

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik, seperti mengenai standar pelayanan; maklumat pelayanan; pengelolaan sistem informasi pelayanan; pengelolaan sarana/prasarana dan fasilitas pelayanan; biaya/tarif pelayanan; perilaku pelaksana dalam pelayanan.

Berkaitan dengan Peraturan Bupati Sintang Nomor 8 Tahun 2020 Tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Pemerintah Kabupaten Sintang pada Pasal 3 ayat 2 menjelaskan bahwa “informasi publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dapat diperoleh pemohonan informasi publik dengan cepat, tepat waktu, biaya ringan dan dapat diakses dengan mudah”. Berdasarkan peraturan standar pelayanan tersebut pemerintah daerah pemerintah daerah dituntut untuk menjalankan tanggung jawab yang diberikan kepadanya dengan profesional sehingga tercipta pelayanan yang baik.

Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sintang merupakan instansi yang menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat.

Pelayanan Dinas pendidikan memiliki kontribusi yang sangat signifikan dalam penyelenggaraan pelayanan di sektor pendidikan dapat berupa membantu kegiatan perbaikan kesalahan pada penulisan ijazah

Untuk mencapai tingkat kualitas pelayanan masyarakat yang baik. Pemerintah perlu melaksanakan sistem pelayanan Kesalahan Penulisan Ijazah cepat dan mudah Dimana hal tersebut untuk mempengaruhi kualitas pelayanan yang memuaskan. Agar masyarakat dapat lebih mudah dalam pelayanan Kesalahan Penulisan Ijazah. Dalam menjalankan pelayanan kepada masyarakat dapat dikategorikan sebagai pelayanan yang efektif apabila masyarakat mendapat kemudahan pelayanan sesuai prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan.

Persyaratan untuk melakukan perbaikan penulisan pada ijazah Hal-hal yang harus disiapkan ialah:

1. Membawa ijazah yang asli (dokumen asli) yang salah Membawa ijazah sebelumnya atau ijazah yang paling tua dari ijazah yang salah
2. Apabila kesalahan pada ijazah paket dinas pendidikan yang mengeluarkan surat kesalahan penulisan pada ijazah dan yang bersangkutan hanya perlu membawa foto 3X4 serta matrai
3. Dan apabila kesalahan penulisan sekolah maka sekolah itu yang

harus mengeluarkan surat kesalahan pada ijazah dan diajukan kepada dinas pendidikan untuk meminta tanda tangan pengesahan perbaikan dari kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan

4. Setelah itu yang bersangkutan harus mengfotocopy semua berkas tersebut sebagai arsip dinas.

Perbaikan Kesalahan Penulisan Ijazah	SD	SMP	SMA
JMLH	45	58	70

Table 1.1 jumlah yang dilayani Tahun 2022

*Sumber :buku pelayanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sintang.*

Dari jumlah data yang diperoleh seperti meningkatnya jumlah pelayanan tersebut tidak sesuai yang terjadi di lapangan yang terjadi di Lapangan justru kadang tidak sesuai dengan harapan mereka. Hal tersebut sesuai dengan keluhan yang pernah dilakukan oleh sejumlah masyarakat seperti masyarakat mengeluh bahwa surat kesalahan penulisan ijazah yang seharusnya jadi dihari itu juga dikarenakan atasan yang menandatangani belum ada di tempat sehingga harus menunggu keesokan harinya untuk mengambil surat tersebut Tentu saja mereka harus kembali datang ketika akan mengambil dokumen yang mereka urus. Tentu saja hal ini menambah biaya transportasi dan akomodasi yang cukup besar. Masalah ini kadang membuat mereka malas untuk berurusan ke Dinas Pendidikan dan

Kebudayaan Kabupaten Sintang dan ada juga masyarakat yang mengeluh dikarenakan banyak masyarakat yang belum mengetahui persyaratan-persyaratan yang kurang lengkap sehingga mereka harus kembali lagi membawa persyaratan yang harus dilengkapi. Hal demikian menunjukkan bahwa dinas pendidikan dan kebudayaan belum mampu memberikan standar pelayanan yang sesuai dengan Peraturan Bupati Sintang Nomor 8 Tahun 2020 Tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Pemerintah Kabupaten Sintang dengan harapan masyarakat sehingga banyak masyarakat yang selalu mengeluh dengan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sintang.

Berdasarkan uraian masalah di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sintang yang berjudul **“Pelayanan kesalahan penulisan ijazah di Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kabupaten Sintang (Studi Implementasi Pelaksanaan Pelayanan Berdasarkan PERBUP Tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Pemerintah Kabupaten Sintang Nomor 8 Tahun 2020 Di Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kabupaten Sintang)”**.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana Pelayanan kesalahan penulisan ijazah Di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sintang?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam Pelayanan kesalahan penulisan ijazah di Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kabupaten Sintang?

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan Pelayanan kesalahan penulisan ijazah Di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sintang.
2. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan apa saja faktor pendukung dan penghambat Pelayanan kesalahan penulisan ijazah di Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kabupaten Sintang

## **D. Manfaat Penelitian**

- a. Kegunaan Secara Teoritis
  1. Hasil penelitian ini diharapkan mampu membeikan wacana pengembangan pengetahuan.
  2. Sebagai referensi bagi penulis dan pihak-pihak lain yang ingin melakukan penelitian ini lebih lanjut.

b. Kegunaan Secara Praktis

1. Bagi Masyarakat Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat berupa informasi dan wawasan tentang penanganan yang dilakukan oleh Dinas Pendidikan dan kebudayaan di Kabupaten Sintang.
2. Bagi Dinas pendidikan dan kebudayaan Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan atau untuk membantu Dinas pendidikan dan kebudayaan dalam pelayanan kesalahan penulisan ijazah di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sintang.
3. Bagi Penulis Penelitian ini diharapkan memberikan pengalaman, pengetahuan, beserta wawasan kepada peneliti terhadap pelayanan kesalahan penulisan ijazah di Dinas pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten sintang dalam pelayanan kesalahan penulisan ijazah.
4. Bagi Pembaca Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat berupa informasi dan wawasan tentang pelayanan kesalahan penulisan ijazah di Dinas pendidikan dan kebudayaan.
5. Bagi Peneliti Lain hasil penelitian ini bisa digunakan oleh peneliti

lain yang akan datang sebagai wawasan atau bahan evaluasi dalam meneliti hal-hal yang bersangkutan dengan pembahasan diatas.