

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pendidikan merupakan salah satu usaha secara sadar serta terencana dan salah satu hal terpenting untuk keberlangsungan hidup suatu negara. Pada dasarnya pendidikan di Indonesia bertujuan untuk meningkatkan kualitas manusia karena dari pendidikan suatu negara akan dipandang berharga di dunia. Seperti yang kita ketahui, pendidikan merupakan salah satu faktor penunjang untuk memajukan kehidupan suatu bangsa. Banyak orang diluar sana yang ingin mengenyam pendidikan.

Pembangunan pendidikan menjadi bagian penting dari upaya menyeluruh dan sungguh-sungguh untuk meningkatkan harkat serta martabat suatu bangsa. Keberhasilan dalam membangun pendidikan dapat memberikan kontribusi besar terhadap pencapaian tujuan pembangunan nasional secara keseluruhan. Dalam konteks tersebut, pembangunan pendidikan mencakup berbagai dimensi yang sangat luas yang mana meliputi dimensi sosial, ekonomi, dan politik maupun budaya (Hasbullah, 2008). Upaya dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia menjadi tantangan tersendiri dalam dunia pendidikan di Indonesia.

Permasalahan pendidikan di Indonesia sangat kompleks, di antaranya ialah terbatasnya biaya untuk melanjutkan pendidikan, jauhnya lembaga pendidikan masalah pendidikan dapat terjadi di berbagai tingkatan pendidikan, mulai dari PAUD sampai ke perguruan tinggi. Semakin tinggi pendidikan yang dicapai, maka semakin tinggi banyak pula biaya yang dikeluarkan. Biaya yang diperlukan merupakan salah satu permasalahan yang dihadapi masyarakat yang ingin melanjutkan pendidikan.

Tingkat pendidikan masyarakat Indonesia berada pada tingkat menengah dan bawah. Untuk itu pemerintah berupaya dalam meningkatkan mutu sumberdaya manusia dengan pemerintah memberikan beasiswa untuk para pelajar yang ekonomi keluarganya kurang mampu, namun memiliki prestasi agar ilmu yang sudah dimiliki bisa berkembang luas lagi dan bermanfaat bagi banyak orang di kemudian hari. Karena generasi yang cerdas bukanlah generasi yang lahir dari orang kaya atau miskinnya seseorang, melainkan dari tekad yang kuat dan keinginan belajar yang tinggi. Hal ini dipertegas dalam Undang-Undang Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional pasal 11 ayat 2 yang berbunyi “ pemerintah pusat dan pemerintah daerah wajib menjamin tersedianya dana guna terselenggarakannya pendidikan bagi seluruh warga negara yang berusia tujuh sampai lima belas’

Sebagai tindak lanjut dari amanat UUD 1945 tersebut maka ditetapkan Undang-Undang Nomor: 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial, yang selanjutnya dijabarkan dengan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor: 39 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial. Lebih khusus ditetapkan Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor: 32 Tahun 2011 Tentang Pedoman Pemberian Hibah dan Bantuan Sosial (Bansos) yang bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD). Aturan ini disempurnakan kembali dengan Permendagri Nomor: 39 Tahun 2012.

Dalam konteks Daerah di Provinsi Nusa Tenggara Timur (NTT) maka Peraturan tersebut diatas dijabarkan lebih lanjut dengan Peraturan Gubernur (Pergub) Nomor: 34 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Pergub 27 Tahun 2012 tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Belanja Hibah, Bantuan Sosial, Bagi Hasil, Bantuan Keuangan dan Belanja tidak terduga Provinsi NTT. Biro Pemerintahan Sekretariat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur adalah Satuan Kerja dari unit organisasi internal yang menjalankan fungsi di bidang urusan pemerintahan

sesuai dengan peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor 9 tahun 2016 yang pada hakikatnya bertugas untuk mewujudkan Kesejahteraan masyarakat melalui pelayanan Pemerintah yang baik dan Pelayanan kemasyarakatan dengan menempatkan masyarakat sebagai pemetik manfaat utama dari pelayanan dan bertanggung jawab kepada sekretaris daerah melalui pembantu pemerintahan. Bagian kesejahteraan Biro pemerintahan Setda NTT, memiliki tugas Utama berdasarkan Dokumen Perencanaan Tahunan yaitu :

1. Fasilitas Pembinaan Mental Spiritual
2. Fasilitas pengembangan kesejahteraan Rakyat Pelayanan Dasar
3. Fasilitas pengembangan Kesejahteraan Rakyat Non pelayanan Dasar.

