

**IMPLEMENTASI TATA KELOLA ADMINISTRASI UNTUK MEWUJUDKAN
PELAYANAN PUBLIK YANG BERKUALITAS DI DINAS PENDIDIKAN
KOTA MATARAM**

Ida Ayu Suci Padmawati¹, Khairul Imam², Naufal Ikhsanul Jabbar³,
Angga Mulyadin⁴, Neyna Deasy Lestari⁵, Melda Syahrina⁶, Muh. Zubair⁷
^{1,2,3,4,5,6,7} PPKN FKIP Universitas Mataram
idaayusucipadmawati@gmail.com

ABSTRACT

This study is motivated by the importance of administrative governance in supporting the improvement of public service quality, particularly in government institutions in the education sector. The problem addressed in this study concerns how the implementation of administrative governance at the Department of Education of Mataram City contributes to achieving high-quality public services. The study aims to describe the implementation of administrative governance and to identify supporting and inhibiting factors in public service processes. The method used is a descriptive qualitative approach with data collection techniques including in-depth interviews, observation, and documentation. The data were analyzed through data reduction, data display, and conclusion drawing. The results show that administrative governance at the Department of Education of Mataram City has been implemented fairly well through the management of correspondence, document archiving, education data management, and other administrative services conducted in accordance with standard operating procedures (SOP). The implementation of administration is supported by clear task distribution, structured service procedures, utilization of information technology, and well-organized records management, resulting in more effective and efficient services. In addition, supporting factors include human resource competence, a conducive work environment, organizational policies, and the implementation of Minimum Service Standards (MSS). However, several constraints are still found, such as mismatches in employee competencies, limited infrastructure, and suboptimal work discipline. Therefore, administrative governance plays an important role in improving public service quality at the Department of Education of Mataram City.

Keywords: administrative governance, public service, Department of Education of Mataram City

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya tata kelola administrasi dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya pada instansi pemerintah di bidang pendidikan. Permasalahan dalam penelitian ini berkaitan dengan bagaimana implementasi tata kelola administrasi di Dinas Pendidikan Kota Mataram dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan pelaksanaan tata kelola administrasi serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat dalam proses pelayanan publik. Metode yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif dengan

teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Data dianalisis melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tata kelola administrasi di Dinas Pendidikan Kota Mataram telah berjalan cukup baik melalui pengelolaan surat menyurat, pengarsipan dokumen, pengelolaan data pendidikan, serta pelayanan administrasi lainnya yang dilaksanakan sesuai SOP. Pelaksanaan administrasi didukung oleh pembagian tugas yang jelas, prosedur pelayanan yang terstruktur, pemanfaatan teknologi informasi, serta pengelolaan arsip yang tertib sehingga pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien. Selain itu, terdapat faktor pendukung berupa kompetensi sumber daya manusia, lingkungan kerja yang kondusif, kebijakan organisasi, dan penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM). Namun demikian, masih ditemukan beberapa kendala seperti ketidaksesuaian kompetensi pegawai, keterbatasan sarana prasarana, serta disiplin kerja yang belum optimal. Dengan demikian, tata kelola administrasi memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Pendidikan Kota Mataram.

Kata Kunci: tata kelola administrasi, pelayanan publik, Dinas Pendidikan Kota Mataram

A. Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama yang harus diselenggarakan oleh pemerintah sebagai bentuk tanggung jawab negara dalam memenuhi hak dan kebutuhan dasar masyarakat. Sebagai penyelenggara pemerintahan, pemerintah memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, mudah diakses, cepat, transparan, akuntabel, serta berorientasi pada kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan publik menjadi salah satu indikator penting dalam menilai efektivitas penyelenggaraan pemerintahan karena pelayanan merupakan wujud nyata interaksi antara pemerintah dengan masyarakat dalam berbagai

bidang kehidupan, termasuk pendidikan, kesehatan, administrasi kependudukan, dan pelayanan sosial lainnya. Seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap hak-haknya sebagai warga negara, tuntutan terhadap pelayanan publik juga mengalami perkembangan yang signifikan. Masyarakat tidak lagi hanya menilai pelayanan dari kecepatan penyelesaiannya, tetapi juga memperhatikan kepastian prosedur, kemudahan persyaratan, keterbukaan informasi, profesionalisme aparatur, serta kemampuan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Kondisi tersebut mendorong setiap instansi pemerintah

untuk terus melakukan perbaikan terhadap sistem pelayanan yang dimiliki agar mampu memberikan pelayanan yang efektif, efisien, dan berorientasi pada kepentingan publik. Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik juga merupakan bagian dari pelaksanaan reformasi birokrasi yang bertujuan membangun tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), sehingga mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Hal tersebut sejalan dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menegaskan bahwa setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan sesuai dengan asas kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, profesionalitas, keterbukaan, akuntabilitas, ketepatan waktu, serta kemudahan dalam memperoleh pelayanan. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh kemampuan organisasi dalam menerapkan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik, kompetensi aparatur, serta efektivitas sistem administrasi yang digunakan dalam proses pelayanan. Tarandung dkk (2023) menjelaskan bahwa

penerapan prinsip *good governance* yang meliputi transparansi, akuntabilitas, efektivitas, efisiensi, responsivitas, dan partisipasi masyarakat berpengaruh positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik sehingga pelayanan yang diberikan menjadi lebih profesional dan mampu memenuhi harapan masyarakat. Temuan tersebut diperkuat oleh penelitian Mustamin dkk (2023) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik tidak hanya dipengaruhi oleh kompetensi aparatur, tetapi juga oleh sistem kerja organisasi, koordinasi antarpegawai, serta pengelolaan administrasi yang baik sehingga pelayanan dapat diberikan secara cepat, tepat, dan memberikan kepastian kepada masyarakat.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas tidak dapat dipisahkan dari penerapan tata kelola administrasi yang baik dalam suatu organisasi pemerintahan. Tata kelola administrasi merupakan serangkaian proses yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pencatatan, pengelolaan dokumen, pengarsipan, koordinasi, pelaksanaan, hingga pengawasan terhadap seluruh

aktivitas administrasi yang dilakukan secara sistematis untuk mendukung pencapaian tujuan organisasi. Dalam instansi pemerintah, administrasi tidak hanya berfungsi sebagai kegiatan pencatatan dokumen, tetapi juga menjadi instrumen yang mengatur alur pelayanan agar berjalan sesuai dengan standar operasional prosedur, ketentuan peraturan perundang-undangan, serta prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik. Tata kelola administrasi yang efektif akan menghasilkan proses pelayanan yang lebih terstruktur, mempercepat penyelesaian dokumen, meminimalkan kesalahan administratif, memperkuat koordinasi antarbagian, serta meningkatkan efisiensi penggunaan sumber daya organisasi. Sebaliknya, administrasi yang kurang tertata sering kali menjadi penyebab munculnya berbagai kendala pelayanan, seperti keterlambatan penyelesaian dokumen, birokrasi yang panjang, rendahnya kepastian pelayanan, serta menurunnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah. Oleh karena itu, penguatan tata kelola administrasi menjadi salah satu aspek penting dalam pelaksanaan reformasi

birokrasi di Indonesia. Berbagai upaya terus dilakukan oleh pemerintah melalui penyederhanaan prosedur pelayanan, digitalisasi administrasi, peningkatan kompetensi sumber daya manusia, serta penerapan sistem kerja yang lebih transparan dan akuntabel agar pelayanan publik dapat diselenggarakan secara optimal. Sulila dkk (2024) menunjukkan bahwa reformasi birokrasi yang didukung oleh tata kelola administrasi yang baik, kualitas sumber daya manusia, penerapan standar pelayanan, serta penguatan sistem organisasi mampu meningkatkan efektivitas pelayanan publik dan mendorong terciptanya pelayanan yang lebih profesional, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Hasil penelitian tersebut diperkuat oleh Muharman & Frinaldi (2023) yang menjelaskan bahwa inovasi dalam tata kelola administrasi, terutama melalui pemanfaatan teknologi informasi dan penyederhanaan prosedur pelayanan, memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik karena mampu mempercepat proses pelayanan, meningkatkan transparansi, serta memberikan

kepastian layanan kepada masyarakat. Dengan demikian, tata kelola administrasi tidak hanya dipahami sebagai aktivitas administratif yang bersifat teknis, tetapi merupakan fondasi utama dalam mendukung penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas, profesional, akuntabel, dan mampu memenuhi harapan masyarakat.

Sebagai salah satu perangkat daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pendidikan, Dinas Pendidikan Kota Mataram memiliki peran strategis dalam memberikan berbagai pelayanan administrasi kepada satuan pendidikan, pendidik, tenaga kependidikan, peserta didik, maupun masyarakat. Pelayanan tersebut mencakup pengelolaan administrasi kepegawaian, penerbitan surat tugas dan surat keputusan, pelayanan mutasi guru dan tenaga kependidikan, legalisasi dokumen pendidikan, pengelolaan data pendidikan, pemberian informasi publik, serta berbagai pelayanan administratif lainnya yang berkaitan dengan penyelenggaraan pendidikan di Kota Mataram. Tingginya intensitas pelayanan tersebut menuntut adanya tata kelola administrasi yang mampu

mendukung kelancaran proses pelayanan sehingga setiap permohonan masyarakat dapat diselesaikan secara tepat, cepat, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan kegiatan magang, penyelenggaraan pelayanan administrasi di Dinas Pendidikan Kota Mataram pada umumnya telah dilaksanakan sesuai dengan *standar operasional prosedur* (SOP) yang berlaku. Setiap bidang memiliki pembagian tugas dan tanggung jawab yang jelas sehingga proses pelayanan berlangsung secara terkoordinasi. Selain itu, dalam pelaksanaan pelayanan administrasi telah dimanfaatkan berbagai sistem informasi berbasis digital untuk mendukung pengelolaan data, penyimpanan dokumen, penyampaian informasi, serta mempercepat proses pelayanan kepada masyarakat. Menurut Halimah dkk (2023), penyelenggaraan administrasi yang baik menjadi salah satu faktor penting dalam mendukung efektivitas pengelolaan organisasi pendidikan karena mampu menciptakan keteraturan administrasi, memperjelas pembagian tugas, serta meningkatkan kelancaran pelayanan

kepada seluruh pemangku kepentingan. Pendapat tersebut diperkuat oleh Sulila dkk (2024) yang menyatakan bahwa tata kelola administrasi yang didukung oleh koordinasi organisasi, kualitas sumber daya manusia, serta penerapan prosedur pelayanan yang jelas akan mendorong terciptanya pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, transparan, dan akuntabel.

Meskipun penyelenggaraan pelayanan administrasi di Dinas Pendidikan Kota Mataram secara umum telah berjalan dengan baik, hasil observasi selama pelaksanaan magang menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa kendala yang memengaruhi efektivitas pelayanan. Salah satu kendala yang sering dijumpai adalah masih adanya pemohon yang datang tanpa melengkapi persyaratan administrasi sesuai ketentuan sehingga dokumen harus dikembalikan untuk dilengkapi terlebih dahulu. Kondisi tersebut menyebabkan proses pelayanan menjadi lebih lama dibandingkan waktu yang telah direncanakan. Selain itu, beberapa jenis pelayanan administrasi masih memerlukan proses verifikasi dan persetujuan secara berjenjang sehingga

penyelesaian dokumen bergantung pada disposisi pejabat yang berwenang. Dalam situasi tertentu, seperti ketika pejabat terkait sedang melaksanakan tugas kedinasan di luar kantor, mengikuti kegiatan resmi, atau cuti, proses pelayanan dapat mengalami penundaan meskipun seluruh persyaratan telah dipenuhi oleh pemohon. Di sisi lain, masih terdapat masyarakat yang belum sepenuhnya memahami alur pelayanan maupun persyaratan administrasi sehingga petugas perlu memberikan penjelasan kembali sebelum pelayanan dapat diproses. Menurut Tarandung dkk (2023), hambatan dalam penyelenggaraan pelayanan publik umumnya tidak hanya disebabkan oleh keterbatasan aparatur, tetapi juga dipengaruhi oleh efektivitas sistem administrasi, transparansi prosedur, serta tingkat pemahaman masyarakat terhadap mekanisme pelayanan. Hal yang sama dikemukakan oleh Safitri & Syamsir (2023) bahwa sistem dan prosedur administrasi yang belum sepenuhnya sederhana dapat menjadi faktor penghambat dalam mewujudkan pelayanan publik yang efektif sehingga diperlukan upaya penyempurnaan tata kelola

