



Beban Administrasi di Dinas Pendidikan Kota Semarang: Implikasi dan Optimalisasi *Public Service* Melalui Kualitas Sumber Daya Manusia

Maulida Nurul Khomariyah¹, Zulianti²

^{1,2} Fakultas Hukum, Universitas Negeri Semarang, Semarang

Abstrak

Received: 05 Juni 2024

Revised: 12 Juni 2024

Accepted: 19 Juni 2024

The aim of this research is to find out the implications of the administrative burden in the Semarang City Education Office and how to optimize the public services provided through the quality of human resources. This research uses normative juridical and empirical juridical. The author uses a normative juridical approach. The conclusion is that one of the influences of the demands on the existing administrative burden, the Semarang City Education Department, in responding to this, emerged regulations, one of which can be seen in the preparation and Strategic Plan of the Semarang City Education Department, which is the basis for all stakeholders in the Education Sector in implementing the program. and activities within a period of 5 (five) years starting from 2021-2026.

Keywords: *Administrative Expenses, Education Department, Public Services, Human Resources*

(*) Corresponding Author: maulidank@students.unnes.ac.id

How to Cite: Khomariyah, M. N., & Zulianti. (2024). *Beban Administrasi di Dinas Pendidikan Kota Semarang: Implikasi dan Optimalisasi Public Service Melalui Kualitas Sumber Daya Manusia*. <https://doi.org/10.5281/zenodo.12536910>

PENDAHULUAN

Tantangan bagi lembaga administrasi pemerintahan dapat dilihat dengan adanya suatu beban administrasi yang melibatkan banyaknya regulasi, berbagai kepentingan, dan memastikan keadilan dan pelayanan berkualitas tinggi kepada masyarakat. Pengalaman yang dirasakan masyarakat dalam *public service* dipengaruhi oleh beban administrasi. Dapat dikatakan jika saat ini, informasi terkait kejelasan dan sebab mengapa sebuah beban administrasi diadakan pada lembaga-lembaga pemerintahan oleh pembuat kebijakan, masih tergolong sedikit terkait alasan dibentuknya kebijakan tersebut. Namun, lebih jelas, adanya beban administrasi yang diemban dapat menjelaskan bahwa dalam proses pelaksanaannya ada unsur pemaksaan tindakan negara, yang pada gilirannya menempatkan masyarakat pada umumnya di bawah beban administrasi.

Desain kebijakan dari beban administrasi didefinisikan sebagai tanggung jawab untuk mempertimbangkan alasan pembuat kebijakan memberlakukan kebijakan tertentu. Hal tersebut berfokus pada biaya yang dihadapi masyarakat saat mencari informasi tentang layanan publik (biaya pembelajaran), kepatuhan terhadap peraturan dan persyaratan (biaya kepatuhan), dan pengalaman tekanan, kehilangan otonomi, dan stigma yang disebabkan oleh acara tersebut.

Dalam hukum administrasi negara, beban administrasi merujuk pada kewajiban pemerintah kepada masyarakat atau individu tertentu untuk memenuhi persyaratan tertentu dalam rangka memperoleh izin, lisensi, atau perizinan lainnya. Beban administrasi ini dapat berupa biaya, waktu, dan usaha yang harus



dikeluarkan oleh masyarakat atau individu tertentu untuk memenuhi persyaratan tersebut. Beban administrasi ini harus diberikan secara jelas dan seimbang. Jika tanggung jawab administrasi yang diberikan oleh pemerintah tidak sesuai dengan peraturan yang berlaku, mungkin ada sanksi administratif berupa peringatan, denda, pencabutan izin, atau tindakan lain yang dianggap perlu.

Demikian, pelayanan publik dapat dimaknai sebagai bentuk pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat yang difasilitasi atau diwujudkan oleh penyelenggara negara. Merujuk pada hal tersebut, maka negara dalam hal ini, berdiri atas dasar publik (masyarakat), dengan harapan kehadirannya untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, dan pemerintah (birokrat) harus memiliki kemampuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Sangat penting untuk memahami bahwa kebutuhan ini merupakan bagian dari kebutuhan yang sebenarnya diharapkan oleh masyarakat, bukan kebutuhan individu.

Memuaskan masyarakat pada dasarnya adalah tujuan dari pelayanan publik secara teoritis. Kualitas pelayanan prima yang diperlukan untuk mencapai kepuasan adalah sebagai berikut (Ridwan & Sudrajat, 2020): a) Transparansi, pelayanan yang terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan; b) Akuntabilitas, pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan; c) Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan memperhatikan prinsip efisiensi dan efektivitas disebut kondisional; d) Pelayanan partisipatif adalah pelayanan yang dapat mendorong partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan mempertimbangkan kebutuhan, kebutuhan, dan harapan masyarakat; e) Keseimbangan hak dan kewajiban adalah pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik; f) Kesamaan hak mencakup pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi berdasarkan aspek apapun, termasuk ras, agama, golongan, status sosial, dan sebagainya.

