

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Menurut Kasmir (2017 : 47) pelayanan ialah sebuah perbuatan maupun perilaku seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan tersendiri kepada masyarakat, sesama rekan kerja, pelanggan dan juga pimpinan. Di dalam Undang-Undang Dasar Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik sendiri mendefinisikan pelayanan publik sebagai rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Peraturan Pemerintah No 81 Tahun 2010 Tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi mengamanatkan bahwa dalam rangka percepatan tercapainya tata kelola pemerintahan yang baik, maka perlu untuk dilakukannya reformasi birokrasi di Indonesia mulai dari Kementerian, Lembaga, ataupun Pemerintah Daerah. Di dalam *Grand Design* Reformasi Birokrasi yang dibuat oleh pemerintah ini mencakup hal mengenai kepegawaian, penyelenggaraan negara yang bersih dari KKN (korupsi, kolusi, dan nepotisme), keuangan negara, perbendaharaan negara, pemeriksaan dan tanggung jawab keuangan negara, pemerintahan daerah, dan rencana pembangunan jangka panjang nasional. Dan negara berkewajiban melayani setiap warga negara untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima.

Seiring dengan perkembangan manajemen penyelenggaraan pemerintahan dan dalam upaya mewujudkan pelayanan prima dan berkualitas, paradigma pelayanan publik berkembang dengan memfokuskan pada pengelolaan barang jasa dan administrasi yang berorientasi untuk kepuasan masyarakat. Dalam rangka mempermudah dan mempercepat pelayanan dapat dibentuk sistem pelayanan terpadu yang menyederhanakan mekanisme pelayanan yang manfaatnya dapat dirasakan oleh masyarakat. Kemudian juga diperlukan peran serta masyarakat secara aktif untuk menjamin pelayanan publik yang dilakukan berjalan secara

transparan dan akuntabel dalam bentuk penyusunan standar pelayanan, pengawasan dan evaluasi penerapan standar, evaluasi kinerja, hingga penyusunan kebijakan pelayanan publik dikutip dari Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Bagian Penjelasan Umum.

Dengan demikian pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Ini berarti pelayanan yang diberikan pemerintah harus mengutamakan pelayanan kepada masyarakatnya. Hal ini diperkuat dengan prinsip *catalytic government* (pemerintah katalis) yang dikemukakan oleh Osborne dan Gaebler (1999 : 58), yang mengandung arti bahwa Aparatur Sipil Negara (ASN) pemerintah dalam memberikan pelayanan publik bertindak sebagai katalisator, memberikan kemudahan dan kelancaran. Oleh karena itu pemerintah perlu memberdayakan kelompok masyarakat itu sendiri sebagai penyedia atau pelaksana pelayanan yang menjadikan pemerintah hanya sebagai lembaga yang membantu masyarakat agar mampu membantu dirinya sendiri dengan menciptakan berbagai inovasi sesuai dengan situasi dan kondisi yang terjadi dimasyarakat.

**Gambar 1. 1 Highlight** Penyelesaian Laporan/Aduan Masyarakat



Sumber : Website Ombudsman Republik Indonesia

Ombudsman melakukan survey di 36 titik dari aceh sampai papua, dalam hal ini menghasilkan laporan tahunan yang dibuat untuk mengetahui angka yang didapatkan pada laporan atau pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik di

Indonesia dapat dilihat pada gambar di atas menunjukkan bahwa mulai dari tahun 2014 s.d. tahun 2020 pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik meningkat dari tahun ke tahun, yang mana dapat diartikan bahwa dari hasil tersebut pemerintah perlu usaha serius dalam melaksanakan perbaikan dalam proses peningkatan kualitas pelayanan publik untuk menciptakan pelayanan publik yang prima pada tahun-tahun berikutnya di Indonesia.

