

**KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA (ASN) DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN DI KOTA
MALANG**

SKRIPSI

Merupakan Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Administrasi Publik



Disusun Oleh

YULISTINA ODILIA FERNANDES

NIM 2018210188

**KOMPETENSI MANAJEMEN PELAYANAN
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADewi
MALANG**

2021

RINGKASAN

Pengajaran adalah ujung tombak kemajuan suatu negara. Pelatihan yang berkualitas dapat menghasilkan SDM yang berkualitas dan bermanfaat. Alam semesta pelatihan berusaha menciptakan tenaga kerja yang berkualitas untuk berbagai jenis dan tingkat keterampilan. Dengan demikian, untuk memiliki pilihan untuk menggarap sifat SDM dari daerah pelatihan, diperlukan banyak variabel, antara lain: pemanfaatan inovasi data, kemampuan, disiplin kerja dan iklim sekolah. lokasi penelitian peneliti itu sendiri adalah di Kota Malang pada Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang.

Bahwa kinerja ASN di dinas pendidikan dalam meningkatkan pelayanan pendidikan di Kota Malang terbilang sudah baik dikarenakan tingkat pencapaiannya sesuai dengan tujuan dari Dinas Pendidikan itu sendiri. Bahkan dalam kondisi pandemi covid-19 pun para pegawai tetap menjalankan tugas nya untuk menyusun setiap program-program yang akan dilancarkan baik itu ke sekolah-sekolah ataupun di dinas pendidikan itu sendiri, adapun usaha atau bentuk kegiatan yang dilakukan para pegawai ialah dengan adanya upaya pegawai dalam memberikan pelatihan, workshop dan sebagainya kepada para guru di tengah pandemi, menggelar PTM agar siswa dapat belajar lagi di sekolah namun dengan aturan yang berlaku. Faktor pendukung di dinas pendidikan ialah dengan adanya sarana prasarana yang memadai maka kinerja ASN juga akan terbilang meningkat. Faktor penghambat yang terjadi pada pelayanan di dinas pendidikan yaitu kurangnya sumber daya manusia yang memahami tentang IT, pegawai yang tingkat pendidikannya rendah tidak bisa memanfaatkan teknologi yang tersedia dalam menjalankan tugasnya dan juga banyaknya pegawai yang umurnya sudah mendekati pensiun yang dapat menyebabkan lambatnya dalam bekerja atau dalam melakukan pelayanan

Kata kunci : Pendidikan, Kualitas, Kinerja.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pendidikan Adalah prioritas utama demi kemajuan suatu negara. Sekolah yang berkualitas bisa memberikan SDM yang hebat dan bermanfaat. Semesta pelatihan memiliki kemampuan utama dalam memberikan alumni, tidak hanya secara massal dan dalam skala besar namun juga unggul dan disiplin, diperlengkapi untuk menjadi dinamisator, perintis, inspirasi dan penggerak perbaikan. Semesta kemampuan pelatihan untuk menghasilkan tenaga kerja yang berkualitas untuk berbagai jenis dan tingkat kemampuan. Dengan demikian, untuk memiliki pilihan menggarap sifat SDM dari daerah pelatihan diperlukan banyak unsur, antara lain: pemanfaatan inovasi data, kapabilitas, disiplin kerja dan iklim sekolah. Petunjuk menjadi hal yang paling penting agar mempersiapkan suatu negara ke jenjang yang lebih sejahtera.

Kota Malang merupakan wilayah potensial yang memiliki nilai jual dan intensitas baik di tingkat lokal maupun masyarakat. Di era globalisasi, dunia pelatihan menghadapi berbagai kesulitan dalam menghadapi berbagai kesulitan dan menghadapi perubahan, lebih spesifiknya dengan tuntutan daerah untuk mendapatkan kantor-kantor pengajaran yang hebat dan berkualitas.

Menurut Edwar Sallis (2012:17) lembaga/yayasan edukatif adalah perkumpulan yang mengikuti penyelenggaraan pemerintahan, baik diklat formal, informal, maupun nonformal. Lanjutkan ke depan.

Kinerja aparatur sipil negara ialah pejabat yang dapat menjalankan tugas secara baik sesuai dengan rencana, maka dapat memperoleh Hasil yang memuaskan untuk pelaksanaan kewenangan yang besar, pihak yang berwenang diharapkan memiliki kualifikasi (SDM) yang menyelesaikan kewajibannya sebagai pejabat pemerintah sesuai dengan tugas yang diberikan, dengan cara ini untuk memiliki pelaksanaan yang baik, satu prioritas keinginan yang tinggi untuk bekerja dan mengetahui pekerjaannya , pada akhirnya, eksekusi individu dipengaruhi oleh pemenuhan pekerjaan, pemenuhan pekerjaan itu sendiri adalah kecenderungan tunggal terhadap pekerjaan.

