

Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Bagimu Guru di Dinas Pendidikan Kota Banjarbaru Selama Pandemi Covid-19 Tahun 2021

Yulita Sari¹, Fakhsiannor², Beni Akhmad³

¹Ilmu Administrasi Publik, 63201, FISIP, UNISKA MAB Banjarmasin, NPM 17120173

² ¹Ilmu Administrasi Publik, 63201, FISIP, UNISKA MAB Banjarmasin, NIDN 1120106301

³ ¹Ilmu Administrasi Publik, 63201, FISIP, UNISKA MAB Banjarmasin, NIDN 1109089201

ABSTRAK

Yulita Sari, NPM. 17120173 “*Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Bagimu Guru di Dinas Pendidikan Kota Banjarbaru Selama Pandemi Covid-19 Tahun 2021*”. Bimbingan Bapak Drs. Fakhsiannor, M.Si., M.Kes sebagai Pembimbing Utama dan Bapak Beni Akhmad, M.AP sebagai Co Pembimbing.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Bagimu Guru di Dinas Pendidikan Kota Banjarbaru selama Pandemi Covid-19 Tahun 2021

Metode dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Data dikumpulkan dengan teknik dokumentasi dan wawancara kepada beberapa orang informan yakni 3 orang Petugas PTSP, 3 orang dari Guru, dan 1 orang dari masyarakat. Analisis data menggunakan langkah-langkah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Bagimu Guru Di Dinas Pendidikan Kota Banjarbaru selama Pandemi Covid-19 sudah dapat dikatakan baik, karena telah memenuhi 5 dimensi (Tangible, Reliability, Responsiviness, Assurance, Emphaty) beserta indikatornya. Kondisi lingkungan tempat pelayanan PTSP sudah nyaman dan menjalankan prosedur sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. Standar Operational Prosedur (SOP) yang jelas sehingga tidak ada lagi guru belum memahami persyaratan apa saja yang harus dibawa terkait persyaratan pengajuan administrasi dilingkungan Dinas Pendidikan Kota Banjarbaru

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Pandemi Covid-19

Abstract

Yulita Sari, NPM. 17120173 “*Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Bagimu Guru di Dinas Pendidikan Kota Banjarbaru Selama Pandemi Covid-19 Tahun 2021*”.

Guidance of Mr. Drs. Fakhsiannor, M.Sc., M.Kes as Main Advisor and Mr. Beni Akhmad, M.AP as Co Advisor.

This study aims to find out how the quality of the One Stop Integrated Service (PTSP) for you Teachers at the Banjarbaru City Education Office during the Covid-19 Pandemic in 2021.

The method in this study uses a qualitative approach with the type of descriptive research. Data were collected by means of documentation and interviews with several informants, namely 3 PTSP officers, 3 teachers, and 1 community member. Data analysis used steps of data reduction, data presentation, and drawing conclusions.

The results showed that the quality of the One Stop Integrated Service (PTSP) for you Teachers at the Banjarbaru City Education Office during the Covid-19 Pandemic can be said to be good, because it has fulfilled 5 dimensions (Tangible, Reliability, Responsiviness, Assurance, Empathy) and their indicators. Environmental conditions where PTSP services are comfortable and carry out procedures in accordance with established Standard Operating Procedures (SOP). Clear Standard Operational Procedures (SOPs) so that no more teachers do not understand what requirements must be brought regarding the requirements for submitting administration within the Banjarbaru City Education Office

Keywords: Quality, One-Stop Integrated Service, Covid-19 Pandemic.

Pendahuluan

Pelayanan publik pada hakekatnya merupakan amanah yang tertera dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dimana definisi dari pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara dari pelayanan publik.

Masa depan dari suatu bangsa akan sangat ditentukan oleh seberapa besar perhatian Pemerintah terhadap dunia Pendidikan.

Salah satu pelayanan prima yang diterapkan oleh Pemerintah Daerah adalah pelayanan terpadu satu pintu (*one stop service*) yang merupakan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah baik perizinan maupun non perizinan, yang proses pengelolannya dimulai dari tahap permohonan sampai terbitnya sebuah dokumen dilakukan di dalam satu tempat.

