



**Pelayanan Publik Program ABPS (Anak Beresiko Putus Sekolah)
Di Desa Sukamulya Kecamatan Sukamulya
Kabupaten Tangerang**

Migel Yanuar Rohmatullah¹, M. Rosul Asnawi², TB Yudi Muhtadi³

^{1,2,3}Universitas Islam Syekh-Yusuf Tangerang

Abstrak

Received: 3 Januari 2024
Revised: 9 Januari 2024
Accepted: 11 Januari 2024

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi dan dampak program Pelayanan Publik ABPS (Anak Beresiko Putus Sekolah Di Desa Sukamulya Kecamatan Sukamulya Kabupaten Tangerang). Program ini di desain untuk mengidentifikasi anak-anak yang beresiko putus sekolah atau tidak sekolah dan memberikan layanan publik yang tepat guna untuk meningkatkan akses mereka terhadap pendidikan. Dampak dari program ini terlihat dalam peningkatan partisipasi dan tingkat kelulusan anak-anak yang beresiko. Anak-anak yang sebelumnya berada pada resiko putus sekolah atau tidak sekolah kini memiliki akses yang lebih baik terhadap pendidikan formal. Selain itu, program ini juga mendorong kesadaran dan keterlibatan masyarakat dalam pendidikan anak-anak.

Kata Kunci: *Pelayanan Publik, ABPS, Anak Beresiko Putus Sekolah*

(*) Corresponding Author:

How to Cite: Rohmatullah, M., Asnawi, M., & Muhtadi, T. (2024). Pelayanan Publik Program ABPS (Anak Beresiko Putus Sekolah) Di Desa Sukamulya Kecamatan Sukamulya Kabupaten Tangerang. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(7), 696-717.

PENDAHULUAN

Pada saat ini pemerintah Indonesia mendapat tekanan dari berbagai pihak untuk meningkatkan partisipasi masyarakat, meningkatkan kualitas pelayanan publik, dan lebih efektif dalam menjalankan roda pemerintahan. Penyelenggaraan pemerintahan Indonesia ini mulai dari pemerintah pusat hingga pemerintah desa belum memberikan pelayanan publik dengan baik. Sebab itu pemerintah harus bisa beradaptasi dengan perkembangan yang ada sehingga tidak tertinggal. Maka dari itu lahirlah berbagai macam inovasi yang dibuat oleh Pemerintah Indonesia, salah satunya dalam bidang pelayanan publik.

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian yang dilakukan oleh organisasi atau instansi dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Setiap negara diharuskan untuk melayani semua orang di dalamnya, dan ini termasuk menyediakan layanan seperti lembaga pemerintah. Setiap negara berkewajiban melayani warga negara dan penduduknya untuk memenuhi hak dan kebutuhannya. Ada berbagai macam jenis pelayanan, salah satunya adalah pelayanan yang ada di instansi pemerintah. Dalam sistem pelayanan di pemerintahan harus menyesuaikan dengan kepentingan, keinginan dan tuntutan sesuai dengan UU No. 25 Tahun 2009 bahwasanya “pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Dalam undang-undang tersebut menjelaskan bahwa penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah dan birokrasi negara.

Pelayanan merujuk pada tindakan, kinerja, atau usaha yang mencerminkan esensi keterlibatan aktif penerima layanan dalam proses produksi atau penyampaian layanan tersebut. Pelayanan pelanggan adalah suatu sistem pengelolaan yang terstruktur untuk mempertahankan hubungan layanan yang berkelanjutan dari saat pemesanan hingga saat pelayanan atau produk diterima, bertujuan untuk memenuhi kepuasan pelanggan dalam jangka waktu yang panjang. (Setijaningrum, 2009)

Kualitas pelayanan berarti bahwa pelayanan disampaikan seperti yang diharapkan oleh orang-orang yang menggunakannya. Jika pelayanannya baik, yaitu memenuhi kebutuhan masyarakat yang menggunakannya, maka dianggap pelayanan yang berkualitas. Keluhan tentang kualitas pelayanan yang buruk, bagaimanapun, tidak terbatas pada keluhan tentang kualitas pelayanan yang buruk dari orang-orang yang menggunakan pelayanan tersebut. Keluhan tentang kualitas pelayanan yang buruk juga dapat datang dari mereka yang bertanggung jawab untuk menyediakan pelayanan (seperti pejabat pemerintah atau penyedia layanan). Meningkatnya pengaduan tentang pelayanan publik menunjukkan bahwa masih ada masalah sistematis tentang bagaimana pelayanan tersebut diberikan. Instansi yang bertanggung jawab untuk mengatasi masalah ini harus segera mengambil tindakan.

Reformasi dan otonomi daerah adalah dua cara untuk membuat pemerintah lebih responsif dan efisien. Tujuannya adalah untuk memastikan masyarakat mendapatkan pelayanan yang mereka butuhkan secara tepat waktu dan terjangkau, dengan tetap memperhatikan kebutuhan masyarakat. Salah satu prinsip Reinventing Government adalah bahwa pemerintah harus berfokus pada pelanggan. Artinya mengutamakan kebutuhan masyarakat dan bukan hanya kepentingan birokrat. Pergeseran pemikiran ini terjadi secara bertahap, namun merupakan bagian penting dari peningkatan pelayanan pemerintah. (Dwimawanti, 2004)

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah menjelaskan otonomi daerah yang bertanggung jawab atas pemerintahannya sendiri, maka dibentuklah azas-azas pemerintahan daerah yakni azas desentralisasi, dan tugas pembantuan. Berdasarkan asas desentralisasi berarti bahwa pemerintah daerah di suatu daerah memiliki lebih banyak kendali atas urusannya sendiri. Artinya, pemerintah bisa lebih fleksibel dalam mengelola dan meningkatkan potensi daerah, termasuk sumber dayanya untuk pendidikan. (Sulistriani, 2021).

Pendidikan merupakan hak yang sangat mendasar dan perlu dipenuhi melalui kolaborasi antara orang tua, masyarakat, dan pemerintah. Prinsip ini diatur dalam Undang-Undang Pendidikan No.2 tahun 2003 mengenai sistem pendidikan nasional, terutama dalam pasal 34 ayat 1-3 yang menjelaskan bahwa: (1) Setiap warga negara yang berusia 6 tahun berhak untuk mengikuti wajib belajar. (2) Pemerintah dan Pemerintah Daerah bertanggung jawab memastikan pelaksanaan wajib belajar pada tingkat pendidikan dasar tanpa membebankan biaya. (3) Pelaksanaan wajib belajar adalah tanggung jawab negara yang dijalankan melalui kerja sama lembaga pendidikan, pemerintah, dan masyarakat. (Yasri Devi, 2020).

Pendidikan merupakan suatu arena yang bertujuan untuk membentuk karakter individu secara menyeluruh. Melalui pendidikan, manusia memiliki kesempatan untuk mengembangkan potensi dan bakatnya, sehingga dapat bersaing dan memberikan manfaat dalam kehidupan masyarakat. Pendidikan menjadi suatu kebutuhan yang penting, dan sekolah berperan sebagai lembaga pendidikan formal

yang menjadi tempat utama bagi proses belajar dan pengajaran, pengembangan karakter, pembentukan kepribadian siswa untuk mewujudkan cita-cita dan menentukan masa depan dan terhindar dari ketidakmampuan baik secara moril dan material. (Talib, 2022)

Kemampuan untuk melanjutkan pendidikan sangat penting karena membantu mendukung masa depan anak. Masih banyak anak tidak meneruskan sekolah karena kondisi ekonomi yang sulit. Hal ini terkait dengan keadaan ekonomi keluarga secara keseluruhan yang disebabkan oleh banyak faktor. Salah satu solusi untuk meningkatkan perekonomian keluarga adalah dengan mencari pekerjaan tetap bagi orang tua. Ini akan membantu orang tua memiliki lebih banyak uang dan sumber daya untuk mendukung pendidikan anak-anak mereka yang akan membantu mereka mencapai tujuan mereka.

Putus sekolah adalah situasi di mana seorang siswa terpaksa berhenti belajar dari lembaga pendidikan tempat mereka mengikuti proses pembelajaran. Ini mengindikasikan bahwa anak tersebut terhenti dari perjalanan pendidikannya dalam suatu lembaga formal. (Rahmad, 2016).