Menurut (Simamora, 2006: 34) pengertian kinerja adalah derajat keterwakilan untuk menyelesaikan kebutuhan kerja dengan mahir dan sungguh-sungguh, untuk mencapai pelaksanaan yang baik, komponen yang paling dominan adalah SDM, meskipun penataannya sudah baik dan sempurna. diselenggarakan namun dalam hal individu atau fakultas tinggi, rencana yang telah disusun akan ada habisnya.

Berdasarkan uraian masalah diatas bahwa perlu adanya sikap transparansi aparatur sipil negara dalam membenahi kualitas layanan didunia pendidikan di Kota Malang, sehingga peneliti tertarik mengambil judul **“Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN)dalam Meningkatkan Pelayanan Pendidikan Di Kota Malang”**.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana kinerja ASN dalam meningkatkan pelayanan pendidikan di Kota Malang ?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat yang ada pada dinas pendidikan kota Malang ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui Kinerja ASN dalam meningkatkan pelayanan pendidikan di Kota Malang ?
2. Untuk mengetahui apa saja faktor pendukung dan penghambat kinerja ASN.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini dibagi menjadi dua (2) yaitu :

1. Manfaat Akademis

Secara skolastik, hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai karya logis yang dapat menopang kemajuan ilmu pengetahuan dan sebagai informasi yang dapat mendukung para pakar dan perkumpulan-perkumpulan berbeda yang tertarik pada bidang eksplorasi serupa.

2. Manfaat Praktis

Pada dasarnya akibat dari penelitian ini adalah wajar sebagai informasi dan pemikiran bagi pemerintah lingkungan khususnya pemerintah Kota Malang dalam membedah Kinerja Aparatur Sipil Negara dalam Meningkatkan Pelayanan Pendidikan di Kota Malang.

DAFTAR PUSTAKA

Referensi buku

- Abdi.(2016).Manajemen Pelayanan Publik Aparatur Sipil Negara.Makasar. Edukasi Mitra Grafika
- Dale,A.T. (1992). Kinerja.Jakarta: PT.Gramedia
- Dwiyanto,Agus.*Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*.UGM Press.Yogyakarta.2006
- Hadiyansyah,*kualitas pelayanan publik:konsep,dimensi,indicator Dan implementasinya*, Yogyakarta:gava media,2011.
- Kotler, Philip. 2002. Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis,Perencanaan,Implementasi dan Pengendalian.Salemba Empat. Jakarta
- Lestari, D.(2017). Pengaruh Kinerja Pegawai,Komunikasi,dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang.Skripsi. Universitas Negeri Semarang. Semarang
- Mahsun,M, Pengukuran Kinerja Sektor Publik, Yogyakarta: BPFE,2006.
- Mahareni, S. (2016). Pengaruh Kemampuan Manajerial Pengurus dan Kinerja Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KOPRI) Fajar Baru Kecamatan Sukorejo Kabupaten Kendal. Skripsi. Universitas Negeri Semarang, Semarang
- Makkasau, J. (2016). Pengaruh Kinerja Terhadap Kualitas Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju Utara. E Jurnal Kattalogis, Volume 4 (5). Halaman 51-64.
- Mariah. S., & Sa'ud, U. S. (2013). Pengaruh Motivasi Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Akademik. Jurnal Administrasi Pendidikan, Volume XVII (1). Halaman 145-153.
- Moeheriono. (2012). Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Mangkunegara,A.A.Anwar Prabu.2005.Evaluasi Kinerja SDM. Bandung: Refika Aditama.
- Moleong, L. 2014. Metodologi Penelitian Kualitatif. Edisi Revisi. Bandung: PT Remaja Rosdakarya

- Rafael Raga Maran, 2007, Pengantar Logika, Jakarta Grasindo.
- Ridjal, S. (2010). Teori Motivasi Dan Kinerja Karyawan. Makassar: Pahmis Pustaka
- Ruky, A. S. (2006). Sistem Manajemen Kinerja. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Soekanto, Soerjono, 2002. Sosiologi Suatu Pengantar, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono, dalam, Hamzah, 2020. Menjelaskan Klasifikasi Berdasarkan Level Penjelasan Yakni Deskriptif, Komparatif Dan Asosiatif. Jakarta, CV. Pustaka Ilmu Grup.
- Usman, Husaini.2009.Metodologi Penelitian Sosial(Edisi Kedua). Jakarta:Bumi Aksara
- Widodo, joko.2005.Membangun Birokrasi Berbasis Kinerja. Malang: Bayumedia.
- Wahab, Abdul Solicsshin.1990.Pengantar Kebijakan Negara. Jakarta:Rineka Cipta
- Zuriah, Nurul.2006.Metode Penelitisan Sosial dan Pendidikan. Jakarta:Bumi Aksara
- Surat Edaran Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 02/SE/1980 tentang Penilaian Pelaksanaan Pekerjaan Pegawai Negeri Sipil

Undang-undang

- Undang-undang No 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah
- Undang-undang No 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional
- Permendikbud No 32 Tahun 2018 Tentang Standar Teknis Pelayanan Minimal Pendidikan
- MenPan No 63/Kep/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Keputusan MenPAN No 81 Tahun 1995 Tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum