

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK UNIT LAYANAN TERPADU (ULT)  
SATU PINTU KEMENTERIAN PENDIDIKAN KEBUDAYAAN RISET DAN  
TEKNOLOGI DI D.I. YOGYAKARTA**

**Dede Haryanto, Bening Hadilinatih**

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Proklamasi 45 Yogyakarta

*Korespondensi penulis: dedeharyanto@gmail.com, beningwin@gmail.com*

**Abstrak**

Unit Layanan Terpadu (ULT) satu pintu Kemendikbud RI di DIY merupakan lembaga yang dibentuk untuk memberikan layanan kepada pemangku kepentingan pendidikan dan kebudayaan serta masyarakat yang ingin mendapatkan informasi, menyampaikan aspirasi atau pengaduan, dan pengurusan perijinan, serta jenis layanan lainnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan di Unit Layanan Terpadu Satu Pintu Kemendikbud RI di DIY.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Pemilihan informan dilakukan dengan cara *purposive*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum kualitas pelayanan di ULT Satu Pintu Kemendikburistek di DIY dilihat dari dimensi: a) bukti fisik (*tangible*), b) kehandalan (*reliability*), c) daya tanggap (*responsiveness*), d) jaminan (*assurance*), dan e) empati (*emphaty*) masing-masing sudah sangat baik.

**Kata Kunci:** Analisis Kualitas; Pelayanan Publik; Unit Layanan Terpadu.

## ***Abstract***

*Integrated services Unit (ULT) Minister Education in Indonesian one stop you is a institution set up to provide to education and culture stakeholder and people who want to get information, convey the aspiration or complaint, the licensing and registration, and other types of services. This study attempts to see how service quality in one door integrated services unit Minister Education in Indonesian.*

*The research is the kind of research deskriptif qualitative. Data collection uses the technique interview, observation and documentation. Purposive done by means of the informants.*

*The research results show that in general the quality of service in one door ult Minister Education in Yogyakarta seen from dimensions: a) physical proof (tangible), b) the best thing of (reliability), c) the responsiveness of (responsiveness), d) assurance, and e) empaty, each have been very kind*

***Keywords:*** *Analisis of the quality; Public Service; Integrated Services Unit.*

## A. Latar Belakang

Di Indonesia upaya pemerintah dalam menanggulangi pandemi Covid-19 dilakukan dengan penerapan *Work From Home* di beberapa lembaga dan instansi-instansi pelayanan publik untuk menimalisir dan mengurangi penyebaran Virus Covid-19. Serta diberlakukannya protokol kesehatan untuk tempat/fasilitas umum sebagai tindakan pencegahan penyebaran virus. Dalam menghadapi adaptasi kebiasaan baru (*new normal*) menuju masyarakat yang produktif dan aman terhadap Covid-19, diperlukan penataan penyelenggaraan berbagai kegiatan dengan prioritas kesehatan masyarakat. Kemudian Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/382/2020 tentang Protokol Kesehatan bagi Masyarakat di Tempat dan Fasilitas Umum dalam Rangka Pencegahan dan Pengendalian Covid-19. Oleh karena itu semua aspek diwajibkan melaksanakan protokol kesehatan termasuk kantor pelayanan publik.

Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan mengeluarkan Surat Edaran Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 20 Tahun 2020 dalam rangka mendukung produktivitas kerja serta untuk menjaga keberlangsungan pelaksanaan tugas dan fungsi dalam penyelenggaraan pemerintahan dan

pelayanan publik dengan tetap memprioritaskan kesehatan dan keselamatan pegawai serta masyarakat dalam tatanan normal baru dan merujuk Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 58 Tahun 2020 tentang Sistem Kerja Pegawai Aparatur Sipil Negara dalam Tatanan Normal Baru. Dengan kondisi *new normal* seperti sekarang itu tentu Pemerintah tetap dituntut untuk tetap dapat melakukan pelayanan prima.

Pelayanan publik yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Menurut Kotler dalam Adrian (2000:16) produk pelayanan publik dalam negara demokrasi harus memenuhi tiga indikator, yakni : pertama, Responsivitas adalah daya tanggap penyedia jasa terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun tuntutan pengguna layanan; kedua, responsibilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu

dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan; ketiga, akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan *stakeholders* dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.

Oleh karena itu, dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat serta memberikan kemudahan pada masyarakat dalam menyampaikan pengaduan, permohonan informasi dan permohonan pelayanan publik, maka 11 Unit Pelaksana Teknis (UPT) Kemendikbud di wilayah D.I. Yogyakarta membentuk sebuah unit yang akan memberikan layanan secara terpadu yang kemudian disebut Unit Layanan Terpadu (ULT) Kemendikbud. Ketika memberikan pelayanan khusus pada layanan jenis pengaduan, ULT memiliki standarisasi untuk masing-masing UPT. Salah satunya prosedur pelayanan pada yaitu jangka waktu penyelesaian pengaduan enam puluh hari kerja sejak berkas pengaduan diterima dengan lengkap serta waktu pendaftaran pukul 08.00-11.00.

Dari pedoman prosedur pelayanan dapat diketahui bahwa pelayanan di ULT Kemendikbud masih lamban dilihat dari lamanya pengaduan yaitu enam puluh hari

sejak laporan diterima. Hal itu mungkin disebabkan karena jumlah sumber daya manusia yang ditugaskan untuk pelayanan ULT Terpadu. ULT melayani aduan dari 11 Unit Pelaksana Teknis (UPT) Kemendikbud di wilayah D.I. Yogyakarta namun hanya terdapat dua orang petugas.

Hasil survey kepuasan masyarakat di atas menunjukkan bahwa pada periode waktu 3 bulan nilai rata-rata SKM mengalami penurunan yang signifikan. Dari bulan Maret “sangat baik” menjadi “baik”. Berdasarkan latar belakang tersebut maka peneliti tertarik meneliti tentang “Kualitas Pelayanan Publik pada Unit Layanan Terpadu (ULT) satu pintu Kemendikbud RI di D. I. Yogyakarta” .

## **B. Kajian Pustaka**

### **B.1 Pengertian Kualitas**

Kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full costumer satisfaction*). Suatu produk, baik barang ataupun jasa dapat dikatakan berkualitas apabila dapat memberi kepuasan secara penuh kepada masyarakat atau pelanggan, yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan. Feigenbaum, (1991:7).

Standar yang harus dicapai oleh seseorang atau kelompok atau lembaga organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan

jasa. Berkualitas mempunyai arti memuaskan kepada yang dilayani, baik internal maupun eksternal dalam arti optimal pemenuhan atas tuntutan masyarakat (Triguno, 1997:76).

Kualitas merupakan suatu hal yang menentukan akan keberhasilan suatu pelayanan yang dilaksanakan baik itu berupa barang atau jasa, yang sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat.

Berdasarkan pendapat di atas, kualitas sebagai standar yang harus dicapai oleh seseorang, kelompok, atau lembaga organisasi mengenai kualitas SDM, kualitas cara kerja, serta barang dan jasa yang dihasilkan. Kualitas juga mempunyai arti yaitu memuaskan kepada yang dilayani baik secara internal maupun eksternal yaitu dengan memenuhi kebutuhan dan tuntutan pelanggan atau masyarakat.

## **B.2 Pelayanan Publik**

Konsep pelayanan dalam kamus bahasa Indonesia diartikan sebagai memberikan sesuatu kepada seseorang dalam bentuk jasa. Menurut Poerwadarminto (1989: 573), pelayanan berasal dari kata layan atau melayani yang berarti menolong, menyediakan segala sesuatu yang diperlukan orang lain. Menurut Moenir (2002: 17), pada dasarnya manusia dalam memenuhi kebutuhan hidupnya membutuhkan orang lain. Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung ini yang disebut sebagai

pelayanan. Jadi pelayanan adalah kegiatan yang bertujuan membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Sehingga pelayanan senantiasa dengan kepentingan publik atau umum. Masih menurut Moenir, bahwa kepentingan umum merupakan kepentingan yang menyangkut masyarakat, tidak bertentangan dengan norma-norma dan aturan yang bersumber dari kebutuhan hidup masyarakat. Kepentingan ini bersifat kolektif dan dapat pula bersifat individual. Kepentingan umum muncul dari kepentingan individual dan karena bersamaan kepentingan maka kepentingan individual berkembang menjadi kepentingan umum.

Kegiatan pelayanan umum diharapkan pada terselenggaranya pelayanan untuk memenuhi kepentingan umum atau kepentingan perorangan, melalui cara-cara yang tepat dan memuaskan pihak yang dilayani. Agar pelayanan umum berhasil baik unsur pelaku sangat menentukan, pelaku dapat berbentuk badan atau organisasi yang bertanggungjawab atas terselenggaranya pelayanan dan manusia sebagai pegawai.

Menurut Sinambela (2010:5) Pelayanan Publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sedangkan menurut

Mulyadi (2018:39), pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau satuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Berdasarkan UU no 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dari beberapa pendapat tentang pelayanan publik seperti telah disebutkan di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau aktivitas yang dilakukan oleh Pemerintah pada masyarakat (selaku penerima layanan) dalam melaksanakan kewajibannya sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing Instansi.

Sedangkan penyelenggara pelayanan publik diuraikan bahwa Instansi Pemerintah sebagai sebutan kolektif yang meliputi Satuan Kerja/satuan organisasi Kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan Instansi

Pemerintah lainnya, baik pusat maupun Daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, menjadi penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan pengguna jasa pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum yang menerima layanan dari instansi pemerintah.

### **B.3 Standar Pelayanan Publik**

Dalam organisasi, setiap orang hendaknya memandang masyarakat sebagai mitra kerjanya sehingga berhasilnya organisasi itu dapat dilihat seberapa besar dihargainya hasil dari organisasi tersebut melaksanakan kewajibannya. Dalam rangka melaksanakan suatu pekerjaan, di samping jelasnya urutan atau langkah-langkahnya, diperlukan juga suatu standar kerja yaitu dalam bentuk Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk mengukur mutu dan pelaksanaan pelayanan. Menurut (Atmoko,2010:2), Standar Operasional Prosedur adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan. Standar operasional prosedur tidak saja bersifat

internal tetapi juga eksternal, karena SOP selain digunakan untuk mengukur kinerja organisasi publik yang berkaitan dengan ketepatan program dan waktu, juga digunakan untuk menilai kinerja organisasi publik di mata masyarakat berupa responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah. Hasil kajian menunjukkan tidak semua satuan unit kerja instansi pemerintah memiliki SOP, karena itu seharusnya setiap satuan unit kerja pelayanan publik instansi pemerintah memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai acuan dalam bertindak, agar akuntabilitas kinerja instansi pemerintah dapat dievaluasi dan terukur. Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan, dan standar pelayanan tersebut harus ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan.

Menurut Ratminto dan Atik (2005:24) standar ini merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan, meliputi:

#### 1) Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

#### 2) Waktu pelayanan

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

#### 3) Biaya Pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

#### 4) Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

#### 5) Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang telah memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

#### 6) Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

## **C. Metodologi Penelitian**

### **C.1 Jenis Penelitian**

Sugiyono (2015:15) penelitian ini termasuk penelitian kualitatif, metode kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara *purposive* dan *snowbal*. Teknik pengumpulan dengan triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Arifin (2011:29) Penelitian Kualitatif adalah penelitian untuk menjawab permasalahan yang memerlukan pemahaman secara mendalam dalam konteks waktu dan situasi yang bersangkutan, dilakukan secara wajar dan alami sesuai dengan kondisi objektif dilapangan tanpa adanya manipulasi serta jenis data yang dikumpulkan terutama data kualitatif.

## **C.2 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi.

### **a. Observasi**

Observasi atau pengamatan merupakan penelitian dengan melakukan pengamatan intensif terhadap berbagai faktor untuk mendapatkan gambaran permasalahan yang

ada. Data yang diperoleh kemudian dipergunakan untuk memperkuat dan melengkapi data primer ataupun sekunder.

Pengamatan merupakan pemahaman terhadap situasi dilapangan dengan terjun secara langsung di lapangan serta memungkinkan peneliti mampu melihat dan mengamati sendiri dan mencatat keadaan dilapangan yang terjadi sebenarnya.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan observasi non partisipan, dimana peneliti melakukan pengamatan secara langsung untuk memperoleh data yang meyakinkan dari informan penelitian dan peneliti hanya sebagai pengamat independen. Kegiatan yang diobservasi yaitu terkait dengan pelayanan publik di ULT Satu Pintu Kemendikbud RI di Yogyakarta. Observasi yang akan dilakukan dengan mengamati kegiatan pelayanan pengaduan di ULT satu pintu Kemendikbud RI di DIY. untuk mendapatkan gambaran kenyataan suatu peristiwa atau kejadian untuk menjawab pertanyaan penelit. Observasi dilakukan dengan melihat ketersediaan fasilitas, kemampuan petugas, ketersediaan wadah untuk menampung aspirasi, saran dan keluhan dari masyarakat, serta sikap yang ditunjukkan pegawai dalam memberikan

perhatian dan informasi kepada masyarakat.

b. Wawancara

Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu (Sugiyono, 2011: 317). Wawancara salah satu cara yang digunakan untuk mendapatkan informasi atau data dari responden melalui bertanya langsung dengan cara tatap muka (*face to face*). Dengan begitu dapat dikatakan bahwa wawancara adalah cara yang paling tepat untuk mengetahui aspek yang ingin diteliti lebih mendalam.

Dalam penelitian ini, teknik wawancara yang digunakan adalah wawancara semi terstruktur. Wawancara semi terstruktur yaitu wawancara yang menggunakan pertanyaan terbuka, tetapi ada batasan tema dan alur pembicaraan selain itu menggunakan pedoman wawancara sebagai kontrol alur pembicaraan (Sugiyono, 2011: 320). Narasumber penelitian ini sebagai berikut:

- 1) Koordinator ULT Satu Pintu  
Kemendikbud: 1 Orang
- 2) Petugas ULT Satu Pintu  
Kemendikbud: 2 Orang

- 3) Masyarakat yang melaporkan pengaduan kepada ULT Satu Pintu  
Kemendikbud: 4 Orang

c. Dokumentasi

Menurut Moleong (2007: 216) dokumentasi merupakan cara pengumpulan data dengan mempelajari arsip atau dokumen-dokumen yang setiap bahan tertulis baik internal maupun eksternal yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

## D. Hasil dan Pembahasan

### D.1 Dimensi *Tangible*

Dimensi bukti fisik (*Tangible*) adalah kemampuan ULT Satu Pintu Kemendikbud RI dalam mendukung penyelenggaraan pelayanan terpadu yang diberikan kepada masyarakat baik dalam hal informasi atau layanan aduan. Penampilan sarana dan prasarana ULT Satu Pintu Kemendikbud RI dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa yang meliputi fasilitas fisik tempat pelayanan tersebut, teknologi (komputer dan jaringan internet) serta penampilan pegawai dalam melayani pengguna layanan. Berdasarkan data yang diperoleh di lapangan, ULT Satu Pintu Kemendikbud RI sudah memiliki kotak saran yang dipasang di depan loket aduan dan informasi serta ruang tunggu ULT dilengkapi

dengan toilet yang bersih selain itu juga terdapat toilet khusus untuk penyandang disabilitas.

## **D.2 Dimensi *Reliability***

Kualitas Pelayanan publik dalam hal ini adalah pelayanan aduan dan informasi, berdasarkan dimensi keandalan (*Reliability*) yaitu seberapa jauh pelayanan yang diberikan ULT satu pintu Kemendikbud dalam penyelenggaraan pelayanan aduan dan informasi. Keandalan dalam penelitian ini mencakup ketersediaan dan dukungan Sumber Daya Manusia (SDM) yang handal dalam pelayanan sesuai Standar Operasional Presedur (SOP) yang telah dibuat.

Menurut Dwi Wenda yang juga disepakati oleh Fikri Darwis, “pelayanannya cepat, tidak berbelit sesuai dengan SOP yang dipasang di banner, petugasnya memberikan arahan sehingga hanya butuh waktu kurang dari dua jam aduan saya selesai dan mendapat tanda terima aduan”.

Sedangkan menurut Dewi Katmolowati (petugas ULT satu pintu Kemendikbud RI) mengatakan, “Ada 2 petugas yang bertugas di ULT. Dari 2 orang tersebut tersebut bekerja secara bergantian dalam dua loket karena setiap hari biasanya hanya ada lima aduan”.

## **D.3 Dimensi *Responsiveness***

Ketanggapan (*Responsiveness*) adalah kemampuan memenuhi permintaan warga masyarakat yang melakukan pelayanan aduan dan pelayanan informasi dengan cepat dan tepat. Ketanggapan dalam hal ini mencakup antara lain; ketanggapan dan kecepatan respon dari petugas terhadap masyarakat, kesiapan dan kesediaan petugas dalam membantu masyarakat, keramahan dan kejelasan informasi mekanisme pengurusan aduan dan informasi. Berikut hasil wawancara narasumber (Fikri Darwis), “pihak petugas ULT sudah cermat dalam bersikap dan memberikan arahan kepada setiap masyarakat yang hendak melakukan aduan, tanggung jawab yang diberikan kepada masyarakat tentunya menjadi kewajiban yang sudah selayaknya diberikan oleh petugas, setiap pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh masyarakat aduan dan pelayanan informasi dijawab dengan baik yang tentunya proses aduan dan informasi lebih dimengerti oleh masyarakat. Apalagi di masa pandemi sekarang ini, banyak aturan yang berubah seperti pembatasan jumlah antrian”. Menurut Fikri Darwis, “apabila waktu yang dijanjikan terlambat petugas akan menghubungi via telepon dan meminta maaf atas keterlambatan”.

Berdasarkan hasil penelitian, petugas ULT sudah memberikan daya tanggap yang baik dengan cepat, tepat, ramah dan informasi yang jelas. Hal tersebut ditunjukkan beberapa indikator dari dimensi *Responsiveness*, antara lain, setiap loket terdapat petugas yang menyambut dengan senyum dan menanyakan secara ramah dan sopan tentang keperluan. Petugas juga selalu memberikan informasi dengan menjelaskan alur dan prosedur pelayanan aduan dan informasi. Semua petugas yang melayani memberi kesan lebih ramah dan tidak kaku. Selain itu, informasi-informasi yang terkait dengan pengurusan aduan dan informasi sudah terdapat pada spanduk alur dan mekanisme yang ditempel papan pengumuman. Petugas pelayanan yang memiliki daya tanggap yang baik dan ramah dalam memberikan pelayanan adalah aspek penting yang sangat menunjang kinerja pelayanan publik yang baik. Dimensi dalam pelayanan yang responsif adalah kemauan selalu menyapa pengguna layanan dengan ramah senyum dan menawarkan bantuan secara otomatis.

#### **D.4 Dimensi Assurance**

Jaminan (*Assurance*) adalah kemampuan atau sumber daya yang dimiliki untuk kemampuan memenuhi apa yang ditawarkan atau dijanjikan sehingga dapat

menimbulkan kepercayaan tanpa menimbulkan keraguan terhadap pelayanan. Dimensi jaminan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah adanya ketrampilan dan kemampuan petugas dalam melayani masyarakat yang mengurus pelayanan aduan dan informasi. Sesuai dengan SOP yang diterapkan dalam pelayanan ULT, maka ketrampilan dan kemampuan petugas dalam mengoperasikan komputer menjadi salah satu indikator dalam memberikan jaminan pelayanan. Selain itu, kemampuan petugas dalam memberikan jawaban atau menjelaskan tentang prosedur dan mekanisme aduan dan pelayanan informasi menjadi salah satu faktor adanya kepuasan masyarakat.

Dari dua petugas ULT, berjumlah satu petugas sudah memiliki sertifikasi kompetensi dalam melakukan pelayanan publik. Jumlah tersebut memang belum semua petugas bisa mengoperasikan komputer secara maksimal yang dibutuhkan pelayanan ULT.

Berdasarkan penuturan dari Dwi Wenda, “Petugas ULT bertanggungjawab atas pekerjaannya apabila ada kesalahan tidak melemparkan pada petugas atau pejabat terkait”. Selain itu menurut Fikri, Petugas ULT mengetahui betul apa yang dikerjakan dan ditanyakan oleh masyarakat.”

## D.5 Dimensi *Empathy*

Empati adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individu atau pribadi yang diberikan kepada orang lain dengan berupaya memahami keinginan orang tersebut. Dimensi empati dalam penelitian ini ditunjukkan dengan adanya perhatian dan ketegasan petugas ULT dalam melayani masyarakat yang melakukan aduan dan informasi. Setiap warga masyarakat yang datang langsung akan disambut oleh petugas dan menanyakan keperluannya. Setelah itu mengambil nomor antrian untuk tahapan pelayanan selanjutnya. Dimensi empati menjadi salah satu indikator kualitas pelayanan. Perhatian petugas dalam melayani masyarakat menjadi salah satu wujud empati yang diberikan.

Empati ini meliputi sikap ramah, memahami kebutuhan serta peduli kepada masyarakat yang hendak melakukan pelayanan aduan dan informasi. Sikap ini perlu ditanamkan kepada setiap petugas pelayanan dan lebih mendahulukan kepentingan masyarakat. Sikap ramah, adil, dan menghargai ini sudah mendapatkan respon baik dan masyarakat sudah merasa nyaman saat melakukan pelayanan tersebut. Sudah menjadi dasar yang harus diterapkan oleh pihak ULT untuk mengayomi masyarakat

karena tugas dari petugas ULT sendiri sebagai pelayan publik yang hendak melakukan pelayanan aduan dan informasi, serta semuanya dikembalikan kepada masyarakat tentang rasa empati yang sudah diberikan oleh pihak ULT satu pintu. Jika dirasa kurang baik maka dipersilahkan memberikan kritikan terhadap pelayanannya.

## E. Penutup

### E.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan di ULT Satu Pintu Kemendikbud RI di D.I. Yogyakarta dapat disimpulkan bahwa:

1. Pelayanan di ULT satu pintu Kemendikbud RI dapat dikatakan sudah berkualitas baik dalam hal pelayanan aduan dan informasi.
2. Pengurusan pelayanan aduan dan dilihat dari masing-masing dimensi sebagai berikut:
  - a. Bukti fisik (*tangible*) : sangat baik  
Pelayanan secara fisik dinilai oleh masyarakat sudah sangat baik meskipun terdapat beberapa kendala.
  - b. Keandalan (*reliability*): sangat baik  
Pelayanannya cepat, tidak berbelit sesuai dengan SOP yang dipasangada, petugasnya

- memberikan arahan dengan baik sehingga hanya butuh waktu kurang dari dua jam aduan selesai dan mendapat tanda terima aduan.
- c. Daya tanggap (*responsiveness*) : sangat baik
- Petugas ULT memiliki kemauan untuk selalu menyapa pengguna layanan dengan ramah senyum dan menawarkan bantuan secara otomatis tanpa diminta.
- d. Jaminan (*assurance*) : sangat baik
- Petugas memberikan jaminan waktu proses pengaduan aduan informasi sesuai dengan waktu yang ditentukan.
- e. Empati (*emphaty*) : sangat baik
- Setiap anggota personil diwajibkan mengutamakan kepentingan-kepentingan masyarakat yang hendak melakukan pengaduan, dengan mengutamakan kepentingan masyarakat ini menunjukkan sikap yang baik.

## E.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan penarikan kesimpulan di atas maka saran dari penelitian ini perlu diupayakan dan diprioritaskan dalam meningkatkan kemampuan dan kualitas SDM dengan

pendidikan dan pelatihan khususnya tentang pengelolaan layanan aduan dan informasi. Selain itu diupayakan peningkatan fasilitas yang memadai sehingga masyarakat menerima pelayanan secara prima.

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

- Arikunto. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Basu Swasta, Dharmesta dan Irawan (2008) *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*.
- Gujarati, Damodar. (2003). *Ekonometrika Dasar*. Terjemah Sumarno. Zein. Jakarta : Erlangga.
- Kotler dan Keller (2009). *Manajemen Pemasaran 1*. Edisi ketiga belas. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. (2005). *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1 dan 2. Jakarta: PT Indeks.
- Nasution (2005). *Manajemen Mutu Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Payne, Adrian (2000), *Pemasaran Jasa, The Essence of Service Maerketing*, Andi Yogyakarta
- Putra, Dhion Gama, Ratih Nur Pratiwi dan Trisnawati. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat*. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol. 3, No. 12, pp. 2118-2122

- Rangkuti, Freddy. ((2009). Strategi Promosi yang Kreatif dan Analisis Kasus Integrated Marketing Communication. Jakarta: PT. GramediaPustakaUtama
- Sianipar. (2012). Manajemen Pelayanan Masyarakat, (Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia). Diperoleh tanggal 1 Juni 2020 dari <http://elfriza.blogspot.com/2014/09/pengertian-pelayananpublik-menurut.html>
- Sugiyono (2009). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy (2009). Strategi Pemasaran, Edisi Kedua, cetakan ke tujuh. Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptono, Fandy & Gregorius Chandra (2011) Service Quality & Satisfaction Edisi Ke 3. Yogyakarta: Andi.
- Denhardt, V Janet dan Robert B. Denhardt. (2003). *The New Public Service: Serving, Not Steering*. New York, M.E Sharpe, Armonk.
- Keban, Yeremias T. (2004) Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep Teori dan Isu. Jakarta: Gava Media.
- Pasolong, Harbani. (2008). Penerapan *The New Public Service* (NPS) dan *New Public Management* (NPM), Makassar.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Undang-Undang tentang pelayanan publik Nomor 25 Tahun 2009 dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003
- Undang-Undang nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.