Orang tua memainkan peran penting dalam membantu anak-anak mereka berkembang menjadi orang-orang sukses. Ini termasuk memperhatikan pendidikan anak-anak. Masyarakat dan pemerintah mereka juga bekerja sama untuk membantu menciptakan lingkungan pendidikan yang baik bagi anak-anak. Secara alamiah, anak dilahirkan dan tumbuh dalam lingkungan keluarga, sehingga sejak awal anak sudah dipengaruhi oleh lingkungan terdekatnya, yaitu keluarga. Namun, ketidakmampuan ekonomi keluarga dalam membiayai pendidikan dan kurangnya perhatian dari orang tua terhadap perkembangan anak bisa mengakibatkan persoalan dalam bidang pendidikan. Sebagai contoh, beberapa anak mungkin terpaksa harus berhenti sekolah karena keluarga mereka tidak mampu memenuhi kebutuhan pendidikan mereka. (Wassahua, 2016).

Isu putus sekolah bukanlah masalah baru dalam sejarah pendidikan, melainkan telah menjadi permasalahan yang terakar dan sulit diatasi. Faktor ini terkait dengan situasi ekonomi keluarga, dan ketika berbicara mengenai peningkatan ekonomi keluarga, hal ini berkaitan dengan upaya meningkatkan potensi manusia dalam keluarga tersebut. Namun, solusi-solusi yang diharapkan tidak dapat dilepaskan dari kondisi ekonomi secara keseluruhan di tingkat nasional. Oleh karena itu, campur tangan kebijakan pemerintah memiliki peran penting dalam menghadapi berbagai permasalahan ini, termasuk dalam usaha memperbaiki situasi masyarakat secara keseluruhan.

Menurut Burhannudin (2011), terdapat minimal enam aspek yang menjadi penyebab anak putus sekolah, terutama pada tingkat pendidikan dasar. Aspek-aspek tersebut mencakup faktor ekonomi, tingkat minat terhadap pendidikan yang rendah, kurangnya perhatian dari orang tua, ketersediaan fasilitas belajar yang tidak memadai, faktor budaya, dan juga lokasi atau jarak sekolah. Pernyataan ini mengindikasikan bahwa terdapat berbagai faktor yang dapat menyebabkan seorang anak tidak melanjutkan pendidikannya atau berhenti sekolah.

Dengan itu pemerintah Indonesia saat ini diuntut untuk menyediakan pelayanan yang mudah diakses untuk masyarakat. Kabupaten Tangerang merupakan salah satu kabupaten yang berada di wilayah Provinsi Banten, pemerintah kabupaten Tangerang aktif membuat perubahan dalam bidang

pelayanan publik. Sesuai dengan amanat Undang-Undang Dasar 1945, pasal 31 ayat (1) yang berbunyi, setiap warga negara berhak mendapatkan pendidikan, Lalu, pada ayat (2) yang berbunyi setiap warga negara wajib mengikuti pendidikan dasar dan pemerintah wajib membiayainya.

Oleh karena itu, tidak ada batasan pendidikan karena kelompok yang berbeda dalam masyarakat memiliki kemampuan, bakat, dan minat yang berbeda. Anak-anak dapat memilih untuk belajar di sekolah manapun yang mereka inginkan, berdasarkan kemampuan, bakat, dan minat mereka. Tidak ada lagi alasan untuk putus sekolah karena pemerintah menyediakan Bantuan Operasional Sekolah (BOS) untuk membantu menekan angka putus sekolah.

Fenomena anak putus sekolah juga terjadi di Kabupaten Tangerang yang menjadi fokus utama penelitian ini. Penelitian tersebut dilakukan bukan tanpa alasan. Kabupaten Tangerang yang merupakan kawasan industri seharusnya mampu memajukan pendidikan di daerahnya. Namun pada kenyataannya masih banyak ditemukan anak putus sekolah/tidak sekolah. Berdasarkan data yang diperoleh yaitu Data Pokok Pendidikan (Dapodik) Kabupaten Tangerang tidak sedikit ditemui anak-anak yang putus sekolah pada jenjang sekolah menengan pertama atau sederajat. Angka putus sekolah di wilayah Kabupateb Tangerang mencapai 21.526, angka tersebut hanya berkurang sebanyak 668 yang sebelumnya berjumlah 22.194. Lalu angka putus sekolah di wilayah desa Sukamulya 10 angka anak putus sekolah. Diketahui angka putus sekolah di Kabupaten Tangerang mengalami naik turun dari tahun 2010 hingga tahun 2018.

Bahwa dari itu lahirlah inovasi yang di buat oleh pemerintah kabupaten Tangerang yang meluncurkan program bernama ABPS (Anak Beresiko Putus Sekolah) yang berada di lokasi desa sukamulya kecamatan sukamulya. Pelayanan publik ini memiliki peran sangat penting dalam pendidikan dan kelangsungan dalam ilmu pengetahuan bagi anak yang tidak sekolah atau putus sekolah di karenakan dalam program ABPS ini pemerintah memfasilitasi atau membiayai anak yang ingin sekolah.

Situasi program ABPS saat ini berjalan cukup lancar dan menjadi salah satu jalan bagi masyarakat yang memiliki kendala di berbagai faktor. Program ABPS ini dikembangkan sebagai inovasi pelayanan publik untuk menjawab permasalahan anak-anak yang beresiko putus sekolah atau tidak sekolah yang berfokus pada pemberian dukungan dan sumber daya. Ini termasuk menyediakan materi dan perlengkapan pendidikan, serta menawarkan bimbingan belajar dan dukungan akademik lainnya.

Masalah ini sangat akut di masyarakat pedesaan dan berpenghasilan rendah, di mana keluarga sering menghadapi hambatan ekonomi, sosial, dan budaya untuk pendidikan. Program ini bertujuan untuk mengatasi hambatan ini dan mendukung anak-anak dan keluarga yang membutuhkan untuk meningkatkan hasil pendidikan dan mendorong pembangunan sosial dan ekonomi di masyarakat.

Namun berdasarkan pengamatan peneliti sementara ditemukan masalah yang menyebabkan kurang optimalnya pelayanan publik dalam program ABPS di desa sukamulya ini yaitu masih cukup banyak anak yang tidak sekolah maupun anak yang putus sekolah, yang mengakibatkan melebihi anggaran yang di tetap oleh dinas pendidikan dan kebudayaan kabupaten Tangerang dan kurang nya kesadaran dari orang tua terhadap pentingnya pendidikan untuk anaknya.

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah diuraikan diatas, maka peneliti tertarik untuk membahas isu permasalahan dengan judul “Pelayanan Publik Dalam Program ABPS (Anak Beresiko Putus Sekolah) Di Desa Sukamulya Kecamatan Sukamulya”.

METODE

Objek Penelitian

Melihat bagaimana program ini berjalan di daerah-daerah tertentu dan apa saja tantangan yang dihadapi serta solusi yang ditemukan dengan itu di perlukan pelayanan publik yang bisa mencakup itu semua. Oleh karena itu objek penelitian ini adalah ingin mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik di desa Sukamulya Kecamatan Sukamulya Kabupaten Tangerang dalam merealisasikan program tersebut.

Fokus Penelitian

Isi utama dari sebuah penelitian berisi pertanyaan-pertanyaan terperinci mengenai cakupan atau topik-topik yang akan dijelaskan atau diinvestigasi dalam studi tersebut. Fokus penelitian adalah inti dari kerangka kerja pengamatan penelitian, sehingga observasi dan analisis hasil penelitian dapat dilakukan dengan lebih terarah. Oleh karena itu, dalam penentuan fokus penelitian, digunakan indikator-indikator sebagai pedoman agar pembahasan tidak menjadi terlalu meluas dan akhirnya tidak sesuai dengan judul penelitian yang telah ditetapkan, maka yang menjadi fokus penelitian adalah: pelayanan publik di Kantor Desa Sukamulya Kecamatan Sukamulya Kabupaten Tangerang dengan menggunakan indikator *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibility*.

