



## MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK DI UNIT LAYANAN TERPADU LPMP PROVINSI KALIMANTAN TENGAH

Rusmiana\*, Slamet Winaryo, Dagai L. Limin

Universitas Palangka Raya, Palangka Raya

Info Artikel	Abstrak
<p><b>Riwayat Artikel:</b></p> <p>Diterima: 11 Juli 2021 Direvisi: 1 Agustus 2021 Disetujui: 4 Agustus 2021</p> <p><b>Kata Kunci:</b> Manajemen, Pelayanan Publik, Unit Layanan Terpadu, LPMP Provinsi Kalimantan Tengah.</p>	<p>Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan tentang Manajemen Pelayanan Publik di Unit Layanan Terpadu (ULT) Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan (LPMP) Provinsi Kalimantan Tengah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Sumberdata ditetapkan dengan teknik <i>purposive sampling</i>, meliputi: Penanggung jawab ULT, Koordinator ULT, dan Pegawai ULT. Teknik pengumpulan data melalui: observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data melalui tahapan: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pengabsahan data menggunakan teknik triangulasi dan <i>member check</i>. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Manajemen Pelayanan Publik di ULT LPMP Provinsi Kalimantan Tengah terlaksana dengan baik. Berdasarkan hasil survei kepuasan pelanggan bulan januari-maret 2020, tingkat kepuasan masyarakat berada pada kategori baik dengan rerata 3,63 yang menandakan bahwa pelayanan sudah sesuai dengan harapan masyarakat.</p>
<p><b>Korespondensi:</b></p> <p>Rusmiana* Universitas Palangka Raya E-mail: <a href="mailto:rusmiana06@gmail.com">rusmiana06@gmail.com</a></p>	<p><b>Abstract</b></p> <p>This study aims to describe the Public Service Management in the Integrated Service Unit (ULT) of the Education Quality Assurance Institute (LPMP) of Central Kalimantan Province. This study uses a descriptive qualitative approach. Data sources were determined by purposive sampling technique, including: ULT Person in Charge, ULT Coordinator, and ULT Employee. Data collection techniques through: observation, interviews, and documentation. Data analysis through stages: data collection, data reduction, data presentation, and drawing conclusions. Validation of data using triangulation and member check techniques. The results of this study indicate that Public Service Management at ULT LPMP Central Kalimantan Province is well implemented. Based on the results of the customer satisfaction survey in January-March 2020, the level of community satisfaction is in the good category with an average of 3.63 which indicates that the service is in accordance with community expectations.</p>



### PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang wajib dilaksanakan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Kegiatan tersebut adalah salah satu bentuk tanggung jawab pemerintah untuk mewujudkan masyarakat yang makmur dan sejahtera. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa: "Negara memiliki kewajiban untuk melayani warga negaranya untuk memenuhi hak dan kebutuhan masyarakat agar masyarakat lebih sejahtera sesuai dengan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945". Dalam Pasal 1 perundangan tersebut dijelaskan bahwa: "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 layanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk membantu berbagai kepentingan masyarakat, dimana pelaksanaannya sesuai dengan aturan-aturan yang telah ditetapkan. Semakin banyak kebutuhan masyarakat yang harus di penuhi, maka semakin tinggi pula tuntutan agar pemerintah menyediakan pelayanan yang maksimal.

Pemerintah atau instansi sebagai penyedia layanan berkewajiban memberikan pelayanan yang prima (*excellent service*) kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmenpan) Nomor 63 Tahun 2003 dinyatakan pelaksanaan pelayanan publik yang berkualitas merupakan ciri dari pemerintahan yang baik. Pemerintahan yang baik akan terlihat dari bagaimana pelayanan kepada masyarakatnya, karena kesejahteraan masyarakat merupakan hal utama yang perlu negara perhatikan. Dalam rangka menyediakan karakteristik pelayanan yang prima (*excellent service*) yang berarti pelayanan yang sangat baik atau pelayanan terbaik, maka dalam pelaksanaan pelayanan perlu memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan publik yang terdapat dalam Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik, yaitu: “Kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, keramahan, kesopanan, dan kenyamanan”.

