

# STANDAR PELAYANAN MINIMAL PENDIDIKAN DASAR KOTA SAMARINDA

**Panthera Indra Bayu<sup>1</sup>**

## **Abstrak**

*Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui standar pelayanan minimal pendidikan dasar Kota Samarinda, dan untuk menganalisis apa saja faktor penghambat. Jenis penelitian yang dilakukan dengan deskriptif kualitatif. Fokus penelitian standar pelayanan minimal pendidikan dasar Kota Samarinda terdiri dari: Pendidikan anak usia dini, Pendidikan dasar, Pendidikan kesetaraan dan faktor penghambat. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara studi kepustakaan dan penelitian lapangan yang terdiri dari observasi, penelitian dokumen dan wawancara. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis data model interaktif. Pendidikan anak usia dini dilihat dari hasil pencapaian pelayanan pendidikan anak usia dini pada tingkat kota Samarinda yang total hasil capaiannya 93,81 %. Pendidikan dasar dilihat dari hasil pencapaian pelayanan pendidikan dasar pada tingkat kota Samarinda yang total hasil capaiannya 97,98 %. Pendidikan kesetaraan dilihat dari hasil pencapaian pelayanan pendidikan kesetaraan pada tingkat kota Samarinda yang total hasil capaiannya 95,93 %. Faktor penghambat pelaksanaan standar pelayanan minimal yaitu 1. Pengumpulan data: Belum adanya instrumen SPM (standar pelayanan minimal) tingkat satuan pendidikan untuk mengumpulkan data, terdapatnya data yang tidak konsisten dari satuan pendidikan sehingga memerlukan waktu untuk verifikasi data. 2. Perhitungan kebutuhan : Belum tepatnya perhitungan indikator dengan kebutuhan riil di lapangan dan belum di terapkannya beberapa indikator SPM (standar pelayanan minimal) di satuan pendidikan. 3. Perencanaan dan penganggaran : Belum adanya kegiatan khusus untuk pemenuhan SPM(standar pelayanan minimal) di tingkat OPD(organisasi perangkat daerah) 4. Pelaksanaan : Pada pelaksanaannya, tim SPM (standar pelayanan minimal) OPD (organisasi perangkat daerah) kesulitan memberi pemahaman tentang beberapa indikator SPM(standar pelayanan minimal) kepada petugas pendataan di bidang terkait dan kerjasama tim SPM(standar pelayanan minimal) OPD(organisasi perangkat daerah) belum solid karena keterlibatan stage holder terkait pengumpulan data di lapangan belum maksimal. 5. Pelaporan : Belum maksimalnya pelaporan hasil perhitungan SPM(standar pelayanan minimal) dan indikator SPM(standar pelayanan minimal) belum mewakili semua pelayanan pendidikan.*

**Kata Kunci :** *Standar Pelayanan Minimal, Pendidikan Dasar.*

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: bayupanthera@gmail.com

## **Pendahuluan**

Standar Pelayanan Minimal atau yang lebih dikenal dengan SPM merupakan kebijakan pemerintah yang digulirkan bersamaan dengan reformasi penyelenggaraan pemerintahan daerah berdasarkan Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah. Kebijakan ini diintrodusir dalam Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 2000 tentang Kewenangan Pemerintah dan Kewenangan Propinsi sebagai Daerah Otonom tertanggal 6 Mei 2000 pada Penjelasan pasal 3 ayat (2) yang menyatakan bahwa “pelaksanaan kewenangan wajib merupakan pelayanan minimal sesuai dengan standar yang ditentukan Provinsi berdasarkan pedoman yang ditetapkan oleh Pemerintah”. Peraturan Pemerintah ini kemudian ditindaklanjuti dengan Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 100/757/OTDA/2002, tertanggal 8 Juli 2002 yang ditujukan kepada Gubernur dan Bupati/Walikota se-Indonesia mengenai Pelaksanaan Kewenangan Wajib dan Standar Pelayanan Minimal (SPM). Kebijakan SPM tersebut terus dipertahankan dan ditindaklanjuti meskipun UU No. 22/1999 telah diganti dengan Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah. Manifestasi dari tetap dipertahankannya kebijakan SPM adalah adanya ketentuan pasal 11 ayat (4) UU No. 32/2004 yang menyatakan bahwa “penyelenggaraan urusan yang bersifat wajib yang berpedoman pada standar pelayanan minimal dilaksanakan secara bertahap dan ditetapkan oleh Pemerintah”. Sebagai bentuk tindak lanjut kebijakan SPM adalah diterbitkannya Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tertanggal 28 Desember 2005 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Minimal yang kemudian ditindaklanjuti dengan Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2007 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Minimal tertanggal 7 Februari 2007.

