pelayanan Minimal*. Pustaka Pelajar.

Zaenal mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana. (2015). *Manajemen pelayanan publik*. Bandung : CV Pustaka Setia.

https://perpustakaan.kasn.go.id/index.php?p=show_detail&id=67&keywords=
Diakses pada 21 juli 2023. Pukul 17.21 WIB