Beberapa Kementerian, Lembaga, maupun Pemerintah daerah saat ini sudah memulai untuk melakukan inovasi-inovasi sebagai wujud peningkatan kualitas pelayanan publik. Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi dalam hal ini ikut andil dalam melakukan inovasi guna meningkatkan kualitas pelayanan publik, jelas tertulis pada Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan No 1227/M/2020 Tentang Peta Jalan Reformasi Birokrasi Tahun 2020-2024 bahwa adanya Kepmendikbud ini untuk menciptakan kesamaan pemahaman bagi seluruh unit kerja di lingkungan Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi serta memastikan pengelolaan reformasi birokrasi yang efektif terkait perencanaan dan tata kelola reformasi birokrasi yang mudah dipahami, dan dilaksanakan oleh setiap pihak yang berkepentingan dan memiliki indikator untuk mengukur capaian reformasi birokrasi di Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi (dalam ringkasan eksekutif Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan No 1227/M/2020 Tentang Peta Jalan Reformasi Birokrasi Tahun 2020-2024).

Penjabaran di atas terhadap pelayanan publik mengartikan bahwa pelayanan publik harus terus mengalami perubahan yang didorong oleh arus globalisasi dan teknologi yang terus bergerak maju. Disamping itu tuntutan masyarakat mempunyai perbedaan yang sangat dipengaruhi oleh tingkat kebutuhan dan nilai yang berlaku pada masing-masing individu maupun masyarakat kelompok. Hal ini tentunya membuka pandangan aparatur untuk semakin berperan secara lebih baik dalam membantu masyarakat memenuhi kebutuhannya. Dalam hubungan pemerintah sebagai pelayan publik hal senada dikemukakan oleh Wilson (1887) dan dalam Wayne Parsons (2005:7) yang mengatakan bahwa birokrasi adalah sebagai

pembela kepentingan publik dimana pegawai negeri sipil dilihat sebagai fungsionaris yang bekerja untuk melayani kepentingan publik.

Dalam rangka pemenuhan peningkatan kualitas pelayanan publik di bidang pendidikan, Direktorat Guru Pendidikan Anak Usia Dini dan Pendidikan Masyarakat Direktorat Jendral Guru Tenaga Kependidikan Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia mengeluarkan inovasi baru dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yaitu Pembaharuan Sistem Informasi Manajemen pada Pendidikan dan Pelatihan guru pendidikan anak usia dini dalam upaya memperbaiki sistem pelayanan publik di bidang pendidikan saat ini, menurut Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi sangatlah penting sebagai kunci dari keberhasilan sumber daya manusia sepanjang hayat dalam pembukaan webinar dengan tema Komitmen Konvergensi Cegah *Stunting* Melalui Peningkatan Layanan PAUD melalui kanal youtube Kemdikbudristek RI, di Jakarta, pada Rabu (23/09/2020). Oleh karena itu pelayanan publik di bidang berperan sebagai faktor utama keberhasilan dalam penekanan angka *stunting* di Indonesia.

Inovasi pelayanan publik di Direktorat Guru Pendidikan Anak dan Pendidikan Masyarakat pada Sistem Informasi Manajemen Pendidikan dan Latihan (SIM DIKLAT) dimulai pada tahun 2011 dimana proses *input/output* data masih menggunakan pencatatan manual yang dilakukan staff, data yang di *input/output* juga masih berkas-berkas. Dalam hal ini timbul banyak permasalahan yang dialami oleh staff kantor seperti berkas tercecer, *double* data, sampai waktu yang dibutuhkan cukup lama untuk memasukan data para guru yang telah mengikuti atau mau mengikuti pelatihan menjadi tenaga ahli. Pelayanan publik tidak dapat dijauhkan oleh pencatatan data, pencatatan data yang digunakan Direktorat Guru Pendidikan Anak Usia Dini pada tahun 2012 untuk kegiatan pendidikan dan latihan adalah menggunakan pencatatan manual yang awal permasalahan kehilangan berkas peserta, data tercecer, dan sulitnya mencari berkas karna tidak diletakan secara rapih dan tersusun. Dengan adanya permasalahan data yang dialami oleh direktorat, direktorat mengeluarkan inovasi baru menggunakan teknologi untuk menciptakan sistem pelayanan yang lebih ramah bagi masyarakat. Terciptalah

Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Pendidik dan Latihan yang berfungsi untuk menyimpan data guru yang telah mengikuti pendidikan dan latihan yang diselenggarakan oleh direktorat, pada awal pembentukan Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Pendidikan dan Latihan ini digunakan untuk mempermudah proses pembagian sertifikat untuk para guru yang telah mengikuti pendidikan dan latihan, namun berkembangnya waktu pada tahun 2021 Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Pendidikan dan Latihan berinovasi menjadi Sistem Informasi Manajemen Pengembangan Keprofesian Berkelanjutan (SIM PKB).