Paradigma Penelitian

Penelitian ini mengadopsi paradigma konstruktivisme, yang secara tidak langsung menekankan pada area yang lebih terfokus, yaitu analisis mengenai produksi dan reproduksi bahasa serta simbol. Paradigma konstruktif ini mengkaji bagaimana bahasa dan simbol dibentuk dan diperoleh melalui berbagai interaksi yang terbatas antara sumber informasi dan narasumber yang terlibat dalam proses tersebut. Secara sederhana, konsepsi tentang sumber informasi dan lingkungan di mana sumber tersebut berada, namun tidak mencakup aspek-aspek sistem politik, budaya, ekonomi, dan lainnya. (Butsi, 2019)

Pendekatan Penelitian

Tipe penelitian ini melibatkan pendekatan yang dilaksanakan secara mendalam, terperinci, dan intensif terhadap suatu subjek penelitian, seperti program, peristiwa, aktivitas, atau topik lainnya. Tujuannya adalah untuk memperoleh pemahaman yang mendalam dan informasi yang komprehensif tentang hal yang sedang diselidiki. (Baxter & Jack, 2015).

Dalam konteks ini, metode yang digunakan oleh penulis adalah pendekatan kualitatif deskriptif, yakni jenis penelitian di mana peneliti menginvestigasi peristiwa atau fenomena dalam kehidupan individu atau kelompok individu, serta meminta mereka untuk berbicara tentang pengalaman hidup mereka. Ciri khas dari pendekatan deskriptif adalah bahwa data yang dikumpulkan berupa teks, gambar, dan bukan data numerik seperti yang terjadi dalam penelitian kuantitatif.

Tipe Penelitian

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kualitatif dalam bentuk penelitian deskriptif. Keputusan untuk menggunakan metode penelitian kualitatif didasarkan pada beberapa alasan pokok, termasuk kemampuan untuk menggambarkan fenomena atau fakta dengan tepat dan mencari solusi untuk masalah yang ada. Pendekatan kualitatif dipilih karena data yang diperoleh memiliki dasar yang sangat kuat, sesuai dengan realitas yang ada, dan tidak diubah oleh peneliti. Selain itu, metode ini memiliki sifat yang realistis dan terbuka, serta memungkinkan adanya lebih dari satu pandangan yang diungkap melalui interaksi wawancara antara pengamat dan informan. (Fadli, 2021).

Jenis dan Sumber Data

Sumber data terbaik dalam penelitian kualitatif merupakan kata-kata, dan aktifitas, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain Menurut Lofland dalam Moleong (2006). Sumber data itu terbagi menjadi dua yaitu:

1. Data Primer

Dalam pengambilan data primer ini peneliti melakukannya dengan wawancara, maka dari itu peneliti akan melakukan wawancara ke kantor Desa Sukamulya Kecamatan Sukamulya Kabupaten Tangerang untuk mengetahui bagaimana pelayanan publik program ABPS/ABTS (Anak Beresiko Putus Sekolah/Anak Beresiko Tidak Sekolah). Adapun daftar yang akan menjadi informasi dalam penelitian ini, antara lain:

Tabel Informan Penelitian

No	Informan	Jumlah
1	Kepala Desa Sukamulya	1
2	Sekretaris Desa Sukamulya	1
3	Masyarakat yang menggunakan ABPS/ABTS (Anak Beresiko Putus Sekolah/Anak Beresiko Tidak Sekolah)	3

Sumber: Peneliti 2023

2. Data Sekunder

Dalam data sekunder peneliti mengambil data juga dengan cara pengamatan secara langsung ke lapangan atau sering disebut dengan observasi yang digunakan untuk melengkapi data primer. Dalam penelitian ini juga peneliti secara langsung kepada masyarakat Kabupaten Tangerang untuk menilai bagaimana kualitas pelayanan pada kantor Desa Sukamulya Kecamatan Sukamulya Kabupaten Tangerang.

Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data dilapangan dalam rangka mendeskripsikan dan menjawab permasalahan yang diteliti, maka penelitian dallam mengunpulkan data dilapangan menggunakan 3 metode, diantaranya:

a. Observasi

Menurut Nasution (1996:59) dalam Hikmat (2011:73) Teknik pengamatan memiliki kapasitas untuk memberikan pemahaman yang komprehensif dan mendetail terkait permasalahan yang dihadapi. Hal ini dikarenakan data yang dihasilkan dari pengamatan bersifat deskriptif yang sebenarnya, akurat, dan sangat terperinci mengenai situasi lapangan, aktivitas manusia, serta struktur sosial yang terlibat. Dalam kehidupan sehari-hari sebenarnya kita seringkali melakukan observasi, namun observasi ini berbeda dari observasi ilmiah. Perbedaannya terletak pada fokus pengamatan sesuai dengan tujuan penelitian. Observasi yang akan dilakukan oleh penulis yaitu pada kantor Desa Sukamulya Kec.Sukamulya Kab.Tangerang.

b. Wawancara

Wawancara adalah metode mendalam untuk mengumpulkan data, di mana peneliti berinteraksi dengan informan melalui pertanyaan-pertanyaan lisan. Soehartono (2002:67) yang dikutip dalam Hikmat (2011:80) mendefinisikan wawancara sebagai cara untuk mengumpulkan data dengan mengajukan pertanyaan langsung kepada responden oleh peneliti, dan tanggapan responden kemudian dicatat atau direkam menggunakan perangkat perekam. Dengan tujuan dapat menerangkan kata dan kalimat dalam mempelajari bagaimana kenyataan sosial yang terjadi dengan masalah yang akan diteliti pada pelayanan publik sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Wawancara akan dilakukan oleh informan, dengan pedoman wawancara sebagai berikut:

Tabel Pedoman Wawancara

No	Indikator	Pertanyaan
1	Realibility	Bagaimana kondisi prosedur pelayanan yang diterapkan di Kantor Desa Sukamulya?
2	Responsiveness	Apakah setiap pegawai memiliki kemampuan yang memadai untuk mengkomunikasikan informasi terkait pelayanan di Desa Sukamulya?
3	Assurance	Apakah Desa Sukamulya telah mengembangkan tujuan dan sasaran yang ingin dicapai dalam penyelenggaraan pelayanannya?
4	Empathy	Bagaimana sikap dan perilaku pegawai saat memberikan pelayanan kepada masyarakat di Desa Sukamulya? Mohon dijelaskan.
5	Tangibles	Bagaimana kesiapan sarana dan prasarana kerja dalam mendukung pelaksanaan pelayanan di Desa Sukamulya? Sudahkah tersedia secara lengkap dan memadai?

Sumber: Peneliti 2023

c. Dokumentasi

Dalam teknik dokumentasi ini menelusuri data yang diperlukan melalui data yang telah tersedia. Peneliti akan mendokumentasi pelaksanaan kegiatan melalui foto untuk bukti fisik telah melakukannya penelitian.

Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, digunakan metode analisis data yang dikenal sebagai analisis kualitatif deskriptif. Metode ini melibatkan proses penjelasan oleh peneliti terhadap temuan-temuan yang diperoleh dari data yang telah terkumpul melalui observasi pada objek penelitian. Dalam konteks pembahasan analisis data pada penelitian kualitatif, metode ini memiliki peran sentral. Menurut Sugiyono (2017) ada tiga tahapan langkah-langkah analisis data deskriptif kualitatif diantaranya:

1. Reduksi Data

Pengurangan data berfokus pada pemilihan informasi yang akan digunakan oleh peneliti. Proses ini dimulai sejak awal perumusan pertanyaan penelitian hingga pengumpulan data penelitian.

2. Tampilan Data

Setelah data telah direduksi, langkah berikutnya adalah tampilan data. Dalam konteks penelitian kualitatif deskriptif, data dapat disajikan dalam bentuk narasi ringkas, diagram, atau menggambarkan hubungan antara kategori-kategori tertentu. Tujuannya adalah untuk mengilustrasikan data terkait pelayanan publik program ABPS (Anak Beresiko Putus Sekolah) dengan cara yang lebih mudah dimengerti, membantu memahami situasi, dan merencanakan langkah-langkah selanjutnya berdasarkan pemahaman yang telah diperoleh.

Langkah-langkah yang dapat dilakukan dalam membantu penyajian data tersebut yaitu:

1. Melalui wawancara dan observasi langsung dilapangan, mengumpulkan data melalui cara tersebut diperlukannya informan untuk mendapatkan data yang kita perlukan tentang pelayanan publik program ABPS (Anak Beresiko Putus Sekolah) di desa Sukamulya kecamatan Sukamulya Kabupaten Tangerang.
2. Mengalisis isu permasalahan yang dihadapi secara menyeluruh dan mengkrucutkannya menjadi identifikasi masalah dengan menggunakan indikator dari teori pelayanan publik.
3. Membuat kerangka berfikir sebagai alur pemikiran yang akan ditulis, hal ini dibutuhkan untuk kepentingan peneliti yang dimana kerangka berfikir ini dibuat berdasarkan pertanyaan penelitian. Dari pertanyaan itulah dapat menggambarkan suatu konsep dan mempresentasikan hubungan antar masalah.
4. Penarikan Kesimpulan, Menurut Sugiyono (2017), langkah ketiga dalam analisis data deskriptif kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dihasilkan pada tahap ini masih bersifat sementara, dan dapat berubah apabila tidak ada bukti yang kuat yang mendukungnya pada tahap pengumpulan data berikutnya. Namun, jika kesimpulan awal yang diperoleh didukung oleh bukti-bukti yang sah dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan untuk mengumpulkan data lebih lanjut, maka kesimpulan tersebut dapat dianggap sebagai kesimpulan yang dapat dipercaya (kredibel).

Lokasi dan Jadwal Penelitian

1) Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan dikantor Desa Sukamulya berlokasi di Jl. Raya Kresek, Kec.Sukamulya, Kabupaten Tangerang. (15612).

2) Jadwal Penelitian

Tabel Jadwal Penelitian

No.	Uraian	Tahun								
		2022	2023							
		Desember	Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agust
1.	Pengajuan Judul									
2.	Penyusunan Proposal Skripsi									
3.	Seminar Proposal Skripsi									
4.	Revisi Proposal Skripsi									
5.	Perijinan Penelitian									
6.	Observasi Lapangan									
7.	Analisis dan Pengolahan Data									
8.	Penyusunan Laporan Skripsi									
9.	Sidang Skripsi									
10.	Revisi Skripsi									

Sumber : Peneliti, 2023

HASIL & PEMBAHASAN**Hasil****Gambaran Umum Tempat Penelitian**

Uraian pokok bahasan penelitian ini akan menjelaskan apa saja yang termasuk lokasi penelitian yang diteliti dan memberikan gambaran lokasi penelitian yang akan diteliti serta gambaran wilayah Desa Sukamulya Kecamatan Sukamulya Kabupaten Tangerang. Ini akan dijelaskan sebagai berikut:

Profil Kecamatan Sukamulya

Sukamulya adalah sebuah Kecamatan yang terletak di Kabupaten Tangerang, Banten. Kecamatan Sukamulya berperan sebagai unit administratif dalam Kabupaten Tangerang yang memiliki tanggung jawab utama untuk mendukung Bupati Tangerang dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, kecamatan ini juga bertanggung jawab dalam mengelola fasilitas umum, mengembangkan sektor ekonomi, serta menjalankan berbagai tugas lain di wilayah kecamatan tersebut. Tugas-tugas ini diberikan oleh Bupati berdasarkan pelimpahan wewenang yang dilakukan kepada kecamatan.

Kecamatan Sukamulya merupakan bagian integral dari wilayah Kabupaten Tangerang, dengan luas total wilayah sekitar 2.903,1 hektar. Wilayah ini terbagi

menjadi dua bagian utama, yaitu daratan yang mencakup lebih kurang 354 kilometer persegi serta lahan persawahan yang meliputi lebih kurang 526 kilometer persegi. Jumlah penduduk di Kecamatan Sukamulya mencapai sekitar 51.929 jiwa, dengan kepadatan penduduk sekitar 150 jiwa per hektar. Suhu udara di wilayah ini berkisar sekitar 30 derajat Celsius, dan ketinggian wilayahnya berada sekitar 27 meter di atas permukaan laut (DPL). Kecamatan Sukamulya terdiri dari delapan desa, yaitu Desa Sukamulya, Desa Benda, Desa Bunar, Desa Kubang, Desa Parahu, Desa Merak, dan Desa Buniayu.

Sejarah Singkat Desa Sukamulya

Desa Sukamulya adalah sebuah desa yang terletak di Kecamatan Sukamulya, Kabupaten Tangerang, Provinsi Banten, Indonesia. Desa ini memiliki sejarah yang panjang dan beragam.

Awalnya, Desa Sukamulya merupakan bagian dari wilayah Kerajaan Sunda pada zaman dahulu. Seiring dengan perkembangan waktu, desa ini menjadi bagian dari wilayah pemerintahan kolonial Belanda selama masa penjajahan. Pada masa itu, pertanian menjadi sektor utama dalam kehidupan masyarakat Sukamulya. Setelah kemerdekaan Indonesia pada tahun 1945, Desa Sukamulya tetap menjadi bagian dari wilayah Kabupaten Tangerang. Pada periode setelah kemerdekaan, desa ini mengalami perkembangan dan modernisasi yang pesat, termasuk dalam hal infrastruktur dan pelayanan publik.

Desa Sukamulya Kecamatan Sukamulya Kabupaten Tangerang merupakan hasil pemekeran dari Desa Kaliasin pada tahun 1985 dan sekarang menjadi Desa Sukamulya, dengan kepala desa pertamanya yaitu bapak Alm. H. Asnali. Desa Sukamulya berada di Kecamatan Sukamulya Kabupaten Tangerang. Secara geografis desa Sukamulya Kecamatan Sukamulya Kabupaten Tangerang memiliki luas wilayah 15.03 km².

Pemerintah daerah dan masyarakat setempat aktif berusaha untuk meningkatkan kualitas hidup di Desa Sukamulya dengan berbagai program pembangunan dan pengembangan. Fasilitas pendidikan, kesehatan, dan sarana umum lainnya terus diperbaiki dan ditingkatkan demi kesejahteraan masyarakat.

Seiring dengan perkembangan ekonomi dan pertumbuhan penduduk, Desa Sukamulya kemudian menjadi semakin maju dan memiliki peran yang penting dalam wilayah sekitarnya. Pertanian masih menjadi sektor penting dalam mata pencaharian masyarakat, namun industri dan perdagangan juga mulai berkembang.

Sampai saat ini, Desa Sukamulya terus berkembang dan bertransformasi menjadi wilayah yang lebih modern dan berdaya saing. Masyarakatnya yang ramah dan tradisi budayanya yang kaya menjadi daya tarik tersendiri bagi para pengunjung dan pendatang baru.

Gambar Kantor Desa Sukamulya



Sumber: Peneliti 2023

Potensi Desa Sukamulya

Potensi merupakan sumber daya yang tersedia yang memungkinkan digunakan untuk mengatasi masalah yang meliputi:

1. **Potensi Pertanian:**

Desa sukamulya memiliki potensi pertanian yang cukup besar karena lahan yang luas dan subur. Beberapa komoditas pertanian yang dapat dikembangkan di desa ini termasuk padi, jagung, serta sayuran. Pengembangan pertanian secara efisien dan berkelanjutan dapat meningkatkan produksi dan kesejahteraan petani setempat.

2. **Potensi Industri Kecil dan Menengah:**

Desa Sukamulya memiliki potensi untuk mengembangkan industri kecil dan menengah (IKM). Dengan adanya sumber daya manusia yang terampil dan bahan baku yang mudah diakses, desa ini menjadi pusat produksi barang-barang lokal memiliki nilai tambah dan kompetitif.

3. **Potensi Pengembangan Sumber Daya Manusia:**

Desa sukamulya dapat mengembangkan potensi sumber daya manusia melalui program pelatihan dan pendidikan. Pengembangan keterampilan dan peningkatan pendidikan masyarakat dapat meningkatkan kualitas hidup dan kemampuan untuk berpartisipasi dalam pembangunan desa.

4. **Potensi Pemberdayaan Perempuan:**

Pemberdayaan perempuan di Desa Sukamulya dapat menjadi potensi yang besar untuk menggerakkan kemajuan desa. Dengan memberikan kesempatan dan dukungan untuk peran aktif perempuan dalam berbagai sektor, desa dapat mengalami perkembangan yang lebih inklusif dan berkelanjutan.

Visi dan Misi Desa Sukamulya

Visi Desa Sukamulya:

Mewujudkan masyarakat Desa Sukamulya yang sehat, sejahtera, dan berkualitas tinggi sebagai bagian dari visi Desa Sukamulya yang gemilang. Tujuan ini mengarah pada pencapaian kesejahteraan dan kualitas hidup yang mandiri dan berlandaskan nilai agama. Semua ini dilakukan melalui penyelenggaraan pemerintahan desa yang harmonis dan transparan.

