

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pendidikan memainkan peran yang sangat penting dalam membangun karakter dan kecerdasan suatu bangsa. Selain sebagai sarana pembangunan bangsa, pendidikan juga diposisikan sebagai bagian dari pelayanan publik yang wajib diselenggarakan oleh negara. Dalam kerangka penyelenggaraan pemerintahan, pendidikan merupakan bagian dari pelayanan publik yang wajib diberikan oleh negara. UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa setiap penyelenggaraan layanan publik harus menyelenggarakan layanan yang cepat, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik sendiri meliputi berbagai bidang, seperti pelayanan administrasi kependudukan, kesehatan, keamanan, hingga pelayanan pendidikan. Secara khusus, pelayanan publik di bidang pendidikan berhubungan dengan pemenuhan hak dasar warga negara sebagaimana tercantum dalam UUD 1945. Pendidikan termasuk ke dalam layanan dasar yang wajib diberikan pemerintah dengan prinsip aksesibilitas, keadilan, dan pemerataan. Lebih dari sekadar proses pengalihan pengetahuan, pendidikan merupakan sarana vital untuk menghasilkan generasi yang mampu bersaing sekaligus menjunjung tinggi nilai-nilai kebangsaan. Pendidikan memberikan dampak nyata terhadap perkembangan sosial, ekonomi, politik, dan budaya suatu negara. Oleh sebab itu, setiap negara yang bercita-cita untuk berkembang akan menjadikan pendidikan sebagai prioritas utama dalam rencana pembangunan nasionalnya.

Dalam konteks lokal, Dinas Pendidikan Kota Cirebon merupakan lembaga yang memiliki kewenangan menyelenggarakan pelayanan pendidikan di daerah. Dinas ini membawahi berbagai jenjang pendidikan, mulai dari Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD), Sekolah Dasar (SD), hingga Sekolah Menengah Pertama (SMP), baik negeri maupun swasta. Selain itu, Dinas

Pendidikan juga memberikan layanan administratif dan fasilitatif, seperti mutasi siswa, penerbitan izin operasional sekolah, penyaluran beasiswa, serta pengelolaan pengaduan masyarakat. Dengan demikian, Dinas Pendidikan bukan hanya sekedar regulator, tetapi juga penyedia layanan yang berdampak langsung pada masyarakat. Namun perlu ditegaskan bahwa program Asesmen Nasional Berbasis Komputer (ANBK) hanya dilaksanakan pada jenjang SD dan SMP sebagai bagian dari evaluasi mutu pendidikan. Sementara itu, PAUD tetap menjadi bagian dari pembinaan Dinas Pendidikan Kota Cirebon, tetapi tidak termasuk dalam sasaran pelaksanaan ANBK. Dengan demikian, fokus pelaksanaan ANBK di Kota Cirebon lebih diarahkan pada jenjang SD dan SMP yang berada di bawah kewenangan Dinas Pendidikan Kota.

Salah satu bentuk pemenuhan kewajiban pemerintah untuk menyediakan pendidikan bermutu adalah melalui program Asesmen Nasional Berbasis Komputer (ANBK). Program ini berfungsi tidak hanya sebagai alat evaluasi literasi, numerasi, dan karakter siswa, tetapi juga sebagai instrumen penting untuk menilai efektivitas pelayanan pendidikan di sekolah. Dalam konteks daerah, Dinas Pendidikan Kota Cirebon memiliki peran besar dalam memastikan bahwa pelaksanaan ANBK dapat berlangsung secara optimal di seluruh sekolah, baik dari sisi sarana prasarana maupun pelayanan administratif yang mendukung.

Pendidikan juga menjadi hak dasar setiap manusia yang dijamin oleh hukum internasional dan nasional. Dalam konteks Indonesia, hal ini secara jelas diatur dalam Pasal 31 ayat (1) UUD 1945, yang menyatakan bahwa setiap warga negara berhak mendapatkan pendidikan. Hal ini dipertegas dalam UU Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, yang mewajibkan pemerintah menyediakan pendidikan yang bermutu, merata, serta mampu mencerdaskan kehidupan bangsa. Pemerintah memiliki kewajiban untuk menyelenggarakan pendidikan nasional yang mampu mencerdaskan kehidupan bangsa dan membentuk manusia Indonesia beriman, bertakwa, serta berakhlak mulia.

Salah satu bentuk pemenuhan kewajiban tersebut adalah melalui penyelenggaraan Asesmen Nasional Berbasis Komputer (ANBK). Program ini dirancang oleh kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi untuk menjadi instrumen evaluasi mutu pendidikan secara nasional. Dengan adanya ANBK, pemerintah daerah melalui Dinas Pendidikan, termasuk Dinas Pendidikan Kota Cirebon, memiliki tanggung jawab memastikan kelancaran pelaksanaan program ini sebagai bagian dari pelayanan pendidikan kepada masyarakat.