### **1.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana kebijakan pelayanan Pendidikan dan Latihan (DIKLAT) pada Direktorat Guru Pendidikan Anak Usia Dini dan Pendidikan Masyarakat ?
2. Bagaimana inovasi pelayanan aplikasi Sistem Informasi Manajemen Pendidikan dan Latihan (SIM DIKLAT) pada Direktorat Guru PAUD dan DIKMAS ?
3. Bagaimana kualitas pelayanan di Direktorat Guru Pendidikan Anak Usia Dini dan Pendidikan Masyarakat setelah adanya inovasi pelayanan aplikasi Sistem Informasi Manajemen Pendidikan dan Latihan (SIM DIKLAT) ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini sebagai berikut :

1. Menganalisis bagaimana pelayanan di bidang pendidikan yang ada pada Direktorat Guru Pendidikan Anak Usia Dini dan Pendidikan Masyarakat.
2. Menganalisis inovasi pada pelayanan publik di bidang pendidikan yang dilakukan di lingkungan Direktorat Guru dan Tenaga Kependidikan Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi.
3. Menganalisis peningkatan kualitas pelayanan publik di Direktorat Guru Pendidikan Anak Usia Dini dan Pendidikan Masyarakat sejak dijalankannya inovasi dalam mewujudkan reformasi birokrasi.

## **1.4 Signifikasi**

### **1.4.1 Signifikasi Akademik**

#### Referensi I

Judul : Inovasi Kebijakan dalam Perspektif Administrasi Publik Menuju Terwujudnya Good Public Policy Governance

Penulis : Ahmad Sururi

Relevansi pada jurnal dengan penelitian penulis, adalah tentang kesamaan inovasi yang dilakukan dalam kebijakan yang mengembangkan sertam memperbaharui administrasi agar menciptakan pelayanan yang memiliki kualitas baik. Dalam pemerintah dan organisasi publik tuntutan inovasi memerlukan perhatian yang lebih serius yang harus dilaksanakan secara integratif. Menurut penelitian ini inovasi yang dilakukan secara integratif menghasilkan inovasi yang akan diketahui banyak masyarakat. Pada penelitian ini menjelaskan bahwa inovasi yang dilakukan secara parsial hanya akan berpengaruh bagi bagian tertentu organisasi tidak memberikan efek dan *impact* yang lebih kuat.

Bentuk pembaharuan dari inovasi pemerintahan daerah dalam penyelenggaraan sistem daerah merupakan inisiatif inovasi yang didapatkan dari masyarakat. Kebijakan ini mendukung kegiatan inovasi menekan pentingnya peran pemerintah yang tidak hanya sebagai penyedia dana, institusi pendidikan, dan penelitian serta laboratorium. Hasil dari penelitian ini pun dapat disimpulkan bahwa sebuah inovasi kebijakan sektor publik yang meliputi keuangan, kepemimpinan, sumber daya manusia dan budaya belum menunjukkan inovasi kebijakan yang diharapkan, namun meski begitu inovasi pelayanan publik memiliki peluang untuk memperbaiki kembali.

#### Referensi II

Judul : Efektifitas Inovasi Kebijakan Publik; Pengaruhnya pada Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia

Penulis : Lolita dkk

Relevansi jurnal pada penelitian yang dilakukan oleh penulis sehingga bisa menjadi salah satu referensi dalam penulisan ialah karna jurnal ini memiliki permasalahan dimana inovasi kebijakan publik ini harus memiliki efektivitas yang membuat kualitas pelayanan publik meningkat. Pada penyelenggaraan dalam pemerintahan di Indonesia memasuki masa baru pasca reformasi, yang membawa ke berbagai macam perubahan dalam tata kelola pemerintahan. Demokrasi merupakan faktor utama dalam pemicu berubahannya cara pandang masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintah. Tata kelola pemerintah yang dulu dilakukan dengan sistem apa yang dibutuhkan oleh pemerintah kini dijalani atas dasar apa yang dibutuhkan oleh masyarakat, penyebab berubahnya dasar penyelenggaraan pemerintah salah satunya pengetahuan masyarakat yang semakin maju akan jalannya roda pemerintahan. Hal ini dapat dijelaskan dengan munculnya berbagai inovasi kebijakan menurut data yang diambil dari kompetisi sinovik. Data ini menjelaskan tentang 99 teratas inovasi kebijakan yang paling baik mendorong produktifitas inovasi baik pada kementerian/lembaga.