administrasi secara berkelanjutan. Oleh karena itu, berbagai kendala yang masih ditemukan di Dinas Pendidikan Kota Mataram menjadi penting untuk dikaji sebagai bahan evaluasi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Kajian mengenai implementasi tata kelola administrasi dan pelayanan publik telah banyak dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Tarandung dkk (2023) dalam penelitiannya mengenai penerapan prinsip-prinsip *good governance* di Kantor Kecamatan Sario Kota Manado menemukan bahwa kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh penerapan prinsip transparansi, akuntabilitas, responsivitas, efektivitas, dan keadilan, meskipun implementasinya masih menghadapi beberapa hambatan pada aspek koordinasi dan responsivitas aparatur. Penelitian lain yang dilakukan oleh Safitri & Syamsir (2023) mengenai implementasi reformasi administrasi pada sistem dan prosedur administrasi di Mal Pelayanan Publik Kota Padang menunjukkan bahwa penyederhanaan prosedur pelayanan, penguatan koordinasi organisasi, serta peningkatan kualitas sumber daya manusia mampu meningkatkan

efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik, walaupun masih ditemukan beberapa kendala dalam pelaksanaan di lapangan. Selanjutnya, Sulila dkk (2024) menjelaskan bahwa reformasi birokrasi melalui penguatan tata kelola administrasi, peningkatan kualitas organisasi, dan penerapan dimensi kualitas pelayanan memberikan dampak positif terhadap peningkatan efektivitas pelayanan publik. Ketiga penelitian tersebut menunjukkan bahwa tata kelola administrasi memiliki hubungan yang erat dengan kualitas pelayanan publik, namun objek penelitian yang digunakan masih berfokus pada kantor kecamatan, mal pelayanan publik, dan pelayanan perizinan sehingga belum secara khusus mengkaji implementasi tata kelola administrasi pada instansi pemerintah yang bergerak di bidang pendidikan.

Berdasarkan hasil telaah terhadap penelitian terdahulu, dapat diketahui bahwa sebagian besar penelitian lebih menitikberatkan pada implementasi prinsip *good governance*, reformasi birokrasi, maupun kualitas pelayanan publik pada instansi yang bergerak di bidang pelayanan umum, pelayanan

perizinan, dan administrasi pemerintahan. Sementara itu, kajian mengenai implementasi tata kelola administrasi pada instansi yang menyelenggarakan pelayanan di sektor pendidikan masih relatif terbatas, khususnya pada Dinas Pendidikan Kota Mataram. Padahal karakteristik pelayanan administrasi di bidang pendidikan memiliki kompleksitas yang berbeda karena melibatkan berbagai pemangku kepentingan, seperti sekolah, guru, tenaga kependidikan, peserta didik, dan masyarakat. Selain itu, penelitian ini juga didasarkan pada hasil observasi secara langsung selama pelaksanaan kegiatan magang sehingga mampu menggambarkan kondisi empiris mengenai proses administrasi, pelaksanaan pelayanan, faktor pendukung, serta berbagai kendala yang dihadapi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai implementasi tata kelola administrasi dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas di lingkungan Dinas Pendidikan Kota Mataram.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis implementasi tata kelola administrasi dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas di Dinas Pendidikan Kota Mataram. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat pelaksanaan tata kelola administrasi dalam proses pelayanan publik. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi secara akademis sebagai referensi bagi pengembangan kajian administrasi publik, khususnya yang berkaitan dengan tata kelola administrasi dan pelayanan publik di sektor pendidikan. Dari sisi praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi Dinas Pendidikan Kota Mataram dalam melakukan evaluasi dan penyempurnaan tata kelola administrasi sehingga kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat terus ditingkatkan secara efektif, efisien, transparan, dan akuntabel.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk mendeskripsikan

secara mendalam tata kelola administrasi di Dinas Pendidikan Kota Mataram dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Penelitian dilaksanakan di Dinas Pendidikan Kota Mataram dengan menggunakan data primer dan data sekunder, di mana data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan pegawai yang terlibat dalam pelayanan administrasi, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen, arsip, dan literatur yang relevan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk memperoleh gambaran yang lengkap mengenai fenomena yang diteliti.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Tata Kelola Administrasi di Dinas Pendidikan Kota Mataram dalam Mewujudkan Pelayanan Publik yang Berkualitas di Dinas Pendidikan Kota Mataram

Tata kelola administrasi merupakan salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik karena berfungsi sebagai sistem yang mengatur seluruh proses administrasi agar berjalan secara teratur, efektif, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dalam

organisasi pemerintahan, tata kelola administrasi yang baik diperlukan untuk mendukung tercapainya pelayanan publik yang berkualitas. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penyelenggaraan pelayanan publik harus dilaksanakan berdasarkan asas kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, profesionalitas, partisipatif, keterbukaan, akuntabilitas, ketepatan waktu, serta kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan (Republik Indonesia, 2009).

Berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan magang, tata kelola administrasi di Dinas Pendidikan Kota Mataram diwujudkan melalui pelaksanaan berbagai kegiatan administrasi yang terstruktur dan sistematis. Kegiatan tersebut meliputi pengelolaan surat masuk dan surat keluar, pengarsipan dokumen, pengelolaan data pendidikan, pelayanan administrasi pendidik dan tenaga kependidikan, serta pelayanan informasi kepada masyarakat. Seluruh kegiatan tersebut dilaksanakan berdasarkan prosedur administrasi yang telah ditetapkan sehingga setiap pelayanan dapat berjalan secara tertib dan terarah.

Tata kelola administrasi di Dinas Pendidikan Kota Mataram juga terlihat dari adanya pembagian tugas dan tanggung jawab yang jelas pada setiap bidang. Setiap bidang melaksanakan fungsi administrasi sesuai tugas pokok dan fungsinya masing-masing. Pembagian tugas tersebut menciptakan alur kerja yang sistematis sehingga proses administrasi dapat dilakukan secara lebih efektif. Menurut Sedarmayanti (2018), tata kelola administrasi yang baik ditandai dengan adanya kejelasan struktur organisasi, pembagian kewenangan, serta koordinasi yang mampu mendukung pencapaian tujuan organisasi secara optimal.

Selain itu, penerapan prosedur administrasi yang jelas menjadi bagian penting dalam tata kelola administrasi di Dinas Pendidikan Kota Mataram. Setiap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilakukan melalui tahapan administrasi yang telah ditentukan, mulai dari penerimaan berkas, pemeriksaan kelengkapan dokumen, proses verifikasi, hingga penyelesaian pelayanan. Prosedur yang jelas memberikan kepastian bagi masyarakat mengenai mekanisme

pelayanan yang harus dilalui sekaligus membantu pegawai dalam melaksanakan tugas secara konsisten dan profesional. Hal ini sejalan dengan prinsip kepastian pelayanan yang menjadi salah satu unsur penting dalam pelayanan publik berkualitas (Hardiyansyah, 2018).

Pengelolaan arsip dan dokumen juga menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari tata kelola administrasi. Berdasarkan hasil pengamatan, dokumen yang berkaitan dengan pelayanan administrasi disimpan dan dikelola secara sistematis sesuai dengan kebutuhan organisasi. Pengarsipan yang tertib memudahkan proses pencarian dokumen ketika diperlukan serta mendukung ketersediaan informasi yang akurat dalam penyelenggaraan pelayanan. Menurut Sugiarto & Wahyono (2015), pengelolaan arsip yang baik merupakan salah satu indikator keberhasilan administrasi karena berperan dalam menjaga efektivitas dan kontinuitas pelayanan organisasi.

Dalam pelaksanaannya, tata kelola administrasi di Dinas Pendidikan Kota Mataram juga didukung oleh pemanfaatan teknologi informasi. Penggunaan perangkat

komputer dan aplikasi administrasi membantu proses pencatatan, penyimpanan, serta pengelolaan data secara lebih cepat dan akurat. Pemanfaatan teknologi informasi dalam administrasi publik memberikan kemudahan dalam pengolahan data dan meningkatkan efisiensi kerja aparatur. Dengan demikian, pelayanan kepada masyarakat dapat dilakukan secara lebih cepat dan tepat sesuai kebutuhan pelayanan.

Tata kelola administrasi yang diterapkan di Dinas Pendidikan Kota Mataram menunjukkan bahwa administrasi tidak hanya berfungsi sebagai kegiatan pencatatan dan pengarsipan dokumen, tetapi juga sebagai instrumen yang mendukung terciptanya pelayanan publik yang berkualitas. Melalui administrasi yang tertib, prosedur yang jelas, pengelolaan dokumen yang sistematis, serta pemanfaatan teknologi informasi, pelayanan dapat diberikan secara lebih efektif, akurat, dan profesional. Kondisi tersebut mencerminkan bahwa tata kelola administrasi memiliki peran strategis dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik.