Misi Desa Sukamulya:

1. Meningkatkan pelayanan masyarakat menuju Desa Sukamulya Gemilang dengan tim kerja terpadu dan handal.

2. Mengayomi masyarakat dan meningkatkan kerukunan antar umat beragama melalui pendekatan agama.
3. Menciptakan akses dan perluasan pelayanan pendidikan anak putus sekolah atau tidak sekolah melalui ABPS/ABTS (Program Anak Beresiko Putus Sekolah/Program Anak Beresiko Tidak Sekolah).
4. Terciptanya sistem pemerintahan yang baik dan demokratis serta meningkatnya pembangunan sarana dan prasarana desa.
5. Penyelenggaraan pemerintahan desa yang transparan dan akuntabel serta peningkatan kualitas dan akses terhadap pelayanan dasar.

Struktur Organisasi dan Tata Pemerintahan Desa Sukamulya

Struktur organisasi adalah suatu susunan dan yang menghubungkan setiap bagian yang ada pada perusahaan dalam melaksanakan kegiatan operasional untuk mencapai tujuan organisasi. Struktur organisasi Desa Sukamulya Kecamatan Sukamulya Kabupaten Tangerang ditunjukkan pada gambar di bawah ini:

- A. Kepala Desa : H.NAWAWI
- B. LPM : Drs. Moh. ASIPI
- C. BPD : RUSTANDI
- D. Sekretaris Desa : SUBKI
- E. Kepala Seksi :
 - SAIKUN (Kasi Pemerintahan)
 - DULKASAN (Kasi Kesj, Masy.)
 - M. HERMAN (Kasi Pelayanan)
- F. Kepala Urusan :
 - DULYADI (Kaur Perencanaan)
 - NOPRIYADI (Kaur Keuangan)
 - AANG T.I (Kaur TU & Umum)
- G. Kejaroan I : MAHFUD
 - KAMSIN (Ketua RW 001)
 - JAMSARI (Ketua RW 002)
 - HALWANI/NANING (Ketua RW 003)
- H. Kejaroan II : SUHEDIH
 - SIDIK (Ketua RW 001)
 - MURAD (Ketua RW 002)

Gambar Struktur Organisasi dan Tata Pemerintahan Desa Sukamulya

kita berikan juga sudah cepat dan tepat kepada masyarakat.” (Wawancara dengan bapak H. Nawawi 14 Juli 2023).

Hal serupa juga disampaikan oleh Subki selaku Sekretaris Desa: “Kalo kata saya ya pelayanan disini memang sudah cepat dan tepat apalagi pelayanan terhadap program ABPS/ABTS ini, semua pengguna program tersebut sudah kita layani dengan semaksimal mungkin.” (Wawancara dengan bapak Subki 6 Juli 2023).

Dari hasil wawancara diatas menerangkan bahwa pegawai kantor Desa Sukamulya menurut Kepala Desa Sukamulya Memberikan layanan yang responsif dan akurat merupakan elemen krusial yang harus diutamakan sebagai bentuk tanggapan terhadap kebutuhan pengguna layanan. Meskipun kecepatan dalam memberikan pelayanan memiliki peranan penting, kesesuaian dan ketepatan dalam menjalankan proses pelayanan juga memiliki nilai yang tak terhingga. Para pengguna layanan akan merasa puas dan berkesan ketika pegawai pelayanan mampu menyediakan layanan yang efisien dalam segi waktu, sambil tetap menjalankan tugas dengan akurasi dan ketepatan yang dibutuhkan. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Sobiri selaku orang tua dari anak pengguna program ABPS (Anak Beresiko Putus Sekolah) tersebut yaitu:

“Menurut saya, pelayanan disini sudah cepat dan tepat, tetapi tergantung ada atau tidaknya pegawai yang bertugas. Jika pegawai nya Cuma satu atau dua ya pelayanannya juga lama.” (Wawancara dengan bapak Sobiri 17 Juli 2023).

Hal yang sama juga disampaikan oleh Jubaedah selaku orang tua dari anak pengguna program ABPS (Anak Beresiko Putus Sekolah) tersebut yaitu:

“Setahu saya, pelayanan disini sudah cukup baik, selama saya kesini tidak ada kendala tuh dalam melayani masyarakatnya.” (Wawancara dengan ibu Jubaedah 17 Juli 2023).

Pelayanan yang tepat dan cepat mencakup ketepatan waktu, kemampuan untuk memberikan pelayanan serta kemampuan untuk menanggapi keluhan jika ada keluhan yang masuk dari masyarakat dan memberikan layanan yang wajar dan akurat. Pentingnya ketelitian pegawai dalam melayani masyarakat. Jika pegawai kurang teliti dalam memberikan layanan kepada masyarakat, dampaknya bisa berupa kesalahan dan timbulnya tugas tambahan. Namun, temuan dari penelitian mengindikasikan bahwa pegawai di Kantor Desa Sukamulya telah menjalankan pelayanan dengan cermat dan teliti kepada masyarakat. Hal ini dinyatakan oleh Agus Salim selaku masyarakat yang menggunakan pelayanan program ABPS (Anak Beresiko Putus Sekolah):

“Kalau soal cermat dan teliti, pegawai disini sudah memenuhi syarat itu semua kak, selama saya mengurus keperluan program ABPS/ABTS ini saya belum pernah menemukan kesalahan yang dilakukan oleh pegawai desa kak.” (Wawancara dengan bapak Agus Salim 17 Juli 2023).

Berdasarkan hasil dari uraian wawancara diatas dapat di simpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai Desa Sukamulya Kecamatan Sukamulya Kabupaten Tangerang sudah optimal, cepat, dan tepat sehingga tidak perlu menunggu lama dalam proses pelayanan.

Hambatan dalam pelayanan publik program ABPS (Anak Beresiko Putus Sekolah) di Desa Sukamulya Kecamatan Sukamulya Kabupaten Tangerang

Pendidikan memiliki peran yang sangat penting dalam kehidupan manusia, karena tanpanya, manusia sulit untuk berkembang dan menyesuaikan diri dengan

perkembangan teknologi yang semakin maju. Meskipun penting, perjalanan pendidikan seringkali tidak mudah dan bisa menghadapi berbagai rintangan yang dapat menghambat kemajuannya. Hambatan-hambatan dalam pendidikan bisa mengakibatkan seseorang tidak berhasil menyelesaikan pendidikannya. Salah satu bentuk hambatan ini adalah situasi di mana seseorang mengalami putus sekolah atau tidak melanjutkan pendidikannya. Putus sekolah dapat disebabkan oleh berbagai faktor, baik yang bersumber dari diri sendiri (faktor internal) maupun faktor-faktor dari lingkungan (faktor eksternal).

Dalam konteks pelayanan publik, khususnya dalam program ABPS (Anak Beresiko Putus Sekolah) di Desa Sukamulya, Kecamatan Sukamulya, Kabupaten Tangerang, perlu diidentifikasi faktor-faktor yang menjadi hambatan dalam penyelenggaraan program ini. Dengan demikian, akan lebih memahami kendala-kendala yang dapat mencegah efektivitas dan keberhasilan pelayanan publik ini dalam membantu anak-anak yang beresiko putus sekolah.

Responsiveness salah satu faktor penghambat dalam pelayanan publik program ABPS (Anak Beresiko Putus Sekolah) di Desa Sukamulya Kecamatan Sukamulya Kabupaten Tangerang. Secara mendalam peneliti melakukan pengumpulan data dengan menggunakan wawancara yang langsung dan disesuaikan dengan wawancara peneliti dengan Kepala Desa Sukamulya yaitu Bapak H.Nawawi sebagai berikut:

“Jadi hambatan dalam pelayanan ini yaitu respon dari masyarakat yang kurang baik, karena masyarakat yang kurang merespon akan program ABPS (Anak Beresiko Putus Sekolah) bisa dibilang cukup banyak dan kurang mengerti mendalam akan program yang berjalan ini, kurangnya respon dari masyarakat yang menyebabkan hambatan berjalannya program ABPS ini.” (Wawancara dengan bapak H. Nawawi 14 Juli 2023).