Tjiptono (dalam Putranusa, 2019) menjelaskan pelayanan publik yang baik pada umumnya dilihat dari respon masyarakat terhadap pelayanan yang mereka terima, jika masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang mereka terima, maka pelayanan tersebut sudah dapat dikatakan baik. Sedangkan jika masyarakat tidak puas dan memiliki banyak keluhan terhadap pelayanan tersebut, maka pelayanan dapat dikatakan tidak baik. Karena kualitas pelayanan dapat dilihat dari kesesuaian antara harapan masyarakat terhadap pelayanan, dengan fakta pelayanan yang mereka terima. Pemberian pelayanan yang berkualitas merupakan tuntutan dari masyarakat. Seiring berjalannya waktu kebutuhan masyarakat terus meningkat, sehingga semakin tinggi tuntutan dari masyarakat agar pemerintah memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan harapan masyarakat. Oleh sebab itu pemerintah terus berusaha untuk meningkatkan pelayanan publik agar dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan public dapat dilihat dari tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan terhadap pelayanan yang telah diberikan. Nugraheni (2015) menjelaskan bahwa tingkat kepuasan masyarakat dapat di ukur melalui survei kepuasan masyarakat, dimana survei tersebut juga bertujuan sebagai evaluasi terhadap pelayanan publik. Sejalan dengan pendapat tersebut Saputra (2016) mengemukakan bahwa tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yaitu dengan dilakukannya survei kepuasan masyarakat, hal tersebut dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dibidang jasa layanan umum. Pelayanan publik yang berkualitas dapat terwujud melalui pengelolaan unit pelayanan publik yang baik. Pengelolaan sering disebut juga dengan manajemen. Tamimi (2015) menyatakan manajemen pelayanan publik mengacu pada seni mengatur proses dan kerjasama untuk mengarahkan dan melayani masyarakat. Manajemen merupakan kegiatan yang sangat penting untuk di perhatikan, karena melalui kegiatan manajemen yang baik maka pelaksanaan pelayanan publik dapat terkontrol dan berjalan dengan baik.

Salah satu usaha pemerintah untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat serta memperpendek proses pelayanan agar terwujudnya pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, dan terjangkau, maka pelayanan publik dapat dilaksanakan secara terpadu sesuai dengan Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dimana semua jenis layanan dikelola secara terpadu agar mempermudah proses pelayanan. Sesuai dengan arahan untuk melaksanakan sistem pelayanan terpadu maka Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (Kemendikbud) melaksanakan sistem pelayanan terpadu dinamakan Unit Layanan Terpadu (ULT) yang melaksanakan pelayanan khusus dibidang pendidikan. Untuk mempermudah pelayanan maka Kemendikbud mengarahkan Unit Pelaksana Teknis (UPT) pusat di daerah untuk menerapkan

sistem pelayanan terpadu. UPT pusat di daerah Kalimantan Tengah yang melaksanakan sistem pelayanan terpadu adalah Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan (LPMP) Provinsi Kalimantan Tengah, yang melaksanakan pelayanan dalam bidang penjaminan mutu pendidikan.

Secara umum tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan Manajemen Pelayanan Publik Di Unit Layanan Terpadu Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan Kalimantan Tengah, dilihat dari aspek: (1) perencanaan pelayanan publik, (2) pengorganisasian pelayanan publik, (3) pelaksanaan pelayanan publik, dan (4) pengawasan pelayanan publik.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif. Bogdan & Biklen (dalam Rahmat, 2009) menyatakan penelitian kualitatif adalah salah satu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan atau tulisan dan perilaku orang-orang yang diamati. Penetapan sumber data dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik *purposive sampling*, sehingga ditetapkan sumber data dalam penelitian ini yaitu: Kepala Subbagian Umum selaku penanggung jawab ULT, Koordinator ULT, dan Pegawai pada ULT LPMP Provinsi Kalimantan Tengah. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam pengumpulan data pada penelitian ini yaitu teknik observasi, teknik wawancara, dan teknik dokumentasi. Teknik analisis data dilakukan dengan cara pengumpulan data melalui wawancara, reduksi data, penyajian data, dan menarik kesimpulan. Pengabsahan data dalam penelitian ini adalah triangulasi dan *member check*. Menurut Sidiq & Choiri (2019) triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan cara, dan berbagai waktu. Pengecekan keabsahan data menggunakan triangulasi dengan cara dilakukan membandingkan semua data yang diperoleh baik melalui observasi, dokumentasi, dan wawancara dengan informan sehingga terlihat kebenaran data tersebut. *Member check* merupakan cara pengecekan data yang peneliti dapatkan kepada informan atau orang yang memberi data.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Perencanaan Pelayanan Publik**

Berdasarkan hasil temuan penelitian diketahui bahwa perencanaan pelayanan publik di ULT LPMP Provinsi Kalimantan Tengah, dilakukan melalui: (a) Pendirian ULT LPMP Provinsi Kalimantan Tengah sesuai arahan Kemendikbud dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan sehingga memudahkan pemangku kepentingan pendidikan dalam mendapatkan pelayanan. Hasil tersebut sesuai dengan Sesuai dengan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Bagian Menimbang huruf (a) menyebutkan bahwa: “dalam rangka mendekatkan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat serta memperpendek proses pelayanan guna mewujudkan pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, dan terjangkau dilaksanakan suatu pelayanan terpadu satu pintu”; (b) Dalam kegiatan penyusunan standar pelayanan di ULT LPMP Provinsi Kalimantan Tengah terdapat beberapa tahap, yaitu: tahap yang pertama yaitu tahap riview standar pelayanan dan prosedur operasional standar (POS) yang lama, serta pembahasan mengenai penyusunan standar pelayanan yang baru. Pihak yang terlibat dalam kegiatan tersebut yaitu koordinator ULT, dengan kepala Subbagian Umum, Kepala LPMP, dan bagian Tatalaksana, dan pegawai ULT. Pelaksanaan penyusunan standar pelayanan di Unit Layanan Terpadu (ULT) LPMP Kalimantan Tengah sudah dilakukan melalui diskusi dengan pihak-pihak pelaksana pelayanan, dan penyusunan isi standar pelayanan meliputi dasar hukum, persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk layanan, sarana dan prasarana, kompetensi pelaksana, pengawasan internal, penanganan pengaduan saran dan masukan, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan untuk memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan, evaluasi kinerja pelaksana. Hasil penelitian diatas sejalan dengan yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 21, disebutkan bahwa isi standar pelayanan meliputi: dasar hukum,

persyaratan, sistem, mekanisme, dan prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk pelayanan, sarana, prasarana, dan fasilitas, kompetensi pelaksana, pengawas internal, penanganan pengaduan, saran, dan masukan, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan, jaminan keamanan, dan evaluasi kinerja pelaksana; (c) Penetapan pelaksana pelayanan di ULT LPMP Provinsi Kalimantan Tengah yaitu melalui rapat antara kepala LPMP, dengan koordinator ULT, dan bagian kepegawaian. Penetapan pelaksana dilakukan dengan mempertimbangkan jabatan kedinasan, masa kerja, pendidikan formal, diklat yang pernah diikuti, dan sertifikat yang dimiliki oleh pegawai. Penetapan pelaksana pelayanan di ULT LPMP Provinsi Kalimantan Tengah sudah berjalan dengan baik, sebagaimana dinyatakan Yuningsih (2016) bahwa kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan; dan (d) Kegiatan analisis sarana dan prasarana dilakukan oleh bagian kerumahtanggaan, dengan mendata jumlah sarana dan prasana tersedia dan yang belum tersedia, serta mendata jumlah anggaran biaya yang dibutuhkan untuk pengadaan sarana dan prasarana pada semua produk layanan di ULT. Kegiatan analisis sarana dan prasarana di ULT LPMP Provinsi Kalimantan Tengah sudah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 25 yang menjelaskan atas laporan kebutuhan dan kondisi sarana dan prasarana tersebut maka penyelenggara melakukan analisis dan menyusun daftar kebutuhan sarana, prasarana, atau fasilitas pelayanan publik.