Untuk mewujudkan pendidikan yang bermutu, diperlukan pelayanan publik yang baik. Sebagai layanan dasar, pendidikan harus dilaksanakan dengan prinsip inklusivitas, aksesibilitas, dan keadilan. Dalam konteks pelaksanaan Asesmen Nasional Berbasis Komputer (ANBK), prinsip ini menjadi sangat penting karena menyangkut kesiapan semua sekolah untuk mengikuti asesmen secara setara. Pemerintah, melalui Dinas Pendidikan Kota Cirebon, tidak hanya dituntut menjamin tersedianya sarana fisik seperti komputer dan jaringan internet, tetapi juga memastikan proses pelayanan dalam mendukung ANBK berjalan dengan baik, mudah diakses, transparan, serta bebas dari diskriminasi antar sekolah. Dengan demikian, kualitas pelayanan dalam penyelenggaraan ANBK merupakan elemen kunci untuk mencapai tujuan pendidikan yang bermutu dan merata.

Dalam sistem demokrasi saat ini, pelayanan publik bukan hanya sebatas fungsi penyelenggaraan, melainkan juga merupakan perjanjian sosial antara pemerintah dan masyarakat. Pendidikan yang disampaikan harus dapat mempresentasikan akuntabilitas, keterbukaan, dan partisipasi masyarakat. Layanan pendidikan yang berkualitas tidak hanya mencetak siswa yang unggul secara akademis, tetapi juga membangun lingkungan belajar yang adil dan mendukung pembentukan individu yang kritis serta memiliki integritas. Meskipun regulasi mengenai pendidikan di Indonesia sudah cukup lengkap, pelaksanaannya di lapangan masih menghadapi sejumlah hambatan. Salah satu masalah yang cukup menonjol adalah kesenjangan antar daerah dalam hal

ketersediaan sarana teknologi pendidikan. Wilayah-wilayah yang terpencil atau kurang berkembang sering kali kekurangan perangkat komputer, jaringan internet, maupun dukungan teknis lain yang sangat dibutuhkan dalam pelaksanaan Asesmen Nasional Berbasis Komputer (ANBK).

Sementara itu, di daerah perkotaan seperti Kota Cirebon, persoalan bukan lagi hanya soal ketersediaan sarana, melainkan juga menyangkut kualitas pelayanan administrasi dan fasilitasi ANBK. Masih ditemukan kendala dalam hal koordinasi, kepastian prosedur, dan ketepatan waktu pelayanan dari Dinas Pendidikan, yang berpengaruh terhadap kesiapan sekolah-sekolah dalam mengikuti ANBK.

Untuk menjawab tantangan tersebut, pemerintah telah mengeluarkan berbagai regulasi, termasuk (Presiden RI, 2003 dan (Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, Dan Teknologi Republik Indonesia, 2022). Regulasi tersebut menegaskan bahwa layanan pendidikan harus memenuhi standar minimal dalam hal akses, mutu, dan efisiensi.

Salah satu implementasi regulasi tersebut adalah melalui penyelenggaraan Asesmen Nasional Berbasis Komputer (ANBK), yang digunakan untuk mengukur capaian kompetensi siswa sekaligus mengevaluasi mutu layanan pendidikan. Dalam konteks daerah, standar pelayanan minimal ini menjadi tanggung jawab Dinas Pendidikan Kota Cirebon untuk memastikan bahwa seluruh sekolah dapat melaksanakan ANBK secara merata, baik dari sisi sarana prasarana maupun layanan pendukung. Namun, realitas di lapangan menunjukkan bahwa pencapaian standar tersebut masih sulit diraih secara konsisten, terutama pada sekolah-sekolah yang memiliki keterbatasan fasilitas digital.

Di samping itu, pelayanan administrasi pendidikan juga sering menjadi keluhan masyarakat, termasuk dalam konteks pelaksanaan ANBK. Beberapa sekolah mengeluhkan proses koordinasi yang lambat, alur informasi yang

kurang jelas, hingga minimnya pendampingan teknis dari Dinas Pendidikan Kota Cirebon. Kondisi ini berdampak pada keterlambatan persiapan ANBK, terutama bagi sekolah yang memiliki keterbatasan sarana. Hal tersebut jelas bertolak belakang dengan prinsip-prinsip dalam Presiden RI, 2009 yang menekankan bahwa layanan publik harus cepat, transparan, informatif, dan akuntabel. Apabila prinsip-prinsip tersebut tidak terpenuhi, maka berpotensi menimbulkan ketidakpercayaan publik terhadap institusi pendidikan, khususnya terhadap kemampuan Dinas Pendidikan dalam menyelenggarakan program ANBK.

