

STANDAR PELAYANAN PERIZINAN PENDIRIAN ATAU OPERASIONAL PENDIDIKAN FORMAL MAUPUN NON FORMAL BERBASIS DIGITAL DI DINAS PENDIDIKAN KOTA SURABAYA

Muhammad Dikry Romdhonie

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya
muhammaddikry.19036@mhs.unesa.ac.id

Trenda Aktiva Oktariyanda

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya
trendaoktariyanda@unesa.ac.id

Abstrak

Pelayanan perizinan pendirian atau operasional pendidikan formal maupun non formal merupakan bentuk upaya pemerintah dalam pengadaan sarana dan prasarana guna pemenuhan kebutuhan masyarakat di bidang pendidikan. Pelayanan publik memiliki tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan yang disebut standar pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan standar pelayanan perizinan pendirian atau operasional pendidikan formal maupun non formal berbasis digital di Dinas Pendidikan Kota Surabaya. Jenis penelitian ini ialah deskriptif pendekatan kualitatif dengan metode pengumpulan data berupa: observasi, wawancara dan dokumentasi. Penelitian ini berfokus pada standar pelayanan publik berdasarkan Permenpan-RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan yang meliputi beberapa indikator yaitu: persyaratan, prosedur, waktu, biaya, produk, pengelolaan pengaduan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan perizinan ini telah cukup baik namun belum sepenuhnya optimal. Ditinjau dari landasan hukum penentuan persyaratan yang jelas ditambah dengan adanya sosialisasi dari Dinas Pendidikan maupun swadaya masyarakat. Kemudian prosedur yang masih memiliki kekurangan pada efisiensi dan efektifitas pelayanan serta pada proses pengembalian berkas pemohon yang masih terdapat kekeliruan. Indikator waktu pelayanan yang cepat, namun masih kurang optimal apabila masih terdapat berkas pemohon yang keliru. Kemudian biaya pelayanan yang gratis sesuai dengan peraturan yang berlaku serta adanya pengumuman gratisnya biaya di kantor Dinas Pendidikan. Indikator produk pelayanan berbentuk *soft file* berupa surat keputusan kepala dinas yang nantinya menjadi dasar dalam penerbitan surat izin. Pengelolaan pengaduan yang responsif dan solutif disertai tersedianya fasilitas untuk menampung pengaduan baik di Kantor atau media sosial, namun kurang optimal dalam pencatatan pengaduan yang belum terdigitalisasi dan terklasifikasi.

Kata Kunci: Standar Pelayanan Publik, Perizinan Digital, Pendidikan

Abstract

Licensing services for the establishment or operation of formal and non-formal education are a form of government effort in meeting community needs in the education sector. The implementation of public services has benchmarks in what are called public service standards. This study aims to describe service standards for the establishment or operation of digital-based formal and non-formal education permits at the Surabaya City Education Office. This type of research is descriptive qualitative approach. This study focuses on public service standards based on Permenpan-RB Number 15 of 2014 concerning Service Standard Guidelines which include: requirements, procedures, time, costs, products, complaint management.

Licensing services are quite good but not optimal. In terms of the legal basis for determining clear requirements coupled with socialization from the Education Office and the community, the procedure has deficiencies in efficiency and effectiveness as well as the process of returning the wrong application file. fast service time, but less than optimal if there is an incorrect application file. Then free service fees in accordance with applicable regulations and the announcement of free fees at the Office of Education. the service product is in the form of a soft file in the form of a decision letter from the head of the service which is the basis for issuing a permit. Responsive and solutive complaint management is accompanied by the availability of facilities to accommodate complaints, namely in the Office or social media, but is not optimal in recording complaints that have not been digitized and classified.

Keywords: Public Service Standards, Digital Licensing, Education

PENDAHULUAN

Dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 alenia empat terdapat beberapa tujuan pokok bangsa Indonesia yang diantaranya adalah “memajukan kesejahteraan umum” dan “mencerdaskan kehidupan bangsa, dimana jika ditafsirkan maka Indonesia berkewajiban untuk menyelenggarakan kegiatan yang mampu mensejahterakan masyarakat luas dan berperan aktif dalam pengembangan sistem pendidikan nasional. Adapun kegiatan yang dimaksud ialah melalui pelayanan publik utamanya dibidang pendidikan yang optimal dan berkualitas. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional telah mendeskripsikan makna dari pendidikan yang selanjutnya diintegrasikan sebagai segala bentuk upaya dalam mewujudkan suasana serta proses pembelajaran agar peserta didik mampu mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara. Maka dari itu pendidikan menjadi aspek dasar bagi setiap individu yang wajib dipenuhi haknya oleh pemerintah melalui pelayanan pendidikan yang optimal. Sementara itu definisi pelayanan publik telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pendapat lain juga menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah pemberian layanan keperluan orang atau masyarakat yang memiliki kepentingan dengan organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Oktariyanda & Meirinawati, 2018:29).

Pelayanan publik telah berubah seiring perkembangan zaman, dimana saat ini seluruh mekanisme penyelenggaraan pelayanan telah terintegrasi dengan sistem elektronik atau dikenal dengan *E-Government*. Pemanfaatan teknologi dapat mencukupi beragam tujuan meliputi: publikasi progress layanan pemerintah kepada warga, peningkatan interaksi dengan dunia industry dan bisnis, pemberdayaan warga melalui akses informasi manajemen pemerintahan yang berbasis efisiensi (Oktariyanda & Rahaju, 2018:3). Peralihan pelayanan dengan menggunakan sistem digital memiliki segudang manfaat seperti: mempermudah akses layanan dan meminimalisir patologi pelayanan. Hadirnya birokrasi digital (melalui *E-Government*) tidak hanya demi terciptanya keterbukaan, transparansi dan akuntabilitas pertanggung jawaban pejabat, namun juga dalam upaya

partisipasi publik. Disini, masyarakat dilibatkan dalam proses menghasilkan *public good and service* dengan mengembangkan pola kemitraan dan kebersamaan (Laoly, 2019:85). Berangkat dari utilitas penerapan *e-government*, maka kini seluruh bentuk pelayanan publik di Indonesia utamanya di bidang pendidikan saat ini telah mengadaptasi penerapan sistem digital pada kelesuruhan prosedur pelayanan dan telah diterapkan oleh seluruh pemerintahan di daerah termasuk di Kota Surabaya.

Pelayanan pendidikan di Kota Surabaya merupakan kewenangan dari Dinas Pendidikan Kota Surabaya selaku unsur pelaksana pemerintah Kota Surabaya di bidang pendidikan yang berdasarkan pada peraturan yang berlaku. Adapun kewenangan yang dimaksud meliputi pelaksanaan, pengawasan dan pengendalian atas pemberian izin pendirian, perubahan serta penutupan satuan pendidikan yang meliputi sekolah menengah, sekolah dasar, pendidikan anak usia dini dan pendidikan non formal yang ada di Kota Surabaya. Perlu diketahui bahwa urusan pendidikan yang berada dibawah Naungan Dinas Pendidikan Kota Surabaya pada kali ini akan lebih menyoroti perihal pelayanan perizinan pendirian atau operasional pendidikan formal maupun non formal. Pelayanan tersebut merupakan salah satu bentuk upaya pemerintah dalam memenuhi hak masyarakat di bidang pendidikan khususnya dalam penegelolaan sarana pendidikan berupa perizinan daalam pendirian bangunan stauan pendidikan atau sekolah.

Akumulasi pendirian satuan pendidikan atau sekolah di Kota Surabaya dapat ditinjau pada tabel jumlah sarana pendidikan sebagai berikut:

Tabel 1. Jumlah Sarana Pendidikan di Kota Surabaya Tahun 2022

Total	JENJANG PENDIDIKAN							
	TK	KB	TPA	SD	SMP	SMA	SMK	SLB
3.020	1.301	406	47	651	326	140	106	43

Sumber: Data diolah peneliti dari Kemendikbudristek Tahun 2022

Merujuk pada tabel 1, diketahui bahwa jumlah sarana pendidikan di Kota Surabaya pada tahun 2022 ialah mencapai 3.020 meliputi jenjang TK hingga SLB. Banyak nya jumlah sarana pendidikan berjalan lurus dengan angka kelahiran, mengingat kebutuhan pendidikan bagi usia sekolah serta bentuk kewajiban pemerintah dalam pemenuhannya. Badan Pusat Statistik Kota Surabaya menyebutkan angka kelahiran anak mengalami kelonjakan yang cukup signifikan. Data tersebut dapat ditinjau pada tabel berikut:

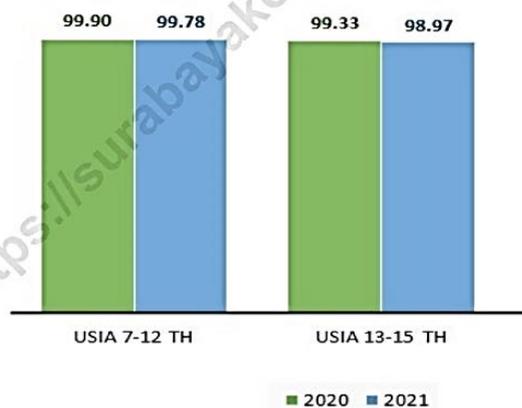
Tabel 2. Angka Kelahiran Anak Di Kota Surabaya Pada Tahun 2020

Wilayah	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
Surabaya Pusat	2 862	2 963	5 826
Surabaya Utara	6 119	5 968	12 087
Surabaya Timur	6 791	6 858	13 649
Surabaya Selatan	7 222	6 276	13 498
Surabaya Barat	5 196	5 134	10 330
Jumlah 2020	28 136	28 283	56 419
2019	16 728	15 857	32 585
2018	12 278	12 635	14 017

Sumber: Data Diolah Peneliti Dari Badan Pusat Statistik Kota Surabaya Tahun 2022

Merujuk pada tabel 2 diatas, angka kelahiran pada tahun 2020 mencapai 56.419 jiwa. Jumlah tersebut mengalami peningkatan yang signifikan, dimana pada tahun 2019 angka kelahiran di Kota Surabaya yaitu 32.585 jiwa. Kenaikan tersebut menjadi tantangan bagi Pemerintah Kota Surabaya melalui Dinas Pendidikan untuk memenuhi kebutuhan pendidikan masyarakat.