SPM telah ditetapkan secara nasional oleh pemerintah dan diberlakukan untuk seluruh daerah, maka penerapan SPM di daerah wajib melakukan penerapan SPM sebagai dasar melayani masyarakat. Karena, pada PP 65/2005 pasal 1 ayat 6 yang berbunyi “*standar pelayanan minimal (SPM) adalah suatu ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib bagi yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal*”.

Pemerintah daerah wajib memiliki SPM dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dari sekitar 32 bidang, ada 15 bidang yang wajib memiliki SPM agar masyarakat mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas. 15 bidang yang sudah memiliki SPM antara lain Kesehatan, Pendidikan, Pekerjaan Umum, Lingkungan Hidup, BKKBN, pangan, Perumahan Rakyat, Pemberdayaan Perempuan, Urusan Dalam Negeri, Kesenian, Komunikasi dan informatika, penanaman modal, perhubungan, urusan sosial, dan tenaga kerja.

Berdasarkan Observasi penulis di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Samarinda, penulis menemukan bahwa adanya pelaksanaan program

pelayanan pendidikan anak usia dini yang kurang optimal. Hal tersebut dilihat dari

1. Satuan pendidikan yang berakreditasi minimal c dengan jumlah yang harus dilayani 489, jumlah yang terlayani 221 dan yang belum terlayani 268.
2. Peyediaan biaya personil peserta didik dengan jumlah yang harus dilayani 0, jumlah yang terlayani 0 dan yang belum terlayani 0.

Berdasarkan kondisi diatas, penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai masalah tersebut secara ilmiah melalui skripsi yang berjudul “Standar Pelayanan Minimal Pendidikan Dasar Kota Samarinda”.

## **Kerangka Dasar Teori**

### ***Kebijakan Publik***

#### *Pengertian Kebijakan*

Partanto, (2001:32), kebijakan diartikan sebagai rangkaian konsep dan asas yang menjadi garis besar dan dasar rencana dalam pelaksanaan suatu pekerjaan, kepemimpinan, dan cara bertindak (tentang pemerintahan, organisasi, dan sebagainya), pernyataan cita-cita, tujuan, prinsip dan garis pedoman untuk manajemen dalam usaha mencapai sasaran.

Frederick (dalam Agustino, 2008:7) mendefinisikan kebijakan sebagai serangkaian tindakan/kegiatan yang diusulkan seseorang, kelompok atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu dimana terdapat hambatan-hambatan (kesulitan-kesulitan) dan kesempatan-kesempatan terhadap pelaksanaan usulan kebijaksanaan tersebut dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pendapat ini juga menunjukkan bahwa ide kebijakan melibatkan perilaku yang memiliki maksud dan tujuan merupakan bagian yang penting dari definisi kebijakan, karena bagaimanapun kebijakan harus menunjukkan apa yang sesungguhnya dikerjakan daripada apa yang diusulkan dalam beberapa kegiatan pada suatu masalah.

Berdasarkan pendapat berbagai ahli tersebut di atas maka dapat disimpulkan bahwa kebijakan adalah tindakan-tindakan atau kegiatan yang sengaja dilakukan atau tidak dilakukan oleh seseorang, suatu kelompok atau pemerintah yang di dalamnya terdapat unsur keputusan berupa upaya pemilihan diantara berbagai alternatif yang ada guna mencapai maksud dan tujuan tertentu.

### ***Kebijakan Publik***

Menurut Pressman dan Widavsky (dalam Winarno, 2007:17) mendefinisikan kebijakan publik sebagai hipotesis yang mengandung kondisi kondisi awal dan akibat-akibat yang bias diramalkan. Kebijakan publik itu harus dibedakan dengan bentuk-bentuk kebijakan yang lain misalnya kebijakan swasta. Hal ini dipengaruhi oleh keterlibatan faktor-faktor bukan pemerintah. Menurut Eyestone (dalam Agustino, 2008:6) mendefinisikan kebijakan publik sebagai “hubungan antara unit pemerintah dengan lingkungannya”. Banyak pihak

beranggapan bahwa definisi tersebut masih terlalu luas untuk dipahami, karena apa yang dimaksud dengan kebijakan publik dapat mencakup banyak hal.