Pandemi Covid-19 telah merubah berbagai aspek kehidupan dalam keseharian masyarakat khususnya dalam dunia pendidikan saat ini. Kecemasan dan rasa tidak aman yang dialami oleh masyarakat saat ini harus disikapi dengan rasional dan merubah segala bentuk kebiasaan menjadi adaptasi kebiasaan baru. Penelitian ini difokuskan pada Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Bagimu Guru di Dinas Pendidikan Kota Banjarbaru yang meliputi Pelayanan Kewenangan di Bidang PAUD dan DIKMAS, Bidang Pembinaan Sekolah Dasar, Bidang Pembinaan Sekolah Menengah Pertama, serta Bidang Pembinaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan.

Di masa pandemi Covid-19 Dinas Pendidikan Kota Banjarbaru tetap memberikan pelayanan se optimal mungkin kepada masyarakat dalam bidang pendidikan tentunya dengan memperhatikan standar-standar protokol kesehatan yaitu antara lain harus menggunakan masker yang memenuhi standar kesehatan, selalu mencuci tangan dengan sabun yang telah di sediakan, pengukuran suhu tubuh sebelum masuk ruangan pelayanan dan tetap menjaga jarak. pelayanan pada Dinas Pendidikan dilaksanakan di ruang PTSP Bagimu Guru.

Beberapa permasalahan yang ditemui adalah terkait dengan Kualitas Pelayanan Publik di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Bagimu Guru di Dinas Pendidikan Kota Banjarbaru selama pandemi- Covid 19 adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kondisi lingkungan tempat pelayanan PTSP Apakah sudah dikatakan nyaman
2. Bagaimana guru belum memahami persyaratan apa saja yang harus dibawa terkait persyaratan pengajuan administrasi dilingkungan Dinas Pendidikan Kota Banjarbaru
3. Bagaimana jangka waktu pelayanan terutama terkait dengan Guru dalam mengajukan Usul Pensiun, Usul Penambahan Tunjangan, Usul Pengajuan Cuti, atau Usul Kenaikan Gaji Berkala pada Dinas Pendidikan Kota Banjarbaru
4. Bagaimana kemampuan petugas pelayanan PTSP Bagimu Guru Dinas Pendidikan Kota Banjarbaru dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan terutama selama masa pandemi Covid-19?
5. Bagaimana Sistem Pelayanan yang diberikan oleh Petugas apakah sudah sesuai dengan Standar Pelayanan Prima. Pada Dinas Pendidikan Kota Banjarbaru

Tujuan yang ingin dicapai dari penulis dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Bagimu Guru di Dinas Pendidikan Kota Banjarbaru selama pandemi Covid-19.

1. Tujuan Umum
Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) Bagimu Guru di lingkungan Dinas Pendidikan Kota Banjarbaru selama pandemi Covid-19 Tahun 2021
2. Tujuan Khusus
 - a) Mengidentifikasi kondisi lingkungan tempat pelayanan PTSP sudah nyaman atau tidak

- b) Mengidentifikasi terhadap permasalahan dimana guru belum memahami persyaratan apa saja yang harus dibawa terkait persyarat pengajuan administrasi dilingkungan Dinas Pendidikan Kota Banjarbaru
- c) Mengidentifikasi jangka waktu pelayanan terutama terkait dengan Guru dalam mengajukan Usul Pensiun, Usul Pengajuan Tunjangan atau Usul Kenaikan Gaji Berkala pada Dinas Pendidikan Kota Banjarbaru
- d) Mengidentifikasi kemampuan petugas pelayanan PTSP Bagimu Guru Dinas Pendidikan Kota Banjarbaru dalam menggunakan alat bantu atau teknologi dalam proses pelayanan terutama pada masa pandemi Covid-19
- e) Mengidentifikasi Sistem Pelayanan yang diberikan oleh Petugas apakah sudah sesuai dengan Standar Pelayanan Prima Pada Dinas Pendidikan Kota Banjarbaru

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif yaitu suatu penelitian dimana peneliti berusaha menggambarkan tentang Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Bagimu Guru Di Dinas Pendidikan Kota Banjarbaru Selama Pandemi Covid-19 Tahun 2021. Penelitian ini berlangsung selama dua bulan yaitu bulan April sampai dengan Mei tahun 2021

Salah satu ciri penelitian kualitatif adalah peneliti disini bertindak sebagai instrumen sekaligus pengumpul data. Pengumpulan data sebuah penelitian yang dilakukan dengan cara metode penelitian seperti observasi langsung, wawancara, studi pustaka dan dokumentasi,

