

**PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DINAS PENDIDIKAN DAN
KEBUDAYAAN DI KABUPATEN PESISIR SELATAN BERDASARKAN
PERATURAN BUPATI NOMOR 27 TAHUN 2017 TENTANG ROAD MAP
REFORMASI BIROKRASI**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian Syarat

Mencapai Gelar Sarjana Hukum



Oleh:

MAIZUL KADRI

1410012111274

BAGIAN HUKUM TATA NEGARA

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNGHATTA**

PADANG

2019

**PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI DINAS PENDIDIKAN DAN
KEBUDAYAAN DI KABUPATEN PESISIR SELATAN BERDASARKAN
PERATURAN BUPATI KABUPATEN PESISIR SELATAN NOMOR 27
TAHUN 2017 TENTANG *ROAD MAP* REFORMASI BIROKRASI**

Maizul Kadri¹, Nurbeti, S.H, M.H¹, Suamperi, S.H, M.H¹.

¹Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Bung Hatta

Email: Maizulkadri454@gmail.com

ABSTRAK

Road Map Reformasi Birokrasi Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan Nomor 27 tahun 2016-2021 sebagai peran melaksanakan reformasi birokrasi. Rumusan masalah: 1. Bagaimanakah Pelaksanaan Pelayanan Publik berdasarkan Peraturan Bupati Kabupaten Pesisir Selatan Nomor 27 tahun 2017 tentang *Road Map* Reformasi Birokrasi di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pesisir Selatan? 2. Kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan Pelayanan Publik berdasarkan Peraturan Bupati Kabupaten Pesisir Selatan Nomor 27 tahun 2017 Dinas Pendidikan dan Kebudayaan? 3. Upaya yang dilakukan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pesisir Selatan untuk menerapkan pelaksanaan Pelayanan Publik berdasarkan Peraturan Bupati Kabupaten Pesisir Selatan Nomor 27 tahun 2017? Metode yang digunakan adalah penelitian hukum sosiologis, teknik pengumpulan data yaitu dengan wawancara, dan data sekunder yang terdiri hukum primer dan sekunder dianalisis secara kualitatif. Hasil penelitian 1. Dinas pendidikan dan kebudayaan kabupaten pesisir selatan sudah menggunakan kemajuan teknologi untuk mempermudah semua urusan pelayanan publik terhadap masyarakat. 2. Kendala penerapan teknologi Informasi dalam mendukung penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*), serta dukungan teknologi informasi untuk pelayanan publik 3. Digitalisasi Sistem di lingkungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pesisir Selatan, transparansi melalui *system* internet yang ada terkait mengenai informasi dan prosedur Reformasi birokrasi, memberikan pelatihan tentang pelayanan berbasis internet pada pegawai Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pesisir Selatan.

Kata Kunci: Road map, Pelayanan Publik

KATA PENGANTAR



Dengan mengucapkan Alhamdulillahsertapujidansyukurkehadirat ALLAH SWT, karenaberkatrahmatdankarunia-Nyasertapetunjuk-

Nyapenulisdapatmenyelesaikanpenulisansuatukaryailmiahberbentukskripsisederhanaini, yang merupakan salahsatusyaratmenempuhujianSarjanapadaFakultas Hukum Universitas BungHattaPadang, denganjudul **“PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN DI KABUPATEN PESISIR SELATAN BERDASARKAN PERATURAN BUPATI NOMOR 27 TAHUN 2017 TENTANG ROAD MAP REFORMASI BIROKRASI”**

Dalammenyelesaikanskripsiini penulisdibimbingolehparaDosenPembimbing, IbuNurbeti, S.H, M.H, Pembimbing I danBapak Suamperi, S.H, M.H, Pembimbing II yang telahmeluangkanwaktu, tenaga, pikiran, pengarahan, saran, serta nasehatnyamemberikanpetunjukatas penulis untuk menyelesaikan skripsi yang penulisbuatini. Penulisjugamendapatbanyakdo’adanbantuandariberbagaipihakselama proses studidanjugaselama proses penyusunanskripsiini, baikberupabantuanmorilmaupunmaterilsehinggaskripsiini dapatdiselesaikan, untukituperkenankanlahpadakesempataninipenulismenyampaikanucapanterimakasih yang tulusnya kepada pihak- pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini antara lain:

1. Ibu Dra. Susi Herawati M.Pd, selaku Dekan (PJS) Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta Padang, yang sebelumnya dijabat oleh Ibu Dwi Astuti Palupi, S.H., M.H.
2. Bapak Dr. Zarfinal, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta Padang.
3. Ibu Nurbeti, S.H., M.H., selaku Penasehat Akademik yang telah memberikan nasehat serta membantu dan membimbing penulis dalam menyelesaikan perkuliahan ini.
4. Seluruh Dosen Pengajar di Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta Padang, Terima Kasih atas segala Ilmu yang telah diberikan. Semoga ilmu dan pengalaman yang telah penulis dapatkan pada masa perkuliahan dapat menjadi bekal berharga dan bermanfaat dalam kehidupan penulis kedepannya.
5. Kepada seluruh staf Tata Usaha Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta Padang, terima kasih atas pelayanan yang telah diberikan selama perkuliahan ini sehingga membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh Staf Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pesisir Selatan yang telah memberi penulis banyak kemudahan selama proses penelitian.
7. Teristimewa untuk Kedua Orang Tua Penulis Mawardi (ayah alm) dan Jaslini (Ibu), terimakasih atas doadandukungan yang tiada henti-hentinya, pengorbanan yang tulus dan ikhlas serta kasih sayang yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Terima kasih untuk seluruh keluarga besarku yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Terima kasih atas dukungan secara langsung maupun tidak langsung yang insya Allah sangat berharga bagi penulis.

9. Serta teman-teman yang berada di Kampung, Sekolah, serta di Kampus Amin, Hifzil, Diko, Gema, Irfannurizal yang tiada hentinyamenyemangatipenulisuntukmenyelesaikanskripsiini
10. Buatterman-temanseperjuanganangkatan 2014, BTS family danInyak group Warrior terimakasihatasdukungannyasertaIrfannurizal S.H., Marta Anggit S.H., Jimmy Frandika., S.H.,terimakasihataswejangannyakepadapenulisdalampenyusunanskripsiini.
11. Untuk teman-teman seperjuangan yang berjuang dalam menyelesaikan skripsi ini Rizon Febrianto, Igo Sapurta Mufi, Heru Fahreza, Melani Syarah.
12. Untukrekan-rekan (kedai inyak) Renggi, Farhan, Bio, Rafi, Dani, Doli, Abrardan Yuda terima kasih atas dorongan yang diberikan kepada penulis.
13. Terima kasih kepada pihak-pihak lainnya yang tidak tersebutkan namanya di dalam skripsi ini satu persatu.

Atassegalabantuan yang telahdiberikan, semogajasabaik yang diberikan kepada penulisdibalasoleh Allah SWT, denganbalasan yang berlipatganda, Amin YaRabbalAl'amin.

Penulismenyadaribahwaskripsiinibelummencapaikesempurnaan,makakriti kdansaran yang bermanfaat demi kesempurnaanpenulisanskripsiinisangatdiharapkan, akan tetapi sedikit harapan penulis, semoga karya sederhana ini dapat berguna dan bermanfaatbagi orang lain danpenulissendiri.Amin

Padang, Agustus 2019

Penulis

Maizul Kadri
1410012111274

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Penelitian.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Metode Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Tentang Pelayanan Publik	13
1. Pengertian Tentang Pelayanan Publik.....	13
2. Prinsip- Prinsip Pelayanan Publik.....	14
3. Subtansi Pelayanan Publik.....	18
4. Kualitas Pelayanan Publik.....	19
5. Pelayanan Prima.....	20
6. Dimensi Pelayanan Publik.....	22
7. Unsur –Unsur Pelayanan Publik.....	22
8. Asas – Asas Pelayanan Publik.....	23
B. Tinjauan Tentang Reformasi Birokrasi	30
1. Pengertian Tentang Road Map Reformasi Birokrasi	30
2. Tugas Dan Fungsi Road Map Reformasi Birokrasi	33

3. Teori Dan Asas Yang Digunakan Tentang Road Map Reformasi Birokrasi.....	34
4. Analisis Dan Kendala Road Map Reformasi Birokrasi.....	37
5. Metode Dan Langkah-Langkah Umum Penyusunan Road Map Reformasi Birokrasi.....	41

BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Pelaksanaan Pelayanan Publik Berdasarkan Peraturan Bupati Kabupaten Pesisir Selatan.....	43
B. Kendala Yang Dihadapi Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Berdasarkan Peraturan Bupati Kabupaten Pesisir Selatan Nomor 27 Tahun 2017 Dinas Pendidikan dan Kebudayaan.....	46
1. Kendala Penerapan Teknologi Informasi Dalam Mendukung Penyelenggaraan Pemerintah Yang Baik (Good Governance)...	52
2. Kendala Dalam Dukungan Teknologi Informasi Untuk Pelayanan Publik.....	53
3. Kendala Sumber Daya Manusia Dalam Bidang Teknologi Informasi.....	55
C. Upaya Yang Dilakukan Dinas Pendidikan Kabupaten Pesisir Selatan Untuk Menerapkan Pelaksanaan Pelayanan Publik Berdasarkan Peraturan Bupati Kabupaten Pesisir Selatan Nomor 27 Tahun 2017.....	58

BAB IV PENUTUP

A. Simpulan.....	60
B. Saran.....	63

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN