Volume 3, Nomor 2, Agustus 2025, hlm 160-165

REFRESH: MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
e ISSN 2988-4748 p ISSN 2987-9442

ANALISIS PELAYANAN PENDIDIKAN DALAM PERSPEKTIF MANAJEMEN PUBLIK: STUDI PUSTAKA

Seli Oktaviani, Gelar Wahid, Ihsan Faturahman, Carni Trisnawati

STAI Bhakti Persada Majalaya Bandung, Kab. Bandung, Prov. Jawa Barat, Indonesia

Email: seliokta3010@gmail.com, gelarwahid30@gmail.com, ihsanfaturahman56@gmail.com, carnitrisnawati.mpi@gmail.com

INFORMASI ARTIKEL
Article History:
Submission: 15-Maret-2025
Revised: 15-Agustus-2025
Accepted: 30-Agustus-2025

* Korespondensi:
Nama Koresponden
seliokta3010@gmail.com

ABSTRAK
Pelayanan pendidikan merupakan elemen strategis dalam penyelenggaraan sistem pendidikan nasional karena menentukan sejauh mana negara hadir untuk memenuhi hak dasar warga negara di bidang pendidikan. Dalam perspektif manajemen publik, pelayanan pendidikan tidak hanya dipahami sebagai penyediaan sarana dan prasarana belajar, melainkan sebagai bentuk interaksi antara lembaga publik dan masyarakat melalui mekanisme pelayanan yang berorientasi pada mutu, transparansi, dan akuntabilitas. Artikel ini menggunakan metode studi pustaka (library research) dengan menelaah berbagai literatur ilmiah, baik nasional maupun internasional, yang relevan dengan topik pelayanan pendidikan dan manajemen publik
Hasil kajian menunjukkan bahwa pelayanan pendidikan yang dikelola dengan prinsip-prinsip manajemen publik seperti transparansi, partisipasi, akuntabilitas, efektivitas, dan efisiensi mampu meningkatkan kualitas layanan dan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pendidikan. Namun demikian, tantangan masih ditemukan dalam aspek sumber daya manusia, birokrasi yang kaku, keterbatasan infrastruktur, serta lemahnya budaya pelayanan. Artikel ini menegaskan pentingnya paradigma baru dalam tata kelola pendidikan yang lebih terbuka, responsif, dan partisipatif, sejalan dengan nilai-nilai good governance dalam manajemen publik modern.

Kata kunci: manajemen publik, pelayanan pendidikan, transparansi, akuntabilitas

ANALYSIS OF EDUCATIONAL SERVICES FROM A PUBLIC MANAGEMENT PERSPECTIVE: LITERATURE STUDY

Educational services are a strategic element in the implementation of the national education system because they determine the extent to which the state is present in fulfilling citizens' basic rights in education. From a public management perspective, educational services are understood not only as the provision of learning facilities and infrastructure, but also as a form of interaction between public institutions and the community through service mechanisms oriented toward quality, transparency, and accountability. This article uses a library research method by reviewing various scientific literature, both national and international, relevant to the topic of educational services and public management. The study results indicate that educational services managed with public management principles such as transparency, participation, accountability, effectiveness, and efficiency can improve service quality and public trust in educational institutions. However, challenges remain in the areas of human resources, rigid bureaucracy, limited infrastructure, and a weak service culture. This article emphasizes the importance of a new paradigm in educational governance that is more open, responsive, and participatory, in line with the values of good governance in modern public management.

Keywords: public management, educational services, transparency, accountability

1. PENDAHULUAN

Pelayanan Pendidikan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang paling mendasar dan bersifat universal. Pemerintah memiliki kewajiban konstitusional untuk menyediakan layanan pendidikan yang adil, bermutu, dan berkesinambungan bagi seluruh warga negara. Pelayanan pendidikan tidak hanya berkaitan dengan aktivitas mengajar, tetapi juga mencakup segala bentuk interaksi administrasi, akademik, dan sosial yang dilakukan oleh lembaga pendidikan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat pengguna layanan.

Dalam konteks manajemen publik, pelayanan pendidikan menjadi bagian dari tanggung jawab lembaga publik untuk menciptakan tata kelola yang transparan, akuntabel, dan berorientasi hasil (result-oriented management). Model New Public Management (NPM) yang berkembang sejak 1990-an menekankan efisiensi, orientasi pelanggan, dan hasil kerja yang terukur di sektor publik. Paradigma ini telah memengaruhi cara lembaga pendidikan, termasuk sekolah negeri, mengelola pelayanan mereka.

Meskipun kebijakan pendidikan di Indonesia telah diarahkan menuju manajemen berbasis mutu dan transparansi, implementasinya di lapangan masih menghadapi tantangan. Menurut Nasir dkk masalah seperti lambannya layanan administrasi, rendahnya kompetensi tenaga kependidikan, hingga kurangnya keterbukaan informasi masih menjadi sorotan. Oleh karena itu, pendekatan manajemen publik dipandang relevan untuk menganalisis dan merumuskan strategi peningkatan kualitas pelayanan pendidikan yang profesional dan humanis.

2. METODE PELAKSANAAN

Penelitian Penelitian ini menggunakan metode studi pustaka (library research), yaitu penelitian yang dilakukan dengan menelaah, mengidentifikasi, dan menganalisis berbagai sumber pustaka yang relevan dengan tema pelayanan pendidikan dalam perspektif manajemen publik. Pendekatan ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman konseptual dan teoritis secara mendalam mengenai bagaimana prinsip-prinsip manajemen publik diterapkan dalam penyelenggaraan layanan pendidikan.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data sekunder, yaitu literatur ilmiah seperti buku teks, jurnal nasional dan internasional, prosiding, serta dokumen resmi pemerintah yang berkaitan dengan topik penelitian.

3. KAJIAN TEORITIS

1. Manajemen Publik dan Prinsip Pelayanan Publik

Manajemen publik adalah proses pengelolaan organisasi publik untuk mencapai tujuan pelayanan kepada masyarakat dengan prinsip efektivitas, efisiensi, akuntabilitas, dan partisipasi. Berbeda dengan manajemen bisnis yang berorientasi pada profit, manajemen publik berorientasi pada

nilai publik (public value), yaitu manfaat yang dirasakan masyarakat atas layanan yang diberikan pemerintah.

Prinsip-prinsip dasar pelayanan publik menurut Dwiyanto meliputi

1) Transparansi: keterbukaan informasi dalam penyelenggaraan layanan
2) Akuntabilitas: tanggung jawab atas kinerja dan hasil layanan
3) Partisipasi: keterlibatan masyarakat dalam perencanaan dan evaluasi layanan
4) Responsivitas: kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri terhadap kebutuhan publik
5) Efisiensi dan efektivitas: optimalisasi sumber daya dalam mencapai hasil layanan terbaik

2. Pelayanan Pendidikan dalam Perspektif Manajemen Publik

Pelayanan pendidikan adalah proses pemberian layanan belajar dan administrasi pendidikan kepada masyarakat, baik dalam bentuk pelayanan akademik (pengajaran, kurikulum, evaluasi) maupun pelayanan administratif (pendaftaran, informasi, dan komunikasi publik). Sebagai institusi publik, sekolah dan madrasah dituntut untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar yang ditetapkan pemerintah

Konsep pelayanan pendidikan sebagai bagian dari pelayanan publik menempatkan peserta didik, orang tua, dan masyarakat sebagai pelanggan (service users). Oleh karena itu, kepuasan pengguna layanan menjadi indikator utama dalam menilai keberhasilan institusi pendidikan.

3. Model Kualitas Pelayanan dalam Pendidikan

Zeithaml, Parasuraman, & Berry (1990) mengembangkan model kualitas layanan (SERVQUAL) yang mencakup lima dimensi: tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Dalam konteks pendidikan, model ini diadaptasi sebagai berikut

1) Tangibles: kelayakan fasilitas belajar, sarana, dan lingkungan sekolah
2) Reliability: konsistensi dalam penyampaian layanan akademik dan administratif
3) Responsiveness: kemampuan tenaga pendidik merespons kebutuhan siswa
4) Assurance: jaminan profesionalisme dan kredibilitas tenaga pendidikan
5) Empathy: perhatian dan kepedulian terhadap kebutuhan emosional peserta didik

Penelitian di Aceh Utara (Nurdin, 2021) menunjukkan bahwa sekolah dengan pelayanan yang menonjol dalam dimensi “responsiveness” dan “assurance” memiliki tingkat kepuasan siswa yang lebih tinggi.

4. PEMBAHASAN

A. Implementasi Prinsip Manajemen Publik dalam Pelayanan Pendidikan

1. Transparansi dalam Layanan Sekolah

Transparansi berarti membuka akses informasi mengenai keuangan, program sekolah, serta hasil evaluasi kepada publik. Sekolah yang menerapkan transparansi akan meningkatkan kepercayaan orang tua dan masyarakat.

2. Akuntabilitas dan Pertanggungjawaban Kinerja

Akuntabilitas dalam pendidikan tidak hanya berbentuk laporan administratif, tetapi juga hasil capaian belajar dan kepuasan pengguna layanan (Nurdin, 2021).

3. Partisipasi Masyarakat dan Kolaborasi

Partisipasi masyarakat dalam perencanaan program pendidikan, terutama melalui komite sekolah, merupakan praktik collaborative governance dalam manajemen publik

4. Efisiensi dan Efektivitas Layanan Pendidikan

Efisiensi berarti penggunaan sumber daya secara optimal untuk mencapai hasil maksimal. Dalam pendidikan, efisiensi dapat dicapai dengan memanfaatkan teknologi digital, seperti learning management system (LMS) untuk pembelajaran daring.

5. Responsivitas terhadap Kebutuhan Publik

Sekolah yang responsif mampu beradaptasi dengan perubahan sosial, teknologi, dan kebutuhan masyarakat. Contohnya, selama pandemi COVID-19, banyak sekolah mengembangkan layanan konsultasi daring untuk siswa dan orang tua

B. **Kendala dan Tantangan Pelayanan Pendidikan**

Walaupun prinsip manajemen publik telah diterapkan, berbagai kendala masih muncul di lapangan.

1. Kapasitas SDM yang Rendah

Tenaga pendidik dan kependidikan belum seluruhnya memahami prinsip pelayanan publik modern . Banyak sekolah yang masih berorientasi administratif daripada layanan masyarakat.

2. Budaya Birokrasi yang Hierarkis

Budaya birokrasi yang kaku sering kali menghambat kreativitas dan inovasi dalam memberikan layanan

3. Kurangnya Evaluasi Berbasis Pengguna Layanan

Sebagian besar sekolah menilai keberhasilan berdasarkan hasil akademik, bukan kepuasan pengguna

4. Partisipasi Masyarakat yang Lemah

Keterlibatan masyarakat sering bersifat simbolik tanpa ruang nyata untuk memberikan masukan substantif terhadap kebijakan pendidikan.

C. Strategi Penguatan Pelayanan Pendidikan

1. Pengembangan Kompetensi SDM Pendidikan

Pelatihan manajemen layanan publik bagi kepala sekolah dan staf administrasi perlu ditingkatkan

2. Digitalisasi dan Inovasi Pelayanan

   Transformasi digital dapat mempercepat proses pelayanan, meningkatkan transparansi, dan memperluas jangkauan layanan

3. Penerapan Total Quality Management (TQM) di Sekolah

   Konsep TQM menekankan peningkatan mutu berkelanjutan melalui keterlibatan seluruh anggota organisasi dan fokus pada kepuasan pelanggan

4. Evaluasi Kinerja dan Akuntabilitas Publik

   Setiap lembaga pendidikan harus memiliki indikator kinerja pelayanan publik yang terukur, seperti kecepatan layanan administrasi, keterbukaan informasi, serta tingkat kepuasan pengguna.

5. Membangun Budaya Pelayanan (Service Culture)

   Perubahan paradigma dari "mengatur" menjadi "melayani" merupakan fondasi manajemen publik modern. Hal ini hanya dapat dicapai melalui kepemimpinan yang visioner dan komunikatif.

5. SIMPULAN

Pelayanan pendidikan merupakan cerminan dari sejauh mana lembaga publik mampu menghadirkan tata kelola yang baik (good governance) dalam praktik pendidikan. Analisis melalui perspektif manajemen publik menunjukkan bahwa pelayanan pendidikan yang efektif harus berlandaskan pada transparansi, akuntabilitas, partisipasi, efisiensi, dan responsivitas.

Namun demikian, realitas di lapangan menunjukkan masih adanya kesenjangan antara idealitas kebijakan dan praktik implementasi. Tantangan seperti rendahnya kompetensi SDM, minimnya inovasi layanan, dan lemahnya partisipasi masyarakat perlu menjadi perhatian utama dalam reformasi pendidikan.

Untuk mewujudkan pelayanan pendidikan yang berorientasi publik, diperlukan strategi kolaboratif antara pemerintah, lembaga pendidikan, dan masyarakat. Pendekatan manajemen publik yang berbasis nilai dan partisipasi akan memperkuat kualitas pelayanan pendidikan serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pendidikan sebagai institusi publik yang melayani, bukan sekadar mengatur.

5. DAFTAR PUSTAKA

Aneta, A., Aneta, Y., & Djafri, N. (2022). Pengembangan Manajemen Berbasis Pelayanan Administrasi Publik pada Tingkat Pendidikan Anak Usia Dini. Jurnal Obsesi: Jurnal Pendidikan Anak Usia Dini, 6(4), 3669–3679.

Azizah, F. N. (2024). Implementasi Manajemen Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Kualitas Dapodik di Dinas Pendidikan Kabupaten Malang. Ulul Amri: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam.

Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2015). The New Public Service: Serving, Not Steering. New York: Routledge.

Dwiyanto, A. (2018). Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Hughes, O. E. (2012). Public Management and Administration: An Introduction (4th ed.). New York: Palgrave Macmillan.

Muslikhin, U., Azizah, S. N., Hidayatullah, M. T., & Mu'alimin, M. (2024). Pelayanan Prima dalam Pendidikan: Tinjauan Sistematis tentang Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Mutu Layanan. Jurnal Manajemen dan Pendidikan Agama Islam, 3(5).

Mulyasa. (2019). Manajemen Berbasis Sekolah: Konsep, Strategi, dan Implementasi. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Nasir, M., et al. (2023). Analisis Manajemen Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Kualitas Pendidikan: Studi Kasus pada Sekolah Menengah Swasta. Maliki Interdisciplinary Journal, 1(5), 417–425.

Nurdin, M. (2021). Standar Manajemen Pelayanan Publik di MAS Darul Falah Kecamatan Dewantara Kabupaten Aceh Utara. Jurnal At-Tarbiyyah: Jurnal Ilmu Pendidikan Islam, 7(1), 94–117.