TINJAUAN PUSTAKA

1.1. Penelitian Terdahulu

1. Studi terhadap Kualitas Pelayanan Satu Pintu Di Dinas Pendidikan Kota Surabaya oleh Khulasotul Wafiyah (2018).
 Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif, dalam proses pencarian data, penelitian menggunakan metode observasi, wawancara mendalam terhadap subyek penelitian, dan dokumentasi.
 Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan satu pintu Dinas pendidikan kota Surabaya sudah diterapkan dimensi *Tangible, Reliability, Responsiviness, Assurance*, dan *Empathy* beserta indikatornya. Namun ada beberapa indikator yang belum berjalan sesuai dengan keinginan masyarakat, antara lain kurangnya keamanan tempat dinas pendidikan kota Surabaya dan sarana dan prasarana yang masih belum lengkap. Faktor penghambat dari pelaksanaan pelayanan satu pintu Dinas Pendidikan Kota Surabaya adalah ketidak hadiran pejabat di kantor atau sedang tugas di luar instansi dan koneksi jaringan internet yang terganggu. Sedangkan faktor pendukungnya adalah berupa kesadaran dari para pegawai melayani masyarakat, pengetahuan dan pengalaman pegawai dalam melakukan tugas, jumlah pegawai yang memadai dan kelengkapan sarana dan prasarana sebagai penunjang pelayanan satu pintu. Dengan demikian diharapkan pada pemberi layanan Publik selanjutnya agar mempertahankan apa yang sudah dicapainya dan bisa meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut. Persamaan penelitian ini adalah pada kualitas Pelayanan Publik Terpadu Satu Pintu yang bertujuan untuk memberikan Pelayanan Prima kepada penerima layanan dst
 Perbedaan nya adalah Kualitas pelayanan publik terpadu satu pintu dilakukan pada saat wabah pandemi Covid-19 berlangsung jadi pelayanan lebih bersifat online untuk menghindari tatap muka secara langsung.
2. Judul penelitian terkait “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kota Semarang” Oleh “Nur Nisya Maya Safitri”,

penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan : bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dan teknik analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda pada 100 masyarakat yang melakukan pelayanan kependudukan.

Persamaan Penelitian adalah : Dimensi Kualitas Pelayanan Publik yaitu Bukti Fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*) dan Empati (*Emphaty*).

Perbedaan penelitian adalah variabel pertama yang paling dominan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat adalah Variabel Jaminan (*assurance*), hal ini berarti bahwa jika variabel jaminan (*assurance*) naik maka kepuasan masyarakat juga meningkat. Demikian juga sebaliknya apabila turun maka kepuasan masyarakat juga akan menurun.

Sedangkan pada penelitian ini semua Dimensi Kualitas Pelayanan Publik merupakan hal yang sangat mempengaruhi satu sama lainnya. Semua Dimensi Kualitas Pelayanan publik harus ada dan saling terkait.

Pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan berupa uang atau jasa. Menurut AS Moenir, pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung (Moenir 2005). Kebutuhan-kebutuhan tersebut meliputi kebutuhan fisik, kebutuhan sosial, dan kebutuhan psikologis (Agus Sulastiyono, 2002).

Pengertian Kualitas menurut Tjiptono (1997) yaitu merupakan kesesuaian dengan persyaratan, kecocokan untuk pemakaian, perbaikan yang berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak dari awal dan setiap saat, melakukan segala sesuatu secara benar dan sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Aparatur Sipil Negara (ASN), perlu ada beberapa kriteria yang dapat menunjukkan, apakah suatu pelayanan publik yang diberikan bisa dikatakan baik atau buruk, berkualitas atau tidak. Menurut Zeithaml et al. (1990) mengatakan bahwa Metode SERVQUAL merupakan suatu metode yang diturunkan secara empiris yang dapat digunakan oleh organisasi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Skala SERVQUAL meliputi 5 (lima) dimensi kualitas jasa yaitu :

1. *Tangibles* (bukti terukur), menggambarkan fasilitas fisik, perlengkapan, dan tampilan dari personalia serta kehadiran para pengguna.
2. *Reliability* (keandalan), merujuk kepada kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan handal.
3. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu ketersediaan untuk membantu pelanggan serta memberikan perhatian yang tepat.
4. *Assurance* (jaminan), merupakan karyawan yang sopan dan berpengetahuan luas yang memberikan rasa percaya dan keyakinan
5. *Emphaty* (empati), mencakup kepedulian serta perhatian individu kepada para pengguna.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Beberapa permasalahan yang ditemui adalah terkait dengan Kualitas Pelayanan Publik di Pelayanan Terpadu Satu Pintu Bagimu Guru di Dinas Pendidikan Kota Banjarbaru adalah sebagai berikut :