Gambar 1. Pelayanan Publik

2. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Tata Kelola Administrasi dalam Mewujudkan Pelayanan Publik yang Berkualitas di Dinas Pendidikan Kota Matram

a. Faktor Pendukung

Salah satu faktor pendukung implementasi tata kelola administrasi di Dinas Pendidikan Kota Mataram adalah kompetensi sumber daya manusia. Kompetensi pegawai yang mencakup pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan dalam melaksanakan tugas administrasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Pegawai yang memiliki kompetensi sesuai dengan bidang kerjanya cenderung mampu menyelesaikan pekerjaan

secara efektif dan profesional. Hasil penelitian Muzaini dkk. menunjukkan bahwa kompetensi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Pendidikan Kota Mataram (Muzaini dkk., 2023).

Selain kompetensi, lingkungan kerja yang kondusif juga menjadi faktor penting dalam mendukung implementasi tata kelola administrasi. Lingkungan kerja yang nyaman, hubungan kerja yang harmonis, serta tersedianya fasilitas yang memadai dapat meningkatkan produktivitas pegawai dalam menjalankan tugas pelayanan. Menurut Muzaini dkk (2023), lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai sehingga dapat menunjang terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas.

Faktor pendukung lainnya adalah kebijakan organisasi yang mendukung efektivitas pelayanan. Penelitian yang dilakukan oleh Jauji dkk (2020) menunjukkan

bahwa penerapan kebijakan lima hari kerja di Dinas Pendidikan Kota Mataram memberikan dampak positif terhadap produktivitas kerja pegawai. Kebijakan tersebut mampu meningkatkan disiplin kerja, efektivitas penggunaan waktu, inisiatif kerja, serta menciptakan suasana kerja yang lebih kondusif sehingga pelayanan kepada masyarakat dapat dilakukan secara lebih cepat dan efisien.

Selain itu, keberadaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) juga menjadi faktor pendukung dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. SPM berfungsi sebagai pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan sehingga proses pelayanan menjadi lebih terukur, sistematis, dan akuntabel. Jauji dkk (2020) menjelaskan bahwa penerapan SPM menjadi salah satu tolok ukur kinerja pelayanan Dinas Pendidikan Kota Mataram dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

b. Faktor Penghambat

Di samping adanya faktor pendukung, implementasi tata kelola administrasi di Dinas Pendidikan Kota Mataram juga menghadapi beberapa faktor penghambat. Salah satunya adalah ketidaksesuaian kompetensi pegawai dengan bidang tugas yang dijalankan. Hasil observasi dalam penelitian Muzaini dkk (2023) menunjukkan bahwa masih terdapat pegawai yang ditempatkan pada posisi yang tidak sesuai dengan latar belakang pendidikan atau kompetensinya sehingga berpengaruh terhadap efektivitas pelaksanaan tugas administrasi.

Faktor penghambat berikutnya adalah kurang optimalnya pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia. Pengembangan kompetensi pegawai perlu dilakukan secara berkelanjutan agar pegawai mampu menyesuaikan diri dengan tuntutan pelayanan publik yang semakin kompleks.

Sebagaimana dikemukakan oleh Muzaini dkk (2023), peningkatan kompetensi pegawai merupakan kebutuhan penting dalam meningkatkan kinerja organisasi dan kualitas pelayanan publik.

Keterbatasan sarana dan prasarana juga menjadi hambatan dalam implementasi tata kelola administrasi. Fasilitas kerja yang belum memadai dapat menghambat kelancaran proses administrasi dan menurunkan efektivitas pelayanan kepada masyarakat. Kondisi lingkungan kerja yang kurang mendukung akan berpengaruh terhadap produktivitas pegawai dalam melaksanakan tugasnya (Muzaini dkk., 2023).