Dye (dalam Islamy, 2009:19) mendefinisikan kebijakan publik sebagai *“is whatever government choose to do or not to do”* (apapun yang dipilih pemerintah untuk dilakukan atau untuk tidak dilakukan). Definisi ini menekankan bahwa kebijakan publik adalah mengenai perwujudan “tindakan” dan bukan merupakan pernyataan keinginan pemerintah atau pejabat publik semata. Di samping itu pilihan pemerintah untuk tidak melakukan sesuatu juga merupakan kebijakan publik karena mempunyai pengaruh (dampak yang sama dengan pilihan pemerintah untuk melakukan sesuatu).

Berdasarkan pendapat berbagai ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa kebijakan publik adalah serangkaian tindakan yang dilakukan atau tidak dilakukan oleh pemerintah yang berorientasi pada tujuan tertentu guna memecahkan masalah-masalah publik atau demi kepentingan publik. Kebijakan untuk melakukan sesuatu biasanya tertuang dalam ketentuan-ketentuan atau peraturan perundang-undangan yang dibuat pemerintah sehingga memiliki sifat yang mengikat dan memaksa.

### ***Tahap-Tahap Kebijakan Publik***

Proses pembuatan kebijakan publik merupakan proses yang kompleks karena melibatkan banyak proses maupun variabel yang harus dikaji. Oleh karena itu beberapa ahli politik yang menaruh minat untuk mengkaji kebijakan publik membagi proses-proses penyusunan kebijakan publik kedalam beberapa tahap. Tujuan pembagian seperti ini adalah untuk memudahkan kita dalam mengkaji kebijakan publik. Namun demikian, beberapa ahli mungkin membagi tahap-tahap ini dengan urutan yang berbeda. Tahap-tahap kebijakan publik menurut Dunn, (2000:21) adalah sebagai berikut :

a. Tahap penyusunan agenda

Para pejabat yang dipilih dan diangkat menempatkan masalah pada agenda publik. Sebelumnya masalah ini berkompetisi terlebih dahulu untuk dapat masuk dalam agenda kebijakan. Pada akhirnya, beberapa masalah masuk ke agenda kebijakan para perumus kebijakan. Pada tahap ini mungkin suatu masalah tidak disentuh sama sekali, sementara masalah yang lain ditetapkan menjadi fokus pembahasan, atau ada pula masalah karena alasan-alasan tertentu ditunda untuk waktu yang lama.

b. Tahap formulasi kebijakan

Masalah yang telah masuk ke agenda kebijakan kemudian dibahas oleh para pembuat kebijakan. Masalah-masalah tadi didefinisikan untuk kemudian dicari pemecahan masalah terbaik. Pemecahan masalah tersebut berasal dari berbagai alternatif atau pilihan kebijakan (*policy alternatives/policy options*) yang ada. Dalam perumusan kebijakan masing-masing alternatif bersaing untuk dapat dipilih sebagai kebijakan yang diambil untuk memecahkan

masalah. Dalam tahap ini masing-masing aktor akan bersaing dan berusaha untuk mengusulkan pemecahan masalah terbaik.

c. Tahap adopsi kebijakan

Dari sekian banyak alternatif kebijakan yang ditawarkan oleh para perumus kebijakan, pada akhirnya salah satu dari alternatif kebijakan tersebut diadopsi dengan dukungan dari mayoritas legislatif, konsensus antara direktur lembaga atau putusan peradilan.

d. Tahap implementasi kebijakan

Suatu program kebijakan hanya akan menjadi catatan-catatan elit jika program tersebut tidak diimplementasikan, yakni dilaksanakan oleh badan-badan administrasi maupun agen-agen pemerintah di tingkat bawah. Kebijakan yang telah diambil dilaksanakan oleh unit-unit administrasi yang memobilisasikan sumber daya finansial dan manusia. Pada tahap implementasi ini berbagai kepentingan akan saling bersaing. Beberapa implementasi kebijakan mendapat dukungan para pelaksana (*implementors*), namun beberapa yang lain mungkin akan ditentang oleh para pelaksana.

e. Tahap evaluasi kebijakan

Dalam tahap ini kebijakan yang telah dijalankan akan dinilai atau dievaluasi, untuk melihat sejauh mana kebijakan yang dibuat untuk meraih dampak yang diinginkan, yaitu memecahkan masalah yang dihadapi masyarakat. Oleh karena itu ditentukan ukuran-ukuran atau kriteria-kriteria yang menjadi dasar untuk menilai apakah kebijakan publik yang telah dilaksanakan sudah mencapai dampak atau tujuan yang diinginkan atau belum

## ***Pelayanan Publik***

### ***Pengertian Pelayanan***

Pengertian pelayanan (*service*) menurut American Marketing Association, seperti yang dikutip oleh Donald dalam Hardiyansyah (2011:10) bahwa pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produksi fisik.

Ivancevich dkk dalam Ratminto dan Winarsih (2005:2) mendefinisikan pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan. Sedangkan definisi yang lebih rinci diberikan oleh Gronroos dalam Ratminto dan Winarsih (2005:2) yaitu: “pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal lain-lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan”.

Pelayanan umum menurut Moenir (2010:26) adalah kegiatan yang dilakukan oleh seorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materiel melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Sinambela (2011:5) berpendapat bahwa: “pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya Negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual, akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan, dan lain lain”.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan pemberian layanan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu pemerintah, BUMN, atau BUMD yang dilaksanakan sesuai dengan prinsip-prinsip, asas-asas dalam pelayanan publik dan ketentuan perundang-undangan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

### ***Pengertian Standar Pelayanan Minimal***

Standar Pelayanan Minimal Pendidikan yang selanjutnya disingkat SPM Pendidikan adalah ketentuan mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar pendidikan yang merupakan urusan pemerintahan wajib yang berhak diperoleh setiap Peserta Didik secara minimal.

Dalam beberapa literatur, disebutkan bahwa Standar Pelayanan Minimal merupakan suatu istilah dalam pelayanan publik yang menyangkut kualitas dan kuantitas pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah sebagai salah satu indikator kesejahteraan masyarakat. Menurut Oentarto, et al. (2004:173) menjelaskan bahwa : Standar pelayanan minimal memiliki nilai yang sangat strategis baik bagi pemerintah (daerah) maupun bagi masyarakat (konsumen). Adapun nilai strategis tersebut yaitu:

1. Pertama, bagi pemerintah daerah: standar pelayanan minimal dapat dijadikan sebagai tolok ukur (benchmark) dalam penentuan biaya yang diperlukan untuk membiayai penyediaan pelayanan;
2. Kedua, bagi masyarakat: standar pelayanan minimal dapat dijadikan sebagai acuan mengenai kualitas dan kuantitas suatu pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah (daerah)

### **Metode Penelitian**

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan penelitian deskriptif kualitatif, yaitu metode dengan prosedur pemecahan masalah yang diselidiki

dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan subyek atau obyek penelitian seseorang, pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya.

Untuk mengetahui secara jelas mengenai indikator-indikator yang akan diukur, maka perlu merumuskan definisi operasional dalam penelitian ini. Adapun fokus penelitian dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Jenis Pelayanan Dasar pada SPM Pendidikan daerah kabupaten/kota terdiri atas:
  - a. pendidikan anak usia dini
  - b. pendidikan dasar
  - c. pendidikan kesetaraan
2. Faktor penghambat Standar Pelayanan Minimal Pendidikan Dasar Kota Samarinda

## **Hasil Penelitian**

### ***Pendidikan Anak Usia Dini***

Dari pendidikan anak usia dini ada 7 jenis pelayanan yang harus di layani yaitu pertama buku gambar, kedua alat mewarnai, ketiga satuan pendidikan yang berakreditasi minimal c, keempat peyediaan biaya personil peserta didik, kelima kualitas tenaga kependidikan (Kepala Sekolah ) yang berkualifikasi S-1 atau D-IV, keenam kualitas pendidik berkualifikasi S-1 atau D-IV dan yang terakhir jumlah rombongan belajar di satuan pendidikan.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap informan tersebut dapat diketahui bahwa, ada 7 jenis pelayanan pendidikan anak usia dini yang terdiri dari:

1. Buku gambar
2. Alat mewarnai
3. Satuan pendidikan yang berakreditasi minimal c,
4. Peyediaan biaya personil peserta didik,
5. Kualitas tenaga kependidikan ( Kepala Sekolah ) yang berkualifikasi S-1 atau D-IV,
6. Kualitas pendidik berkualifikasi S-1 atau D-IV
7. Jumlah rombongan belajar di satuan pendidikan