### **Pengorganisasian Pelayanan Publik**

Berdasarkan hasil temuan penelitian diketahui bahwa pengorganisasian pelayanan publik di ULT LPMP Provinsi Kalimantan Tengah, yaitu dilajukan dengan: (a) Pembahasan standar pelayanan yang telah disusun oleh Kepala LPMP Provinsi Kalimantan Tengah, Kepala Subbagian Umum, Koordinator ULT, bagian Tatalaksana, staf LPMP Provinsi Kalimantan Tengah, Kepala Sekolah, Guru, dan Pemerhati pendidikan. Kegiatan pembahasan standar pelayanan yang baru tersebut bertujuan untuk menyelaraskan standar pelayanan dengan harapan masyarakat pengguna layanan, serta melalui kegiatan tersebut pengguna layanan dapat memberikan pendapat dan masukan terhadap standar pelayanan yang baru, selanjutnya dilakukan penetapan standar pelayanan oleh Kepala LPMP Provinsi Kalimantan Tengah. Kegiatan pembahasan standar pelayanan di ULT LPMP Kalteng sudah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 20, menyebutkan bahwa dalam penyusunan penetapan standar pelayanan publik wajib dilakukan dengan mengikut sertakan masyarakat dan pihak-pihak terkait; (b) Penetapan tugas, wewenang, dan tanggung jawab pelaksana di ULT LPMP Provinsi Kalimantan Tengah dilakukan melalui rapat yang diadakan oleh Kepala LPMP Provinsi Kalimantan Tengah dengan koordinator ULT, dan urusan kepegawaian. Kegiatan penetapan tersebut dilakukan dengan mempertimbangkan jabatan kedinasan, masa kerja, pendidikan formal, diklat yang pernah diikuti, dan sertifikat yang dimiliki pegawai, serta memperhitungkan kompetensi bidang tugasnya masing-masing untuk mewakili setiap bagian/urusan kerjanya masing-masing. Penetapan tugas dan wewenang pegawai di ULT LPMP Provinsi Kalimantan Tengah sudah sesuai dengan pendapat Simamora (dalam Cindrawasih, 2019) dengan adanya pembagian kerja yang terdefinisi dengan jelas dan akurat akan memudahkan para pekerja memahami tugas dan tanggungjawabnya; (c) Pengadaan sarana dan prasarana pelayanan dilakukan sesuai dengan hasil analisis kebutuhan sarana dan prasarana di ULT yang sudah di setujui oleh Kepala LPMP dan Kepala Subbagian Umum, dengan mempertimbangkan efisiensi sarana dan prasarana tersebut terhadap proses pelayanan. Pengadaan sarana dan prasarana di ULT LPMP Kalteng sudah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 25, dikatakan bahwa atas analisis kebutuhan yang dilakukan maka penyelenggara melakukan pengadaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dengan mempertimbangkan prinsip-prinsip efektivitas, efisiensi, transparansi, akuntabilitas, dan berkesinambungan.

### **Pelaksanaan Pelayanan Publik**

Berdasarkan hasil temuan penelitian diketahui bahwa pelaksanaan pelayanan publik di ULT LPMP Provinsi Kalimantan Tengah, yaitu: (a) Pada proses penerapan standar terdapat beberapa kegiatan yaitu kegiatan internalisasi dan sosialisasi standar pelayanan, dan kegiatan penyusunan dan penetapan maklumat pelayanan. Kegiatan internalisasi yaitu pemberian pemahaman dan arahan kepada seluruh pelaksana pelayanan di ULT agar dapat menjalankan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Kegiatan sosialisasi mengenai standar pelayanan yang ditujukan kepada seluruh pegawai di LPMP dan kepada pengguna layanan yaitu kepala sekolah, guru, pengamat pendidikan, sosialisasi tersebut bertujuan agar memberikan pemahaman tentang standar pelayanan yang baru. Pada penerapan standar pelayanan juga terdapat kegiatan penyusunan dan penetapan prosedur operasional standar ULT, yang merupakan pedoman atau acuan bagi pelaksana untuk melaksanakan tugas. Pihak-pihak yang terlibat dalam kegiatan pembahasan penyusunan prosedur operasional standar ULT yaitu Kepala LPMP, Kepala Subbagian Umum, Koordinator ULT, bagian tatalaksana dan pegawai ULT. Penerapan standar pelayanan di ULT LPMP Provinsi Kalimantan Tengah sudah dilakukan sesuai dengan Permenpan Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, dijelaskan bahwa: “proses penerapan standar pelayanan ini dilakukan dengan internalisasi dan sosialisasi kepada pihak-pihak terkait. Internalisasi diperlukan untuk memberikan pemahaman kepada seluruh jajaran organisasi penyelenggara pelayanan. Sedangkan, sosialisasi perlu dilakukan untuk membangun pemahaman dan persamaan persepsi di lingkungan unit/satker penyelenggara pelayanan” Menurut Gabriele (2018) untuk mencapai tujuan perusahaan, perusahaan memberikan suatu rancangan berupa SOP yang akan menjadi pedoman karyawan dalam melakukan tugasnya dan untuk meminimalisasi kesalahan saat melakukan tugas masing-masing karyawan; (b) Waktu pelaksanaan pelayanan di ULT sesuai dengan jam kerja kantor LPMP Provinsi Kalimantan Tengah yaitu dari hari Senin sampai hari Kamis dimulai jam 09.00-15.00 WIB, dan hari Jum’at dimulai dari jam 09.00-15.30 WIB. Untuk pelaksanaan pelayanan dilaksanakan dengan sistem *rolling* petugas setiap tiga hari, dikarenakan belum ada petugas yang ditempatkan khusus untuk bertugas di ULT dan jadwal tugas pelaksana pelayanan di susun oleh koordinator ULT. Dalam pelaksanaan pelayanan ULT LPMP tersedia pelayanan secara langsung yaitu datang langsung ke ULT LPMP Provinsi Kalimantan Tengah dan secara *online* melalui SMS, email, web, dan telpon. Sesuai dengan pendapat Alberto (2016) bahwa salah satu aspek penting dalam sebuah organisasi adalah memiliki penjadwalan kerja karyawan yang baik agar pelaksanaan pekerjaan dapat berjalan dengan baik dan lancar; (c) Pelatihan bagi pelaksana pelayanan di ULT LPMP Kalteng diberikan melalui program magang di ULT Kemendikbud di Jakarta, dan juga lembaga melaksanakan *In House Training* (IHT) untuk para pegawai ULT dengan materi diantaranya terkait pelayanan publik, yang dilaksanakan sekali dalam satu tahun. Pemberian pelatihan atau pembinaan kepada pegawai di ULT LPMP Provinsi Kalimantan Tengah sudah berjalan dengan baik, sudah mampu meningkatkan kemampuan pegawai dalam melaksanakan pelayanan publik. Notoatmodjo (dalam Mulianto, 2017) menjelaskan bahwa pendidikan dan pelatihan harus dilakukan karena untuk meningkatkan kualitas kemampuan yang menyangkut kemampuan kerja, berpikir, dan keterampilan pegawai; (d) Pemberian motivasi dan arahan dari atasan kepada pegawai ULT LPMP Provinsi Kalimantan Tengah yaitu melalui *briefing* sebelum pelaksanaan tugas sehari-hari di ULT, dan melalui rapat koordinasi internal pegawai yang bertugas di ULT bersama pimpinan lembaga yang dilakukan beberapa kali dalam satu tahun, melalui acara makan bersama yang dilakukan oleh pimpinan dan semua pelaksana pelayanan di ULT untuk menjalin silaturahmi, kekompakan, dan keakraban, serta melalui kegiatan evaluasi dan review prosedur operasional standar (POS) ULT yang dilakukan sekali dalam satu tahun. Pemberian motivasi dan arahan dari atasan kepada pelaksana pelayanan di ULT sudah dilaksanakan dengan baik Pemberian motivasi dan arahan dari atasan kepada pelaksana pelayanan di ULT sudah dilaksanakan dengan baik, sesuai dengan pendapat Talle

(2016) untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan pegawai pihak manajemen harus senantiasa memperhatikan faktor-faktor yang mendorong pegawai bekerja dengan produktif, salah satunya yaitu memperhatikan motivasi kerja pegawai.

