

BAB II

HASIL SURVEY

2.1 Gambaran Umum Klinik Pendidikan Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur

UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik bahwa setiap Badan Publik mempunyai kewajiban dalam menyediakan dan melayani permohonan informasi *public* secara cepat, tepat, waktu, biaya ringan dan sederhana Untuk melaksanakan pelayanan informasi pada badan publik dibutuhkan wadah pelayanan yang konsisten dan bertanggungjawab dengan nama PPID yaitu Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi. Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi di lingkungan Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur disebut Klinik Pendidikan.

Klinik Pendidikan Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur merupakan media untuk memberikan bantuan layanan penyelenggaraan pendidikan sesuai dengan ketentuan PP No. 17 tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan. Disebut penyelenggaraan pendidikan ialah kegiatan pelaksanaan komponen sistem pendidikan pada satuan atau program pendidikan pada jalur jenjang dan jenis pendidikan agar proses pendidikan dapat berlangsung sesuai dengan tujuan pendidikan Nasional. Selain itu Klinik Pendidikan berfungsi sebagai layanan sentral informasi dan komunikasi pendidikan di Jawa Timur dalam rangka memenuhi dengan ketentuan Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Klinik Pendidikan telah diresmikan pada tanggal 1 Mei 2010 bertepatan dengan hari Pendidikan Nasional dan telah beroperasi sejak bulan Nopember 2010 di Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur Jalan Gentengkali No. 33 Surabaya.

Klinik Pendidikan Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur memiliki fungsi strategis dalam melayani informasi pendidikan di Jawa Timur. Di samping itu klinik pendidikan merupakan sebagai pembuka jalan membantu masyarakat, peserta didik dan orang tua untuk mendapatkan informasi yang diperlukan dari tidak tahu menjadi tahu, dari tidak jelas menjadi jelas secara cepat dan akurat.

a. Logo Klinik Pendidikan Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur

Berikut ini adalah logo dari Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur, dapat dilihat pada Gambar 2.1



Gambar 2.1 Logo Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur

b. Tujuan

Tujuan dari Klinik Pendidikan pada Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur antara lain:

1. Menekan kesenjangan informasi & komunikasi antara Pemerintah Pusat/ Provinsi Jawa Timur dengan Dinas Pendidikan Kabupaten/Kota di Jawa Timur.
2. Memperlancar informasi dan komunikasi antara Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur dengan orang tua, peserta didik, pendidik & tenaga kependidikan, lembaga pengelola pendidikan, dan masyarakat.
3. Memudahkan Komunikasi kepada peserta didik, orang tua, pendidik, tenaga kependidikan, pengelola pendidikan, dan masyarakat dalam mendapatkan informasi tentang pelaksanaan pembelajaran dan pengelolaan pendidikan melalui konsultasi dan advokasi.
4. Membantu memecahkan masalah psikis yang dialami oleh peserta didik, orangtua, masyarakat dan pengelola pendidikan melalui bantuan layanan psikologi.
5. Memperluas kesempatan dan peran serta peserta didik, orang tua, pendidik, tenaga kependidikan, pengelola pendidikan, dan masyarakat melalui dialog publik.
6. Menyediakan informasi data dan regulasi pendidikan di Jawa Timur yang dibutuhkan oleh peserta didik, orang tua, pendidik, tenaga kependidikan, pengelola pendidikan, dan masyarakat.

c. Visi dan Misi Bagian Klinik Pendidikan Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur

Visi dan misi pada bagian Klinik Pendidikan Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur adalah sebagai berikut:

1. Visi

Klinik Pendidikan pada Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur memiliki visi yang jelas yaitu terwujudnya layanan Informasi Publik dan layanan prima

penyelenggaraan pendidikan di Jawa Timur yang berkualitas , beriman dan bertaqwa, serta berakhlak mulia

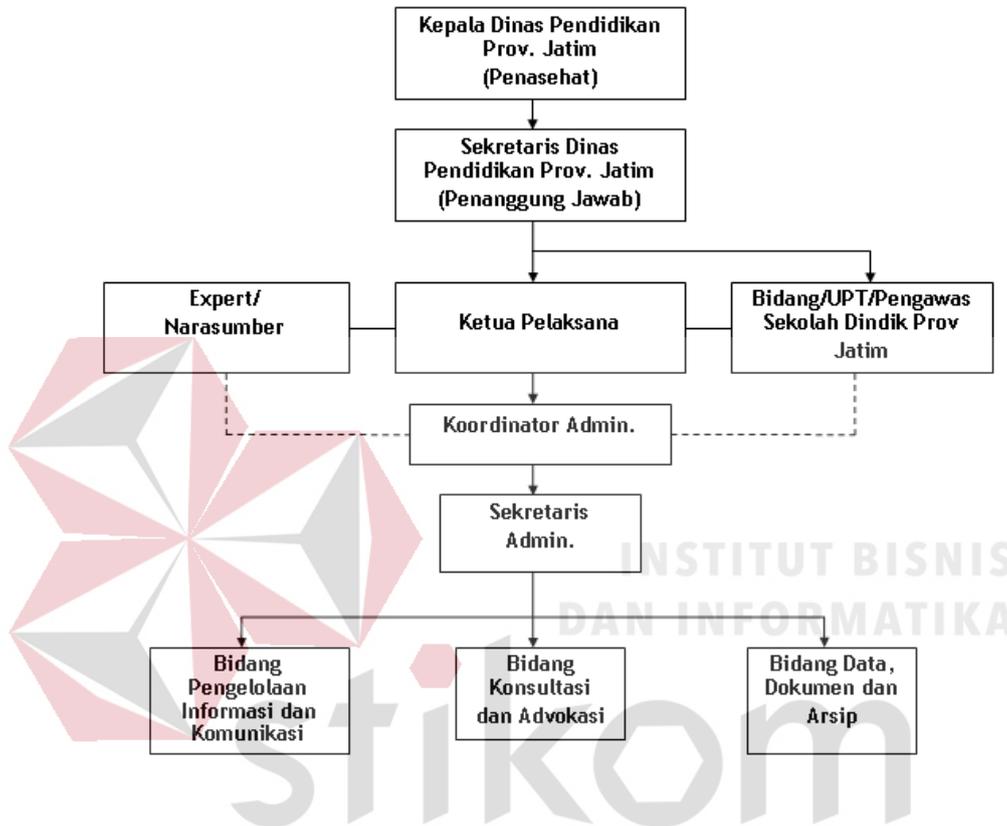
2. Misi

Klinik Pendidikan pada Dinas Pendidikan Jawa Timur memiliki beberapa misi, yaitu:

- a. Mewujudkan komunikasi interaktif dengan orang tua, peserta didik, masyarakat, serta pihak-pihak yang terkait dengan pendidikan
- b. Mewujudkan layanan informasi pendidikan kepada masyarakat secara maksimal
- c. Mewujudkan layanan pembinaan dan pembimbingan dalam penyelenggaraan pendidikan
- d. Mewujudkan bantuan advokasi dalam kesulitan pembelajaran dan pengelolaan pendidikan
- e. Mewujudkan bantuan layanan psikologi kepada masyarakat untuk mengatasi berbagai persoalan psikis dalam bidang pendidikan
- f. Mewujudkan layanan dialog publik dalam bidang pendidikan
- g. Mewujudkan kajian pendidikan yang tepat, akurat dan relevan

2.2 Struktur Organisasi Klinik Pendidikan Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur

Struktur organisasi Klinik Pendidikan pada Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur dapat dilihat pada Gambar 2.2.



Gambar 2.2 Struktur Organisasi Klinik Pendidikan di Dinas Pendidikan Jawa Timur

2.3 Deskripsi Tugas

Bidang yang terdapat pada Klinik Pendidikan adalah sebagai berikut:

- a. Bidang pengelolaan Informasi dan Komunikasi Pendidikan

Tugas dari bidang pengelolaan Informasi dan Komunikasi Pendidikan antara lain yaitu:

1. Merencanakan dan melaksanakan kegiatan layanan informasi dan komunikasi pendidikan di Jawa Timur melalui beberapa media e-mail, Fax, SMS, surat, *by phone* maupun datang langsung.
2. Melaksanakan monitoring dan evaluasi kegiatan layanan jaringan *net working* sistem informasi dan komunikasi dilingkungan Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur dengan pihak-pihak terkait.
3. Melaksanakan koordinasi pelayanan informasi dan komunikasi dengan pihak-pihak terkait melalui perintah tugas.

b. Bidang Konsultasi dan Advokasi

Tugas dari bidang konsultasi dan advokasi antara lain yaitu:

1. Melaksanakan kegiatan layanan konsultasi dan advokasi tentang permasalahan pendidikan
2. Memberikan layanan konsultasi psikis pendidikan bagi peserta didik, orang tua dan masyarakat

c. Bidang Data, Dokumentasi dan Arsip

Tugas dari bidang data, dokumentasi dan arsip antara lain yaitu:

1. Melaksanakan inventarisasi data pendidikan, mulai dari data program pendidikan Jatim, data peraturan pemerintah maupun kebijakan pendidikan yang lainnya
2. Mendokumentasikan data-data dan arsip pendidikan

d. Sasaran Klinik Pendidikan

Sasaran klinik pendidikan antara lain yaitu:

1. Peserta Didik (Siswa)

2. Orangtua / Wali Murid
 3. Pendidik dan Tenaga Pendidikan
 4. Pengelola dan Penyelenggara
 5. Satuan Pendidikan
 6. Masyarakat Umum
- e. Jaringan Kerjasama (Kemitraan)

Jaringan kerjasama kemitraan dengan klinik pendidikan diantaranya yaitu:

1. Kemendiknas
2. Dewan Pendidikan Provinsi/Kabupaten/Kota
3. LPMP
4. Dinas Pendidikan Kabupaten/Kota
5. Komite Sekolah /Satuan Pendidikan di Kabupaten/Kota
6. RRI/Radio swasta
7. TVRI/TV Swasta
8. Perguruan Tinggi Negeri/Swasta
9. Dunia usaha/industri/kerja,
10. Profesional
11. Asosiasi profesi
12. Lembaga Bantuan Hukum
13. Pengamat pendidikan/ pakar pendidikan
14. Masyarakat Peduli Pendidikan
15. LSM dalam Bidang Pendidikan
16. Media Pendidikan

f. Fasilitas Klinik Pendidikan

Fasilitas yang dimiliki untuk membantu melaksanakan visi dan misi klinik pendidikan diantaranya yaitu:

1. Ruang Klinik Pendidikan
2. Sumber Daya Manusia yang berbasis TIK
3. Sarana Hardware dan software
4. Jaringan internet, *wifi*, *website*, fax dan *e-mail*

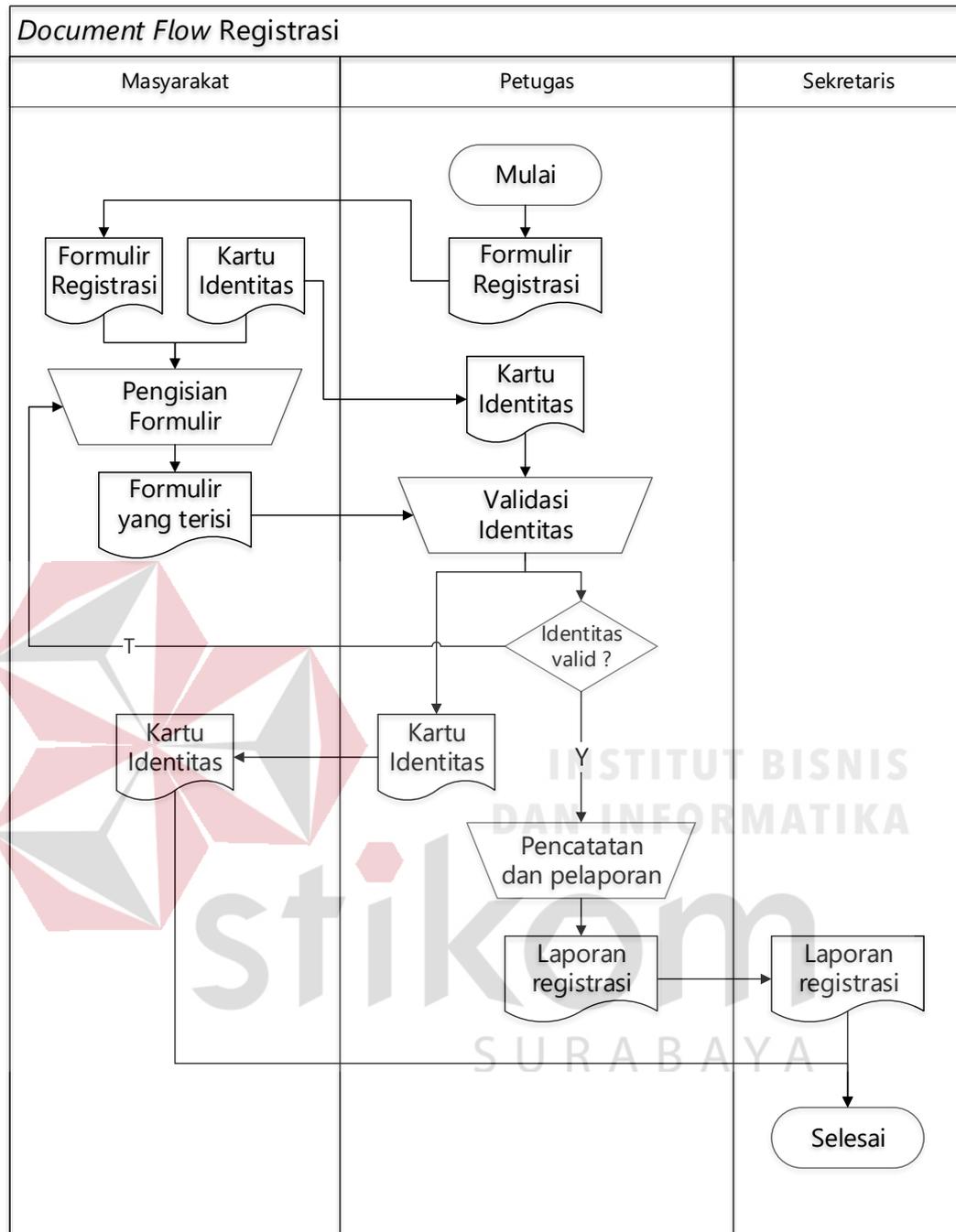
2.4 Analisis Sistem yang Sedang Berjalan

Document flow memuat hasil analisis yang dibuat berdasarkan hasil *survey* pada Klinik Pendidikan. *Document flow*, menggambarkan seluruh proses yang berhubungan dalam kegiatan *administrasi*, secara manual sebelum adanya aplikasi terkomputerisasi yang dapat dirancang sekarang ini. *Document flow* saat ini terdiri empat proses yaitu:

- a. *Document Flow* Proses Registrasi
- b. *Document Flow* Proses Tindak Lanjut
- c. *Document Flow* Indeks Kepuasan Masyarakat
- d. *Document Flow* Keluhan Masyarakat

2.4.1 *Document Flow* Proses Registrasi

Document Flow Proses Registrasi merupakan proses manual yang dilakukan di Klinik Pendidikan pada Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur dalam proses registrasi. Dimulai dari petugas menyerahkan formulir registrasi kepada masyarakat untuk diisi berdasarkan kartu identitas yang dimiliki oleh masyarakat.



Gambar 2.3 Document Flow Registrasi

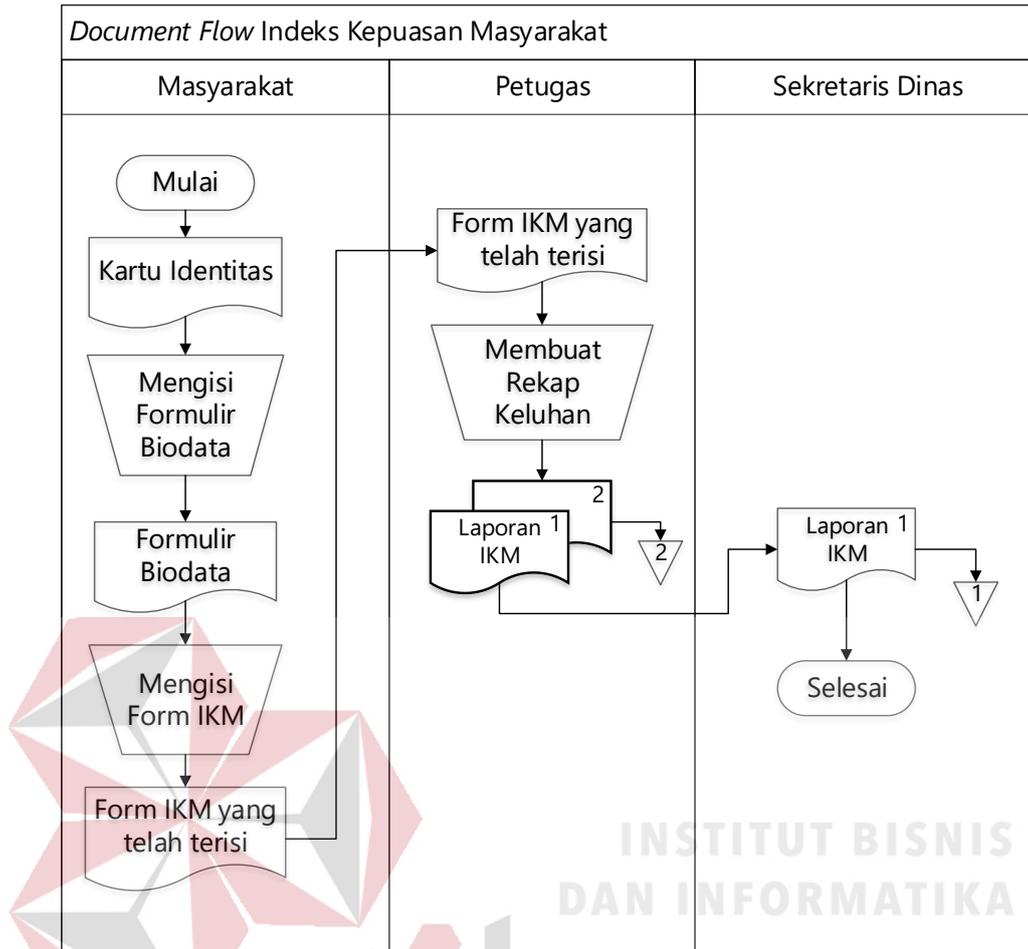
Setelah masyarakat mengisi formulir registrasi dengan valid maka formulir diberikan ke petugas untuk dikumpulkan dan dilaporkan kepada sekretaris. Jika data yang diberikan masyarakat merupakan data tidak valid maka

petugas meminta masyarakat untuk mengisi formulir kembali hingga data yang diberikan valid. Gambar atau proses registrasi dapat dilihat pada Gambar 2.3.

2.4.2 Document Flow Indeks Kepuasan Masyarakat

Document Flow Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan proses manual yang dilakukan di Klinik Pendidikan pada Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur. Proses penilaian indeks kepuasan masyarakat ini dimulai dari masyarakat memberikan kartu identitas dapat berupa KTP atau SIM. Kemudian data identitas masyarakat tersebut digunakan untuk mengisi formulir biodata yang telah disediakan petugas klinik pendidikan. Selanjutnya masyarakat mengisi sebuah *form* pertanyaan mengenai penilaian pelayanan atau biasa disebut indeks kepuasan masyarakat yang telah disediakan petugas. Kemudian *form* yang telah terisi tersebut diserahkan kepada petugas untuk direkap. Dari hasil jawaban masyarakat tersebut tentang sistem pelayanan klinik pendidikan maka diperoleh kesimpulan nilai tentang bagaimana pelayanan klinik pendidikan yang dirasakan masyarakat.

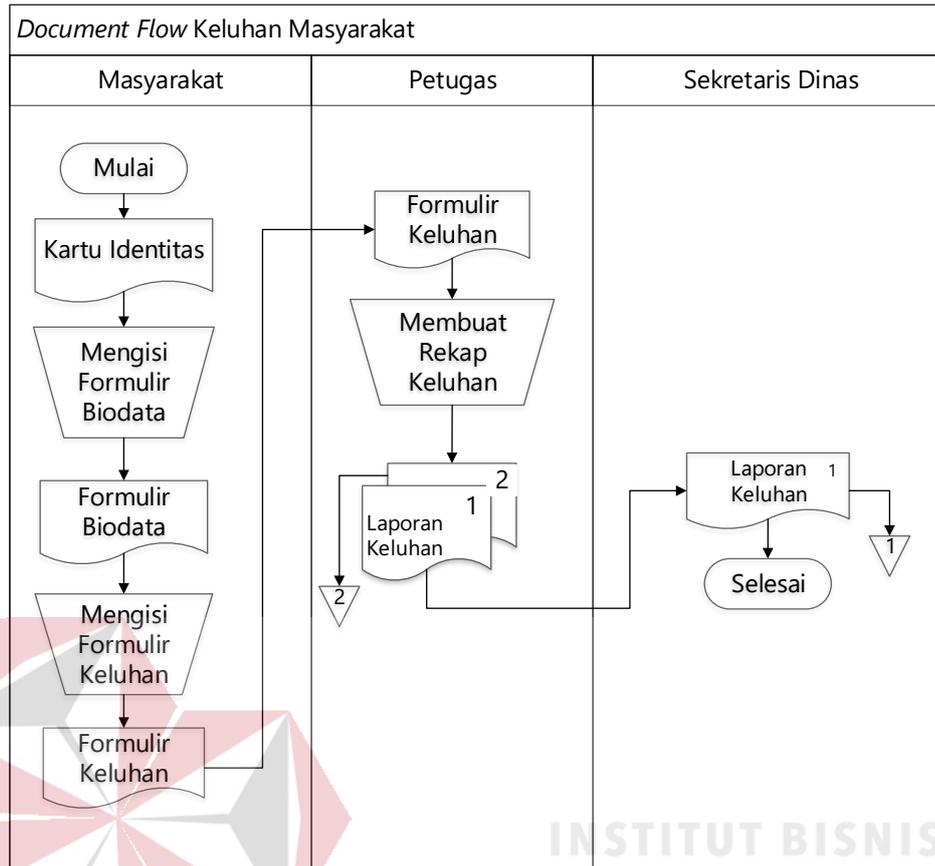
Seluruh kesimpulan yang telah diperoleh tersebut selanjutnya direkap oleh petugas untuk dilaporkan kepada sekretaris Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur sebagai tolak ukur dan evaluasi kinerja dari pelayanan yang diberikan oleh klinik pendidikan. Gambar atau proses indeks kepuasan masyarakat dapat dilihat pada Gambar 2.4.



Gambar 2.4 *Document Flow* Indeks Kepuasan Masyarakat

2.4.3 *Document Flow* Keluhan Masyarakat

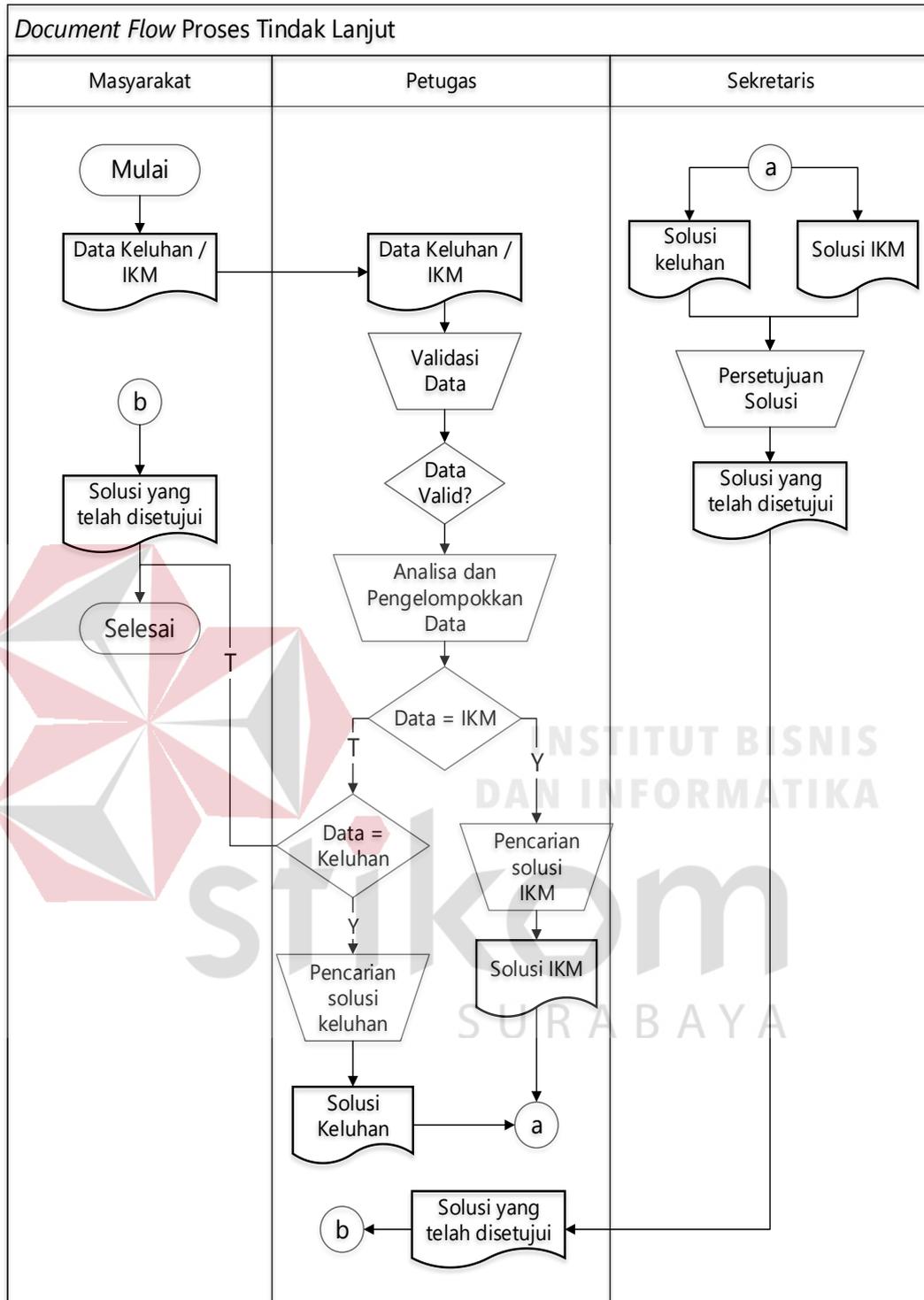
Document Flow Keluhan Masyarakat merupakan proses manual yang dilakukan di Klinik Pendidikan pada Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur. Proses mengisi formulir keluhan hampir sama seperti indeks kepuasan masyarakat yaitu harus mengisi formulir registrasi terlebih dahulu. Kemudian, formulir keluhan yang telah terisi diserahkan kepada petugas untuk dianalisa bagaimana tindak lanjut selanjutnya. Gambar atau proses Keluhan Masyarakat dapat dilihat pada Gambar 2.5.



Gambar 2.5 *Document Flow* Keluhan Masyarakat

2.4.4 *Document Flow* Proses Tindak Lanjut

Document Flow Proses Tindak Lanjut merupakan proses manual yang dilakukan di Klinik Pendidikan pada Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur. Pertama dimulai dari masyarakat menyerahkan data keluhan kepada petugas. Kemudian petugas melakukan validasi data dan pengelompokkan data, yaitu data tersebut merupakan data keluhan atau data ikm. Kemudian petugas mencari solusi dari data keluhan yang diberikan masyarakat, kemudian petugas memberikan solusi dari keluhan yang diterima. Gambar atau proses tindak lanjut dapat dilihat pada Gambar 2.6.



Gambar 2.6 *Document Flow* Proses Tindak Lanjut