Ketersediaan fasilitas pendidikan meliputi sarana dan prasarana yang mampu menunjang aktivitas pembelajaran mampu meningkatkan angka partisipasi sekolah di segala usia dalam kelompok peserta didik (Badan Pusat Statistik Kota Surabaya, 2022:24). Berikut merupakan angka partisipasi sekolah yang ada di Kota Surabaya:



Gambar 1. Angka Partisipasi Sekolah Kota Surabaya Tahun 2020-2021

Sumber: Data Diolah Peneliti Dari Badan Pusat Statistic Kota Surabaya Tahun 2022

Ditinjau dari gambar 1 tersebut, diketahui bahwa terjadi penurunan angka partisipasi sekolah pada usia 7-15 tahun. Penurunan tersebut diketahui merupakan imbas dari tidak meratanya sarana pendidikan yang ada di beberapa kecamatan di Surabaya. Berikut merupakan data pesebaran salah satu jenjang yakni sekolah dasar di Kota Surabaya:

Tabel 2. Pesebaran SD di Kota Surabaya Tahun 2022

Kecamatan Subdistrict	Sekolah/Schools					
	Negeri Public		Swasta Private		Jumlah Total	
	2020/2021	2021/2022	2020/2021	2021/2022	2020/2021	2021/2022
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Karangpilang	7	7	5	5	12	12
Jambangan	5	5	2	2	7	7
Gayungan	8	8	6	6	14	14
Wonocolo	10	10	7	7	17	17
Tenggiling Mejoyo	6	6	10	10	16	16
Gunung Anyar	4	4	10	10	14	14
Rungkut	12	12	12	12	24	24
Sukolilo	11	11	21	21	32	32
Mulyorejo	7	7	17	17	24	24
Gubeng	13	13	11	11	24	24
Wonokromo	10	10	23	22	33	32
Dukuh Pakis	10	10	13	13	23	23
Wiyung	6	6	10	10	16	16
Lakarsantri	12	12	9	9	21	21
Sambikerep	6	6	7	7	13	13
Tandes	12	12	7	8	19	20
Sukomanunggal	9	9	18	17	27	26
Sawahan	21	21	20	19	41	40
Tegalsari	15	15	15	15	30	30
Genteng	9	9	7	9	16	18
Tambaksari	18	18	18	18	36	36
Kenjeran	8	8	12	10	20	18
Bulak	5	5	7	7	12	12
Simokerto	8	8	10	10	18	18
Semampir	11	11	23	23	34	34
Pabean Cantian	4	4	10	10	14	14
Bubutan	10	10	18	18	28	28
Krembangan	11	11	20	20	31	31
Asemrowo	3	3	4	4	7	7
Benowo	8	8	5	6	13	14
Pakal	6	6	9	9	15	15
Kota Surabaya	285	285	366	365	651	650

Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Surabaya 2022

Pada tabel tersebut diketahui bahwa terdapat beberapa kecamatan di kota Surabaya memiliki sarana pendidikan yang minim hingga tidak ada. Turunnya persentase angka partisipasi sekolah dan minimnya sarana pendidikan pada beberapa Kecamatan di Surabaya menjadi sebuah permasalahan yang patut untuk segera diantisipasi oleh pemerintah melalui layanan perizinan pendirian atau operasional pendidikan.

Dalam penyelenggaraan pendidikan melalui pendirian atau operasional sekolah tentunya harus memiliki izin dari penyelenggara pelayanan. Mengantongi izin pendirian atau operasional bagi satuan pendidikan dinilai penting dikarenakan dapat menunjang keberlangsungan dan pengembangan satuan pendidikan. Pernyataan serupa juga disampaikan oleh Ismawati selaku pengguna layanan yang menyatakan bahwa:

“Keberadaan Izin Operasional ini kami anggap sangat penting, karena misal satuan pendidikan kami tidak memiliki izin tersebut maka semua akses dari pemerintah akan diputus, contohnya dana BOS, maka dari itu kami selalu mengurus izin tersebut untuk mengelola serta mengembangkan TK kami.” (wawancara Selasa, 14 Februari 2023)

Sebagaimana diketahui, dana BOS (Bantuan Operasional Sekolah) merupakan anggaran yang disediakan oleh pemerintah dan diperuntukkan bagi pemenuhan serta pemeliharaan kebutuhan satuan pendidikan. Berangkat dari pentingnya mengantongi izin bagi satuan pendidikan, maka sudah menjadi tanggungjawab penyelenggara pelayanan yakni pemerintah kota Surabaya melalui Dinas Pendidikan dalam pelaksanaan perizinan yang optimal.

Perizinan merupakan sebuah bentuk pelayanan yang saat ini masih memiliki stigma buruk yang melekat di masyarakat akan keruwetan sebuah pelayanan. Hal tersebut dipertegas oleh pendapat bahwa masih adanya permasalahan yang melekat di tubuh perizinan, diantaranya: kejelasan prosedur yang masih berbelit, tidak adanya transparansi waktu dan masih terdapat praktik pungli (Rusmanto, 2017:21). Sejalan dengan itu, Ombudsman Provinsi Jawa Timur juga merilis pada *website* <https://ombudsman.go.id/> perihal permasalahan perizinan pada tahun 2018 sebagai berikut:

“Beragam pengaduan itu diantaranya berkaitan dengan izin mendirikan bangunan, pendirian sekolah, dan perizinan reklame. Pasca monitoring, kami mendapati bahwa di Jember ada Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu, tetapi dalam memberka izin masih membutuhkan rekomendasi Bupati. Itu menunjukkan belum ada pendelegasian kewenangan. Persetujuan pada berkas permohonan izin ditandatangani oleh PTSP langsung. Padahal pendelegasian wewenang sudah tercantum pada Undang-undang No 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah.” Ungkap Kepala Keasistenan Pencegahan Ombudsman Jatim, Muflihul Hadi.

Berangkat dari pentingnya pelayanan pendidikan dan masih terdapatnya pesebaran sekolah yang tidak merata serta polemik yang masih menyelimuti sebuah perizinan. Maka adanya kajian terhadap standar pelayanan sebagai tolok ukur atau acuan dalam penilaian kualitas penyelenggaraan sebuah pelayanan menjadi sebuah esensi guna menjawab tiap permasalahan. Merujuk pada pokok pikiran yang diuraikan, peneliti tergugah untuk melakukan penelitian dengan judul **Standar Pelayanan Perizinan Pendirian Atau Operasional Pendidikan Formal Maupun Non Formal Berbasis Digital Di Dinas Pendidikan Kota Surabaya**. Mengetahui serta mendeskripsikan standar pelayanan pada perizinan pendirian atau operasional pendidikan berbasis digital ini selanjutnya menjadi tujuan dalam kajian ini.

METODE

Berangkat dari tujuan pada penelitian ini, maka jenis yang dianggap relevan bagi penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Moleong, 2005 mendeskripsikan jenis penelitian ini beritikad untuk memahami peristiwa yang diterima oleh subjek penelitian seperti contoh persepsi, perilaku, motivasi, kemudian dideskripsikan melalui bentuk tata kebahasaan serta di suatu kondisi khusus yang alamiah dan menggunakan metode yang alamiah pula (Nursapiah 2020:123).

Penelitian ini memiliki fokus yang digunakan untuk membatasi pembahasan sehingga tujuan dalam penelitian dapat terwujud. Menurut Moleong, 2001 menyebutkan bahwa terdapat beberapa tujuan dari penerapan fokus

penelitian yang diantaranya adalah membatasi studi yang akan berpengaruh pada pengumpulan, analisis serta penafsiran data. Tujuan selanjutnya adalah untuk memenuhi kriteria inklusi-eksklusi, dimana fokus penelitian berguna untuk memilah data dan informasi sesuai dengan kebutuhan penelitian (Mustofa, 2016:1999). Adapun penelitian ini berfokus pada teori standar pelayanan menurut Permenpan-RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan yang mencakup beberapa indikator antara lain: persyaratan, prosedur, waktu, biaya, produk, pengelolaan pengaduan.

Lokasi yang menjadi tempat penelitian ini adalah Dinas Pendidikan Kota Surabaya. Penentuan tersebut didasari atas dasar pemikiran bahwa Surabaya sebagai kota metropolitan yang menjadi ibu kota Provinsi Jawa Timur yang tentunya diharapkan mampu meneladani Kabupaten / Kota lain di Provinsi Jawa Timur. Kemudian Dinas Pendidikan memiliki kesinambungan dengan topik penelitian yakni pelayanan perizinan pendirian atau operasional pendidikan formal maupun non formal, dimana pelayanan tersebut dibawah naungan Dinas Pendidikan. Kemudian jenis dan sumber data terbagi menjadi dua yakni: data primer yang bersumber dari observasi dan wawancara kepada pihak Dinas Pendidikan Kota Surabaya serta pengguna layanan perizinan pendirian atau operasional pendidikan. Selanjutnya data sekunder yang merupakan data pendukung diperoleh dari segala bentuk dokumentasi arsip, catatan dan segala bentuk data yang bersumber diluar Dinas Pendidikan serta pengguna layanan.

Pada sebuah penelitian kualitatif, dirasa penting untuk memiliki Teknik pengumpulan data. Catherine Marshall, Gretchen B. Rossman (dalam Sugiyono, 2019:296) berpendapat bahwa hal fundamental yang menjadi acuan pada penelitian kualitatif adalah pengumpulan data pada kondisi alamiah dan teknik pengambilan data lebih banyak melalui observasi berperan serta, wawancara mendalam dan tinjauan dokumen atau dokumentasi, maka dari itu Teknik pengumpulan data pada konteks ini meliputi: observasi berupa pengamatan langsung dalam pelayanan perizinan pendirian atau operasional pendidikan, kemudian wawancara kepada informan penyelenggara pelayanan dan dokumentasi berupa mencatat serta mengutip segala bentuk data yang diperoleh langsung maupun diluar lapangan. Pada tahap pengumpulan data tentunya memerlukan sebuah perangkat yang selanjutnya disebut dengan instrument penelitian. instrumen penelitian adalah alat yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data serta mengukur fenomena sosial yang disebut variabel penelitian dengan tujuan agar mempermudah pekerjaan atau penelitian (Anggara, 2015:125). Maka dari itu yang menjadi instrumen pada penelitian ini yakni peneliti itu

sendiri dengan menggunakan alat penunjang seperti alat perekam, buku catatan, alat tulis, *handphone* dan alat lainnya yang bersifat pendukung dalam penelitian.

Teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti merujuk pada pendapat Miles dan Huberman (dalam Hardani dkk, 2020:162) yang menyebutkan bahwa terdapat tiga alur dalam analisis data kualitatif yakni: reduksi data yang berupa penggolongan, penyerdehanaan data serta data yang dikeluarkan apabila bila tidak memenuhi kriteria. Kemudian penyajian data yakni sekumpulan informasi yang tersaji dan berpeluang untuk menarik kesimpulan serta pengambilan tindakan selanjutnya. Penarikan simpulan sebagai final analisis data dan diwajibkan memiliki relevansi dengan fokus penelitian serta mampu menjawab rumusan masalah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dinas Pendidikan Kota Surabaya merupakan unsur pelaksana pemerintah di bidang pendidikan, dimana memiliki tugas dan wewenang yakni pelaksanaan, pengawasan dan pengendalian atas pemberian izin pendirian, perubahan serta penutupan satuan pendidikan yang meliputi sekolah menengah, sekolah dasar, pendidikan anak usia dini dan pendidikan non formal yang ada di Kota Surabaya sebagaimana termaktub dalam Peraturan Walikota Surabaya Nomor 70 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pendidikan Kota Surabaya.

Berangkat dari hal tersebut, maka fokus penelitian ini adalah seputar pelayanan perizinan pendirian atau operasional pendidikan formal maupun non formal yang berbasis digital oleh Dinas Pendidikan Kota Surabaya. Teori yang digunakan dalam mengkaji fokus tersebut adalah Standar Pelayanan Publik berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar pelayanan yang meliputi enam indikator yaitu:

A. Persyaratan

Persyaratan yang dimaksudkan pada pembahasan ini ialah segala bentuk kebutuhan yang diperlukan pengguna layanan untuk menyelesaikan proses pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan meliputi syarat administratif dan teknis. Kemudian pada indikator ini juga memperhatikan proses penyampaian persyaratan baik di awal, di akhir atau bertahap sesuai kebutuhan.

Persyaratan pada pelayanan perizinan pendirian atau operasional pendidikan formal maupun non formal ditetapkan oleh Dinas Pendidikan Kota Surabaya melalui kewenangan yang diatur dalam Peraturan Walikota Surabaya Nomor 57 Tahun 2021 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Walikota

Surabaya Nomor 47 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan dan Pengelolaan Pendidikan di Kota Surabaya yang berbunyi:

“Walikota melimpahkan kewenangan pemberian izin penyelenggaraan pendidikan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) kepada Kepala Dinas Pendidikan.”

Menurut pada kajian hukum administrasi negara perihal persyaratan perizinan, menjelaskan bahwa penentuan persyaratan ditetapkan sepihak oleh pemerintah, namun dengan begitu pemerintah tidak diperkenankan mengatur atau menentukan sebuah persyaratan secara arbiter atau sesuai kehendak sendiri (Anggara, 2018:225). Penentuan tersebut haruslah berdasarkan pada peraturan perundang-undangan yang menjadi landasan hukum perizinan tersebut. Berdasarkan data yang diperoleh dari Hilda selaku Sub Koordinator Kurikulum Pendidikan Anak Usia Dini dan Pendidikan Non Formal Dinas Pendidikan Kota Surabaya perihal landasan hukum dalam penentuan persyaratan pada konteks ini adalah Permendikbud Nomor 81 Tahun 2013 Tentang Pendirian Satuan Pendidikan Non Formal serta Permendikbud Nomor 36 Tahun 2014 tentang Pedoman Pendirian, Perubahan, dan Penutupan Satuan Pendidikan Dasar dan Menengah. Pada kedua peraturan tersebut mengatur aspek yang disyaratkan pada izin pendirian serta operasional pendidikan yakni mencakup persyaratan administratif dan teknis.

Persyaratan dalam perizinan pendirian atau operasional pendidikan diperuntukkan bagi beberapa satuan pendidikan. Sebagaimana penjelasan dari Hilda bahwa:

“Kalau memang untuk syarat itu ada banyak, menurut satuannya, terdiri dari perizinan SD, SMP, TK, PAUD dan pendidikan non formal. Kalau yang non formal contohnya lembaga kursus yaitu LKP (Lembaga Kursus dan Pelatihan), terus ada TPA (Tempat Penitipan Anak) dan ada yang pendidikan kejar paket atau PKBM (Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat).” (Wawancara Rabu, 28 Desember 2022)

Persyaratan yang telah ditetapkan oleh Dinas Pendidikan Kota Surabaya mencakup 14 hingga 38 jenis dokumen sesuai dengan satuan pendidikan. Berikut merupakan salah satu contoh daftar persyaratan harus dipenuhi oleh pemohon atau pengguna layanan:

No.	Nama Persyaratan	#
1	Surat Pernyataan bermaterai 10000 atau (boleh materai 6000 2 lembar atau 6000+3000), dengan substansi: Keaslian dan keabsahan berkas yang diupload	
2	KTP pengelola / Ketua PPT	
3	Rekening a.n Yayasan	
4	Form Verifikasi dari penilik	
5	Rencana jadwal kegiatan / pembelajaran	
6	SK Pengangkatan Ketua PPT dan Pendidik dari TP. PKK Kecamatan	
7	Surat Permohonan Izin Pendirian Dan Operasional Lembaga PPT Oleh ketua/pengelola PPT diketahui Lurah	
8	Surat keterangan tentang status tanah/gedung	
9	Data pengelola/Pengurus PPT	
10	Pas foto pengelola / ketua PPT 3 x 4	
11	Struktur Organisasi Lembaga	
12	Data pendidik sesuai dengan standar kompetensi dilampiri foto copy ijazah terakhir, sertifikat pendukung dan KTP	
13	Data Sarana dan Prasarana (Dilampiri dengan foto sarana dan prasarana nya)	
14	BPS Ketanagakerjaan bagi pendidik dan tenaga kependidikan (SE Mendikbud Ristek No. 9 Tahun 2021)	

Gambar 2. Persyaratan pendirian PAUD

Sumber: Data diolah Peneliti Dari Surabaya
Single Window Tahun 2022

Ketetapan persyaratan dinilai tidak memberatkan bagi pemohon atau pengguna layanan. Hal tersebut dikarenakan syarat yang disyaratkan hampir sama dari tahun ke tahun. Kendati demikian, Dinas Pendidikan Kota Surabaya tetap melakukan kegiatan sosialisasi sebagai bentuk penyampaian persyaratan kepada calon pengguna mengingat persyaratan dalam perizinan pendirian atau operasional pendidikan harus dipenuhi di awal pelayanan. Menurut Robby dan Tarwini (2019:54) suatu kebijakan atau program tidak akan tersampaikan secara maksimal tanpa dibarengi dengan sosialisasi.