**Tabel 1.1**

**Jenis pelayanan pada bagian Kesejahteraan Rakyat Biro pemerintahan**

NO	Jenis Bantuan Pelayanan
1.	Dana pendidikan Mahasiswa S1 berprestasi dan tidak mampu
2.	Dana Mahasiswa Kedokteran/Dokter Muda
3.	Dana bantuan untuk Siswa/i SD/SLB, SMP/MTs dan SMA/SMK

*Sumber : kabag Kesra Biro pemerintahan, 2020*

Berdasarkan jenis pelayanan di atas bisa dilihat bahwa bagian kesejahteraan rakyat biro pemerintahan memiliki tujuan penyusunan dan menetapkan kebijakan pelaksanaan, peningkatan kesejahteraan rakyat dalam bentuk penanganan sosial keagamaan, pendidikan dan kebudayaan serta kesejahteraan sosial. Dengan alur pelayanan administrasi sebagai berikut :

- Pemohon mengajukan berkas permohonan kepada biro umum
- Diagendakan di biro umum
- Berkas permohonan didisposisi oleh gubernur/wakil gubernur
- Agenda dan disposisi oleh pejabat Pada biro pemerintahan
- Berkas di verifikasi oleh Tim ( bagian kesejahteraan rakyat )

di atas masyarakat dengan mudah melihat kualitas pelayanan pemerintah Sebagai organisasi atau instansi pemerintahan yang hidup serta berdedikasi atau melayani masyarakat, tidak dapat dipungkiri bahwa terdapat keluhan masyarakat terkait ketidakpuasan pelayanan yang diterima. Berdasarkan hasil pengamatan peneliti di instansi tersebut pada 18 November 2022, diperoleh informasi dari Bapak Leonardus Billi salah satu staf Kesra beliau menjelaskan bahwa *“Bagian kesejahteraan rakyat ini masih kekurangan staf mengingat pekerjaan dalam proses pemberian dana beasiswa ini semakin hari semakin bertambah peminatnya”*

Pada proses pelayanan yang diberikan terkesan lamban karena proses verifikasi oleh tim membutuhkan waktu yang sangat lama. Hal ini juga berkaitan dengan berkas-berkas permohonan yang dimasukan terkadang tidak lengkap dan membutuhkan waktu untuk dilengkapi. Informasi yang diperoleh dari bapak Yefta salah satu staf kesra menjelaskan bahwa *“dalam kelengkapan data yang diberikan pemohon ini sangat penting karena dengan kelengkapan data/ berkas yang dimasukkan sangat berpengaruh dengan cepat mengusun yang kami lakukan”*

Hal tersebut yang menyebabkan pelayanan yang diberikan sedikit lamban atau masyarakat harus menunggu agak lama(mengantri)sehingga menimbulkan ketidakpuasan dari masyarakat.

Oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Biro Pemerintahan Setda NTT, dengan Judul **‘EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMBERIAN BEASISWA DI BAGIAN KESEJAHTERAAN RAKYAT BIRO PEMERINTAHAN SETDA PROVINSI NTT’**.

## **1.2.Rumusan Masalah**

1. Bagaimana efektivitas pelayanan pemberian beasiswa di Bagian Kesejahteraan Rakyat Biro Pemerintahan Setda NTT ?
2. Apa saja faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan pemberian beasiswa di Bagian Kesejahteraan Rakyat Biro Pemerintahan Setda NTT ?

## **1.3.Tujuan penelitian**

1. Untuk mengetahui efektivitas pelayanan pemberian beasiswa di Bagian Kesejahteraan Rakyat biro pemerintahan Setda NTT.
2. untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam efektivitas pelayanan pemberian beasiswa di Bagian Kesejahteraan Rakyat biro pemerintahan Setda NTT.

## **1.4. Manfaat Penelitian**

1. kegiatan penelitian ini dapat berguna bagi masyarakat,agar mereka dapat memperoleh hak pelayanan beasiswa yang baik di bagian kesejahteraan rakyat biro pemerintahan Setda NTT
2. Penelitian ini dapat berguna bagi pemerintah sebagai acuan dalam memperbaiki kinerja pelayanan beasiswa di bagian kesejahteraan rakyat biro pemerintahan Setda NTT