Berdasarkan hasil data dalam penelitian ini inovasi kebijakan di Indonesia memasuki ranah baru dengan penerapan kompetisi Inovasi Pelayanan Publik yang wajib diikuti oleh setiap instansi pemerintahan, baik dalam ruang lingkup Kementerian/Lembaga dan Daerah. Hal ini dianggap mampu mengasah kemampuan untuk berinovasi demi mempermudah pelayanan yang akan masyarakat dapatkan.

Referensi III

Judul : Membangun Pendidikan Yang Mandiri dan Berkualitas Pada Era Revolusi Industri 4.0

Penulis : Abdul Sakban dkk

Relevansi jurnal ini pada permasalahan yang diambil oleh penulis ialah sama-sama mengembangkan teknologi untuk pembaharuan sistem didalam pendidikan namun yang berbeda dari penelitian ini adalah sistem yang diperbaharui dalam ruang lingkup pendidikan ini memiliki goals meningkatkan kualitas pelayanan publik untuk menunjang perbaikan sistem pendidikan namun melalui

tenaga kependidikan terlebih dahulu. Dalam penelitian ini pendidikan memegang peran penting dalam kehidupan dan harus ikut berubah dalam sistem, perubahan yang terjadi pada sistem pendidikan sangat penting karena pendidikan merupakan satu proses mempersiapkan peserta didik untuk bisa hidup terhormat dimasa depan. Penelitian ini tentu memiliki relevansi yang cukup bagi peneliti menggunakannya sebagai bahan referensi dalam penulisan karya tulis ini karna dalam permasalahan peneliti juga terdapat perubahan sistem yang terjadi pada sistem pelayanan publik pada bidang pendidikan.

Pendidikan harus memiliki strategi dalam mencapai pendidikan nasional abad ke-21 dalam rangka negara kesatuan Indonesia yang memiliki beranekaragam geo-demografis, budaya dan memperhatikan tantangan global dan lokal mengenai permasalahan budaya dan karakter bangsa serta harus tetap dalam tanggungjawab pemangku kepentingan. banyaknya pembahasan mengenai bagaimana cara untyuk melakukan pembaharuan dan perubahan didalam bidang pendidikan oleh karna itu karya tulis ini dijadikan sebuah arah untuk peneliti membaca dan mengembangkan data menjadi sebuah informasi.

Referensi IV

Judul : Mengintegrasikan Reformasi Birokrasi Dengan Inovasi Sektor Publik

Penulis : Antonious Galih Prasetyo

Relevansi jurnal pada permasalahan penelitian yang diambil oleh peneliti adalah sama-sama menjalankan reformasi birokrasi untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang lebih baik daripada sebelumnya. Jurnal ini ditulis oleh Antonious Galih Prasetyo di publikasikan dalam Jurnal Analisis Kebijakan , Vol 1 No. (1), dalam penelitian ini penyelenggara pemerintahan harus menjalankan tata kekola dengan baik melalui reformasi birokrasi dan prinsip-prinsip yang diterapkan dalam proses reformasi birokrasi. Pada penelitian ini digarapkan birokrasi dapat mengubah pandangan masyarakat yang telah melekat pada birokrasi yaitu korup, feudal, patrimonial, dan tiak professional. Hal seperti ini telah berlangsung bertahun-tahun bahkan saat masih zaman penjajahan kolonial Belanda. Bermacam-macam upaya telah dilakukan untuk memperbaiki tatanan birokrasi



yang dalam tema reformasi birokrasi dengan ditandainya pembentukan tim panitian negara untuk menyelidiki organisasi kementerian.

Pada zaman orde lama negara masih bergelut dengan instabilitas politik dan kekurangan sumber daya baru bagi negara sehingga tidak dapat fokus kepada reformasi birokrasi yang disiapkan, maka pada zaman orde baru gagal reformasi birokrasi yang dilakukan karena tidak ada keseriusan dalam menhadapi reformasi yang dijalankan berama dima pembentukamn panitia penyelenggaraan hanya kedok untuk menutupi hasil korupsi dan penyelewengan dana. Banyaknya kegagalan yang terjadi melalui program birokrasi menunjukkan bahwa birokrasi di Indonesia masih lemah bahwkan dibeberapa aspekdan melakukan pembenahan menyeluruh.