Dinas Pendidikan Kota Surabaya melakukan sosialisasi secara online maupun tatap muka. Menurut penuturan dari Hilda yang menjelaskan bahwa:

“Untuk sosialisasinya kami juga melakukan via *online*. kami memanfaatkan contohnya akun youtube, jadi youtube Dispindik itu ada, di *website* Dispindik ada, di instagram Dispindik juga ada, itu semua kita lakukan, karena jika kita tidak memanfaatkan hal tersebut maka kita sendiri akan kesulitan untuk menjangkau ke masyarakat.”
(Wawancara Rabu, 28 Desember 2022)

Selain memanfaatkan media sosial sebagai wadah sosialisasi, Dinas Pendidikan juga membentuk tim Pusat Koordinator Gugus (PKG) pada tiap Kecamatan di Surabaya. Pengadaan tim tersebut bertugas menyampaikan segala bentuk informasi guna mempermudah Dinas Pendidikan dalam mengkoordinir satuan pendidikan di tiap Kecamatan.

Senada dengan keterangan dari Ismawati selaku pengguna layanan pada wawancara sebagai berikut:

“Pihak Dispindik pernah juga melakukan sosialisasi kepada kami tentang dokumen yang kami perlukan untuk proses perizinan ini. karena saya ini guru sekaligus merangkap sebagai operator sekolah yang salah satu tugasnya mengurus izin operasional juga, jadi pada saat itu semua operator di tiap satuan pendidikan di Kecamatan Tambaksari ini dikumpulkan jadi satu di kantor Kecamatan oleh operator Kecamatan. Disitu kami diberi penyuluhan langsung oleh pihak Dispindik terkait syarat-syarat ini”
(Wawancara Selasa, 14 Februari 2023)

Disamping dari pihak penyelenggara pelayanan, sosialisasi juga diselenggarakan secara swadaya oleh pengguna layanan yang membentuk sebuah asosiasi seperti halnya yang telah diselenggarakan oleh Himpunan Penyelenggara Pelatihan dan Kursus Indonesia (HIPKI) Kota Surabaya. Zainudin selaku Ketua Dewan Pimpinan Cabang HIPKI Surabaya yang menyampaikan bahwa:

“Dari Dispindik pastinya ada sosialisasi untuk syarat itu, tapi di samping itu kami juga melakukan penyuluhan sendiri. jadi pihak Dispindik menghubungi, karena kebetulan saya juga Ketua dari HIPKI, kita pernah mengadakan rapat bersama tahun lalu melalui *zoom* dan topiknya membahas terkait tata cara dan persyaratan yang dibutuhkan dalam perizinan ini. Karena kami (HIPKI) juga ingin turut membantu mensosialisasikan perihal ini dan ini merupakan bentuk kepedulian kami, sehingga dari kawan-kawan sesama pengelola LKP juga tidak mengalami kebingungan atau kesulitan dalam proses kedepannya.”
(Wawancara Kamis, 2 Februari 2023)

Gerakan swadaya yang dilakukan oleh HIPKI merupakan bentuk kesadaran masyarakat untuk turut serta berperan aktif dalam sebuah pelayanan publik. Pada dasarnya peran masyarakat diharapkan mampu memberikan kontribusi yang berdampak positif dalam penyelenggaraan pelayanan publik agar terwujud pelayanan publik yang benar serta mampu memberikan kemudahan bagi masyarakat sesuai dengan yang diamanatkan oleh konstitusi (Setyobudi, 2013:4).

Persyaratan perizinan ini telah memiliki ketentuan yang berlandaskan hukum serta adanya penyampaian persyaratan melalui media online dan secara langsung pada tiap Kecamatan di Surabaya. Hal tersebut menjadikan indikator persyaratan

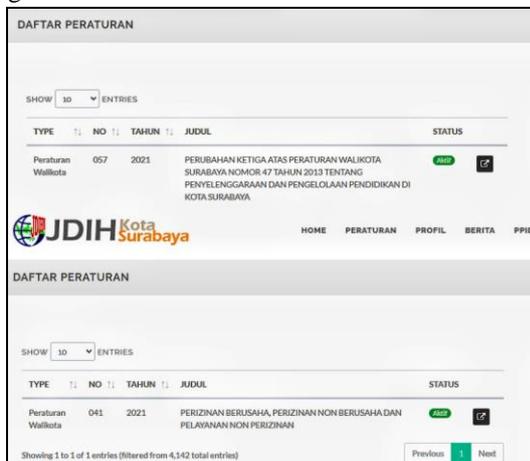
dikatakan telah sesuai dengan teori yang menjadi fokus pada penelitian ini.

B. Prosedur

Pada setiap layanan yang diselenggarakan tentunya memiliki sebuah alur atau prosedur yang wajib dilalui oleh pengguna layana. Prosedur pada konteks ini ditafsirkan sebagai tahapan atau proses yang sudah tentu dilalui oleh pengguna layanan dalam memperoleh pelayanan. Prosedur perizinan pendirian atau perasional pendidikan formal maupun non formal oleh Dinas Pendidikan Kota Surabaya telah dipadukan dengan sistem digital yang dilatarbelakangi oleh adanya pengelolaan pelayanan berbasis digital atau dikenal dengan Sistem Pelayanan Berbasis Elektronik pada seluruh bidang pelayanan di Indonesia.

Keseluruhan Prosedur perizinan pendirian atau operasional pendidikan formal maupun non formal berbasis digital ini semula diselenggarakan melalui portal pelayanan digital Dinas Pendidikan (<https://pelayanandispindik.surabaya.go.id/>) sesuai dengan yang diatur dalam Perwali Surabaya Nomor 57 Tahun 2021 yang disahkan pada 16 Agustus 2021. Namun sejak Maret 2022, terdapat perubahan dimana pengguna layanan melakukan registrasi pelayanan melalui *Surabaya Single Window* yang merupakan platform digital perizinan lingkup Kota Surabaya dibawah naungan DPMPTSP. Perubahan tersebut dilandasi oleh Perwali Nomor 41 Tahun 2021 tentang Perizinan Berusaha, Perizinan Non Berusaha dan Pelayanan Non Perizinan yang disahkan pada 1 Juli 2021.

Menilik hasil pengamatan serta kajian, mendapati adanya sedikit polemik tentang perubahan prosedur yang berkaitan dengan tentang hukum yang digunakan.

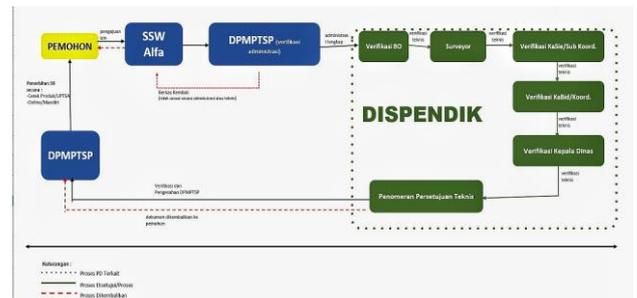


Gambar 3. Informasi Stasus Keaktifan Perwali Surabaya No 57 Tahun 2021 Dan Perwali Surabaya No 41 Tahun 2021

Sumber: Data Diolah Peneliti Dari *Website JDIIH Kota Surabaya Tahun 2023*

Merujuk pada gambar 3 yang diperoleh dari *website Jaringan Data Informasi Hukum (JDIIH) Kota Surabaya* per tanggal 11 Januari 2023 memperlihatkan adanya kesamaan status aktif pada kedua peraturan tersebut yang berpotensi terjadinya misinterpretasi bagi calon pengguna layanan terkait landasan hukum dalam penyelenggaraan perizinan pendirian atau operasional pendidikan ini.

Dengan adanya sedikit perubahan pelayanan tidak menjadikan pelayanan menjadi terhambat. Dinas Pendidikan Kota Surabaya terus berupaya mengoptimalkan pelayanan sesuai dengan kebijakan yang berlaku. Hal tersebut dapat ditinjau melalui adanya alur prosedur perizinan pendirian atau operasional pendidikan sebagai berikut:



Gambar 4. Prosedur Perizinan Pendirian Atau Operasional Pendidikan Kota Surabaya

Sumber: Data diolah peneliti dari *Surabaya Single Window Tahun 2022*

Berdasarkan gambar tersebut, alur pemrosesan dari perizinan pendirian atau operasional pendidikan formal maupun non formal dijabarkan sebagai berikut:

- a) Pemohon melakukan registrasi pada *website* SSW yang kemudian memilih jenis layanan yaitu: “layanan pendidikan”.
- b) Pemohon dapat memilih sesuai kebutuhan. Antara lain: daftar ulang izin operasional, izin pendirian, izin operasional, perubahan izin operasional
- c) Pemohon memilih peruntukan perizinan sesuai dengan satuan pendidikan
- d) Pemohon melihat persyaratan yang harus dipenuhi dan kemudian dapat *click* tombol “syarat saya lengkap, siap mengajukan permohonan”
- e) Pemohon melakukan pengisian data yang diperlukan berupa: data pemohon, data yayasan, detail pendirian, *upload* persyaratan.
- f) Setelah itu, pemohon dapat menunggu proses pelayanan dan nantinya akan mendapat konfirmasi terkait surat izin yang telah selesai melalui website tersebut.