Masalah kualitas layanan pendidikan tidak hanya memengaruhi manajemen sekolah, tetapi juga berimplikasi langsung terhadap capaian hasil belajar siswa. Hal ini terlihat jelas dalam hasil Asesmen Nasional Berbasis Komputer (ANBK), di mana sebagian besar siswa Kota Cirebon masih berada di bawah kompetensi minimum literasi. Kondisi ini menunjukkan bahwa pelayanan pendidikan, baik dari sisi pembinaan, fasilitasi, maupun dukungan teknis dari Dinas Pendidikan, belum sepenuhnya optimal dalam mendukung peningkatan mutu pembelajaran. Apabila sistem pelayanan pendidikan tidak mampu mendukung pelaksanaan ANBK secara maksimal, maka pihak yang paling dirugikan adalah siswa sebagai penerima manfaat akhir dari layanan pendidikan. Oleh karena itu, perbaikan sistem pelayanan pendidikan perlu dilakukan secara komprehensif, baik dari aspek kebijakan, manajemen lembaga, maupun kompetensi sumber daya manusia di Dinas Pendidikan, agar pelaksanaan ANBK dapat benar-benar menjadi sarana peningkatan mutu pendidikan.

Kota Cirebon sebagai wilayah otonom bertanggung jawab untuk menyediakan layanan pendidikan yang berkualitas. Dinas Pendidikan Kota Cirebon memiliki peran penting dalam memastikan bahwa pendidikan dasar dan menengah berjalan sesuai standar. Selain memberikan layanan administratif seperti mutasi siswa, penerbitan izin operasional sekolah, penyaluran beasiswa, dan pelayanan pengaduan masyarakat, Dinas Pendidikan

juga bertanggung jawab dalam penyelenggaraan program Asesmen Nasional Berbasis Komputer (ANBK) di tingkat daerah.

Dalam konteks ANBK, peran Dinas Pendidikan Kota Cirebon mencakup fasilitasi penyediaan sarana prasarana (seperti komputer dan jaringan internet), pendampingan teknis bagi sekolah, serta koordinasi dan monitoring jalannya asesmen agar sesuai prosedur. Di samping itu, Dinas Pendidikan juga harus memastikan bahwa informasi terkait ANBK dapat tersampaikan dengan jelas kepada sekolah-sekolah, baik melalui kanal informasi publik, website resmi, maupun layanan pengaduan online seperti SP4N-LAPOR!. Dengan demikian, keberhasilan pelaksanaan ANBK sangat ditentukan oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pendidikan.

Dengan adanya kategori layanan ini, dapat dipahami bahwa Dinas Pendidikan Kota Cirebon meskipun tidak memberikan layanan personal sehari-hari seperti instansi lain, tetap memiliki tanggung jawab besar dalam memastikan kualitas pendidikan terjamin dan dapat diakses secara merata oleh masyarakat. Namun dalam praktiknya, masyarakat dan sekolah-sekolah masih banyak yang mengeluhkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pendidikan Kota Cirebon, termasuk dalam konteks pelaksanaan ANBK. Permasalahan yang sering muncul antara lain lambatnya respon terhadap pengaduan sekolah, kurangnya transparansi dalam distribusi sarana pendukung ANBK, serta sikap petugas yang dinilai kurang komunikatif dalam memberikan pendampingan teknis.

Berbeda dengan dinas lain seperti Dinas Kependudukan atau Dinas Kesehatan yang melayani individu secara langsung, Dinas Pendidikan lebih banyak menyelenggarakan pelayanan administratif dan fasilitatif. Meski demikian, dalam program ANBK, interaksi antara Dinas Pendidikan dan sekolah menjadi cukup intens, karena sekolah sangat bergantung pada arahan, koordinasi, dan fasilitasi dari dinas agar asesmen dapat terlaksana dengan baik.

Oleh karena itu, kualitas layanan ANBK menjadi salah satu tolok ukur penting dalam menilai kinerja Dinas Pendidikan.

Contohnya adalah proses mutasi siswa antar sekolah, di mana orang tua harus berurusan langsung dengan Dinas Pendidikan untuk mendapatkan persetujuan. Selain itu, terdapat pelayanan penerbitan surat izin operasional sekolah bagi lembaga pendidikan swasta, penyaluran beasiswa kepada siswa yang membutuhkan, pelayanan informasi publik di loket maupun website, serta layanan pengaduan masyarakat melalui kanal resmi seperti SP4N-LAPOR!.

Proses-proses inilah yang menjadi titik penting dalam menilai kualitas pelayanan Dinas Pendidikan, karena meskipun interaksinya tidak seintensif instansi lain, dampaknya tetap langsung dirasakan masyarakat luas melalui keberlangsungan pendidikan anak mereka. Fenomena ini menunjukkan bahwa sistem pelayanan yang berjalan belum sepenuhnya sesuai dengan standar pelayanan publik yang diharapkan masyarakat.

Laporan dari kanal resmi seperti SP4N-LAPOR!, media sosial, dan forum warga menunjukkan akumulasi keluhan masyarakat terhadap layanan pendidikan di Kota Cirebon. Kondisi ini sejalan dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Dinas Pendidikan yang pada tahun 2023 hanya mencapai angka 72,45 atau kategori cukup puas. Angka ini menunjukkan bahwa kualitas layanan masih perlu perbaikan signifikan.

Selain itu, data pengaduan masyarakat melalui SP4N-LAPOR! mencatat 137 kasus pada tahun 2023, dengan keluhan dominan terkait lambatnya pelayanan administrasi kependidikan dan minimnya respons Dinas Pendidikan terhadap kebutuhan sekolah. Lebih jauh, hasil Asesmen Nasional Berbasis Komputer (ANBK) menunjukkan bahwa 51,2% siswa masih berada di bawah kompetensi minimum literasi, yang menegaskan adanya permasalahan serius dalam mutu pendidikan.

Kesenjangan sarana prasarana juga masih menjadi tantangan, terbukti dengan masih adanya 34 sekolah di wilayah pinggiran Kota Cirebon yang belum memiliki akses internet stabil. Kondisi ini berdampak langsung pada kelancaran pelaksanaan ANBK, mengingat asesmen tersebut sepenuhnya berbasis komputer dan internet. Selain itu, keluhan masyarakat mengenai layanan informasi di loket Dinas Pendidikan yang dinilai tidak transparan dan belum terintegrasi dengan sistem antrean digital semakin memperlihatkan adanya kelemahan dalam aspek aksesibilitas dan inovasi layanan.

Dengan demikian, data empiris tersebut memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan publik, khususnya dalam program ANBK, belum sepenuhnya sesuai dengan harapan masyarakat.

**Tabel 1. 1 Indikator permasalahan pelayanan publik pendidikan di Kota Cirebon (2023)**

No.	Indikator	Hasil/Temuan	Keterangan
1	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Pendidikan	72,45 (kategori: cukup puas)	Berdasarkan PermenPANRB No. 14/2017 → skor 65–76 termasuk kategori cukup. Layanan berjalan, tapi masih perlu perbaikan signifikan.
2	Jumlah Pengaduan melalui SP4N-LAPOR!	137 pengaduan	Mayoritas terkait lambatnya layanan administrasi kependidikan (mutasi, izin operasional sekolah) dan respons lambat dalam fasilitasi ANBK.
3	Hasil ANBK (Literasi Siswa)	51,2% siswa di bawah kompetensi minimum literasi	Indikator mutu pendidikan. Tingginya angka ini menunjukkan fasilitasi dan layanan pembinaan mutu dari

No.	Indikator	Hasil/Temuan	Keterangan
			Dinas Pendidikan masih kurang optimal.
4	Akses Internet di Sekolah	34 sekolah belum memiliki internet stabil	Hambatan utama dalam pelaksanaan ANBK berbasis komputer.
5	Kepuasan Pelayanan Informasi Dinas Pendidikan	Banyak keluhan soal antrean manual & informasi tidak jelas	Menunjukkan lemahnya transparansi dan inovasi layanan, berdampak pada koordinasi ANBK.

Data pada tabel di atas menunjukkan bahwa pelayanan publik pendidikan di Kota Cirebon, khususnya dalam program ANBK, masih menghadapi berbagai tantangan serius. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 72,45 hanya berada pada kategori *cukup puas*, yang berarti masih terdapat gap signifikan antara harapan masyarakat dengan kualitas layanan yang diterima.

Selain itu, 137 pengaduan masyarakat melalui kanal SP4N-LAPOR! sepanjang tahun 2023 menunjukkan adanya hambatan sistemik, terutama dalam hal keterlambatan penerbitan surat izin operasional sekolah dan pelayanan administrasi lain yang berhubungan dengan kesiapan pelaksanaan ANBK.

Lebih lanjut, hasil Asesmen Nasional Berbasis Komputer (ANBK) mengungkap bahwa 51,2% siswa Kota Cirebon masih berada di bawah kompetensi minimum literasi. Tingginya persentase ini menjadi indikator bahwa fasilitasi mutu pendidikan, pembinaan sekolah, serta dukungan teknis dari Dinas Pendidikan belum berjalan optimal.

Di sisi lain, 34 sekolah di wilayah pinggiran Kota Cirebon belum memiliki akses internet stabil, sehingga pelaksanaan ANBK di sekolah-sekolah tersebut tidak dapat berlangsung secara maksimal. Permasalahan ini memperlihatkan

adanya ketimpangan sarana prasarana yang berdampak langsung pada kesetaraan mutu pendidikan.

Selain itu, rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan informasi di loket Dinas Pendidikan menunjukkan bahwa aspek transparansi dan aksesibilitas masih terbatas. Kondisi ini semakin memperkuat bahwa kelemahan dalam pelayanan publik berdampak langsung terhadap pelaksanaan ANBK, baik dari sisi teknis maupun administratif. Dari keseluruhan indikator tersebut, terlihat jelas bahwa pelayanan publik di Dinas Pendidikan Kota Cirebon masih menghadapi tantangan serius, baik dari segi prosedur, fasilitas, maupun kecepatan layanan.

Kondisi ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara kebijakan layanan yang bersifat normatif dengan realitas praktis di lapangan, khususnya dalam penyelenggaraan Asesmen Nasional Berbasis Komputer (ANBK). Regulasi telah menegaskan bahwa layanan pendidikan harus memenuhi standar minimal dalam hal akses, mutu, dan efisiensi, namun fakta di lapangan menunjukkan masih banyak kendala, mulai dari keterbatasan sarana, keterlambatan pelayanan administratif, hingga lemahnya koordinasi teknis.

Apabila kesenjangan ini terus dibiarkan, maka akan berpengaruh pada efektivitas pelaksanaan ANBK, yang seharusnya menjadi instrumen utama untuk mengukur mutu pendidikan. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi menyeluruh untuk mengidentifikasi akar permasalahan serta merumuskan strategi perbaikan pelayanan, agar kebijakan yang dibuat pemerintah daerah benar-benar sesuai dengan kebutuhan sekolah dan masyarakat. Dalam hal ini, penelitian mengenai kualitas pelayanan program ANBK di Dinas Pendidikan Kota Cirebon menjadi sangat penting dan mendesak.

Dinas Pendidikan Kota Cirebon dibentuk berdasarkan Peraturan Wali Kota Cirebon No. 65 Tahun 2021, yang menegaskan tugas dinas ini dalam melaksanakan urusan pemerintahan daerah di bidang pendidikan. Tugas

tersebut mencakup penyusunan kebijakan, pelaksanaan program, serta pelayanan kepada masyarakat. Dengan demikian, keberadaan Dinas Pendidikan sangat vital dalam mengatur arah dan mutu pendidikan di tingkat daerah.

Dalam konteks penelitian ini, salah satu program penting yang menjadi tanggung jawab Dinas Pendidikan adalah penyelenggaraan Asesmen Nasional Berbasis Komputer (ANBK). Program ini tidak hanya sekadar ujian berbasis komputer, tetapi juga menjadi sarana evaluasi kualitas layanan pendidikan. Oleh karena itu, Dinas Pendidikan Kota Cirebon memiliki peran strategis untuk memastikan pelaksanaan ANBK berjalan efektif, merata, dan sesuai dengan standar pelayanan publik yang telah ditetapkan.

Meskipun memiliki organisasi dan kewenangan yang jelas, tidak semua fungsi pelayanan Dinas Pendidikan Kota Cirebon berjalan dengan baik. Beberapa layanan masih dinilai lambat, prosedurnya rumit, dan minim inovasi digital. Kondisi ini berdampak nyata pada penyelenggaraan Asesmen Nasional Berbasis Komputer (ANBK), di mana sekolah sering mengalami keterlambatan informasi, kesulitan koordinasi, dan ketidakpastian prosedur dalam pelaksanaannya.

Salah satu permasalahan yang cukup menonjol adalah kurangnya standar operasional prosedur (SOP) yang jelas, transparan, dan mudah diakses publik terkait pelaksanaan ANBK. Padahal, (KemenPANRB, 2023) secara tegas mewajibkan setiap instansi publik untuk menyusun dan menerapkan standar pelayanan, agar masyarakat mengetahui hak dan kewajibannya sebagai pengguna layanan. Tanpa adanya SOP yang jelas, sekolah sering kali bingung dan tidak tahu harus melakukan koordinasi atau pengaduan ke mana ketika menghadapi kendala dalam pelaksanaan ANBK.

Realitas di lapangan menunjukkan adanya perbedaan yang cukup lebar antara ekspektasi sekolah dan masyarakat dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pendidikan Kota Cirebon dalam penyelenggaraan ANBK.

Sekolah berharap adanya pelayanan yang cepat, transparan, serta dukungan teknis yang memadai, namun pada praktiknya masih ditemukan kendala berupa informasi yang terlambat, prosedur yang membingungkan, serta minimnya pendampingan.

Apabila kondisi ini terus dibiarkan, maka akan berdampak pada menurunnya kepercayaan sekolah dan masyarakat terhadap kinerja Dinas Pendidikan, serta menghambat tujuan utama ANBK sebagai instrumen evaluasi mutu pendidikan. Oleh karena itu, penting untuk melakukan kajian akademis yang komprehensif mengenai bagaimana pelayanan publik, khususnya program ANBK, dijalankan, serta bagaimana pengalaman masyarakat dan sekolah sebagai pengguna layanan dalam menilai kualitas pelayanan tersebut.

Kualitas layanan publik dapat dimaknai sebagai kemampuan penyelenggara layanan dalam memenuhi kebutuhan, harapan, dan kepuasan masyarakat. Dalam konteks pendidikan, kualitas layanan tercermin melalui akses yang mudah, kejelasan informasi, ketepatan waktu, kompetensi petugas, serta sikap yang ramah dan solutif.

Dalam program Asesmen Nasional Berbasis Komputer (ANBK), indikator-indikator kualitas layanan ini sangat relevan untuk menilai peran Dinas Pendidikan Kota Cirebon. Misalnya, ketersediaan sarana prasarana ANBK mencerminkan aspek *tangible*, kecepatan respons petugas terhadap keluhan sekolah menggambarkan *responsiveness*, kepedulian dinas terhadap kendala sekolah merepresentasikan *empathy*, jaminan kepastian jadwal dan prosedur mencerminkan *assurance*, serta konsistensi dukungan teknis menunjukkan *reliability*.

Dengan demikian, dimensi SERVQUAL (*tangible*, *responsiveness*, *empathy*, *assurance*, dan *reliability*) dapat digunakan sebagai acuan untuk menilai sejauh mana pelayanan ANBK yang diberikan oleh Dinas Pendidikan Kota Cirebon memenuhi standar pelayanan publik.

Konsep ini semakin penting mengingat sektor pendidikan bersentuhan langsung dengan hak dasar warga negara. Ketika pelayanan pendidikan buruk, maka bukan hanya terjadi kegagalan administratif, tetapi juga pelanggaran terhadap hak atas pendidikan. Oleh karena itu, regulasi seperti UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik secara tegas mewajibkan setiap instansi pemerintah untuk menyelenggarakan pelayanan yang mudah, cepat, transparan, dan akuntabel.

Selain regulasi tersebut, Permendikbud No. 32 Tahun 2022 juga mengatur secara teknis standar pelayanan pendidikan, mencakup aspek ketersediaan, keterjangkauan, kualitas, dan kesetaraan layanan. Dengan adanya standar ini, masyarakat seharusnya bisa memperoleh pelayanan yang layak, terstruktur, dan terpantau. Sayangnya, implementasi regulasi ini sering tidak berjalan maksimal di daerah, termasuk di Kota Cirebon.

Pelayanan publik dalam bidang pendidikan bukan sekedar berkaitan dengan kebijakan atau anggaran, tetapi juga mencakup sikap dan komitmen etis. Para pegawai di dinas pendidikan harus mampu menunjukkan empati dan semangat untuk melayani. Oleh karena itu, penilaian terhadap kualitas pelayanan menjadi sangat penting untuk memastikan bahwa aturan yang ada benar-benar dilaksanakan dalam tindakan yang mengutamakan kepentingan masyarakat.

Dari penjelasan di atas, tampak jelas adanya jurang antara pencapaian ideal regulasi dan kenyataan di lapangan dalam pelayanan pendidikan di Kota Cirebon, khususnya dalam penyelenggaraan Asesmen Nasional Berbasis Komputer (ANBK). Banyaknya keluhan dari publik, rendahnya kepuasan masyarakat, serta lemahnya inovasi dalam pelayanan menjadi indikator kuat bahwa sektor pendidikan, terutama layanan ANBK, masih memerlukan perbaikan yang mendalam.

Penting untuk dipahami bahwa Dinas Pendidikan Kota Cirebon bukanlah lembaga yang memberikan layanan tatap muka intensif seperti rumah sakit atau

Dinas Kependudukan, melainkan lebih berperan dalam pelayanan administratif dan fasilitatif. Dalam konteks ANBK, peran ini mencakup koordinasi teknis, pendampingan sekolah, penyediaan sarana pendukung, serta penanganan aduan terkait pelaksanaan asesmen.

Oleh karena itu, indikator kualitas pelayanan publik yang tepat untuk menilai pelaksanaan ANBK tidak berfokus pada interaksi fisik, melainkan pada aspek kejelasan prosedur, kecepatan respons, transparansi informasi, serta sikap dan profesionalitas petugas Dinas Pendidikan. Selain itu, penggunaan teknologi informasi, konsistensi dalam prosedur, dan kesesuaian dengan standar regulasi juga menjadi bagian penting.

Dengan demikian, kualitas pelayanan ANBK yang diteliti dalam penelitian ini akan mencerminkan kemampuan Dinas Pendidikan Kota Cirebon dalam menyediakan layanan publik yang akuntabel, responsif, dan bermakna secara sosial. Oleh sebab itu, penelitian mengenai kualitas pelayanan program ANBK di Dinas Pendidikan Kota Cirebon menjadi sangat penting dan relevan, baik secara akademis maupun praktis.

Dengan demikian, perlu ditegaskan bahwa karakter pelayanan di Dinas Pendidikan berbeda dengan instansi lain yang memberikan layanan personal langsung. Pelayanan Dinas Pendidikan lebih bersifat instansi ke instansi (*government to institution*), di mana sasaran utamanya adalah sekolah, lembaga pendidikan, dan organisasi masyarakat, bukan individu warga secara perorangan. Artinya, meskipun interaksi tatap muka antara masyarakat dengan Dinas Pendidikan relatif terbatas, kualitas pelayanan yang diberikan tetap sangat penting karena berimplikasi luas terhadap keberlangsungan pendidikan di masyarakat. Oleh karena itu, dalam menilai pelayanan publik di Dinas Pendidikan, aspek yang lebih tepat dijadikan tolok ukur adalah kejelasan prosedur, transparansi informasi, kepastian waktu, serta profesionalitas aparatur, bukan semata-mata pengalaman tatap muka personal. Penegasan ini penting agar arah penelitian mengenai kualitas pelayanan publik di Dinas

Pendidikan lebih fokus dan tidak disalahartikan seperti layanan personal di Dukcapil atau rumah sakit.

Penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam bagaimana masyarakat merasakan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pendidikan Kota Cirebon. Dengan pendekatan kualitatif, peneliti berusaha menggali pengalaman langsung dari masyarakat sebagai pengguna layanan untuk mendapatkan gambaran yang utuh dan realistis tentang kondisi pelayanan pendidikan saat ini.

Tidak hanya sebagai kajian akademik, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis dalam merancang kebijakan dan strategi perbaikan pelayanan publik di bidang pendidikan. Rekomendasi yang dihasilkan bisa menjadi masukan penting bagi pembuat kebijakan di tingkat daerah maupun lembaga pengawas pelayanan publik.

Dengan memilih judul “Kualitas Pelayanan Program Asesmen Nasional Berbasis Komputer di Dinas Pendidikan Kota Cirebon,” penelitian ini mencoba menyinergikan antara persoalan nyata masyarakat dengan tuntutan regulasi yang ada. Tujuannya adalah untuk mendorong hadirnya layanan pendidikan yang tidak hanya legal secara hukum, tetapi juga bermakna secara sosial dan berdampak nyata bagi masyarakat luas.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang, dapat diidentifikasi beberapa permasalahan utama yang melatarbelakangi penelitian ini, yaitu:

1. Kualitas sarana dan prasarana pendukung ANBK belum merata, masih terdapat sekolah yang kesulitan dalam menyediakan perangkat komputer dan jaringan internet stabil, sehingga pelaksanaan asesmen tidak berjalan optimal.
2. Responsivitas Dinas Pendidikan dalam menindaklanjuti keluhan sekolah terkait ANBK masih rendah, ditunjukkan dengan adanya keterlambatan

penanganan pengaduan maupun lambatnya penyampaian informasi teknis pelaksanaan asesmen.

3. Kurangnya transparansi dalam prosedur dan koordinasi teknis ANBK, di mana sekolah sering kali kebingungan terkait mekanisme, jadwal, serta alur pelaksanaan asesmen yang belum sepenuhnya terdokumentasi dalam standar operasional prosedur (SOP).
4. Minimnya pendampingan dan empati dari pihak Dinas Pendidikan terhadap sekolah yang mengalami kendala, baik dari sisi teknis maupun kesiapan sumber daya manusia, sehingga sekolah harus berupaya secara mandiri untuk menyelesaikan masalah yang muncul.
5. Jaminan kepastian dan keandalan pelayanan ANBK masih dipertanyakan, mengingat hasil ANBK di Kota Cirebon menunjukkan lebih dari separuh siswa berada di bawah kompetensi minimum literasi. Hal ini menandakan bahwa dukungan dinas terhadap mutu pendidikan melalui ANBK belum sepenuhnya efektif.

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian mengenai program pelayanan Asesmen Nasional Berbasis Komputer (ANBK) di Dinas Pendidikan Kota Cirebon, maka rumusan masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana ketersediaan sarana dan prasarana, seperti perangkat komputer, jaringan internet, serta ruang ujian, dalam mendukung pelaksanaan ANBK di Dinas Pendidikan Kota Cirebon?
2. Bagaimana ketanggapan pegawai Dinas Pendidikan dalam memberikan pelayanan, informasi, serta bantuan teknis kepada sekolah-sekolah dalam pelaksanaan ANBK?
3. Bagaimana perhatian, kepedulian, serta pemahaman pegawai Dinas Pendidikan terhadap kebutuhan dan kendala yang dihadapi sekolah dalam penyelenggaraan ANBK?

4. Bagaimana bentuk jaminan pelayanan yang diberikan, baik dari segi kepastian jadwal, kejelasan prosedur, maupun kepercayaan yang ditumbuhkan pegawai kepada sekolah terkait pelaksanaan ANBK?
5. Bagaimana konsistensi dan keandalan Dinas Pendidikan Kota Cirebon dalam menyelenggarakan program pelayanan ANBK agar berjalan sesuai standar dan memberikan hasil yang diharapkan?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan penelitian ini adalah untuk:

1. Menganalisis ketersediaan sarana dan prasarana (*tangible*), seperti komputer, jaringan internet, serta ruang ujian, dalam mendukung pelaksanaan ANBK di Kota Cirebon.
2. Menilai ketanggapan (*responsiveness*) pegawai Dinas Pendidikan dalam memberikan pelayanan, informasi, serta bantuan teknis kepada sekolah-sekolah dalam pelaksanaan ANBK.
3. Mengkaji perhatian, kepedulian, dan pemahaman (*empathy*) pegawai Dinas Pendidikan terhadap kebutuhan dan kendala sekolah dalam penyelenggaraan ANBK.
4. Mengevaluasi jaminan pelayanan (*assurance*) yang diberikan oleh Dinas Pendidikan, baik dari aspek kepastian jadwal, kejelasan prosedur, maupun kepercayaan yang ditumbuhkan kepada sekolah terkait pelaksanaan ANBK.
5. Menganalisis konsistensi dan keandalan (*reliability*) Dinas Pendidikan Kota Cirebon dalam menyelenggarakan pelayanan ANBK agar berjalan sesuai standar dan menghasilkan capaian yang diharapkan.

#### **E. Manfaat Hasil Penelitian**

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat baik secara teoretis maupun praktis. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoretis

- Memberikan kontribusi pada pengembangan kajian administrasi publik, khususnya evaluasi kualitas pelayanan pendidikan berbasis program ANBK dengan menggunakan dimensi SERVQUAL.
- Menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang membahas pelayanan publik pada program evaluasi mutu pendidikan nasional.

## 2. Manfaat Praktis

- Bagi Dinas Pendidikan Kota Cirebon, sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan ANBK, terutama dalam aspek sarana prasarana, responsivitas pegawai, dan transparansi prosedur.
- Bagi sekolah, memberikan gambaran mengenai kualitas layanan yang diterima sehingga dapat meningkatkan koordinasi dan memanfaatkan dukungan dari Dinas Pendidikan.
- Bagi masyarakat/ peneliti lain, menjadi bahan rujukan dalam menilai efektivitas kebijakan pendidikan di daerah, khususnya yang terkait dengan pelaksanaan ANBK.

## F. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir ini menggambarkan alur konseptual dalam penelitian tentang kualitas pelayanan publik di Dinas Pendidikan Kota Cirebon yang terdiri *input*, *proses*, *output*, dan *outcome*.

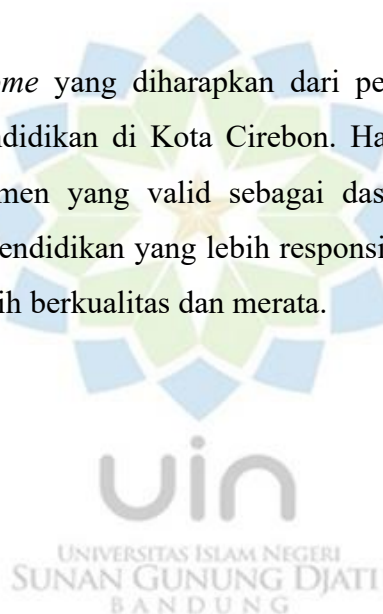
Pelaksanaan Asesmen Nasional Berbasis Komputer (ANBK) di Kota Cirebon merupakan instrumen penting untuk mengevaluasi mutu pendidikan. Sebagai *input*, ANBK didukung oleh kebijakan dan regulasi pendidikan nasional yang menekankan standar pelayanan publik agar dapat dijalankan secara merata di setiap daerah.

Dalam tahap proses, kualitas pelayanan Dinas Pendidikan Kota Cirebon menjadi faktor penentu keberhasilan. Pelayanan tersebut dapat dianalisis melalui lima dimensi SERVQUAL, yaitu *tangible* berupa ketersediaan sarana prasarana (komputer, internet, dan ruang ujian), *responsiveness* berupa

ketanggapan pegawai dalam menangani kebutuhan sekolah, *empathy* melalui perhatian terhadap kendala yang dihadapi sekolah, *assurance* berupa kepastian jadwal serta prosedur yang jelas, dan *reliability* yang ditunjukkan dengan konsistensi serta keandalan pelayanan Dinas Pendidikan dalam menyelenggarakan ANBK.

Hasil dari proses tersebut menghasilkan *output*, yaitu terlaksananya ANBK di sekolah-sekolah Kota Cirebon dengan kualitas yang dapat diukur melalui kesiapan sarana, kelancaran prosedur, dan pengalaman sekolah dalam mengikuti asesmen.

Selanjutnya, *outcome* yang diharapkan dari pelaksanaan ANBK adalah peningkatan mutu pendidikan di Kota Cirebon. Hal ini diwujudkan melalui tersedianya data asesmen yang valid sebagai dasar perumusan kebijakan, peningkatan layanan pendidikan yang lebih responsif, serta terciptanya sistem pembelajaran yang lebih berkualitas dan merata.



Gambar 1. 1 Kerangka berpikir