1. Kondisi lingkungan tempat pelayanan PTSP Apakah Sudah nyaman

Untuk mengetahui kondisi lingkungan tempat dilaksanakannya pelayanan PTSP Bagimu Guru Di Dinas Pendidikan Kota Banjarbaru peneliti mengadakan wawancara dengan beberapa orang konsumen sebagian dari Guru dan masyarakat umum yang memerlukan layanan publik di Bidang

Pendidikan. Selain itu peneliti juga mengadakan wawancara dengan petugas PTSP Bagimu Guru Dinas Pendidikan Kota Banjarbaru.

Peneliti ingin mengetahui bagaimana kondisi lingkungan tempat pelayanan PTSP Apakah Sudah dikatakan nyaman, untuk itu digunakan Dimensi *Tangibel* (berwujud) dengan beberapa Indikator yang dipakai untuk mengetahui kondisi lingkungan tempat pelayanan yang dapat menggambarkan kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Bagimu Guru di Dinas Pendidikan Kota Banjarbaru. Petugas /ASN PTSP Bagimu Guru Dinas Pendidikan Kota Banjarbaru memakai Seragam Coklat Khaki ASN dari Hari Senin sampai Hari Selasa, Seragam Kemeja Putih Bawahan Hitam untuk hari Rabu, memakai Seragam Batik Daerah dalam hal ini Batik Sasirangan Bordir khas Banjarbaru pada hari Kamis dan pada Hari Jumat memakai Baju Olahraga yang sopan dan tidak lupa selama pandemi berlangsung semua petugas sudah diwajibkan memakai Masker yang memenuhi standar kesehatan, selain itu semua petugas sudah melakukan Vaksinasi Covid-19 sebanyak 2 (dua) kali dan sudah mendapat Sertifikat Vaksin yang resmi.

Instansi pemberi layanan dalam hal ini PTSP Bagimu Guru Dinas Pendidikan Kota Banjarbaru berusaha sebaik mungkin memberikan fasilitas yang nyaman dalam proses pelayanan dengan cara menciptakan ruangan yang nyaman, bersih, sejuk (mempunyai fasilitas AC) dan memenuhi protokol kesehatan selama pandemi Covid-19 masih berlangsung.

Selama Pandemi Covid 19 Instansi pemberi layanan mengubah tatanan ruangan menjadi ruangan yang memenuhi standar Protokol Kesehatan dengan tidak mengurangi kenyamanan dalam pemberian layanan sehingga pengunjung merasa nyaman dan aman tidak merasa was-was untuk memperoleh pelayanan selama pandemi Covid-19 berlangsung.

Selama Pandemi Covid 19 pelayanan dapat dilakukan secara online walaupun belum semuanya dapat dilaksanakan secara online, pengguna layanan dapat memperoleh pelayanan secara online tanpa tatap muka langsung dengan pemberi layanan melalui Blog PTSP Bagimu Guru Dinas Pendidikan yang dikelola oleh petugas /ASN PTSP Dinas Pendidikan Kota Banjarbaru.

Disiplin Kerja dengan menggunakan waktu seakurat mungkin, Petugas PTSP Bagimu Guru datang tepat waktu dan jam Pelayanan dimulai dari tepat Jam 08.00 Wita sampai jam 14.00 Wita. Koordinator PTSP Bagimu Guru Dinas Pendidikan bertanggung jawab dalam hal semua yang berkaitan dengan pelayanan di PTSP Bagimu Guru, Koordinator mengadakan pengarahan dan selalu memonitoring Petugas pelaksanaan pelayanan PTSP Bagimu Guru untuk meningkatkan kedisiplinan petugas agar tercipta pelayanan yang baik.

2. Guru belum memahami persyaratan apa saja yang harus dibawa, terkait persyaratan pengajuan administrasi yang diberikan dilingkungan Dinas Pendidikan Kota Banjarbaru.

Pada masa pandemi Covid-19 masih berlangsung pelayanan bisa dilakukan secara online melalui *website* <http://disdik.banjarbarukota.go.id/>. Pada layanan yang diberikan secara online tertera dengan jelas persyaratan yang dapat dilengkapi untuk mendapatkan pelayanan di bidang Pendidikan melalui PTSP Bagimu Guru Dinas Pendidikan Kota Banjarbaru. Di muka ruangan PTSP Bagimu Guru ditempelkan persyaratan untuk mendapatkan pelayanan di PTSP Bagimu Guru Dinas Pendidikan Kota Banjarbaru.

Menurut pengamatan/observasi dari peneliti persyaratan yang dapat dilihat pada Ruangan PTSP Bagimu Guru Dinas Pendidikan Kota Banjarbaru yaitu

- a. Syarat pembuatan Surat Rekomendasi Keluar Melanjutkan Jenjang Sekolah (SD ke SMP Sederajat atau SMP ke SMA sederajat)
- b. Syarat pembuatan Surat Rekomendasi Masuk Melanjutkan Jenjang Sekolah (SD ke SMP Sederajat atau SMP ke SMA sederajat)
- c. Syarat Penambahan Nilai (Scoring) Piagam Penghargaan.
- d. Syarat melegalisir Ijazah/SKHUN dan Raport
- e. Syarat Pembuatan Kesalahan Penulisan Ijazah/SHUN
- f. Syarat pembuatan Surat Pengganti Ijazah/SHUN rusak atau hilang.

Untuk persyaratan Cuti bagi Guru atau Tenaga Kependidikan Lainnya, usul Kenaikan Gaji Berkala, dan Usul mengajukan Pensiun tidak tertera jelas pada Ruangan PTSP Bagimu Guru Dinas Pendidikan. Persyaratan tersebut lebih lengkap hanya dapat dilihat secara online melalui website. <http://disdik.banjarbarukota.go.id/>. Persyaratan Usul Kenaikan Gaji Berkala, Usul Cuti, Usul Pensiun biasanya sudah dilengkapi Tata Usaha Sekolah darimana Guru itu berasal, dengan bantuan Tata Usaha Sekolah Guru yang ingin mendapatkan pelayanan mengenai Usul Kenaikan Gaji Berkala, Usul Cuti, Usul Pensiun sudah dibantu oleh Tata Usaha Sekolah. Jadi ketika ingin mendapatkan pelayanan tersebut Guru atau Tenaga Kependidikan lainnya bisa mendapatkan layanan tersebut sesuai dengan berkas yang diperlukan. Untuk Usulan Kenaikan Gaji Berkala Dinas Pendidikan menunjuk Tata Usaha Sekolah atau lainnya yang mahir menggunakan komputer dan internet untuk menjadi Operator SIMPEG di Sekolah masing-masing. Pelayanan Usul Kenaikan Gaji Berkala dilakukan dapat secara online maupun datang langsung ke PTSP Bagimu Guru Dinas Pendidikan Kota Banjarbaru.

3. Jangka waktu pelayanan terutama terkait dengan Guru dalam mengajukan Usul Pensiun, Usul Penambahan Tunjangan, Usul Pengajuan Cuti, atau Usul Kenaikan Gaji Berkala pada Dinas Pendidikan Kota Banjarbaru.

Menurut pengamatan dari peneliti Pelayanan Publik di PTSP Bagimu Guru Dinas Pendidikan Kota Banjarbaru telah membuat *Standart Operasional Procedural* (SOP) yang telah disahkan oleh Kepala Dinas Pendidikan Kota Banjarbaru.

Untuk mengetahui bagaimana jangka waktu pelayanan Publik di bidang Pendidikan digunakan dimensi *assurance* (keyakinan), untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di PTSP Bagimu Guru Dinas Pendidikan Kota Banjarbaru.

4. Kemampuan petugas pelayanan PTSP Bagimu Guru Dinas Pendidikan Kota Banjarbaru dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan terutama selama masa pandemi Covid-19

Petugas / ASN PTSP Bagimu Guru Dinas Pendidikan Kota Banjarbaru dituntut mahir dalam menggunakan komputer dan menguasai internet sehingga pelayanan berjalan dengan lancar dan lebih cepat. Rata-rata petugas/ASN mempunyai pendidikan SI hanya 1 (satu) orang yang berpendidikan lulusan SMU.