Dalam pelaksanaannya, hukum administrasi negara memiliki komponen dan peran dalam membangun optimalisasi birokrasi pemerintahan di Indonesia, yaitu: *Pertama*, adanya jaminan terhadap kepastian hukum, yang berarti bahwa hukum administrasi negara atau hukum tata negara berasal dari kedaulatan negara dan memberikan fungsi pelaksanaan undang-undang. Hukum Administrasi Negara merupakan bagian operasional dan teknis dari hukum tata negara, atau hukum konstitusi negara, atau hukum politik negara (Zamzami, 2020).

Organisasi pelayanan administrasi pendidikan, terutama yang berkaitan dengan pengelolaan lembaga pendidikan, dikenal sebagai dinas pendidikan. Dinas pendidikan merupakan salah satu unit pelaksana urusan pemerintahan di bidang pendidikan yang berada dibawah naungan pemerintah daerah. Menjadi salah satu instansi pelayanan pemerintah, Dinas pendidikan akan semakin sulit untuk mendapatkan pandangan dan nilai positif masyarakat apabila dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya tidak memenuhi kebutuhan di masyarakat. Selain itu, masyarakat dapat menuntut bahwa lembaga negara harus dapat menyediakan semua kebutuhan siswa, guru, dan lembaga pendidikan lainnya, untuk menunjang kualitas pendidikan secara efektif dan efisien (Antoni, Damayanti, & Puspita, 2021).

Tuntutan pelayanan publik yang optimal tidak terlepas dari kualitas sumber

daya manusia profesional yang diperlukan untuk mendukung perkembangan lembaga negara secara pesat, agar dapat menjawab tantangan pelayanan maksimal. Dalam dunia pendidikan sendiri kualitas sumber daya manusia merupakan salah satu komponen penting dalam menghadapi tantangan dan pengelolaan pertumbuhan ilmu pengetahuan sebagai tujuan organisasi. Hal ini dapat diperoleh dari manajemen sumber daya yang berkualitas melalui strategi pembinaan dan peningkatan yang nantinya berpengaruh terhadap pelayanan publik yang diberikan.

PERMASALAHAN

Berdasarkan penjelasan yang telah diuraikan diatas, penulis ingin melihat bagaimana implementasi yang terjadi pada salah satu unit pelayanan pemerintah dalam bidang pendidikan kaitannya dengan beban administrasi. Dengan demikian, penulis mencoba menarik beberapa poin menarik untuk dijadikan bahan diskusi pada penelitian ini, *Pertama*, mengenai bagaimana implikasi beban administrasi yang ada di Dinas Pendidikan Kota Semarang; *kedua*, tentang bagaimana optimalisasi *public service* yang diberikan melalui kualitas sumber daya manusianya. Dengan menjadikan Dinas Pendidikan Kota Semarang sebagai objek yang secara realita dapat memberikan gambaran terkait topik diskusi tersebut.

METODE

Penelitian ini dimaksudkan untuk menemukan hubungan fungsional antara letak beban administrasi bekerja pada sebuah lembaga pemerintahan pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan yuridis normatif dan yuridis empiris. Penulis menggunakan pendekatan yuridis normatif, yang didasarkan pada bahan hukum utama berupa telaah perundang-undangan, teori-teori, asas, dan konsep hukum (Efendi & Ibrahim, 2016). Sedangkan yuridis empiris disini adalah penelitian yang mempunyai objek kajian berupa beban administrasi di suatu dinas kelembagaan. Untuk mendapatkan data dan bahan penelitian tersebut, maka data akan diperoleh dengan melakukan penelitian lapangan (field research) melalui wawancara dengan responden dan penelitian kepustakaan (library research) yaitu penelitian yang mengkaji berbagai literatur serta peraturan perundang undangan. Sehingga metode penelitian deskriptif-kualitatif digunakan karena mampu memberikan gambaran dan proses pembahasan secara lengkap dan runtut terkait permasalahan aplikatif.

Dengan demikian, data yang digunakan dalam penelitian ini didapatkan melalui hasil observasi dan wawancara di dinas Pendidikan Kota Semarang. Prosedurnya dimulai dengan terlebih dahulu mengumpulkan data sekunder, berupa bahan hukum primer, bahan hukum sekunder. Pada bahan hukum primer, diperoleh dari peraturan kebijakan-peraturan kebijakan yang telah diterbitkan guna mengatur sesuatu yang belum diatur pada peraturan perundang-undangan. Data primer digunakan untuk memperoleh bahan-bahan hukum mengenai efektivitas dari berlakunya peraturan kebijakan tersebut dalam melihat kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi, serta sistem kerja yang ada. Dari data yang terkumpul dan setelah dilakukan validasi secara triangulasi, maka dilakukan analisis secara kualitatif, sehingga dapat diperoleh analisis sejauh mana beban administrasi masuk kedalam sistem pelayanan pemerintahan di bidang pendidikan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Implikasi Beban Administrasi di Dinas Pendidikan Kota Semarang

Menjadi indikator paksaan, beban administrasi yang menjadi bagian dalam inti pelayanan pemerintahan, tentunya hal ini memiliki dampak terhadap pelaksanaan program kerja di suatu instansi. Secara kasar beban administrasi menjadikan pelayanan publik menjadi terarah dan sesuai dengan tujuan pemenuhan kesejahteraan masyarakat. Untuk mewujudkan hal tersebut, beban administrasi memacu untuk memberikan penekanan secara maksimal terhadap sistem kelembagaan suatu instansi. Untuk memulai pengukuran kinerja organisasi pemerintah, langkah pertama adalah perencanaan strategi. Ini adalah bagian dari pelaksanaan sistem akuntabilitas kinerja organisasi, yang saat ini digunakan sebagai salah satu alat pertanggungjawaban. Untuk menjawab tuntutan perkembangan lingkungan strategis, nasional, dan global sambil tetap berada dalam tatanan sistem manajemen nasional, perencanaan ini mengintegrasikan keahlian sumber daya manusia dengan sumber daya lainnya yang dimiliki organisasi.

Dinas Pendidikan Kota Semarang terus melakukan perbaikan untuk memastikan program pendayagunaan aparatur berjalan dengan baik dan efektif, serta untuk tetap hidup dan unggul di dunia yang berubah dengan cepat saat ini. Melansir dari situs resmi PPID Dissik Kota Semarang, untuk meningkatkan akuntabilitas dan kinerja yang berorientasi pada pencapaian hasil, perubahan ini dilakukan secara bertahap dan berkelanjutan. Setelah Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 14 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Semarang, serta Peraturan Walikota Nomor 61 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Pada Dinas Pendidikan Kota Semarang, Dinas Pendidikan Kota Semarang diharuskan untuk menyusun Renstra. Renstra ini akan disesuaikan dengan RPJMD Kota Semarang.

Sebagai salah satu pengaruh dari adanya tuntutan beban administrasi yang ada, dalam menyikapi hal tersebut timbul sebuah regulasi-regulasi yang salah satunya dapat dilihat pada Dinas Pendidikan Kota Semarang ini berupa penyusunan dan Renstra Dinas Pendidikan Kota Semarang adalah sebagai dasar bagi seluruh stakeholder Bidang Pendidikan dalam melaksanakan program dan kegiatan dalam jangka waktu 5 (lima) tahun mulai dari tahun 2021-2026.

Berdasarkan pengaturan yang ada dalam Peraturan Walikota Semarang Nomor 9 Tahun 2021 dan dari hasil wawancara langsung dengan bapak Edy selaku staff PPID, diketahui bahwa dalam pelaksanaan pelayanan oleh Dinas Pendidikan Kota Semarang diimplementasikan melalui program kerja yang ditujukan langsung kepada sasaran masyarakat, pelajar, dan para pegawai dalam lingkup internal. Hal ini tentu saja untuk memenuhi pelayanan berdasarkan sejalan dengan visi-misi yang dimiliki oleh Dinas Pendidikan Kota Semarang, dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Meningkatkan tata kelola administrasi, kepegawaian, perencanaan dan evaluasi serta keuangan yang efektif dan efisien dalam pengelolaan kebijakan pendidikan/berbasis profesionalisme dan pelayanan publik.
2. Mewujudkan ekosistem PAUD, Pendidikan Dasar, Pendidikan Menengah dan Pendidikan Non Formal yang kreatif inovatif dan berkarakter.

3. Meningkatkan kualitas pelayanan PAUD, Pendidikan Dasar, Pendidikan Menengah dan Pendidikan Non Formal termasuk bagi siswa berkebutuhan khusus secara memadai.
4. Meningkatkan kualitas pendidik dan tenaga kependidikan pada tingkat PAUD, Pendidikan Dasar, Pendidikan Menengah dan Pendidikan Non Formal yang kreatif, inovatif dan berkarakter.

Beranjak dari tupoksi yang tertuang dalam Perwali Nomor 9 Tahun 2021, penulis juga menemukan penerapan terhadap pelaksanaan pelayanan publik yang didasarkan dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik. Menurut Crince le Roy, konsep AAUPB adalah sebagai berikut: kepastian hukum, keseimbangan, bertindak cermat, motivasi untuk setiap keputusan badan pemerintah, tidak boleh mencampuradukkan kekuasaan, kesamaan dalam pengambilan keputusan, keadilan atau kewajaran, menanggapi harapan yang wajar, menghilangkan konsekuensi dari keputusan yang salah, dan perlindungan pandangan hidup pribadi. Koentjoro menambahkan dua prinsip tambahan: prinsip penyelenggaraan kepentingan umum dan prinsip kebijaksanaan (Azhar, 2015).

Dengan fokus utama pada pengembangan investasi manusia, semua layanan negara seharusnya dibiayai sendiri oleh masyarakat melalui sistem asuransi dan perpajakan (Solechan, 2019). Selama perkembangan penyelenggaraan pemerintahan, ada harapan dan tuntutan masyarakat untuk pelayanan publik yang berkualitas, prosedur yang jelas, cepat, dan biaya yang pantas. Harapan dan tuntutan ini muncul seiring dengan munculnya kesadaran bahwa rakyat memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan publik yang baik, dan bahwa pemerintah memiliki kewajiban untuk menyediakan pelayanan publik yang berkualitas (Muhaimin, 2018).

Pelaksanaan Asas-asas umum pemerintahan yang baik (AUPB) dalam sistem pemerintahan Indonesia akan berjalan dengan baik dan regulasi administrasi pemerintahannya dapat diterapkan secara optimal. Pada pasal 10 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan yang kemudian diganti dengan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta kerja, menguraikan ruang lingkup AUPB yang berlaku dalam administrasi pemerintahan. Asas Umum Pemerintahan yang Baik yang dimaksud meliputi asas:

1. Kepastian hukum, Dalam negara hukum, asas kepastian hukum merupakan asas yang mengutamakan peraturan perundang-undangan, kepatutan, keajegan, dan keadilan dalam setiap kebijakan penyelenggaraan pemerintahan.
2. Asas kemanfaatan yang dimaksud adalah dengan memperhatikan keseimbangan manfaat; yaitu antara kepentingan tunggal dengan tunggal, tunggal dengan kelompok, maupun kelompok dengan kelompok.
3. Ketidakberpihakan. Teori ketidakberpihakan mengatakan bahwa pemerintahan dan pejabat harus membuat keputusan dan tindakan dengan mempertimbangkan semua pihak secara adil.

4. Kecermatan. Asas kecermatan berarti bahwa suatu keputusan dan/atau tindakan harus didasarkan pada informasi dan dokumen yang lengkap untuk mendukung legalitas penetapan dan pelaksanaan keputusan dan/atau tindakan tersebut, sehingga keputusan dan/atau tindakan yang bersangkutan dipersiapkan dengan cermat sebelum ditetapkan dan dilakukan.
5. Tidak menyalahgunakan kewenangan berarti bahwa organisasi dan pejabat pemerintah tidak boleh menggunakan kewenangan mereka untuk kepentingan pribadi atau tujuan lain yang tidak diizinkan. Mereka juga tidak boleh melampaui, menyalahgunakan, atau mencampuradukkan kewenangan mereka dengan cara yang tidak diizinkan.
6. Dengan mempertahankan hak asasi pribadi, golongan, dan rahasia negara, prinsip keterbukaan memastikan bahwa masyarakat memiliki akses ke informasi yang benar, jujur, dan tidak diskriminatif tentang bagaimana pemerintah beroperasi.
7. Kepentingan Umum: prinsip yang mendahulukan kesejahteraan dan kemanfaatan umum secara akomodatif, selektif, dan tidak diskriminatif.
8. Pelayanan yang baik berarti pelayanan yang tepat waktu, prosedur, dan biaya yang jelas sesuai dengan standar dan peraturan perundang-undangan.

Dalam implementasinya, asas keterbukaan juga diindahkan oleh pihak dinas berupa transparansi terhadap penyampaian program apa saja yang telah dijalankan oleh Disdik Kota Semarang. Mudahnya akses informasi, seperti tugas fungsi, susunan organisasi kelembagaan, hingga rencana strategi yang diusung selama 5 tahun mendatang dapat secara publik diakses oleh masyarakat umum. Selain itu dalam penuturan Pak Edy, menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintahnya tidak dipungut biaya apapun, yang mana hal ini sesuai dengan aturan kebijakan yang berlaku.

Dijelaskan pula bahwa untuk mengukur indikasi kepuasan dari layanan yang telah diberikan, pihaknya memiliki layanan pengaduan yang dapat diakses secara online melalui pengisian form yang tertera pada laman web resmi instansi. Pada form pengaduan tersebut, masyarakat atau pihak yang memiliki keluhan dapat mengajukan jenis pengaduan meliputi: pelanggaran disiplin pegawai; penyalahgunaan wewenang, mal administrasi dan pemerasan/penganiayaan; perilaku amoral/perselingkuhan dan KDRT; korupsi; pungutan liar, percaloan dan pengurusan dokumen; narkoba; laporan dan klarifikasi; pengadaan barang dan jasa; serta pelayanan publik. Hal ini dilakukan sebagai salah satu bagian dari evaluasi kinerja yang ada dalam susunan birokrasi pemerintahan.

Berdasarkan hasil observasi yang diperoleh penulis, didapatkan pula refleksi salah satu kebijakan terkait sistem zonasi di bidang pendidikan. Adanya sistem ini disinyalir dapat menjadi upaya pemerataan pendidikan dengan kualitas pendidikan yang sama rata pula. Di Kota Semarang sendiri, dalam penuturan narasumber, dikatakan bahwa terlebih dahulu dalam melihat pemerataan pendidikan, akan dilihat penyebaran fasilitas pendidikan di daerah-daerah. Ketika berada ditempat yang padat penduduk maka akan diupayakan adanya pemenuhan fasilitas berupa sekolah. Setelah mengetahui dasar pemerataan ini maka akan lebih

mudah untuk mengindikasikan apakah pemerataan pendidikan di suatu daerah sudah memenuhi target yang ditentukan.

B. Optimalisasi *Public Service* Melalui Kualitas Sumber Daya Manusia

Administrasi bergantung pada sumber daya manusia, tanpa manusia, administrasi tidak akan berjalan dengan baik. Kemampuan yang dimiliki manusia dalam menjalankan administrasi menjadi kunci keberhasilan organisasi, pemerintahan, dan/atau perusahaan. Penyiapan Sumber daya manusia yang baik akan membantu mencapai visi dan misi suatu lembaga pemerintahan. Kinerja sumber daya manusia akan menjadi lebih baik jika mereka kreatif, termotivasi, dan inovatif. Ketika sebuah organisasi dapat membantu pegawai maju dalam karir mereka dengan mengidentifikasi kompetensi kemampuan maka sumber daya manusia (SDM) mereka akan bekerja dengan baik. Pengembangan sumber daya manusia berbasis kompetensi biasanya akan meningkatkan produktivitas pegawai yang berarti kualitas kerja yang lebih baik dan tingkat kepuasan pelanggan dan organisasi yang lebih tinggi.

Menurut Hadari Nawawi terdapat dua definisi sumber daya manusia (SDM) yaitu makro dan mikro. Definisi sumber daya manusia secara makro adalah semua orang yang menjadi penduduk atau warga negara suatu negara atau wilayah tertentu yang telah mencapai usia angkatan kerja, baik yang telah mendapat pekerjaan atau belum. Sedangkan, Sumber daya manusia secara mikro adalah orang atau individu yang bekerja atau berpartisipasi dalam suatu organisasi, yang dikenal sebagai personil, pegawai, karyawan, pekerja, tenaga kerja, dan lain-lain (Fatahillah, M. A., & Padang, A. T. 2021).

Berdasarkan penjelasan sebelumnya tentang sumber daya manusia, sumber daya manusia adalah salah satu struktur dan elemen terpenting dalam sistem ketenagakerjaan. Indonesia adalah salah satu negara yang memiliki banyak tenaga kerja, tetapi jumlah tenaga kerja tersebut belum sebanding dengan kemampuan yang dibutuhkan oleh pekerja termasuk dalam dunia pendidikan, terutama untuk guru, dosen, konselor, pamong belajar, widyaiswara, tutor, dan pamong belajar. Ini diperlukan agar peserta didik berkualitas tinggi dan berperan dalam keluarga, masyarakat, bangsa, dan negara.

Ada sejumlah faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai, seperti disiplin kerja, motivasi kerja, dan lingkungan kerja. Faktor-faktor tersebut sangat mempengaruhi kinerja pegawai dalam melakukan tugas yang diberikan kepada mereka, sehingga kinerja pekerja itu sendiri yang menentukan, apakah itu meningkat atau menurun. Disiplin kerja berarti menghormati aturan dan peraturan organisasi. Disiplin akan membantu karyawan menyesuaikan diri dengan aturan dan peraturan organisasi. Ada dua jenis disiplin kerja yaitu Disiplin preventif mendorong pegawai untuk mengikuti dan mematuhi pedoman kerja perusahaan dan Disiplin korektif mendorong pegawai untuk menyatukan peraturan dan mematuhi sesuai dengan pedoman perusahaan (Mangkunegara dalam Prasetyo, E. T., & Marlina, P. 2019).

Motivasi kerja adalah kekuatan dalam diri seseorang yang mempengaruhi jalan, intensitas, dan ketekunan perilaku sukarela seseorang untuk melakukan pekerjaan. Faktor-faktor yang ada di setiap organisasi pemerintah yang dituntut untuk mengoptimalkan sumber daya manusia dan bagaimana mengelolanya adalah

motivasi. (Candra dalam Mustakim, S., Hiffnie, I. Z., & Santoso, C. I. 2021). Kebutuhan, dorongan, tujuan, dan imbalan adalah komponen yang membentuk proses timbulnya motivasi seseorang.

Selain faktor motivasi, lingkungan tempat pegawai bekerja juga sangat penting untuk meningkatkan kinerja mereka. Lingkungan kerja adalah semua hal yang terjadi di sekitar tempat kerja seseorang yang berdampak pada pekerjaan mereka secara langsung atau tidak langsung dan pada kinerja organisasi dan perusahaan. Pegawai akan merasa nyaman bekerja di tempat kerja yang memiliki lingkungan kerja yang baik dan mendukung. Lingkungan kerja juga dapat mempengaruhi tingkat kehadiran pegawai, membuat mereka merasa terbebani dengan pekerjaan yang berlebihan, atau mungkin karena konflik dan kesulitan berhubungan dengan rekan kerja, serta kurangnya fasilitas pendukung. Akibatnya, lingkungan kerja dapat mempengaruhi keinginan pegawai untuk bekerja sebaik mungkin.

Dalam pengembangan manajemen sumber daya manusia, beberapa program dan aktivitas terdiri dari beberapa bagian.

1. Perencanaan sumber daya manusia,

Menurut Hasibuan dalam Purno, M. E., Mardi, N., & Hartati, C. S (2021) Perencanaan Sumber Daya Manusia adalah proses menilai secara sistematis kebutuhan sumber daya manusia untuk memastikan bahwa jumlah tenaga kerja yang tepat tersedia saat diperlukan. Bisa juga berarti apa yang harus dilakukan untuk mencapai hasil tertentu dalam waktu tertentu. Oleh karena itu, perencanaan adalah suatu proses pemikiran, baik secara keseluruhan maupun secara khusus, tentang tindakan yang dilakukan untuk mencapai kepastian yang stabil dan terus berkembang. Perencanaan adalah proses menentukan tujuan, menilai berbagai alternatif untuk mencapai tujuan, dan menentukan apa yang harus dilakukan.

2. Rekrutmen Sumber Daya Manusia

Menurut Handoko dalam Purno, M. E., Mardi, N., & Hartati, C. S (2021) Rekrutmen sumber daya manusia dapat didefinisikan sebagai proses mencari sejumlah calon karyawan yang memenuhi syarat dalam jumlah tertentu sehingga perusahaan dapat memilih kandidat terbaik untuk posisi yang tersedia. Selain itu, rekrutmen juga dapat didefinisikan sebagai proses penarikan sejumlah calon karyawan yang berpotensi untuk dipilih sebagai pegawai.

3. Seleksi Sumber Daya Manusia

Mangkuprawira dalam Purno, M. E., Mardi, N., & Hartati, C. S (2021) menjelaskan bahwa seleksi adalah proses pemilihan kandidat terbaik untuk posisi yang dimaksud dan untuk organisasi yang bersangkutan dari sekumpulan pelamar atau pendaftar. Pada tahap ini, tugasnya adalah menyaring pemohon dengan tepat agar organisasi dapat memilih orang yang tepat. Selain itu, proses memilih pegawai tidak hanya dilakukan dengan cara yang tepat dari sudut pandang organisasi perusahaan, tetapi juga dari sudut pandang pegawai yang memilih organisasi perusahaan yang sesuai dengan harapan mereka. Ini penting karena unjuk kerja seseorang tidak hanya dipengaruhi oleh kemampuannya tetapi juga sikapnya terhadap perusahaan perusahaan, yaitu apakah dia percaya

bahwa perusahaan yang dimasukinya dapat memenuhi harapannya, yang membuatnya senang bekerja di sana.

4. Pelatihan dan Pengembangan

Tujuan pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia adalah untuk meningkatkan profesionalisme dan keterampilan pegawai atau karyawan sehingga mereka dapat melakukan tugas dan fungsi mereka dengan baik. Salah satu aktivitas manajemen sumber daya manusia adalah pengembangan sumber daya manusia.

5. Penilaian Kinerja

Istilah "penilaian kinerja" mengacu pada proses di mana organisasi menilai bagaimana karyawan melakukan tugasnya. Tujuan umum dari penilaian ini adalah untuk memberikan feedback kepada karyawan sehingga mereka dapat memperbaiki tampilan kerja mereka dan meningkatkan kinerja produktivitas organisasi.

Dinas Pendidikan Kota Semarang merupakan salah satu instansi pemerintah yang bertanggung jawab untuk mengembangkan, meningkatkan kualitas, dan mengkoordinasi elemen pendidikan dalam masyarakat ditingkat kota. Para pegawai diharapkan dapat berkontribusi pada pembentukan pola pendidikan dan menangani masalah pendidikan di daerah. Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan Kota Semarang yang berkualitas meliputi kinerja sektoral, tenaga pendidik, sarana dan prasarana pendidikan, dan pengoptimalan kurikulum yang sudah dilaksanakan. Perlu digaris bawahi bahwa pelayanan pendidikan tidak hanya terbatas pada pendidikan formal jenjang dasar dan menengah, tetapi juga nonformal sesuai dengan kewenangan pemerintah kota. Berdasarkan dan hasil observasi dan wawancara penulis dengan narasumber yaitu Bapak Eko Fredy Setiawan Selaku staff PPID menyatakan bahwa "Salah satu program kerja di Dinas Pendidikan Kota Semarang untuk meningkatkan kinerja pegawai adalah penilaian kinerja". Secara sederhana, penilaian kinerja adalah proses di mana organisasi menilai bagaimana karyawan melakukan tugasnya. Penggunaan sistem penilaian kinerja individu. Sistem ini tersedia dalam bentuk SKP untuk Jabatan Fungsional Umum dan disertakan dalam dokumen Penilaian Prestasi Kinerja Pegawai Negeri Sipil.

Dalam kinerja pelayanannya, Dinas Pendidikan Kota Semarang menghadapi berbagai tantangan permasalahan berikut: (1) Jumlah guru yang terbatas dengan ASN; (2) Kurangnya pengetahuan guru tentang teknologi informasi; (3) Penurunan pendidikan karakter dan masalah psikososial yang muncul sebagai akibat dari Pembelajaran Tatap Muka Terbatas (PTMT) sebagai akibat dari Belajar Dari Rumah (BDR); (4) Kurikulum yang digunakan sangat berbeda dari kurikulum standar; dan (5) Keterbatasan sumber daya dan sumber daya yang tersedia untuk mewujudkan proses PTMT melalui penggunaan pembelajaran kombinasi dan hibrida. Namun, ada peluang bagi Dinas Pendidikan Kota Semarang untuk mengatasi tantangan permasalahan di atas dalam pengembangan pelayanannya, seperti: (1) meningkatkan jumlah guru non-ASN; (2) meningkatkan kemampuan guru melalui pelatihan, bimbingan teknis, In House Training (IHT), dan pendampingan pelaksanaan program terkait; (3) mempersiapkan guru dengan membentuk tim Sekolah Ramah Anak (SRA) untuk menangani masalah psikososial dan karakter; (4) menyesuaikan kurikulum darurat sejak penyusunan dokumen

kurikulum, pelaksanaan, dan evaluasi; dan (5) Penggunaan model pembelajaran campuran dan hibrida untuk memenuhi kebutuhan PTMT.

KESIMPULAN

Simpulan

Salah satu pengaruh dari adanya tuntutan beban administrasi yang ada, Dinas Pendidikan Kota Semarang dalam menyikapi hal tersebut, timbul sebuah regulasi-regulasi yang salah satunya dapat dilihat pada ini berupa penyusunan dan Renstra Dinas Pendidikan Kota Semarang adalah sebagai dasar bagi seluruh stakeholder Bidang Pendidikan dalam melaksanakan program dan kegiatan dalam jangka waktu 5 (lima) tahun mulai dari tahun 2021-2026. Selain itu, Dinas pendidikan membantu pegawai maju dalam karir mereka dengan mengidentifikasi kompetensi kemampuan maka sumber daya manusia (SDM) mereka akan bekerja dengan baik. Pengembangan sumber daya manusia berbasis kompetensi biasanya akan meningkatkan produktivitas pegawai yang berarti kualitas kerja yang lebih baik dan tingkat kepuasan masyarakat dan organisasi yang lebih tinggi.

Dilansir dari Renstra Dinas Pendidikan Kota Semarang menyatakan bahwa dalam kinerja pelayanannya, Disdik Kota Semarang menghadapi berbagai tantangan permasalahan berikut: (1) Jumlah guru yang terbatas dengan ASN; (2) Kurangnya pengetahuan guru tentang teknologi informasi; (3) Penurunan pendidikan karakter dan masalah psikososial yang muncul sebagai akibat dari Pembelajaran Tatap Muka Terbatas (PTMT) sebagai akibat dari Belajar Dari Rumah (BDR); (4) Kurikulum yang digunakan sangat berbeda dari kurikulum standar; dan (5) Keterbatasan sumber daya dan sumber daya yang tersedia untuk mewujudkan proses PTMT melalui penggunaan pembelajaran kombinasi dan hibrida. Namun, terdapat peluang bagi Dinas Pendidikan Kota Semarang untuk mengatasi tantangan permasalahan di atas dalam pengembangan pelayanannya, seperti: (1) meningkatkan jumlah guru non-ASN; (2) meningkatkan kemampuan guru melalui pelatihan, bimbingan teknis, In House Training (IHT), dan pendampingan pelaksanaan program terkait; (3) mempersiapkan guru dengan membentuk tim Sekolah Ramah Anak (SRA) untuk menangani masalah psikososial dan karakter; (4) menyesuaikan kurikulum darurat sejak penyusunan dokumen kurikulum, pelaksanaan, dan evaluasi; dan (5) Penggunaan model pembelajaran campuran dan hibrida untuk memenuhi kebutuhan PTMT.

SARAN

Dalam hal pelayanan publik perlu dipertahankan dari sisi kemudahan akses informasi yang dapat diakses secara online. Hal ini menjadi salah satu bentuk pelayanan publik yang dilakukan dengan asas keterbukaan atau transparansi. Publikasi mengenai strategi program kerja berikut alokasi dana menjadi salah satu mitigasi adanya tindak penyelewengan kewenangan. Selain itu perlu dilakukan penelitian lebih lanjut terkait evaluasi penanganan hambatan yang dialami oleh Dinas Pendidikan dalam melaksanakan programnya selama ini. Peningkatan dalam hal sumber daya manusia juga perlu mendapat perhatian lebih melalui fasilitas penunjang dan pelatihan skill tenaga pendidik sebagai seseorang yang langsung bersinggungan dalam penerapan kurikulum ataupun penyaluran di bidang

pendidikan. Dengan begitu kualitas pendidikan pada pelajar akan tegak lurus mengalami peningkatan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Efendi, J., & Ibrahim, J. (2016). *Metode Penelitian Hukum: Normatif dan Empiris*. Depok: Prenadamedia Group: hlm.124.
- Fajar, M., & Achmad, Y. (2007). *Dualisme Penelitian Hukum*. Yogyakarta: Fakultas Hukum Muhammadiyah Yogyakarta: hlm.114.
- Ridwan, J., & Sudrajat, A. S. (2020). *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Layanan Publik*. Bandung: Penerbit Nuansa Cendekia. Cetakan Digital: hlm.20.

Jurnal

- Antoni, F., Damayanti, R., & Puspita, S. (2021). Pengaruh Beban Kerja dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Pada Dinas Pendidikan Kota Palembang. *SEMB-J: Sharia Economic Management Business Journal*, Vol. 2, No. 1: hlm. 65.
- Azhar, M. 2015. Relevansi Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik Dalam "Relevansi Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik Dalam Sistem Penyelenggaraan Administrasi Negara". Vol. 8, No. 5, hlm: 274–87.
- Fatahillah, M. A., & Padang, A. T. (2021). Analisis Tentang Hukum Ketenagakerjaan di Indonesia. *Siyasatuna: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Siyash Syari'iyah*, Vol. 2, No.2: hlm. 407.
- Muhaimin. 2018. Penguatan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Melalui Penyelesaian Sengketa Informasi Publik. *Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum*. Vol. 12, No. 2: 213
- Mustakim, S., Hiffnie, I. Z., & Santoso, C. I. (2021). Pengaruh Motivasi Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Bandar Lampung. *Jurnal Prosiding Seminar Nasional*, Vol. 1, No. 1: hlm. 29.
- Prasetyo, E. T., & Marlina, P. (2019). Pengaruh Disiplin Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Inspirasi Bisnis & Manajemen*, Vol. 3, No. 1: hlm. 24.
- Purno, M. E., Mardi, N., & Hartati, C. S. (2021). Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Upaya Peningkatan Kinerja Pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bojonegoro. *Jurnal Mitra Manajemen*, Vol. 5, No. 4: hlm. 294.
- Saputra, N., & Mulia, R. A. (2020). Kontribusi Kompensasi dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Agam. *Jurnal Ensiklopedia Social Review*, Vol. 2, No, 1: hlm. 21.
- Solechan. 2019. Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik dalam Pelayanan Publik. *Administrative Law & Governance Journal*.
- Zamzami, A. (2020). Pelaksanaan Fungsi Hukum Administrasi Negara Dalam Mewujudkan Pemerintahan Yang Baik. *Yurispruden*, Vol. 2, No. 3: hlm. 203.