Adanya penghambat dalam pelayanan publik program ABPS (Anak Beresiko Putus Sekolah) di Desa Sukamulya disebabkan kurangnya respon dari masyarakat dan faktor ekonomi yang kurang mencukupi serta faktor dari diri sendiri serta kurangnya dukungan dari keluarga hal tersebut dibenarkan berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Sekretaris Desa yaitu Bapak Subki:

“Penghambat yang menghambat dalam pelayanan publik program ABPS (Anak Beresiko Putus Sekolah) salah satu nya yaitu dari respon masyarakat, kurangnya respon masyarakat menyebabkan hambatan yang cukup berat menurut saya.” (Wawancara dengan bapak Subki 14 Juli 2023).

Dari wawancara diatas yang menjadi hambatan dalam pelayanan publik program ABPS (Anak Beresiko Putus Sekolah) disebabkan oleh *responsiveness* atau *responsif* yang kurang dari masyarakat. Selain *responsif* yang menjadi hambatan, *realibility* atau layanan di desa Sukamulya menjadi salah satu penghambat dalam pelayanan publik program ABPS (Anak Beresiko Putus Sekolah) seperti yang dikatakan oleh bapak Agus Salim yang menyatakan:

“Layanan di desa ini kurang menjelaskan tentang program tersebut mangkanya banyak masyarakat yang kurang merespon program tersebut.” (Wawancara dengan bapak Agus Salim 17 Juli 2023).

Hal yang sama disampaikan juga oleh bapak Sobiri: “Nah pelayanan disini memang kurang, menurut saya untuk kedepannya pelayanan disini harus ditingkatkan, mulai dari penyampaian bahwa ada program-program lain, kan bisa

lewat online atau lewat handphone gitu, atau media lainnya. Supaya masyarakat banyak yang merespon dan menyadari bahwasannya banyak program-program yang dibuat oleh desa.” (Wawancara dengan bapak Sobiri 17 Juli 2023).

Hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa Responsiveness dan Realibility adalah penyebab utama penghambat dalam pelayanan publik program ABPS (Anak Beresiko Putus Sekolah) di Desa Sukamulya Kecamatan Sukamulya Kabupaten Tangerang.

Upaya yang harus dilakukan dalam mengatasi pelayanan publik program ABPS (Anak Beresiko Putus Sekolah) di Desa Sukamulya Kecamatan Sukamulya Kabupaten Tangerang

Upaya dalam menangani faktor penghambat pelayanan publik program ABPS (Anak Putus Sekolah) di Desa Sukamulya Kecamatan Sukamulya Kabupaten Tangerang ada dua faktor yang harus dilakukan oleh aparatur desa maupun masyarakat yang menggunakan program ABPS.

Faktor-faktor yang harus diperbaiki yaitu responsiveness dan realibility yang harus dilakukan oleh aparatur desa maupun masyarakat. Adanya indikator yang menyebabkan penghambat pelayanan publik program ABPS (Anak Putus Sekolah) di Desa Sukamulya Kecamatan Sukamulya Kabupaten Tangerang harus segera diperbaiki sebagaimana yang disampaikan oleh Kepala Desa Sukamulya bapak H.Nawawi:

“Sebenarnya menurut saya masyarakat yang kurang merespon atau tidak tahu bahwa adanya program ABPS ini harus segera menanyakan atau datang ke desa untuk menanyakan akan program yang akan digunakannya jangan diam saja, dan masyarakat yang sudah menggunakan juga seharusnya bisa memberikan informasi bahwa adanya program ABPS ini, agar masyarakat merespon dengan cepat.” (Wawancara dengan bapak H. Nawawi 14 Juli 2023).

Dari pernyataan kepala desa diatas dapat disimpulkan bahwa ada upaya dari desa untuk mengatasi hambatan pada pelayanan publik program ABPS (Anak Beresiko Putus Sekolah) di Desa Sukamulya Kecamatan Sukamulya Kabupaten Tangerang yaitu memperbaiki faktor penghambat dan melakukan sosialisasi lebih mendalam kepada masyarakat yang kurang merespon.

Selain wawancara pemerintah desa, peneliti juga melakukan wawancara dan observasi kepada masyarakat yang mengeluhkan bahwa realibility didesa Sukamulya yang kurang baik. Masyarakat sangat berperan dalam penggunaan program ABPS ini memenuhi syarat agar berjalannya program ini. Dalam masalah layanan terutama pada pegawai desa. Masyarakat juga harus bisa mendukung dan merespon aparatur desa agar selalu memberikan pelayanan yang terbaik.

Seperti yang dilakukan peneliti yaitu ketika wawancara dengan salah satu masyarakat yang menggunakan pelayanan program ABPS (Anak Beresiko Putus Sekolah) yaitu bapak Sobiri yang menyatakan bahwa:

“Saya sebagai masyarakat sekaligus orang tua menurut saya pelayanan yang kurang ini harus segera diperbaiki atau diadakannya pengembangan pegawai desa, agar tidak ada lagi keluhan atau tidak responsifnya masyarakat, masyarakat yang kurang merespon akibat pelayanan yang diberikan kuran.” (Wawancara dengan bapak Sobiri 17 Juli 2023).

Indikator responsiveness dan realibility pada pelayanan publik program ABPS (Anak Beresiko Putus Sekolah) yang pada dasarnya untuk memperbaiki

layanan pegawai desa dan responsif masyarakat agar yang lebih baik kedepannya, terutama realibility atau layanan yang diberikan oleh pegawai desa dan responsif dari masyarakat juga harus seimbang agar tidak ada kesenjangan dari indikator tersebut supaya program ABPS berjalan dengan maksimal dan optimal.

Berdasarkan hasil uraian wawancara diatas peneliti menyimpulkan bahwa upaya yang dilakukan pemerintah desa maupun masyarakat sudah sangat tepat tentang pelayanan publik program ABPS (Anak Beresiko Putus Sekolah) di Desa Sukamulya Kecamatan Sukamulya Kabupaten Tangerang.

PEMBAHASAN

Pelayanan Publik Program ABPS (Anak Beresiko Putus Sekolah) Di Desa Sukamulya Ditinjau Dari Indikator Realibility

Hasil dari observasi awal dan wawancara peneliti di Desa Sukamulya pada indikator realibility dapat disimpulkan bahwa dilihat dari respon masyarakat sebagai penerima layanan menggunakan Pelayanan Publik Program ABPS (Anak Beresiko Putus Sekolah) di Desa Sukamulya kecamatan Sukamulya Kabupaten Tangerang kurang baik. Kurangnya responsive para pegawai bekerja dan tidak sesuai dengan prosedur operasional. Layanan Program ABPS (Anak Beresiko Putus Sekolah) sudah berjalan dengan optimal apabila realibility sudah berjalan dengan baik dan bisa diikuti oleh masyarakat yang harus bisa menyeimbangi dengan langsung merespon, walaupun ada kendala masyarakat pun bisa mendapatkan apa yang dikeluhkan karena kecermatan para pegawai.

Dalam teori Parasuraman dan Leonardo L. Berry, konsep reliabilitas merujuk pada kemampuan untuk memberikan layanan sesuai dengan janji dan dengan akurasi yang tinggi. Pelayanan yang diberikan harus sejalan dengan harapan-harapan konsumen, yang mencakup faktor seperti ketaatan terhadap waktu, penyediaan layanan yang konsisten untuk setiap pelanggan, dan pengecualian dari kesalahan atau ketidakakuratan.

Hasil dari penelitian yang di dapat dan referensi teori ini memang sudah mendekati bahwa pelayanan yang dilakukan sudah mendekati teori yang ada, karena peneliti bisa berpendapat bahwa indikator realibility pegawai pelayanan publik program ABPS (Anak Beresiko Putus Sekolah) sudah melakukan pelayanan dengan optimal sehingga memberikan pelayanan yang akurat, dengan kompetensi dan keterampilan yang dimiliki oleh para pegawai yang sudah melakukan pelayanan dengan akurat maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan melalui indikator realibility sudah berjalan belum cukup baik. Kemampuan para pegawai kurang dalam melayani masyarakatnya. Program ini memang membuat masyarakat percaya akan kemampuan yang dimiliki para pegawai dalam keahlian melakukan pelayanan yang masyarakat butuhkan sehingga pegawai desa harus memiliki standar pelayanan yang jelas sesuai dengan SOP.