### **Pengawasan Pelayanan Publik**

Berdasarkan hasil temuan penelitian diketahui bahwa pengawasan pelayanan publik di ULT LPMP Provinsi Kalimantan Tengah, yaitu: (a) Pengawasan pelayanan di ULT LPMP Kalimantan Tengah dilakukan melalui pengawasan internal dan pengawasan eksternal. Pengawasan internal ULT LPMP Provinsi Kalimantan Tengah dilakukan oleh ULT Kemendikbud, Kepala LPMP Provinsi Kalimantan Tengah selaku pengarah ULT, Kepala Subbagian Umum selaku penanggung jawab ULT, dan Koordinator ULT. Pengawasan oleh ULT Kemendikbud melalui survey RBI, *Desk evaluation*, observasi lapangan, dan wawancara. Pengawasan oleh Koordinator ULT, Kasubbag Umum, Kepala LPMP dilakukan secara berjenjang. Pengawasan dilakukan melalui hasil review survei kepuasan pelanggan dan aduan masyarakat. Pengawasan eksternal pelayanan di ULT LPMP Provinsi Kalimantan Tengah dilakukan juga oleh masyarakat dan Ombudsman. Pengawasan oleh masyarakat yaitu melalui pengaduan; sedangkan pengawasan oleh Ombudsman dilakukan sekali dalam satu tahun melalui survei kepatuhan standar pelayanan, persepsi maladministrasi, dan survey kompetensi penyelenggara. Pelaksanaan pengawasan pelayanan publik di ULT LPMP Provinsi Kalimantan Tengah sudah dilaksanakan dengan baik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 35, dijelaskan bahwa pengawasan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal. Pengawas internal dilakukan oleh atasan langsung atau dilakukan oleh pengawas fungsional. Sedangkan pengawasan eksternal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh masyarakat berupa laporan atau pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik; (b) Penilaian kinerja dan moralitas pegawai di ULT LPMP Provinsi Kalimantan Tengah dilakukan dengan melihat keaktifan dalam memenuhi jadwal piket yang telah disusun, dengan melihat cara pegawai melakukan pelayanan di ULT, dan melalui hasil survei kepuasan pelanggan. Pada penilaian tersebut akan dilihat pegawai yang melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik akan diberikan penghargaan berupa hadiah atau insentif, sedangkan pegawai yang melakukan kesalahan atau penyimpangan akan diberikan sanksi. ULT LPMP Provinsi Kalimantan Tengah sudah melaksanakan kegiatan penilaian kinerja dan moralitas pegawai dengan baik, sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 10 yang menyebutkan “penyelenggara berkewajiban melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana di lingkungan organisasi secara berkala dan berkelanjutan. Evaluasi terhadap kinerja pelaksana dilakukan dengan indikator yang jelas dan terukur dengan memperhatikan perbaikan prosedur dan penyempurnaan organisasi sesuai dengan asas pelayanan publik dan peraturan perundang-undangan”; (c) Survei kepuasan pelanggan dibuat oleh koordinator ULT dan bagian tatalaksana berdasarkan indikator standar pelayanan, dan survei tersebut diisi oleh setiap pelanggan yang telah melakukan pengurusan di ULT. Hasil survey kepuasan masyarakat akan dihitung dalam tiga bulan sekali dan diriview oleh Koordinator ULT, Kasubbag umum, dan Kepala LPMP dan hasil survey tersebut akan dibahas oleh Kepala LPMP, Kasubbag umum, dan Koordinator ULT pada pertemuan bersama seluruh pegawai yang bertugas di ULT. Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat di ULT LPMP Kalimantan Tengah sudah dilakukan dengan baik sesuai dengan arahan didalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, bahwa unsur-unsur survei kepuasan masyarakat yaitu meliputi persyaratan, sistem, mekanisme, dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis layanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan, sarana dan prasarana; (d) Berdasarkan hasil survei pelanggan pada bulan Januari sampai Maret Tahun 2020, pelaksanaan pelayanan di ULT LPMP Provinsi Kalimantan Tengah sudah dapat dikatakan

baik, karena pada semua aspek penilaian sudah mencapai skor rata-rata 3,63 artinya pelaksanaan pelayanan sudah sesuai dengan harapan masyarakat. Sesuai Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyebutkan bahwa: "Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan".

## SIMPULAN

Manajemen pelayanan publik di ULT LPMP Provinsi Kalimantan Tengah sudah berjalan dengan baik, sehingga proses pelaksanaan pelayanan di ULT berjalan dengan baik dan sesuai dengan harapan masyarakat. Dalam dalam manajemen pelayanan publik terdapat kegiatan perencanaan pelayanan publik yang di dalamnya terdapat kegiatan penyusunan standar pelayanan, kegiatan penetapan pelaksana pelayanan ULT, kegiatan analisis kebutuhan sarana/prasarana, dan pendataan anggaran biaya yang dibutuhkan. Dalam pengorganisasian pelayanan publik terdapat kegiatan penetapan standar pelayanan, penetapan wewenang dan tanggung jawab pegawai di ULT, kegiatan pengadaan sarana dan prasarana. Dalam pelaksanaan pelayanan publik terdapat kegiatan penerapan standar pelayanan, waktu pelaksanaan pelayanan dari jam 09.00-15.00 WIB, pemberian motivasi dan arahan kepada pegawai di ULT. Dalam pengawasan pelayanan publik terdapat pengawasan internal dan pengawasan eksternal, penilaian kinerja dan moralitas pegawai. Berdasarkan hasil survei kepuasan pelanggan bulan januari-maret 2020, tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan ULT LPMP Provinsi Kalimantan Tengah berada pada kategori baik dengan rata-rata 3,63 hal tersebut menunjukkan bahwa pelayanan di ULT LPMP Provinsi Kalimantan Tengah sudah baik dan sesuai dengan harapan masyarakat.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada pihak Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan (LPMP) Provinsi Kalimantan Tengah yang telah memberikan izin penelitian dan membantu memudahkan proses kegiatan penelitian. Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada *Redaksi Equity in Education Journal (EEJ)* yang telah memberikan kesempatan artikel penulis dapat dimuat dalam jurnal ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Cindrawasih, Y. (2019). *Pengaruh Kompetensi, Kompensasi dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. SKV Sejahtera Surabaya*. Diterima dari: <http://eprints.ubhara.ac.id/502/1/SKRIPSI%20YULIKA%20CINDRAWASIH.pdf>.
- Gabriele, G. (2018). *Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) di Departemen Marketing dan HRD PT. Cahaya Indo Persada*. *Jurnal Agora*, 6 (1), 1-10.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor:63/Kep/M.Pan/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Nugraheni, Z. (2015) *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Mungkid Kabupaten Magelang*. Diterima dari <https://eprints.uny.ac.id/28393/1/SKRIPSI.pdf>.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
- Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- Putranusa. (2019). *Pengaruh Harga, Promosi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen*. Diterima dari [http://eprintslib.ummgl.ac.id/961/1/15.0101.0105\\_BAB%20I\\_BAB%20II\\_BAB%20III\\_BAB%20V\\_DAFTAR%20PUSTAKA.pdf](http://eprintslib.ummgl.ac.id/961/1/15.0101.0105_BAB%20I_BAB%20II_BAB%20III_BAB%20V_DAFTAR%20PUSTAKA.pdf).

- Rahmat, P. S. (2009). Penelitian Kualitatif. *Equilibrium*, 5(9).
- Saputra, T. (2016). Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *Jurnal Perspektif Pembiayaan dan Pembangunan Daerah*, 4(2): 86- 95. Doi: <https://doi.org/10.22437/ppd.v4i2.3584>.
- Sidiq, U., & Choiri, M. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan*. Ponorogo: Nata Karya.
- Talle, A. (2016). Pengaruh Motivasi terhadap Kualitas Pelayanan pada Unit Layanan Pengadaan Kabupaten Mamuju Utara. *Ejurnal Katalogis*, 4(4).
- Tamimi, Z. (2015). Inovasi Manajemen Pelayanan Publik Tim Emergency Service Kabupaten Bantaeng. *Jurnal Ilmu Politik*, 6 (1).
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Yuningsih, R. (2016). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Perwakilan Pemerintah Daerah Kabupaten Tolitoli di Kota Palu. *Jurnal Katalogis*, 4(8).