Dari 7 jenis pelayanan di atas, ada pelayanan yang nilai capaiannya masih kurang. Hal ini ditegaskan melalui wawancara dengan Ibu Chusnul Muawanah, ST, MM selaku Staf Sub Bagian Perencanaan Program, beliau mengatakan bahwa :

“Dari tiga layanan itu yang paling rendah nilainya adalah Pendidikan anak usia dini, sebetulnya pendidikan anak usia dini tidak terlalu rendah nilai capai SPMnya tetapi kalau di perhitungan itu kurang karena ada beberapa poin yang tidak terpenuhi dilayanan pendidikan anak usia dini. Salah satunya adalah satuan pendidikan yang berakreditasi

minimal c, kemudian peyediaan biaya personil peserta didiknya itu yang membuat nilai capai SPMnya rendah. Jadi disini kenapa peyediaan biaya personil peserta didik itu capaiannya rendah karena biaya personil peserta didik itu seperti uang saku dan uang transportasi sementara ini belum ada diberikan kepada peserta didik. Selain itu karena ini indikator baru dan memang penerapan itu belum maksimal”. (Wawancara, 14 agustus 2020)

Berdasarkan hasil wawancara terhadap informan tersebut dapat diketahui bahwa, sebetulnya capaian nilai layanan pendidikan anak usia dini tidak terlalu rendah akan tetapi karena ada beberapa poin atau indikator yang tidak terpenuhi nilainya di layanan pendidikan anak usia yaitu satuan pendidikan yang berakreditasi minimal c dan peyediaan biaya personil peserta didik. Hal ini disebabkan karena ini indikator baru dan memang penerapan itu belum maksimal.

### ***Pendidikan Dasar***

Pendidikan dasar adalah pendidikan yang memberikan pengetahuan dan keterampilan, menumbuhkan sikap dasar yang diperlukan dalam masyarakat, serta mempersiapkan peserta didik untuk mengikuti pendidikan menengah. Pendidikandasar diselenggarakan untuk memberikan bekal dasar yang diperlukan untuk hidup dalam masyarakat berupa pengembangan sikap, pengetahuan dan keterampilan dasar. Berikut pengertian pendidikan dasar termaktub Dalam undang – undang sistem pendidikan nasional bab VI pasal 17 menyebutkan:

Pendidikan dasar merupakan jenjang pendidikan yang melandasi jenjang “pendidikan menengah. Pendidikan dasar berbentuk sekolah dasar (SD) dan madrasah ibtidaiyah (MI) atau bentuk lain yang sederajat serta sekolah menengah pertama (SMP) dan madrasah tsanawiyah (MTS) atau bentuk lain yang sederajat.”

Peneliti melakukan wawancara dengan Ibu Chusnul Muawanah, ST, MM selaku Staf Sub Bagian Perencanaan Program tentang pelaksanaan SPM, beliau mengatakan bahwa :

“Kegiatan pelaksanaan SPM dilakukan biasanya setiap tahun sekali dan untuk menghitung capaian SPM dilakukan di awal tahun. Jadi untuk pelayanan SPM yang sekarang ini, perhitungannya dilakukan di akhir tahun 2020 sampai awal tahun 2021”. (Wawancara, 14 agustus 2020)

Berdasarkan hasil wawancara terhadap informan tersebut dapat diketahui bahwa, kegiatan pelaksanaan standar pelayanan minimal dilakukan setiap tahun sekali dan untuk perhitungan capaian standar pelayanan minimal dilakukan di awal tahun. Untuk standar pelayanan minimal tahun 2020, perhitungannya dilakukan di akhir tahun 2020 sampai awal tahun 2021.