Pelayanan Publik Program ABPS (Anak Beresiko Putus Sekolah) Di Desa Sukamulya Ditinjau Dari Indikator Responsiveness

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa pada indikator responsiveness pada program ABPS (Anak Beresiko Putus Sekolah) sudah cepat dan tepat, serta sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan yang dibutuhkan dengan cepat sesuai dengan jangka waktu yang dibutuhkan. Setelah diterapkannya Program

ABPS (Anak Beresiko Putus Sekolah) masyarakat menjadi semakin mudah dalam memberikan pendidikan kepada anaknya yang sudah tidak sekolah atau putus sekolah.

Responsiveness merujuk pada sikap yang proaktif dalam Memberikan bantuan kepada konsumen dan memberikan pelayanan dengan kecepatan merupakan upaya yang penting. Namun, apabila konsumen terpaksa menunggu tanpa alasan yang jelas, hal ini dapat menimbulkan ketidaknyamanan bagi mereka dan dapat menciptakan pandangan negatif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Ketika terjadi situasi yang mengakibatkan kegagalan dalam pelayanan, kemampuan untuk mengatasi masalah tersebut dengan cepat dan secara profesional dapat menciptakan pandangan positif terhadap kualitas pelayanan.

Melanjutkan analisis pembahasan pada hasil penelitian ini, seperti yang tertulis dari hasil penelitian, bahwa dilihat dari indikator seperti dari responsiveness program ABPS (Anak Beresiko Putus Sekolah) pelayanan yang dilakukan pemerintah Desa Sukamulya sudah cepat dan tepat, penelaian kualitas pelayanan publik dengan program ABPS (Anak Beresiko Putus Sekolah) sudah berjalan sesuai harapan masyarakat. Sesudah diterapkannya program ABPS (Anak Beresiko Putus Sekolah) masyarakat semakin mudah dalam mencari pendidikan gratis. Dilihat dari kesiapan pegawai yang melayani masyarakat pengguna layanan dan semua keluhan masyarakat yang langsung ditangani oleh pegawai dengan cepat dan akurat serta semua keluhan masyarakat ditangani dengan sigap dan tanggap.

Pelayanan Publik Program ABPS (Anak Beresiko Putus Sekolah) Di Desa Sukamulya Ditinjau Dari Indikator Assurance

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat dan pegawai pelayanan program ABPS (Anak Beresiko Putus Sekolah) di Desa Sukamulya dapat disimpulkan bahwa indikator assurance bahwasanannya pegawai sudah mempunyai tanggung jawab untuk melayani masyarakat yang ingin melakukan pelayanan, dan masyarakat pun sebagai pengguna layanan sudah cukup memahami dengan baik program ABPS (Anak Beresiko Putus Sekolah). Baik masyarakat maupun pegawai sudah sama-sama mempunyai tanggung jawab untuk membuat pelayanan di Desa Sukamulya Kecamatan Sukamulya Kabupaten Tangerang menjadi lebih baik.

Assurance merupakan kompetensi yang dimiliki oleh instansi atau karyawan untuk memastikan kerahasiaan pelanggan. Teori ini memiliki relevansi yang signifikan karena mengaitkan dengan bagaimana konsumen mempersepsikan tingkat ketidakpastian dan risiko terkait dengan kemampuan penyedia jasa.

Hasil penelitian dan teori yang relevan mengenai assurance sudah mendekati, assurance bisa dikatakan bahwa pelayanan ini melayani masyarakat ketepatan waktu yang diberikan sesuai dengan SOP yang ada, sehingga pegawai yang melayani program ABPS ini sudah mencapai sasarannya dan masyarakat yang menggunakan tidak perlu khawatir akan adanya data yang tidak valid. Sehingga masyarakat menjadi percaya dengan pelayanan yang diberikan.

Pelayanan Publik Program ABPS (Anak Putus Sekolah) di Desa Sukamulya Ditinjau Dari Indikator Empathy

Dalam indikator *empathy* ini melihat bagaimana timbal balik masyarakat kepada pegawai pelayanan publik program ABPS (Anak Putus Sekolah) di Desa Sukamulya sebagai penyedia layanan yang telah memberikan pelayanan kepada mereka dengan baik atau juga melihat kesiapan pegawai dalam membantu

masyarakat dengan menyampaikan informasi yang berkaitan dengan program ABPS (Anak Beresiko Putus Sekolah). Dengan diterapkannya program tersebut masyarakat dan pegawai pelayanan publik program ABPS (Anak Beresiko Putus Sekolah) di Desa Sukamulya saling berinteraksi cukup baik.

Empati dalam konteks ini mengacu pada pemberian perhatian yang sangat spesifik terhadap konsumen. Empati melibatkan cara pendekatan terhadap konsumen secara personal, menciptakan rasa keamanan, dan menunjukkan kepekaan. Hal ini merupakan kemampuan yang dimiliki oleh karyawan perusahaan untuk memberikan perhatian khusus kepada setiap konsumen secara individual. Oleh karena itu, komponen dari dimensi ini mencakup aspek aksesibilitas, yaitu kemudahan yang diberikan kepada konsumen untuk memanfaatkan layanan yang disediakan oleh perusahaan.

Hasil penelitian dan teori yang relevan mengenai empathy sudah mendekati yang artinya pelayanan publik program ABPS (Anak Beresiko Putus Sekolah) bisa dikatakan bahwa para pegawai yang bertugas sangat memperhatikan masyarakat dan memahami apa yang dibutuhkan oleh masyarakat, serta peka terhadap apa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa indikator empathy bahwasannya pegawai sudah bersikap ramah, sopan, dan juga tidak diskriminatif untuk melayani masyarakat yang ingin melakukan pelayanan sehingga pelayanan berjalan dengan efektif.

Pelayanan Program ABPS (Anak Beresiko Putus Sekolah) di Desa Sukamulya Ditinjau Dari Indikator Tangibles

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara peneliti dapat disimpulkan bahwa dengan adanya program ABPS (Anak Bereisko Putus Sekolah) ini membantu masyarakat dalam hal pendidikan yang tersedia dan berjalan dengan akurat serta tepat. Pada indikator tangibles dalam pelayanan publik program ABPS (Anak Beresiko Putus Sekolah) di Desa Sukamulya ini memudahkan segala pelayanan. Dalam penerapan program ABPS (Anak Beresiko Putus Sekolah) masyarakatpun mudah memahami pelayanan yang diberikan oleh pegawai pemerintah Desa Sukamulya.

Tangibles adalah suatu lingkungan fisik di mana jasa disampaikan dan di mana perusahaan dan konsumennya berintraksi dan komponen-komponen tangibles akan memfasilitasi jasa tersebut.

Hasil penelitian dan teori yang relevan mengenai tangibles sudah mendekati yang artinya pelayanan publik program ABPS (Anak Beresiko Putus Sekolah) bisa dikatakan sudah berjalan baik dengan adanya layanan-layanan untuk pengguna pelayanan program ABPS (Anak Beresiko Putus Sekolah) yang dibutuhkan masyarakat menjadi lebih mudah dan lebih efektif sehingga pelayanan publik program ABPS (Anak Beresiko Putus Sekolah) di Desa Sukamulya bisa tumbuh dan berkembang dengan baik.

Apa saja faktor penghambat dalam Program ABPS (Anak Beresiko Putus Sekolah) Di Desa Sukamulya

Program ABPS (Anak Beresiko Putus Sekolah) di Desa Sukamulya Kecamatan Sukamulya Kabupaten Tangerang memiliki beberapa faktor penghambat, hal tersebut disampaikan oleh pihak desa Sukamulya karena masih ada beberapa anak yang tidak mau mengikuti program yang sudah disediakan oleh pemerintah Desa Sukamulya.

Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan program ABPS (Anak Beresiko Putus Sekolah) Di Desa Sukamulya Kecamatan Sukamulya Kabupaten Tangerang belum berjalan secara maksimal dikarenakan masih ada beberapa faktor penghambat seperti keluarga yang tidak menggunakan program tersebut, karena faktor yang disebabkan dari diri anak itu sendiri yang sudah malas dalam menjalani pendidikan. Dari kebanyakan masyarakat yang tidak mengikuti program ABPS (Anak Beresiko Putus Sekolah) ini bukan dikarenakan pegawai desa yang tidak tepat sasaran tetapi karena faktor anak itu sendiri yang sudah malas belajar bahkan lebih memilih mencari pekerjaan untuk menghidupi keluarganya.