Selain itu, disiplin kerja pegawai yang belum optimal juga menjadi faktor penghambat. Jauji dkk (2020) menjelaskan bahwa sebelum diterapkannya kebijakan lima hari kerja masih ditemukan perilaku pegawai yang kurang produktif dalam memanfaatkan waktu kerja, seperti menunda

pekerjaan atau menggunakan waktu kerja untuk kepentingan di luar tugas kedinasan. Kondisi tersebut dapat menghambat pencapaian tujuan organisasi dan menurunkan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil pembahasan tersebut dapat disimpulkan bahwa keberhasilan implementasi tata kelola administrasi dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas di Dinas Pendidikan Kota Mataram dipengaruhi oleh berbagai faktor pendukung, seperti kompetensi pegawai, lingkungan kerja yang kondusif, kebijakan organisasi yang efektif, dan penerapan Standar Pelayanan Minimal. Namun demikian, masih terdapat beberapa faktor penghambat, antara lain ketidaksesuaian kompetensi pegawai, kurangnya pengembangan sumber daya manusia, keterbatasan sarana dan prasarana, serta disiplin kerja yang belum optimal. Oleh

karena itu, diperlukan upaya perbaikan secara berkelanjutan agar kualitas pelayanan publik dapat terus meningkat.

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa tata kelola administrasi di Dinas Pendidikan Kota Mataram berperan penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas melalui pelaksanaan kegiatan administrasi yang terstruktur seperti pengelolaan surat menyurat, pengarsipan dokumen, pengelolaan data pendidikan, serta pelayanan administrasi lainnya yang dijalankan sesuai SOP, didukung oleh pembagian tugas yang jelas, prosedur pelayanan yang terarah, pengelolaan arsip yang tertib, dan pemanfaatan teknologi informasi sehingga pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien; selain itu, keberhasilan tersebut juga didukung oleh kompetensi sumber daya manusia, lingkungan kerja yang kondusif, kebijakan organisasi, dan penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM), namun masih terdapat beberapa kendala seperti ketidaksesuaian

kompetensi pegawai, keterbatasan sarana prasarana, serta disiplin kerja yang belum optimal sehingga diperlukan perbaikan secara berkelanjutan agar kualitas pelayanan publik di Dinas Pendidikan Kota Mataram dapat terus meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Halimah, H., Iqbal, M., & Rahyuni, R. (2023). *Sistem Penyelenggaraan Administrasi pada Satuan Pendidikan*. Dharmas Education Journal (DE_Journal), 4(2), 557-564.
<https://doi.org/10.56667/dejournal.v4i2.1115>
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Jauji, I., Wilian, S., & Waluyo, U. (2020). *Evaluasi Kebijakan 5 Hari Kerja Terhadap Pencapaian Standar Pelayanan Minimal Pada Dinas Pendidikan Kota Mataram*. JISIP (Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan), 4(4).
<https://doi.org/10.58258/jisip.v4i4.1608>
- Muharman, A., & Frinaldi, A. (2023). *Penerapan Pelayanan Publik yang Berinovasi dalam Mewujudkan Good Governance pada Sektor Publik*. PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik, 9(1), 90-98.
[https://doi.org/10.25299/jiap.2023.v019\(1\).12670](https://doi.org/10.25299/jiap.2023.v019(1).12670)
- Mustamin, M., Rahm, S. A., Hidayat, R., & Indriani, R. (2023). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa*. JIAP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik), 11(1), 93-103.
<https://doi.org/10.31764/jiap.v11i1.14554>
- Muzaini, M., Asmony, T., & Nurmayanti, S. (2023). *Pengaruh Kompetensi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Pendidikan Kota Mataram*. Jurnal Penelitian MSDM, 2(3), 60-69.
- Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Jakarta: Sekretariat Negara Republik Indonesia.
- Safitri, I., & Syamsir. (2023). *Implementasi Reformasi Administrasi pada Sistem dan Prosedur Administrasi di Mal Pelayanan Publik*. Jurnal Pendidikan Tambusai, 7(2), 17174-17181.
<https://doi.org/10.31004/jptam.v7i2.9090>
- Sedarmayanti. (2018). *Good Governance (Kepemerintahan yang Baik) dan Good Public Service*. Bandung: Mandar Maju.
- Sugiarto, A., & Wahyono, T. (2015). *Manajemen Kearsipan Modern*. Yogyakarta: Gava Media.
- Sulila, I., Ilato, R., & Santoso, I. R. (2024). *Bureaucratic Reform Through Public Policy Implementing Quality Dimensions in Integrated Licensing Services*. Jurnal Administrasi Publik, 14(1).
<https://doi.org/10.31289/jap.v14i1.10726>
- Tarandung, S. N., Rorong, A., & Tulusan, F. (2023). *Penerapan Prinsip-prinsip Good Governance dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sario Kota Manado*. Jurnal Administrasi Publik, 8(4), 254-263.
<https://doi.org/10.35797/jap.v8i4.45>