### ***Pendidikan Kesetaraan***

Pendidikan kesetaraan adalah pendidikan non formal yang ditujukan kepada warga negara yang tidak berkesempatan mengenyam pendidikan formal di sekolah. Pendidikan non formal sendiri menurut UU dan Peraturan Pemerintah RI tentang pendidikan menyatakan bahwa pendidikan non formal adalah jalur pendidikan diluar pendidikan formal yang dilaksanakan secara terstruktur dan berjenjang yang dapat diselenggarakan melalui Sanggar Kegiatan Belajar (SKB), Pusat kegiatan belajar Masyarakat (PKBM), atau satuan sejenis lainnya

Peneliti melakukan wawancara dengan Ibu Chusnul Muawanah, ST, MM selaku Staf Kepala Sub Bagian Perencanaan Program, beliau mengatakan bahwa :

“ Dari pendidikan kesetaraan ada 8 jenis pelayanan yang harus di layani yaitu pertama modul belajar , kedua perlengkapan belajar, ketiga jumlah rombongan belajar di PKBM, , keempat penyediaan biaya personil peserta didik, kelima kualitas pendidik yang berkualifikasi S-1 atau D-IV, keenam kualitas tenaga kependidikan ( Kepala Sekolah ) yang berkualifikasi S-1 atau D-IV, ketujuh kualitas tenaga kependidikan ( tenaga admin/tenaga lab/admin) yang berkualifikasi SMA/ sederajat dan yang terakhir PKBM terakreditasi minimal C.”. (Wawancara, 14 agustus 2020)

Peneliti melakukan wawancara dengan Ibu Chusnul Muawanah, ST, MM selaku Staf Kepala Sub Bagian Perencanaan Program, beliau mengatakan bahwa :

“Untuk SPM ini unit yang terlibat dalam pelaksanaannya terdiri atasan dan beberapa staf teknis dari berbagai bidang, bidang pendidikan anak usia dini, bidang pendidikan dasar dan bidang pendidikan kesetaraan. Sebetulnya pendidikan kesetaraan itu termasuk ke dalam bidang pendidikan anak usia dini, dan untuk pendidikan dasar terdiri dari SD dan SMP. Jadi kumpulan dari berbagai bidang tadi terbentuklah tim pelaksanaan SPM.”. (Wawancara, 14 agustus 2020)

### ***Faktor Penghambat Standar Pelayanan Minimal Pendidikan Dasar Kota Samarinda***

Terkait masalah pengumpulan data sebagaimana di ungkapkan oleh Ibu Chusnul Muawanah, ST, MM selaku Staf Kepala Sub Bagian Perencanaan Program, beliau mengatakan bahwa :

“Faktor yang menghambat terkait dengan pengumpulan data yaitu belum adanya instrumen SPM(standar pelayanan minimal) tingkat satuan pendidikan untuk mengumpulkan data, terdapatnya data yang tidak konsisten dari satuan pendidikan sehingga memerlukan waktu untuk verifikasi data, terdapatnya indikator baru yang membutuhkan pemahaman tingkat lanjut untuk penyamaan persepsi dan belum adanya

sosialisasi pengisian SPM(standar pelayanan minimal) di tingkat Kota untuk memperjelas pengisian sesuai juknis yang berlaku ”. (Wawancara, 14 agustus 2020)

Berdasarkan hasil wawancara terhadap informan tersebut dapat diketahui bahwa, faktor penghambat terkait dengan pengumpulan data ada 4 yaitu:

1. Belum adanya instrumen SPM(standar pelayanan minimal) tingkat satuanpendidikan untuk mengumpulkan data
2. Terdapatnya data yang tidak konsisten dari satuan pendidikan sehingga memerlukan waktu untuk verifikasi data
3. Terdapatnya indikator baru yang membutuhkan pemahaman tingkat lanjutuntuk penyamaan persepsi
4. belum adanya sosialisasi pengisian SPM(standar pelayanan minimal) di tingkat Kota untuk memperjelas pengisian sesuai juknis yang berlaku.

Terkait masalah perhitungan kebutuhan sebagaimana di ungkapkan oleh Ibu Chusnul Muawanah, ST, MM selaku Staf Kepala Sub Bagian Perencanaan Program, beliau mengatakan bahwa :

“faktor yang pengahambat terkait dengan perhitungan kebutuhan yaitu belum tepatnya perhitungan indikator dengan kebutuhan riil di lapangan dan belum di terapkannya beberapa indikator SPM(standar pelayanan minimal) di satuanpendidikan”. (Wawancara, 14 agustus 2020)

## **Kesimpulan dan Saran**

### ***Kesimpulan***

Dari hasil penelitian, penyajian data dan pembahasan, standar pelayananminimal pendidikan dasar Kota Samarinda cukup optimal, hal tersebut diidentifikasi dari:

1. Pendidikan anak usia dini dilihat dari hasil pencapaian pelayanan pendidikan anak usia dini pada tingkat kota Samarinda yang total hasil capaiannya 93,81 %.
2. Pendidikan dasar dilihat dari hasil pencapaian pelayanan pendidikan dasar padatingkat kota Samarinda yang total hasil capaiannya 97,98 %.
3. Pendidikan kesetaraan dilihat dari hasil pencapaian pelayanan pendidikan kesetaraan pada tingkat kota Samarinda yang total hasil capaiannya 95,93 %.
4. Faktor penghambat pelaksanaan standar pelayanan minimal yaitu :
  - a. Pengumpulan data :
    - a) Belum adanya instrumen SPM(standar pelayanan minimal) tingkat satuanpendidikan untuk mengumpulkan data.
    - b) Terdapatnya data yang tidak konsisten dari satuan pendidikan sehinggamemerlukan waktu untuk verifikasi data.
    - c) Terdapatnya indikator baru yang membutuhkan pemahaman tingkat lanjutuntuk penyamaan persepsi.

- d) Belum adanya sosialisasi pengisian SPM(standar pelayanan minimal) di tingkat Kota untuk memperjelas pengisian sesuai juknis yang berlaku.
- b. Perhitungan kebutuhan
  - a) Belum tepatnya perhitungan indikator dengan kebutuhan riil di lapangan.
  - b) Belum diterapkannya beberapa indikator SPM (standar pelayanan minimal) di satuan pendidikan.
- c. Perencanaan dan penganggaran
  - a) Belum adanya kegiatan khusus untuk pemenuhan SPM(standar pelayanan minimal) di tingkat OPD(organisasi perangkat daerah) sehingga pendanaan belum maksimal.
  - b) Belum matangnya perencanaan di tingkat OPD(organisasi perangkat daerah) sehingga fungsi tim SPM(standar pelayanan minimal) belum bisa bekerja dengan maksimal.
- d. Pelaksanaan
  - a) Pada pelaksanaannya, tim SPM(standar pelayanan minimal) OPD(organisasi perangkat daerah) kesulitan memberi pemahaman tentang beberapa indikator SPM(standar pelayanan minimal) kepada petugas pendataan di bidang terkait.
  - b) Kerjasama tim SPM(standar pelayanan minimal) OPD(organisasi perangkat daerah) belum solid karena keterlibatan *stage holder* terkait pengumpulan data di lapangan belum maksimal.
- e. Pelaporan
  - a) Belum maksimalnya pelaporan hasil perhitungan SPM(standar pelayanan minimal).
  - b) Indikator SPM(standar pelayanan minimal) belum mewakili semua pelayanan pendidikan.
- f. Lain-lain
  - a) Kurangnya SDM secara kualitas dan kuantitas untuk mendapatkan data yang sesuai dilapangan.
  - b) Perlunya pelatihan tenaga teknis untuk perhitungan dan verifikasi data SPM

### **Saran**

Setelah melalui penelitian, dengan rendah hati penulis merasa perlu untuk memberikan saran-saran yang mungkin bermanfaat kepada semua pihak. Adapun saran-saran yang akan penulis kemukakan adalah sebagai berikut:

1. Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Samarinda sebaiknya melakukan sosialisasi tentang pengisian standar pelayanan minimal di tingkat Kota Samarinda.
2. Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Samarinda sebaiknya

meningkatkan SDM secara kualitas dan kuantitas untuk mendapatkan data yang sesuai dilapangan.

3. Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Samarinda sebaiknya memberi pelatihan tenaga teknis untuk perhitungan dan verifikasi data standar pelayanan minimal.

### **Daftar Pustaka**

- Agustino, Leo. 2008. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Hardiansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Islamy, Irfan, M. 2009. *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijaksanaan Negara*. BumiAksar : Jakarta.
- Moenir, H.A.S., 2010, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Oentarto, dkk. 2004. *Menggagas Format Otonomi Daerah Masa Depan*. Jakarta: Samitra Media Utama
- Partanto, Pius A. dan Dahlan M, 2001. *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*. Arkola : Surabaya.
- Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: BumiAksara
- Umar, Husein. 2004. *Metode Riset Ilmu Administrasi*. Jakarta: Gramedia PustakaUtama.
- Winarno, Budi. 2008. *Kebijakan Publik: Teori & Proses*. Yogyakarta: MediaPressindo.