5. Sistem Pelayanan yang diberikan oleh Petugas, apakah sudah sesuai dengan Standar Pelayanan Prima Pada Dinas Pendidikan Kota Banjarbaru.

Pelayanan prima merupakan atau disebut juga dengan istilah *excellent Service* yang berarti pelayanan sangat baik atau pelayanan yang terbaik. Disebut sangat baik atau terbaik, karena sesuai dengan standar pelayanan atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan publik. Jadi pelayanan prima merupakan pelayanan yang mampu memuaskan harapan dari pelanggan.

Upaya penyediaan pelayanan PTSP Bagimu Guru Dinas Pendidikan Kota Banjarbaru yang berkualitas antara lain dapat dilakukan dengan memperhatikan beberapa ukuran apa saja yang menjadi kriteria Kinerja Pelayanan.

KESIMPULAN

Setelah mengadakan serangkaian penelitian, pemaparan data, dan analisis yang dilakukan pada PTSP Bagimu Guru di Dinas Pendidikan Kota Banjarbaru, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di bidang Pendidikan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Bagimu Guru di Dinas Pendidikan Kota Banjarbaru sudah dapat dikatakan baik karena telah memenuhi 5 dimensi dari Zeithaml et al yaitu *Tangible, Reliability, Responsiviness, Assurance, Emphaty* beserta indikatornya. Kondisi lingkungan tempat pelayanan PTSP Sudah nyaman

dan menjalankan prosedur sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan.

2. Pelaksanaan pelayanan publik di bidang Pendidikan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Bagimu Guru di Dinas Pendidikan Kota Banjarbaru sudah membuat Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas sehingga tidak ada lagi guru belum memahami persyaratan apa saja yang harus dibawa terkait persyaratan pengajuan administrasi dilingkungan Dinas Pendidikan Kota Banjarbaru
 3. Pelayanan Publik pada Pelayanan Terpadu satu Pintu (PTSP) Bagimu Guru di Kota Banjarbaru telah membuat SOP sehingga kepastian jangka waktu pelayanan terutama terkait dengan Guru dalam mengajukan Usul Pensiun, Usul Penambahan Tunjangan, Usul Pengajuan Cuti, atau Usul Kenaikan Gaji Berkala pada Dinas Pendidikan Kota Banjarbaru dapat ditentukan oleh petugas.
 4. Petugas pelayanan PTSP Bagimu Guru Dinas Pendidikan Kota Banjarbaru mempunyai kemampuan dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan terutama selama masa pandemi Covid-19
 5. Sistem Pelayanan yang diberikan oleh Petugas sudah sesuai dengan Standar Pelayanan Prima Pada Dinas Pendidikan Kota Banjarbaru
- Berbicara masalah kualitas, tentu terdapat faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Secara garis besar faktor yang menjadi pendukung antara lain adalah faktor kesadaran Petugas sebagai Aparatur Sipil Negara Pelayan Masyarakat paham akan tugasnya, pengetahuan dan pengalaman petugas selama melayani pelanggan, jumlah petugas yang cukup memadai untuk merespon pengguna layanan yang datang serta sarana prasarana yang bisa digunakan oleh semua pihak, baik petugas maupun pengguna layanan. Ada pun faktor penghambatnya antara lain adalah Sumber Daya Manusia (SDM) dari petugas itu sendiri yang belum menguasai sepenuhnya teknologi internet atau bermacam aplikasi yang berhubungan dengan pelayanan yang diberikan.

Daftar Pustaka

Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.

Azwar, Saifudin. 2005. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media.

Basuki, Sulistyono. 2006. *Metode Penelitian*. Jakarta: Penaku.

Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, 2005. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.

Dwiyanto, Agus. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melayani Publik*.

Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.

Hasibuan. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.

<https://banjarmasin.tribunnews.com/2019/07/08/banjarbaru-miliki-ruang-pelayanan-terpadu-satu-pintu-bagimu-guru-ini-fungsinya> (13 Januari 2020. 15.30 Wita).

<https://www.teras7.com/ditasmiyahi-bagimu-guru-ruangan-ini-hadir-di-disdik-banjarbaru/>(13 Januari 2020. 16.00 Wita)

J Basuki. 2013. Budaya Pelayanan Publik. Jakarta: Hartomo Media Pustaka.

Syafrida. (2020). Bersama Melawan Virus Covid 19 di Indonesia . Salam Jurnal Sosial Budaya Syari
Vol 7 No. 6, 495-508.