

ANALISIS SISTEM PELAYANAN BIDANG PEMBINAAN KETENAGAAN PADA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KOTA SERANG

Nurul Chafid¹, Khairul Fanani²

chafid09@gmail.com¹, khairulfanani00@gmail.com²

Universitas Bina Bangsa

ABSTRACT

The Education and Culture Office of Serang City is a regional government agency that plays a strategic role in the administration of education at the early childhood, elementary, and junior high school levels. This research aims to analyze the service system operating in that field, as well as to identify the issues that hinder the effectiveness of the services. The research method used is a descriptive method with a qualitative approach. Data collection techniques include observation, interviews, document studies, and direct participation in work activities. The research results show that the service system is still carried out in a semi-integrated and manual manner, from submission to document verification. This causes several obstacles such as slow bureaucratic processes, dependence on physical documents, and minimal utilization of information technology. Based on the analysis results, it is recommended to develop a web-based information system or internal application to expedite service processes, improve data accuracy, and reduce reliance on physical documents. The enhancement of human resource capacity in the use of information technology is also crucial to support the digitalization process of public services at the Education and Culture Office of Serang City.

Keywords: Service, Employment Sector, Education Office.

ABSTRAK

Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Serang merupakan lembaga pemerintahan daerah yang memiliki peran strategis dalam penyelenggaraan pendidikan jenjang PAUD, SD, dan SMP. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sistem pelayanan yang berjalan di bidang tersebut, serta mengidentifikasi permasalahan yang menghambat efektivitas layanan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara, studi dokumen, serta partisipasi langsung dalam kegiatan kerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem pelayanan masih dilakukan secara semi-terpadu dan bersifat manual, mulai dari pengajuan hingga verifikasi berkas. Hal ini menyebabkan beberapa kendala seperti lambatnya proses birokrasi, ketergantungan pada dokumen fisik, serta minimnya pemanfaatan teknologi informasi. Berdasarkan hasil analisis, disarankan adanya pengembangan sistem informasi berbasis web atau aplikasi internal guna mempercepat proses layanan, meningkatkan akurasi data, serta mengurangi ketergantungan terhadap dokumen fisik. Peningkatan kapasitas SDM dalam penggunaan teknologi informasi juga menjadi hal krusial untuk menunjang proses digitalisasi pelayanan publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Serang.

Kata Kunci: Pelayanan, Bidang Ketenagaan, Dinas Pendidikan.

PENDAHULUAN

Pada mata Kuliah Kerja Praktek (KKP) penulis melakukan Kuliah Kerja Praktek (KKP) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Serang selama 1 bulan lamanya. Pada tatanan pengelolaan pendidikan, Undang-undang nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah mengamanatkan terkait pembagian kewenangan tata kelola, dimana Pemerintah Kabupaten/Kota diberi kewenangan untuk mengelola Pendidikan Anak Usia Dini, Pendidikan Sekolah Dasar dan Pendidikan Sekolah Menengah Pertama.

Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Serang sebagai unsur Pemerintah Daerah Provinsi Banten, mempunyai tanggung jawab secara teknis dan administrasi dalam

menyelenggaraan pelayanan pendidikan di Kota Serang untuk mengelola Satuan Pendidikan Anak Usia Dini, Pendidikan Sekolah Dasar dan Pendidikan Sekolah Menengah Pertama.

Data non Pendidikan membahas tentang empat hal, yaitu 1) administrasi pemerintahan dan demografi, 2) tingkat pendidikan penduduk termasuk tingkat kependidikan membaca/menulis, angkatan kerja dan bukan angkatan kerja, penduduk miskin, serta geografi dan iklim, 3) ekonomi termasuk mata pencaharian penduduk, dan 4) sosial budaya dan agama.

Pelayanan publik merupakan salah satu indikator penting dalam menentukan kualitas tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Dalam konteks pemerintahan daerah, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan memiliki peran strategis dalam mewujudkan mutu pendidikan yang berkualitas melalui berbagai program, salah satunya adalah pembinaan ketenagaan. Pembinaan ketenagaan sendiri mencakup berbagai aspek, mulai dari pengembangan kompetensi tenaga pendidik dan kependidikan, hingga penataan sistem kerja yang efektif dan efisien.

Di Kota Serang, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa tenaga pendidik yang tersebar di seluruh jenjang pendidikan dapat bekerja secara optimal dan profesional. Oleh karena itu, sistem pelayanan di bidang pembinaan ketenagaan harus dirancang dan dijalankan secara efektif agar mampu menjawab kebutuhan dunia pendidikan yang semakin kompleks dan dinamis. Namun, dalam praktiknya, masih ditemukan sejumlah kendala yang menghambat optimalisasi pelayanan, seperti birokrasi yang lambat, keterbatasan sumber daya manusia,

Permasalahan-permasalahan tersebut menjadi tantangan yang perlu segera diatasi agar proses pembinaan ketenagaan dapat berjalan secara maksimal. Oleh karena itu penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul "ANALISIS SISTEM PELAYANAN BIDANG PEMBINAAN KETENAGAAN PADA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KOTA SERANG "

METODOLOGI

Pada laporan ini, penulis menggunakan metode deskriptif dalam penulisannya dan menggunakan metode kualitatif untuk pengolahan datanya. Metode deskriptif merupakan suatu teknik penelitian yang berfungsi untuk menggambarkan atau menjelaskan fenomena atau peristiwa secara rinci dan objektif.

Adapun teknik metode deskriptif penulisan yang saya gunakan pada metode penelitian sebagai berikut:

1. Observasi Adalah Teknik ini mengharuskan peneliti untuk mengamati objek atau subjek penelitian secara langsung, baik dengan bantuan alat modern maupun dengan cara pengamatan manual
2. Wawancara Adalah Dalam teknik ini, peneliti menggunakan serangkaian pertanyaan, baik yang terstruktur maupun tidak terstruktur, untuk mendapatkan informasi dari responden
3. Studi Kasus Adalah Teknik ini berfokus pada analisis mendalam terhadap satu objek atau kelompok kecil, bertujuan untuk memahami karakteristik atau faktor-faktor yang mempengaruhi peristiwa atau fenomena yang sedang diteliti
4. Survei Adalah Teknik ini melibatkan pengumpulan data dari sampel responden yang dipilih secara acak, yang mewakili kelompok populasi yang lebih luas.
5. Pengamatan Partisipatif Adalah Dalam teknik ini, peneliti melakukan pengamatan langsung sambil berperan aktif dalam kegiatan yang sedang diteliti, untuk mendapatkan wawasan lebih dalam tentang fenomena tersebut.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Selama masa Kuliah Kerja Praktik (KKP), Penulis mendapatkan kesempatan untuk

berpartisipasi aktif dalam berbagai aktivitas pelayanan yang dilaksanakan oleh Bidang Pembinaan Ketenagaan. Adapun jenis kegiatan yang dilakukan meliputi:

1. Penyusunan Data Jumlah Guru SD dan SMP
mengelompokkan dan merekapitulasi data guru berdasarkan sekolah, status kepegawaian (ASN/Non-ASN), serta jenjang pendidikan yang diampu.
2. Pemrosesan Berkas Pemindahan Guru
Kegiatan ini meliputi pengecekan kelengkapan berkas, pencatatan data permohonan, hingga penyusunan surat tindak lanjut berdasarkan hasil verifikasi.
3. Penyusunan Rencana Kebutuhan Guru
pengumpulan data kebutuhan guru di sekolah-sekolah negeri di Kota Serang, yang kemudian dianalisis untuk menentukan prioritas penempatan dan formasi yang dibutuhkan.
4. Pembuatan Surat Rekomendasi Pemindahan
proses penyusunan draft surat rekomendasi untuk mutasi guru antar sekolah atau antar wilayah.
5. Pengajuan Kartu BPJS bagi Guru Non-ASN
membantu dalam pendataan guru Non-ASN yang belum memiliki jaminan kesehatan, serta dalam proses pengajuan pembuatan kartu BPJS.
6. Pengolahan Laporan Perjalanan Dinas
mendokumentasikan laporan kegiatan dinas yang dilakukan oleh staf ke berbagai sekolah atau daerah dalam rangka monitoring dan koordinasi.

KESIMPULAN

Berdasarkan pelaksanaan kerja praktik yang dilakukan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Serang, khususnya pada Bidang Pembinaan Ketenagaan, penulis dapat menarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan layanan ketenagaan di lingkungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Serang masih didominasi oleh sistem manual, namun telah menunjukkan struktur kerja yang terorganisir dengan alur layanan yang jelas dan bertahap.
2. Sistem pelayanan memiliki potensi besar untuk ditingkatkan melalui penguatan digitalisasi, yang akan mempercepat proses birokrasi dan meningkatkan akurasi data tenaga pendidik.
3. Kendala utama yang ditemukan selama kegiatan kerja praktik meliputi lambatnya proses birokrasi, keterbatasan sumber daya manusia dalam mengelola data secara efisien, serta minimnya pemanfaatan teknologi informasi dalam proses pelayanan.

Saran

Sistem pelayanan bidang pembinaan ketenagaan pada dinas Pendidikan Kota Serang sudah cukup baik dalam memberikan layanan kepada masyarakat Kota Serang. penulis memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi masukan untuk peningkatan mutu layanan di Bidang Pembinaan Ketenagaan:

7. Dinas perlu mengembangkan sistem informasi berbasis web atau aplikasi internal guna mempercepat proses pengolahan data, meminimalisir kesalahan administrasi, dan mengurangi ketergantungan terhadap dokumen fisik.
8. Pelatihan berkala terhadap staf sangat diperlukan, terutama dalam penguasaan teknologi informasi, manajemen data, dan pelayanan publik berbasis digital.

DAFTAR PUSTAKA

Abdul Latif, R. (2020). Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi Manajemen Arsip Berbasis Web Pada Sekretariat Dprd Kota Jambi. In *Jurnal Manajemen Sistem Informatika* (Vol. 5, Issue 2).

- Andrianof, H. (2018). Rancang Bangun Sistem Informasi Promosi Dan Penjualan Pada Toko Ruminansia Berbasis Web. *Jurnal Pendidikan Dan Teknologi Informasi*, 5(1), 11–19.
- Ella Yusnita, A. (2018). Rancang Bangun Sistem Informasi Akuntansi Penerimaan Dan Pengeluaran Kas Pada Kantor Camat Pontianak Timur. *Vi*(2).
- Laia, O., Halawa, O., & Lahagu, P. (2022). Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Pelayanan Publik. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi*, 1(1), 70–76.
- Muhammad, G., Program, H., Ilmu, S., Publik, A., Tinggi, S., & Amuntai, I. A. (2024). Penerapan Pelayanan Prima Pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara.
- Nurhadi, N. (2020). Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah. *Ekbis: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 2(2), 137.
- Rukito, T., Suhartono, D., Ilmu Komputer, F., Kunci Arsip, K., Layanan, P., & Abstrak, P. (2020). Sistem Informasi Pengolahan Arsip (Studi Kasus : Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kabupaten Cilacap). In *Jika*: Vol. Issn.