Referensi V

Judul : Penerapan Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Pelayanan Pendidikan Pada Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Maros

Penulis : Robiatul Hadawiah

Relevansi karya tulis yang di tulis oleh Rabiatul Hadawiah di publikasikan dalam Skripsi 2019 Sistem informasi merupakan hal terpenting dalam kehidupan manusia. Tersedianya berbagai sistem informasi, kini masyarakat memiliki banyak pilihan yang lebih untuk mengetahui apa saja yang ingin diketahui. Penelitian ini memiliki relevansi mulai dari objek yang diambil adalah penerapan sistem informasi manajemen, sampai tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Dalam penelitian ini sistem informasi manajemen adalah sebuah hal yang penting bagi kehidupan dimana dalam hidup membutuhkan informasi, dan masyarakat bisa memilih untuk mengetahui apa saja yang mereka ketahui. Penelotian ini menjelaskan bagaimana masyarakat menganggap bahwa sebuah informasi adalah hal penting bagi kehidupannya masing-masing, melalui media masa, media elektronik, sosial media dan masih banyak lagi. karya tulis ini dengan penelitian yang peneliti buat merupakan sebuah keselarasan dimana alat sebagai medianya sama untuk bagian informasi yaitu pada sistem yang berbasis teknologi. Dalam penelitian ini sistem informasi manajemen adalah sebuah perangkat elemen atau

komponen yang memiliki keterkaitan satu sama lain, bisa mengumpulkan data, mengolah data, bahkan menyimpan data bisa dilakukan oleh penggunaan sistem informasi manajemen. Serta masalah pendidikan yang merupakan salah satu aspek yang paling penting dalam kehidupan manusia demi keberlangsungan kehidupan di bumi ini. Melalui penelitian ini menerapkan sistem, informasi, komunikasi dan penggunaan internet yang baik dapat menunjang operasional maupun dalam pengambilan keputusan manajemen sehingga tugas dan pelayanan dapat terselesaikan dengan efektif dan efisien.

#### Referensi VI

Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Publik

Penulis : Rudi Renaldi

Relevansi karya tulis ini dengan penelitian yang sedang dijalankan oleh peneliti ialah hasil penelitian ini adalah mengembangkan atau meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan berbasis teknologi dan pemanfaatan aplikasi bagi sistem informasi manajemen, penelitian ini berlokasi di badan diklat metrologi. Karya tulis ini mengembangkan fasilitas dan infrastruktur termasuk peningkatan segi kualitas pelayanan, pembenahan yang terjadi pada lembaga ini tidak didukung dengan pelayanan informasi yang baik di dalam maupun di luar instansi. Hal tersebut terjadi karena budaya silo yang diterapkan pada instansi. Mentalitas yang seperti itu dianggap akan mengurangi efektivitas dalam proses bisnis secara keseluruhan.

Hasil penelitian yang dapat dicapai ialah dengan adanya aplikasi sistem informasi manajemen pihak dalam maupun luar instansi dapat mengakses informasi terkini dan mendapatkan informasi yang dibutuhkan, meningkatkan kebutuhan penyimpanan data dan pengelolaan data serta dengan adanya aplikasi ini membuat kegiatan belajar mengajar menjadi lebih efektif.

#### Referensi VII

Judul : Strategi Reformasi Birokrasi Pendidikan dan Kebijakan Kemendikbud

Penulis : Murjani Huges

Relevansi jurnal ini pada permasalahan yang diambil oleh penulis ialah mengenai strategi reformasi birokrasi pendidikan dan kebijakan di Kemendikbud. Strategi implementasi kebijakan dan peran birokrasi di bidang pendidikan

dibutuhkan birokrasi pendidikan yang mampu beradaptasi dengan dinamika lingkungan dan memahami kebutuhan masyarakat dalam duni pendidikan. Melihat begitu kompleksnya permasalahan pendidikan dan kebijakan kemendikbud terhadap mutu pendidikan, penting untuk segera dilakukan reformasi birokrasi yang massif dengan mengandalkan dinamika lingkungan dan menyesuaikan kebutuhan serta kemajuan zaman hari ini.

Ada delapan program reformasi birokrasi di lingkungan Kemendikbud yaitu, 1) Manajemen Perubahan; 2) Penguatan Pengawasan; 3) Penguatan Akuntabilitas Kinerja; 4) Penguatan Kelembagaan; 5) Penguatan Tata Laksana; 6) Penguatan Sistem Manajemen SDM Aparatur; 7) Penguatan Peraturan PerundangUndangan; 8) Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik yang terdiri atas: (a) Layanan Peserta Didik; (b) Layanan Satuan Pendidikan; (c) Layanan Substansi Pendidikan; (d) Layanan Guru dan Tendik; (e) Layanan Kebudayaan; (f) Layanan Kebahasaan.

Pusat Kajian Reformasi Administrasi memandang perlu merumuskan strategi reformasi sektor pendidikan untuk mengidentifikasi permasalahan pada sektor pendidikan khususnya pendidikan dasar dan menengah, serta merumuskan strategi reformasi birokrasi sektor pendidikan untuk meningkatkan kinerja kebijakan pendidika. Kehadiran birokrasi sebenarnya di pergunakan untuk mengatur suatu pekerjaan yang beraneka ragam yang menyangkut kepentingan orang banyak agar bisa terlaksana dan melayani semua holongan dengan baik, efektif, dan mudah.

Kebijakan Aspek-aspek yang tercakup dalam kebijakan pendidikan menurut H.A.R Tilaar & Riant Nugroho (dalam Arif Rohman (2009: 120):

- a. Kebijakan pendidikan merupakan suatu keseluruhan mengenai hakikat manusia sebagai makhluk yang menjadi manusia dalam lingkungan kemanusiaan.
- b. Kebijakan pendidikan meliputi proses analisis kebijakan, perumusan kebijakan, pelaksanaan dan evaluasi.

- c. Bagi perkembangan individu, validitas kebijakan pendidikan tampak dalam sumbangannya bagi proses pemerdekaan individu dalam pengembangan pribadinya.
- d. Keterbukaan (openness). Proses pendidikan sebagai proses pemanusiaan terjadi dalam interaksi sosial.
- e. Kebijakan pendidikan didukung oleh riset dan pengembangan.
- f. Analisis kebijakan sebagaimana pula dengan berbagai jenis kebijakan seperti kebijakan ekonomi, kebijakan pertahanan nasional dan semua jenis kebijakan dalam kebijakan public memerlukan analisis kebijakan.
- g. Kebijakan pendidikan pertama-tama ditujukan kepada kebutuhan peserta didik.
- h. Kebijakan pendidikan diarahkan pada terbentuknya masyarakat demokratis. Peserta didik akan berdiri sendiri dan mengembangkan pribadinya sebagai pribadi yang kreatif pendukung dan pelaku dalam perubahan masyarakatnya.
- i. Kebijakan pendidikan berkaitan dengan penjabaran misi pendidikan dalam pencapaian tujuan-tujuan tertentu.
- j. Kebijakan pendidikan harus berdasarkan efisiensi.
- k. Kebijakan pendidikan bukan berdasarkan pada kekuasaan tetapi kepada kebutuhan peserta didik.

Birokrasi dapat dipahami sebagai prosedur kerja, sistem keorganisian dan kekuasaan untuk mengambil keputusan. Dalam reformasi birokrasi akan memudahkan pelayanan birokrasi yang efektif dan efisien agar terciptannya pelayanan yang baik.

#### Referensi VIII

Judul : Inovasi Pelayanan Publik

Penulis : Reza Mochammad Yanuar

Relevansi karya tulis ilmiah ini dengan penelitian yang peneliti ambil, memiliki relevansi pada pengeksplorasian terhadap suatu inovasi pelayanan publik. Namun pada karya tulis ilmiah ini mengeksplor inovasi pelayanan publik pada bidang kesehatan, pada penelitian peneliti mengambil bidang pendidikan. Metode

yang digunakan pada penelitian ini juga memiliki relevansi pada penelitian yang peneliti ambil yaitu kualitatif-deskriptif, pembahasan mengenai layanan PSC ini adalah integrasi antara pemerintah pusat melalui pusat komando nasional. Keunikan dari inovasi ini adalah sistem menjemput bola dan tidak sama sekali di pungut biaya dalam proses pelayanannya.

Layanan ini memiliki kualitas yang baik, karena memudahkan setiap pengguna dan membeikan kecepatan dalam memperoleh layanan kesehatan. Program ini bersumber dari instruksi Presiden No 4 Tahun 2013 yang kemudian menjadi instansi *public safety centre* pertama dalam kesehatan dan kegawatdaruratan kepada pasien secara gratis. Dari berbagai aspek inovasi layanan ini dinilai cukup baik mulai dari *Acces, Realibility, Responsiveness, competence, courtesy, Communication, Credibility, Security* dan *Understanding knowing the citizen*. Layanan ini memiliki 2 bentuk layanan bisa menelepon ke nomor 119 atau nomor telepon lokal. Kemudian tim media langsung mendatangi lokasi penelepon.

Referensi IX

Judul : Budaya Inovasi dan Reformasi Birokrasi

Penulis : Astropi

Isu dalam birokrasi pemerintah menjadi publik isu yang sangat dewasa di Indonesia, beberapa masalah sering disebut dalam rencana pembangunan jangka menengah nasional tahun 2004-2009. Isu publik bukan isu yang baru-baru muncul dalam dunia pemerintahan. Hal ini dapat ditunjukkan dengan banyaknya rencananya pembangunan nasional yang akan dijalankan oleh pemerintah. Dalam penelitian ini membahas beberapa inovasi dan reformasi birokrasi dalam pemerintahan yang artinya memiliki relevansi terhadap permasalahan yang peneliti ambil, menggunakan metode kualitatif-deskriptif untuk mendapatkan data yang diolah menjadi sebuah informasi yang dapat digunakan oleh banyak insan. Penelitian ini membahas bagaimana pemerintah merancang pembangunan nasional jangka menengah untuk meningkatkan kualitas pelayanan untuk publik.

Aspek budaya dalam birokrasi sangat penting untuk keberhasilan reformasi birokrasi yaitu budaya inovasi, birokrasi pemerintah di Indonesia. Birokrasi di Indonesia memiliki banyak kesempatan dan potensi untuk melakukan inovasi, hal

yang harus mereka lakukan adalah mengetahui kemampuan inovasi dalam birokrasi pemerintahan. Melalui penanganan dimensi pada inovasi.

Referensi X

Judul : Peranan Sistem Informasi Manajemen Berbasis Komputer Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Lingkungan Kantor Bupati Kabupaten Berau

Penulis : Firman Alandari

Perkembangan teknologi dalam dunia pelayanan publik sangat penting hari ini, dimana teknologi dapat memudahkan pekerjaan dan memudahkan pelayanan yang akan diberikan oleh pelayan publik kepada masyarakat. Perkembangan mencolok ini selama dasawarsa menjelang dimulai pada abad-21 yang ditandai dengan kecepatan informasi dan pengelolaan data. Dalam karya tulis ini menfokuskan penelitian pada sistem informasi manajemen yang mana menggunakan teknologi sebagai basis baru dalam sistem pelayanan publik, penelitian ini memiliki relevansi yang cukup besar dengan permasalahan yang peneliti ambil untuk melakukan penelitian ini, dimana dalam karya tulis ini menjelaskan banyak bagaimana pembaharuan teknologi dalam sistem informasi manajemen. Implementasi berbasis computer pada lingkungan kantor bupati ini adalah salah satu bentuk nyata upaya yang dilakukan oleh pemerintah dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

Sistem Informasi Manajemen juga punya peran penting dalam keberlangsungan instansi-instansi pemerintahan khususnya didalam lingkungan kantor bupati, Sdalam penelitian ini sistem informasi manajemen mampu memangkas waktu pelayanan yang harus diberikan oleh pelayan publik. Faktor penghambat dalam implementasi inovasi ini adalah masih terbatasnya keterampilan dan kemampuan pegawai dalam mengoperasikan komputer.

#### **1.4.2 Signifikasi Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap peningkatan kualitas pelyanan publik dan penyediaan sistem informasi manajemen guna mendukung percepatan reformasi birokrasi yang ada di lingkungan Direktorat Guru dan Tenga Kependidikan demi menekan angka kenbaikan stunting pada anak usia 0 hingga 1000 hari.