Setelah pemohon melakukan pendaftaran pada SSW maka berkas akan diperiksa oleh DPM PTSP dan selanjutnya akan diserahkan ke Dinas Pendidikan untuk pemrosesan lebih lanjut. Adapun dari alur pemrosesan dari berkas tersebut adalah berikut:

a) DPMPTSP

1. Berkas pendaftaran pemohon akan diverifikasi oleh petugas melalui SSW (*Surabaya Single Window*) dengan melihat kesesuaian antara berkas yang diunggah dengan persyaratan yang telah ditetapkan.
2. Setelah berkas lengkap dan sesuai, pihak DPM PTSP menyerahkan berkas pemohon kepada Dinas Pendidikan Kota Surabaya.

b) Dinas Pendidikan

1. Berkas yang telah diterima akan diproses pada *website* portal pelayanan Dispendik dan akan diverifikasi kembali oleh petugas yang kemudian diserahkan pada surveyor
2. Surveyor akan melakukan survey teknis dengan meninjau kondisi lapangan secara langsung. Hasil survey dan berkas permohonan akan diserahkan pada Kepala Sie atau Sub Koordinator sesuai dengan bidang yang dituju.
3. Kepala Sie atau Sub Koordinator akan melakukan verifikasi keabsahan berkas meliputi hasil survey dan berkas persyaratan. Hal tersebut dipertegas oleh Hilda selaku Sub Koordinator Pendidikan Anak Usia Dini dan Pendidikan Non Formal Dinas Pendidikan Kota Surabaya yang menyatakan bahwa:

“Hasil survey yang akan kami verifikasi itu berbagai macam bentuknya, contoh seperti: apakah surat IMB nya itu yang terbaru, terus apakah jenis bangunannya sesuai, jadi ada ketentuannya mas, contohnya saja bangunan ruko itu tidak bisa untuk pendidikan. Kemudian selain itu juga ada prinsip jarak, jadi misal dalam satu RW sudah ada TK, maka jika ada yang mau mendirikan harus berada di luar RW tersebut. Tidak boleh ada dua sampai tiga TK dalam satu RW.” (Wawancara Rabu, 28 Desember 2022)

4. Kepala Bidang akan melakukan verifikasi kelengkapan dan kesesuaian berkas dan melakukan finalisasi. Berkas yang telah terfinalisasi akan diserahkan pada Kepala Dinas Pendidikan

5. Kepala Dinas Pendidikan selanjutnya akan melakukan pengesahan atau persetujuan terhadap berkas pemohon dengan menerbitkan Surat Keputusan Dinas Pendidikan.

6. Surat Keputusan tersebut selanjutnya akan diserahkan kembali pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu untuk diberikan kepada pemohon melalui SSW.

Berdasarkan tahapan perizinan tersebut, diketahui bahwa DPMPTSP menjadi *front office* yang bertugas menerima dan menyeleksi berkas pemohon dengan persyaratan yang telah ditetapkan sebelumnya, sedangkan Dispendik berperan sebagai *back office* yang bertugas melakukan segala bentuk pemrosesan berkas pemohon secara teknis hingga menerbitkan surat persetujuan teknis. Tahapan tersebut akan dinilai lebih efisien serta efektif jikalau terdapat tim ahli pada bagian operator SSW yang bertugas memverifikasi berkas secara teknis tanpa menunggu Dinas pendidikan.

Secara keseluruhan prosedur dapat dikatakan telah berjalan dengan baik, kendati demikian, pada perspektif pengguna layanan masih terdapat masalah yang dinilai kurang memuaskan yakni pada prosedur pengembalian berkas pemohon yang masih terdapat kekeliruan. Hal tersebut sebagaimana telah dipaparkan oleh Zainudin selaku pengguna layanan sebagai berikut:

“Saat kami mengurus perizinan ini kan persyaratannya ada banyak, misal ada 20 persyaratan yang harus diunggah, ternyata terdapat satu persyaratan yang belum dipenuhi atau tidak sesuai dari kami, jadi mendapat revisi dan harus dibetulkan. Kemudian saat saya unggah kembali persyaratan yang kurang tersebut, ternyata besoknya dikonfirmasi ulang oleh petugas bahwa ada persyaratan yang kurang lagi. Jadi tidak saat itu langsung. Tapi itu semua mungkin karena prosedur dari sananya begitu ya mas, kami juga tidak sebegitu paham. Seharusnya kan kalau memang misal ada lima syarat yang kurang atau salah, itu disampaikan saat itu juga biar tidak bolak-balik”. (Wawancara Kamis, 2 Februari 2023)

Permasalahan tersebut merupakan konsekuensi dari tahapan yang telah ditetapkan oleh Dinas Pendidikan. Menurut informasi yang diperoleh dari Hilda selaku Sub Koordinator Kurikulum Pendidikan Anak Usia Dini dan Pendidikan Non Formal Dinas Pendidikan Kota Surabaya pada saat wawancara, diketahui bahwa berkas pemohon atau pengguna layanan tidak dapat melanjutkan ke tahap berikutnya apabila masih terdapat kekeliruan.

Indikator prosedur pada perizinan pendirian atau operasional pendidikan formal maupun non formal berbasis digital dikatakan belum memenuhi kriteria teori standar pelayanan yang menyebutkan bahwa penerapan standar pelayanan harus memiliki prosedur yang mudah dilaksanakan serta jelas. Ketentuan berkas pemohon yang keliru atau salah tidak dapat lanjut ke tahap berikutnya menjadi permasalahan yang patut diperhatikan.

C. Waktu

Indikator ini ditafsirkan sebagai jangka waktu yang dibutuhkan sebuah penyelenggara pelayanan dalam menyelesaikan sebuah pelayanan dengan memperhatikan prosedur hubungan dengan pengguna layanan dan prosedur hubungan antar pegawai.

Dinas Pendidikan Kota Surabaya menetapkan waktu pelayanan perizinan pendirian atau operasional pendidikan formal maupun non formal ini ialah lima hari. Ketentuan waktu pelayanan tersebut diiringi oleh penerapan SOP serta kinerja optimal dari pegawai yang bertugas. Hal tersebut dipertegas oleh Hilda selaku Sub Koordinator Kurikulum Pendidikan Anak Usia Dini dan Pendidikan Non Formal Dinas Pendidikan Kota Surabaya yang menyebutkan bahwa:

“Kita tentunya memiliki SOP dalam bekerja dan itu pasti seluruh dinas juga sama, kalau kita belajar tentang etika, disini kita juga menerapkan etika dan budaya organisasi dalam memberi pelayanan. Jadi kita sama-sama memahami apa yang harus kita perbuat dan pastinya tetap ada monitor dan tindakan langsung dari Bapak Kadis, secara tidak langsung kasarnya kalau anda tidak sesuai atau bahkan melanggar, ya anda keluar dan itu otomatis berpengaruh pada kinerja kami, yang dalam hal waktu pelayanan ini kami gunakan semaksimal mungkin.” (Wawancara Rabu, 28 Desember 2022)

Penerapan sistem digital pada perizinan pendirian atau operasional dinilai mampu meningkatkan efisiensi waktu pelayanan. sebagaimana yang dirasakan oleh Lukas selaku pengguna layanan, dimana yang bersangkutan tidak perlu lagi berulang kali mendatangi kantor dinas untuk mengurus perizinan dikarenakan saat ini perizinan pendirian atau operasional pendidikan ini dapat diakses darimana saja dan kapan saja serta waktu pelayanan dirasa cepat. Hal tersebut berbanding terbalik dengan yang dirasakan oleh beberapa pengguna layanan, dimana harus membutuhkan waktu yang lebih lama akibat masih terdapat polemik yang diantaranya merupakan imbas dari permasalahan prosedur pengembalian berkas pemohon yang masih terdapat kekeliruan. Seperti yang

diungkapkan oleh Ismawati selaku pengguna layanan yang menyatakan bahwa:

“Saat itu kami mengurus izin operasional ini hampir sekitar satu bulan ya mas, karena memang waktu itu kami sempat ada berkas yang kurang sesuai jadi ada revisi dari dinas terkait, jadi diberi pemberitahuan seperti catatan kaki gitu untuk yang salah apa dan waktu kami sudah merivisi berkas dan sudah kami *upload* berkas tersebut, *approve* nya agak lama. Mungkin karena memang sistemnya seperti itu atau bagaimana, saya juga kurang sebegitu paham”. (Wawancara Selasa, 14 Februari 2023)

Terkait informasi dan data yang diperoleh, maka dapat diketahui bahwa indikator waktu pada pelayanan perizinan pendirian atau operasional pendidikan formal maupun non formal memiliki faktor pendukung yakni prosedur hubungan antar pegawai yang baik dengan adanya penerapan etika serta budaya organisasi dalam memberikan layanan, ditambah dengan adanya pengawasan serta penindakan tegas dari Kepala Dinas. Kemudian faktor penghambat pada prosedur hubungan dengan pengguna layanan yang meskipun dinilai baik dikarenakan adanya penerapan digitalisasi, namun masih terdapat beberapa permasalahan yang patut dievaluasi.

D. Biaya

Dalam setiap penyelenggaraan pelayanan selalu berkenaan dengan biaya atau tarif yang dikenakan dalam sebuah pelayanan. Definisi biaya pelayanan adalah ongkos yang dibebankan kepada pengguna layanan dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan.

Dinas Pendidikan menetapkan besaran biaya yang dikenakan pada perizinan pendirian atau operasional pendidikan formal maupun non formal ialah gratis. Pemberlakuan gratisnya biaya tersebut telah sesuai dengan yang diamanatkan oleh Perwali Surabaya Nomor 57 Tahun 2021 pada pasal 73A yang berbunyi:

“Penerbitan Izin penyelenggaraan pendidikan yang terdiri dari izin prinsip dan izin operasional tidak dipungut biaya (gratis).”

Sejalan dengan hal tersebut, pada realita dilapangan juga telah disampaikan oleh Ismawati selaku pengguna layanan yang menuturkan bahwa:

“Selama kami mengurus perizinan ini dari mulai awal permohonan sampai mendapatkan perizinan itu kan kami mengakses melalui *online* jadi kami tidak dikenakan biaya sepeserpun.” (Wawancara Jumat, 3 Februari 2023)

Informasi besaran biaya sepatutnya disebarluaskan kepada masyarakat guna memberikan pemahaman serta menghindari praktik patalaogi pelayanan. Pendapat lain menyebutkan bahwa jika layanan yang diberikan kepada masyarakat secara cuma-cuma atau gratis, maka pihak penyelenggara pelayanan juga wajib menampilkan pengumuman di unit pelaksanaannya (Rohman, 2020:158). Penggratisan biaya pelayanan oleh Dinas Pendidikan telah disampaikan melalui pengumuman dalam bentuk poster serta spanduk yang terletak di beberapa sudut kantor dinas. Berikut merupakan penampakan dari pengumuman tersebut:



Gambar 5. Pengumuman Biaya Pelayanan di Kantor Dinas Pendidikan
Sumber: Dokumentasi Peneliti Tahun 2023

Indikator biaya pada pelayanan perizinan pendirian atau operasional pendidikan formal maupun non formal berbasis digital di Dinas Pendidikan Kota Surabaya dikatakan telah sesuai dengan yang dimanakan oleh peraturan yang berlaku terkait gratisnya biaya pelayanan serta telah sesuai dengan landasan teori yang menyebutkan bahwa “informasi biaya harus jelas besarnya, apabila gratis harus jelas tertulis untuk menghindari perilaku petugas yang kurang baik”

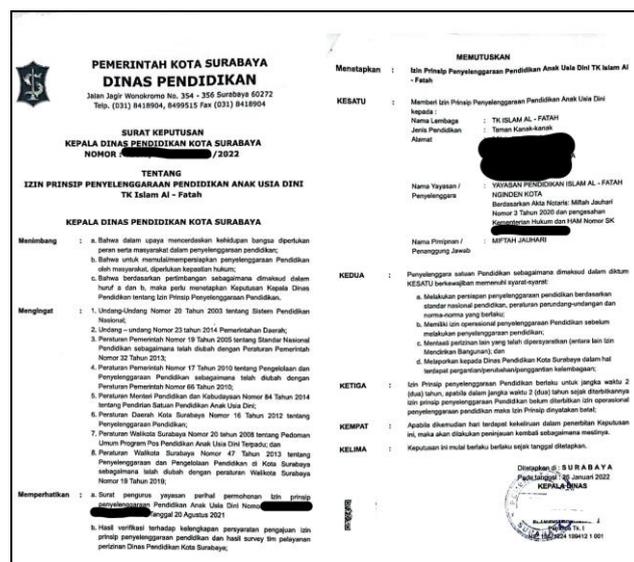
E. Produk

Setiap pelayanan tentunya membuahkan sebuah hasil atau *output* yang selanjutnya disebut produk pelayanan. Produk pelayanan secara sah diterbitkan oleh penyelenggara pelayanan sebagai bentuk akhir dari setiap tahapan pelayanan. Pada konteks ini hasil dari sebuah pelayanan dapat berbentuk produk barang, jasa, administrasi.

Hasil akhir pada perizinan pendirian atau operasional pendidikan formal maupun non formal

berupa produk administrasi berbentuk Surat Keputusan. Melihat dari kacamata hukum administrasi menerangkan bahwa tindakan hukum publik yang dilakukan secara sepihak oleh pemerintah disebut dengan istilah keputusan. Kemudian ten Berge juga menjelaskan bahwa keputusan hukum publik berasal dari organ pemerintah serta dibuat untu satu individu atau lebih yang berkenaan dengan sebuah perkara atau keadaan (Sadjijono, 2011:90-94).

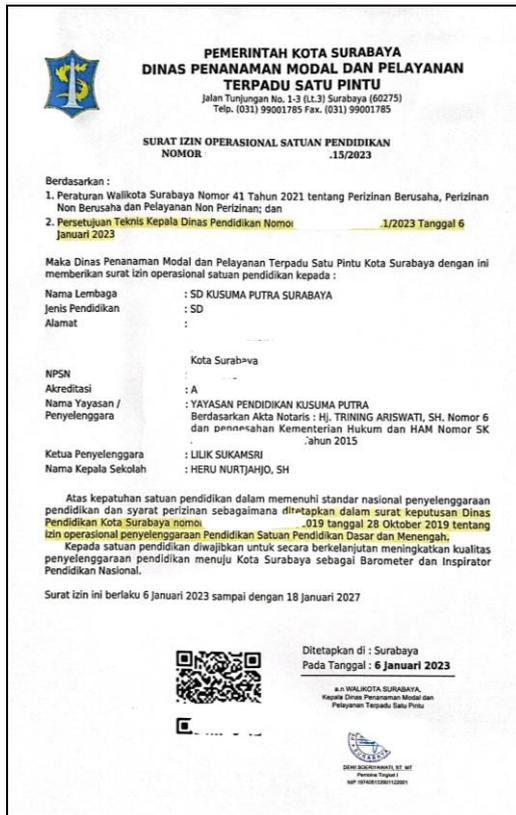
Dinas Pendidikan menerbitkan surat keputusan dalam dua jenis yakni: surat izin prinsip penyelenggaraan pendidikan sebagai wujud dari perizinan pendirian dan surat izin operasional pendidikan sebagai bentuk perizinan operasional. Berikut merupakan bentuk dari surat keputusan tersebut:



Gambar 6. SK Izin Prinsip Penyelenggaraan Pendidikan Oleh Dinas Pendidikan
Sumber: Dinas Pendidikan Kota Surabaya Tahun 2022

Surat keputusan sesuai gambar 6 diserahkan pada pemohon atau pengguna layanan dalam bentuk *soft file* sebagai bentuk penerapan digitalisasi. Hal tersebut mendapat respon positif dari pengguna layanan dikarenakan tidak perlu repot mengambil ke kanot dinas.

Mengingat adanya perubahan prosedur pelayanan juga berdampak pada kedudukan surat keputusan yang diterbitkan oleh dinas pendidikan. Kini surat keputusan tersebut berkedudukan sebagai acuan dasar DPMPSTP dalam menyusun surat izin yang nantinya akan diberikan kepada pengguna layanan melalui SSW. Berikut merupakan kenampakan dari surat izin tersebut:



Gambar 7. Surat Izin Oleh DPMPTSP Kota Surabaya

Sumber: Dinas Pendidikan Kota Surabaya Tahun 2023

Ditinjau dari gambar 7, maka dapat diketahui bahwa surat keputusan Dinas Pendidikan menjadi konsideran dalam penyusunan surat izin oleh DPMPTSP.

Terkait indikator produk perizinan pendirian atau operasional pendidikan formal maupun non formal berbasis digital dapat dikatakan telah sesuai dengan teori indikator penelitian. Surat keputusan merupakan tergolong dalam pengadaan produk administratif

F. Pengelolaan Pengaduan

Pengelolaan pengaduan dimaksudkan ada penelitian ini ialah adanya mekanisme serta sarana dalam upaya menampung keluhan maupun laporan dari masyarakat atau pengguna layanan. Dinas Pendidikan menyediakan dua bentuk sarana pengaduan yakni secara langsung di kantor dinas dan secara *online*.

Pengaduan secara langsung difasilitasi dengan adanya unit pelayanan satu atap (PSA) yang terletak di lantai dasar kantor Dinas Pendidikan dan dapat dilihat sebagai berikut:



Gambar 8. Unit Pelayanan Satu Atap Dinas Pendidikan Kota Surabaya

Sumber: Dokumentasi Peneliti Tahun 2022

Unit pelayanan tersebut bertugas menampung segala bentuk keluhan maupun laporan untuk seluruh jenis pelayanan pendidikan, termasuk perizinan pendirian atau operasional pendidikan. Dinas pendidikan melalui unit tersebut menerapkan asas responsif dan solutif dalam mekanisme pengelolaan pengaduan. Hal tersebut dipertegas oleh penjelasan Dewi selaku Staff Pelayanan Satu Atap Dinas Pendidikan terkait mekanisme pengaduan di PSA yaitu:

“Semisal ada permasalahan verifikasi berkas yang belum rampung, kemudian misal dari lembaga sekolah menengah, maka kami akan langsung mengkonfirmasi bidang terkait untuk segera diproses dan saat itu juga kami langsung mengkonfirmasi ke masyarakat yang mempunyai keluhan tadi. Jadi semua itu tadi kami kerjakan secara langsung dan masyarakat sudah mendapatkan solusi saat nanti keluar pintu. hal tersebut bertujuan agar masyarakat sesegera mungkin mendapatkan solusi dari permasalahannya dan tidak perlu repot bolak-balik kesini.” (Wawancara Rabu, 11 Januari 2023)

Sejalan dengan penjelasan tersebut, hal serupa juga dirasakan oleh Lukas selaku pengguna layanan yang menuturkan beliau sempat menyampaikan keluhan serta pengaduan ke Pelayanan Satu Atap Dinas Pendidikan Kota Surabaya dan berdasarkan penuturannya, petugas langsung merespon keluhan yang disampaikan serta di hari yang sama mendapat solusi atas permasalahan tersebut.

Dari penjelasan tersebut, dapat dipahami bahwa pengelolaan pengaduan di unit pelayanan satu atap Dispendik terbilang jelas dan cepat. Hal tersebut didukung oleh adanya slogan yang selalu diterapkan oleh setiap petugas di Dispendik dalam pengelolaan pengaduan. Slogan tersebut terpampang di beberapa sudut kantor dinas pendidikan sebagai berikut:



Gambar 9. Slogan Pengelolaan Pengaduan Dinas Pendidikan Kota Surabaya
Sumber: Dokumentasi Peneliti Tahun 2022

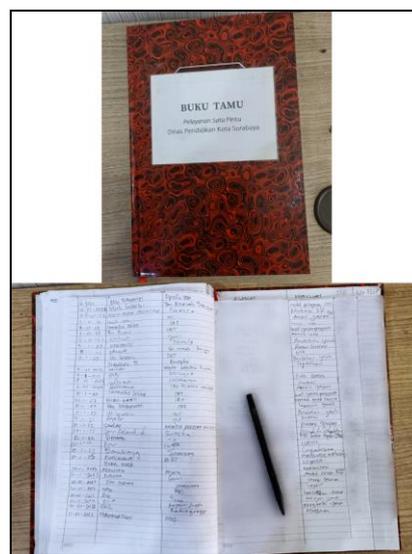
Dinas Pendidikan Kota Surabaya juga teru berupaya memaksimalkan akses media sosial yang notabene nya digandrungi oleh semua kalangan. Mak dari itu Dspendik juga memanfaatkan seluruh akun media sosial contohnya akun Instagram (@dispendiksby). Kemudian menyediakan *call center* yang tertera pada *website* dispendik (<https://dispendik.surabaya.go.id/>) juga dinilai mampu menjaring aspirasi dalam bentuk keluhan masyarakat secara lebih luas. Selain itu, Dinas Pendidikan juga menampung pengaduan dari layanan Sapa Warga yang telah terintegrasi dengan seluruh OPD di Kota Surabaya. Mekanisme yang diberlakukan Dspendik dalam mengelola pengaduan melalui *online*, secara garis besar dirasa hampir sama dengan pengaduan langsung di kantor. Namun terdapat sedikit perbedaan sebagaimana di jelaskan oleh Hilda selaku Sub Koordinator Kurikulum Pendidikan Anak Usia Dini dan Pendidikan Non Formal Dinas Pendidikan Kota Surabaya yang menyebutkan bahwa:

“Untuk itu kami ada tim sendiri di bagian sekretariat, yang bertugas meneruskan keluhan dari Sapa Warga atau media sosial lain tadi ke Kabid masing-masing, setelah itu Kabid atau Sub Koor langsung memberi penjelasan ke petugas tersebut untuk solusinya bagaimana dan segera akan disampaikan ke masyarakat tadi.” (Wawancara Rabu, 28 Desember 2022)

Pengelolaan pengaduan hakikatnya berjalan lurus dengan pencatatan. Hal tersebut bertujuan untuk mengklasifikasikan data yang diperoleh guna pemanfaatan lebih lanjut. Penggolongan pengaduan dapat berguna bagi penyedia layanan dalam upaya memperbaiki kualitas pelayanan atas dasar keluhan serta masukan dari masyarakat (Mursalim, 2018:2). Hasil observasi dilapangan mendapati bahwa pencatatan yang digunakan Dinas pendidikan masih secara konvensional yakni menggunakan buku tamu. Selanjutnya Dewi selaku Staff Pelayanan Satu Atap Dinas Pendidikan menerangkan bahwa:

“Jika ada masyarakat yang langsung datang kemari, ya pencatatan sama seperti *sampean* tadi waktu datang yaitu dengan mengisi buku tamu, berisi identitas, asal nya dari mana dan keperluannya apa. Dari situ kita bisa lihat keluhannya masyarakat apa saja, karena memang pelayanan disini mencakup banyak sektor seperti mutasi, kehilangan ijazah, legalisir dan juga termasuk layanan izin pendirian dan izin operasional.” (Wawancara Rabu, 11 Januari 2023)

Berikut merupakan bentuk buku tamu yang disediakan Dspendik di unit pelayanan satu atap:



Gambar 10. Buku Tamu Unit Pelayanan Satu Atap Dinas Pendidikan Kota Surabaya
Sumber: Dokumentasi Peneliti Tahun 2023

Diketahui bahwa pencatatan pengaduan menggunakan media seperti pada gambar 8 dinilai kurang efektif dalam memperoleh bahan evaluasi pelayanan. Hal tersebut dikarenakan seluruh jenis pengaduan pelayanan termasuk perizinan pendirian atau operasional terbaaur sehingga tidak terklasifikasi menurut jenis atau kebutuhan pengadu.

Indikator pengelolaan pengaduan pada pelayanan perizinan pendirian atau operasional pendidikan dapat dikatakan telah sesuai dengan landasan standar pelayanan yang menjelaskan bahwa dalam mekanisme pengaduan meliputi penyediaan media pengaduan serta petugas penerima pelayanan. Kendati demikian masih terdapat hal yang patut dievaluasi guna pengembangan kualitas pelayanan melalui pencatatan dan pengklasifikasian pengaduan.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan data serta informasi yang didapat melalui hasil wawancara, observasi serta kajian yang mendalam. Maka didapati bahwa perizinan pendirian atau operasional

berbasis digital di Dinas Pendidikan Kota Surabaya telah berjalan dengan baik berlandaskan standar pelayanan, namun terdapat beberapa hal yang perlu dioptimalisasi. Merujuk pada hal tersebut maka persyaratan yang ditetapkan Dispendik telah memiliki landasan hukum yang akurat serta pelimpahan kewenangan berdasarkan Perwali Surabaya Nomor 57 Tahun 2021. Ditambah adanya sosialisasi melalui media sosial serta secara langsung di tiap kantor Kecamatan di Surabaya. Prosedur yang ditetapkan dinilai cukup runtut serta digitalisasi yang aksesibel melalui *Surabaya Single Window*. Namun masalah terletak pada ketetapan berkas pemohon yang tidak bisa lanjut tahap berikutnya apabila terdapat kekeliruan, sehingga dikeluhkan oleh pengguna layanan sehingga prosedur dari kacamata standar pelayanan dinilai belum sesuai. Perubahan prosedur tidak berdampak besar pada pengguna pelayanan, namun masih perlu adanya keefisienan dalam pengelolaan berkas pemohon. Waktu pelayanan cukup cepat yang didukung kinerja serta penerapan etika dalam budaya organisasi oleh pegawai dan adanya pengawasan langsung dari kepala Dinas Pendidikan dinilai menjadi faktor pendukung. Waktu ditetapkan yakni lima hari terbilang cepat dengan catatan tidak ada berkas yang keliru, diluar hal tersebut maka waktu penyelesaian terpaut lebih lama. Biaya yang dibebankan pada perizinan pendirian atau operasional pendidikan ialah gratis, sebagaimana diatur dalam Perwali Surabaya Nomor 57 tahun 2021. Dinas pendidikan juga turut mengumumkan perihal gratisnya biaya melalui bentuk fisik di beberapa sudut kantor. Produk yang dihasilkan pada pelayanan ini berupa surat keputusan kepala Dinas Pendidikan berbentuk *soft file* yang selanjutnya menjadi acuan DPMPTSP Kota Surabaya dalam menerbitkan surat izin yang nantinya diserahkan kepada pengguna layanan melalui akun SSW. Pengelolaan pengaduan pada perizinan pendirian atau operasional pendidikan telah cukup baik dengan adanya petugas penerima pengaduan serta wadah untuk menampung keluhan melalui media sosial serta unit pelayanan satu atap Dinas Pendidikan. Meskipun begitu, pencatatan pengaduan secara konvensional dinilai kurang efektif dalam mendapatkan bahan evaluasi pelayanan yang objektif.

Saran

Berangkat dari hasil penelitian dan kajian mendalam yang telah dilakukan peneliti. Maka peneliti menuangkan ide pikiran dalam bentuk saran sebagai upaya mewujudkan pelayanan optimal sebagai berikut:

1. Adanya keluhan perihal prosedur pengembalian berkas pemohon yang masih terdapat kekeliruan, maka Dinas Pendidikan Kota Surabaya dapat mengevaluasi kembali penetapan prosedur tersebut

agar menjadi lebih ringkas dengan memperhatikan aspek kondisi di masyarakat guna memudahkan pemohon dan meningkatkan efektifitas waktu pelayanan,

2. Dengan adanya sedikit perubahan prosedur yang telah diberlakukan, Dinas Pendidikan Kota Surabaya berserta pihak terkait diharap dapat mempertimbangkan kembali untuk mengkaji ulang serta menetapkan peraturan yang secara jelas mengatur pelimpahan wewenang pemberian izin pendirian atau operasional pendidikan agar memperjelas landasan hukum dalam pelayanan perizinan pendirian atau operasional pendidikan formal maupun non formal berbasis digital.
3. Mengingat adanya keluhan dalam pembagian tugas antara Dispendik dengan DPMPTSP, maka perlu adanya penambahan tim ahli pada bagian operator SSW yang bertugas untuk menganalisis berkas pemohon secara teknis guna menjawab permasalahan yakni meningkatkan efisiensi dan efektifitas prosedur pelayanan perizinan.
4. Untuk mendapatkan bahan evaluasi pelayanan secara objektif dalam perizinan pendirian atau operasional satuan pendidikan bersumber dari pengaduan oleh masyarakat, maka Dinas Pendidikan Kota Surabaya melalui unit Pelayanan Satu Atap dapat menerapkan sistem digital pada pencatatan pengaduan agar mempermudah dalam pengklasifikasian pengaduan menurut jenis pengaduan serta keperluan pengadu.
5. Dinas Pendidikan Kota Surabaya dapat melakukan kegiatan sosialisasi menggunakan media sosial yang lebih masif dan berkala pada setiap pembaharuan program perizinan pendirian atau operasional satuan pendidikan yang mencakup segala bentuk informasi terperinci guna meminimalisir misinterpretasi di masyarakat sebagai calon pengguna layanan dan mewujudnya penyelenggaraan perizinan yang optimal dan pembangunan sarana pendidikan yang merata.

Ucapan Terimakasih

Peneliti menghaturkan rasa syukur dan terimakasih kepada seluruh unsur yang turut menyukseskan penelitian ini yang diantaranya:

1. Tuhan Yang Maha Esa
2. Kedua orang tua terkasih
3. Bapak Trena Aktiva Oktariyanda, S.AP., M.AP selaku dosen pembimbing.
4. Ibu Dr. Meirinawati, M.AP dan Ibu Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP selaku dosen penguji
5. Seluruh narasumber, baik dari pihak insitansi dinas maupun seluruh pimpinan dan petugas satuan pendidikan terkait

6. Bapak Ibu dosen S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya
7. Sejawat S1 Ilmu Administrasi Negara 2019B

DAFTAR PUSTAKA

- Anggara, S. (2015). *Metode Penelitian Administrasi* (B. Ahamd (ed.); 1st ed.). CV. PUSTAKA SETIA.
- Anggara, S. (2018). *Hukum Administrasi Negara* (1st ed.). Pustaka Setia
- BPS Kota Surabaya. (2022a). Indikator Kesejahteraan Rakyat Kota Surabaya 2022. In BPS Kota Surabaya (Ed.), *BPS Kota Surabaya* (1st ed., Vol. 4, Issue 1). BPS Kota Surabaya.
- BPS Kota Surabaya. (2022b). Kota Surabaya Dalam Angka 2022. *Publikasi Badan Pusat Statistik*, 4(1), 1–27. <http://bappeda.jatimprov.go.id/bappeda/wp-content/uploads/potensi-kab-kota-2013/kota-surabaya-2013.pdf>
- Data Badan Pusat Statistik, 2020, Angka kelahiran di Kota Surabaya, Badan Pusat Statistik Surabaya, <https://surabayakota.bps.go.id/>, Diakses pada 15 Agustus 2022
- Data Pokok Pendidikan, 2022, Data Sekolah Kota Surabaya, Direktorat Jenderal Pendidikan Anak Usia Dini, Pendidikan Dasar Dan Pendidikan Menengah Kemendikbudristek, <https://dapo.kemdikbud.go.id/sp/2/056000>, Diakses pada 03 Oktober 2022
- Fanida, E. H., & Pradana, G. (2018). *Electronic Government* (1st ed.). UNESA UNIVERSITY PRESS.
- Hardani, A., Andriani, H., dan Sukmana, D. J. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif* (A. Husni (ed.); 1st ed., Issue Maret). Pustaka Ilmu.
- Informasi Dokumen Hukum Surabaya, 2023, Informasi status aktif Perwali Surabaya No 41 Tahun 2021 & Perwali Surabaya No 57 Tahun 2021, Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum Kota Surabaya, <https://jdih.surabaya.go.id/>, Diakses pada 23 Januari 2023
- Informasi Pendaftaran Perizinan Pendirian dan Operasional Pendidikan, 2023, Persyaratan pendirian atau operasional pendidikan, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya, <https://sswalfa.surabaya.go.id/info/daftar-perizinan>, Diakses pada 20 Januari 2023
- Jufri, M. (2011). *Hukum Administratif Negara Dalam Perspektif Pelayanan Publik* (1st ed.). Unhalu Press.
- Kabar berita *online*, 2020, Ombudsman soroti proses perizinan di Jember, Ombudsman perwakilan Jatim, <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwk--ombudsman-soroti-proses-perizinan-di-jember>, Diakses pada 2 Oktober 2022
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/Kep/M.Pan/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Laoly, Y. (2019). *Birokrasi Digital* (A. Fathoni (ed.); 1st ed.). PT. PUSTAKA ALVABET.
- Mursalim, S. W. (2018). Analisis Manajemen Pengaduan Sistem Layanan Sistem Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 15(1), 1–17. <https://doi.org/10.31113/jia.v15i1.128>
- Nursapiah. (2020). Metodologi Penelitian Kualitatif. In D. H. S. M.A (Ed.), *Wal Ashari Publishing* (I, Vol. 1999, Issue December). Wal ashri Publishing.
- Oktariyanda, T. A., dan Meirinawati. (2018). Pelayanan Publik. In *UNESA UNIVERSITY PRESS* (1st ed., Vol. 1, Issue 1). UNESA UNIVERSITY PRESS
- Oktariyanda, T. A., & Rahaju, T. (2018). E-government strategy of Surabaya city government through e-rt / rw to improve the quality of public service. *Journal of Physics: Conference Series*, 953(1). <https://doi.org/10.1088/1742-6596/953/1/012161>
- Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 Alenia 4
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan
- Peraturan Menteri Pendidikan Dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pendirian, Perubahan, Dan Penutupan Satuan Pendidikan Dasar Dan Menengah
- Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan publik
- Peraturan Walikota Surabaya Nomor 41 Tahun 2021 tentang Perizinan Berusaha, Perizinan Non Berusaha dan Pelayanan Non Perizinan
- Peraturan Walikota Surabaya Nomor 57 Tahun 2021 Tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Walikota Surabaya Nomor 47 Tahun 2013

- Tentang Penyelenggaraan dan Pengelolaan Pendidikan di Kota Surabaya
- Peraturan Walikota Surabaya Nomor 70 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pendidikan Kota Surabaya
- Pernyataan Sekertaris DISPENDIK Surabaya, 2014, Pentingnya memiliki surat izin operasional sekolah, Dinas Pendidikan Kota Surabaya, <https://dispendik.surabaya.go.id/>, Diakses pada 13 Oktober 2022
- Profil DISPENDIK Surabaya, 2022, paparan visi dan misi Dispendik Surabaya, Dinas Pendidikan Kota Surabaya, <https://dispendik.surabaya.go.id/about/>, Diakses pada 15 Januari 2023
- Profil Kota Surabaya, 2009, Logo Kota Surabaya, Wikipedia, https://id.wikipedia.org/wiki/Berkas:City_of_Surabaya_Logo.svg, Diakses pada 14 Maret 2023
- Ridwan, H. (2013). Hukum Administrasi Negara (8th ed.). PT RAJAGRAFINDO PERSADA.
- Robby, U., & Tarwini, W. (2019). Inovasi Pelayanan Perizinan Melalui Online Single Submission (Oss): Studi Pada Izin Usaha Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmpptsp) Kabupaten Bekasi. *Ilmiah Administrasi Publik Dan Pembangunan*, 10, 51–57.
- Rohman, A. (2020). STANDART PELAYANAN PUBLIK DI ERA TRANSISI NEW NORMAL. *Reformasi*, 10(2), 186–208. <https://doi.org/10.33366/rfr.v>
- Rusmanto, W. (2017). Evaluasi Kebijakan Pelayanan Perizinan Dan Non Perizinan Kota / Kabupaten Di Wilayah Provinsi Jawa Barat. *JIMIA: Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi*, 11(2), 19.
- Sadjijono. (2011). *Bab-Bab Pokok Hukum Administrasi* (A. Mulyawa (ed.); 2nd ed.). LaksBang PRESSindo.
- Setyobudi, Y. F. (2013). Peran Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Sesuai Dengan Tentang Pelayanan Publik. *Journal.Unrika.Ac.Id*, 25, 1–9.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan RdnD* (Sutopo (ed.); 2nd ed.). ALFABETA.
- Sukarno, M., Winarsih, A. S., Wijaya, H. H., & Cahyani, S. (2021). Analisis pelayanan publik berbasis media sosial (Studi kasus Provinsi Jawa Tengah). *JSPG: Journal of Social Politics and Governance*, 3(1), 12–22.
- <https://jurnal.amikom.ac.id/index.php/jspg/articl>
- Syah, L. Y. (2019). *Perilaku Organisasi* (O. Supriadi & P. Cakranegara (eds.); 1st ed.). IN MEDIA.
- Tinjauan program Dinas Pendidikan Kota Surabaya, 2022, program izin pendirian atau operasional pendidikan formal maupun non formal, Dinas Pendidikan Kota Surabaya, <https://dispendik.surabaya.go.id/>, Diakses pada 3 September 2022
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