Selain faktor dari diri sendiri, ada beberapa faktor yang membuat anak putus sekolah, salah satunya faktor ekonomi, faktor ini yang paling sering didengar dari masyarakat yang menggunakan program ABPS (Anak Beresio Putus Sekolah). Hal ini yang menyebabkan anak putus sekolah, dimana orang tua tidak dapat membiayai anak nya udah melanjutkan pendidikan..

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan temuan-temuan dilapangan yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya, maka peneliti, memaparkan kesimpulan bahwa Pelayanan Program ABPS (Anak Beresiko Putus Sekolah) di Desa Sukamulya Kecamatan Sukamulya Kabupaten Tangerang masih banyak kurang dari yang diharapkan. Hal tersebut dikarenakan masih banyaknya permasalahan yang terjadi. Berdasarkan teori Parasuraman dan Leonardo L Berry tentang pelayanan publik terdapat 5 (Lima) dimensi indikator, yakni realibility, responsiveness, assurance, empathy, tangibles. Kelima dimensi tersebut menunjukkan pelayanan publik program ABPS (Anak Beresiko Putus Sekolah) di Desa Sukamulya Kecamatan Sukamulya Kabupaten Tangerang masih kurang optimal. Dimana menyebabkan keterhambatan atas pelayanan publik program ABPS (Anak Beresiko Putus Sekolah) di Desa Sukamulya disebabkan oleh beberapa faktor:

1. Dalam respon masyarakat yang masih kurang dan butuh sosialisasi yang mendalam, agar semua masyarakat bisa merespon dengan jelas dan tidak hanya beberapa masyarakat saja yang merespon.
2. Pelayanan yang diberikan oleh aparatur desa masih kurang optimal dan tidak akurat, dilihat dari bagaimana masyarakat yang belum menggunakan program ABPS (Anak Beresiko Putus Sekolah). Hal ini karena kurangnya kemampuan para aparatur desa dalam melayani masyarakat. Masyarakat yang mendapatkan hasil hanya yang hanya orang yang ikut berperan aktif dalam program ini.
3. Realibility, responsiveness program ABPS (Anak Beresiko Putus Sekolah) ini harus diperbaiki secara maksimal sampai benar-benar berhasil di Desa Sukamulya, karena program ABPS (Anak Beresiko Putus Sekolah) karena partisipasi masyarakat dalam program ini masih sangat lemah. Padahal program ABPS (Anak Beresiko Putus Sekolah) ini bisa membantu anak yang putus sekolah dan meringankan beban orang tua yang harus membiayai anaknya.

Saran

Dari hasil penelitian dan pembahasan diatas, serta berdasarkan kesimpulan tersebut diatas, maka ada beberapa saran perihal Porgram ABPS (Anak Beresiko Putus Sekolah) Di Desa Sukamulya Kecamatan Sukamulya Kabupaten Tangerang sebagai berikut:

1. Untuk mengatasi keluhan dari masyarakat maka aparaturn pemerintah diharapkan dapat mengatasi masalah tersebut serta meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di instansi dan sesuai dengan harapan masyarakat.
2. Pihak aparaturn desa harus melakukan monitoring secara menyeluruh kepada masyarakat yang membutuhkan atau menggunakan program ABS (Anak Beresiko Putus Sekolah) agar terciptanya efektivitas dan tepat sasaran pada proses program ABPS (Anak Beresiko Putus Sekolah) di Desa Sukamulya Kecamatan Sukamulya Kabupaten Tangerang..
3. Untuk masyarakat sekitar diharapkan bisa menggunakan semua fasilitas desa dalam pelayanan apapun serta membantu pihak aparaturn desa dalam membantu semua program yang dibuat desa tersebut agar terciptanya desa yang maju.

Diharapkan dapat dijadikan referensi untuk masyarakat yang belum menggunakan program ABPS (Anak Beresiko Putus Sekolah) ini.

DAFTAR PUSTAKA

Jurnal dan Skripsi

- Ahmad Junaedi Salim Pulungan, T. (2012). Gambaran Resiliensi Siswa SMA Yang Beresiko Putus Sekolah Di Masyarakat Pesisir. *PREDICARA* Volume 1 Nomor 2 , 47-48.
- Butsi, F. I. (2019). Memahami Pendekatan Positivis, Konstruktivis Dan Kritis Dalam Metode Penelitian Komunikasi. *Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi, Communique* Memahami Pendekatan Positivis, Konstruktivis Dan Kritis Dalam Metode Penelitian Komunikasi.
- Denny Soetrisnaadisendjaja, N. S. (2019). Fenomena Anak Putus Sekolah di Kawasan Industri Kota Cilegon. *Hermeneutika: Jurnal Hermeneutika* Volume 5, Nomor 2.
- Devi, Y. (2020). Peran Dinas Sosial Dalam Pembinaan Anak Putus Sekolah Di Kabupaten Tangerang. 4.
- Dwimawanti, I. H. (2004). Kualitas Pelayanan publik (Salah Satu Parameter Kebersihan Otonomi Daerah). *iDialogue JIAKP, Vol.1, No.1, Januari 2004* : 109-116, 109-111.
- Erna Setijaningrum, S. M. (2009). Inovasi Pelayanan Publik. *Perpustakaan Nasional RI : Katalog Dalam Terbitan (KDT)*, 1-5.
- Fadli, M. R. (2021). Memahami Desain Metode Penelitian Kualitatif. *Humanika* .
- Fitroh Uriyalita, J. S. (2020). Evaluasi Program Indonesia Pintar (PIP) Telaah Tengang Aksesibilitas, Pencegahan Dan Penanggulangan Anak Putus Sekolah Urban Fringe Harjamukti, Cirebon . *Journal, Vol 3, No 2*.
- Rafika Dewi, A. L. (2022). Efektifitas Inovasi Program Layanan Tak Boleh Berhenti Sekolah Bagi Anak Jalanan Dan Putus Sekolah Di Kota Palembang . *Jurnal Tanah Pilih* Vol. 2, No. 1, 2022E-ISSN2777-1113, .

- Rahmad, M, M. M. (2016). Perilaku Sosial Anak Putus Sekolah. *Jurnal Equilibrium*, 185-186.
- Sandhopa, L. (2019). Analisis Penyebab Anak Putus Sekolah Di Desa Bandung Jaya Kecamatan Kabawetan Kabupaten Kepahiang. Skripsi.
- Santika, I. W. (2020). Pendidikan Karakter pada Pembelajaran Daring. *Indonesian Values and Character Education Journal*, Vol 3No 1.
- Saputro, H. E. (2015). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Professional FIS UNIVED* Vol. 2 No.1.
- Sellang, K. (2016). Administrasi Dan Pelayanan Publik Antara Teori Dan Aplikasinya.
- Sulistriani. (2021). Strategi Pemerintahan Pada Dinas Pendidikan Dalam Mengatasi Anak Putus Sekolah Di Kecamatan Gaung Kabupaten Indragiri Hilir. 1-2.
- Talib, M. D. (2022). Kebijakan Dalam Pembinaan Anak Putus Sekolah Di Dinas Pendidikan Kabupaten Enrekang . Skripsi, 2.
- Wardani, Ari Kusumah. (2018). Urgensi Inovasi Pelayanan Bidang Administrasi Publik.
- Wassahua, S. (2016). Analisis Faktor-Faktor Penyebab Anak Putus Sekolah Di kampung Warga Negara Hative Kecil Kota Ambon. *al-iltizam*, 93 .

Buku

- Jack, P. B. (2008). *Qualitative Case Study Methodology : Study Design and Implementation for Novice Researchers. The Qualitative Report*.
- M.Si., D. J. (2015). *Pengetahuan Ilmu Administrasi Negara* . Makassar.
- Rinaldi, R. (2012). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik*.
- Rudi Kurniawan, B. R. (2019). *Pengantar Ilmu Administrasi Negara*.
- Wiwin Yuliani, I. S. (2018). *Metode Penelitian Deskriptif Kualitatif Dalam Persepektibimbingan Dan Konseling* . Quanta.

Dokumen

- Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 31 Ayat (1) dan (2).
- Undang-Undang Pasal 1 Nomor 25 Tahun 2009.
- Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003
- .