JURNAL MANAJEMEN PENDIDIKAN
Homepage : https://ejurnal.stkip-pessel.ac.id/index.php/jmp
Email : jmp@stkip-pessel.ac.id

p-ISSN : 2548-4826 ; e-ISSN : 2548-4834
Vol. 11, No. 5, October 2026
Page 10327-10338
© Author
Jurnal Manajemen Pendidikan

STRATEGI PELAYANAN PUBLIK DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN MASYARAKAT DI DINAS PENDIDIKAN PROVINSI JAWA TIMUR

Shelvi Chairunnisak [1], Muhammad Nuril Huda [2], Hanun Asrohah[3], Anindya Palmitraazzah [4]
[1,2,3] Univeritas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, Indonesia
[4] Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur, Indonesia

Email: shelvichairunnisak925@gmail.com

Check for updates OPEN ACCESS

DOI: https://doi.org/10.34125/jmp.v11i5.2498

Sections Info

Article history:
Submitted: 9 August 2026
Final Revised: 28 August 2026
Accepted: 26 September 2026
Published: 28 October 2026

Keywords:
Service Strategy
Public Service
Public Satisfaction
Service Digitalization
Service Quality

ABSTRACT

Objective: *This study aims to analyze the public service strategy implemented by the East Java Provincial Education Office to improve public satisfaction with education services. This study employs a descriptive qualitative approach with a case study method. Data were collected through observation, semi-structured interviews, and documentation (service regulations, SOPs, and the third-quarter 2025 Community Satisfaction Survey report), then analyzed with the Miles and Huberman interactive model: data condensation, data display, and conclusion drawing and verification. The findings show that the service strategy, comprising a digital platform, information technology integration, and service standards, contributes to improved service effectiveness, transparency, and accessibility. This is evidenced by a Community Satisfaction Index (IKM) score of 88.52, rated "Very Good." Complaint handling and service affordability received good ratings, whereas service speed and procedural simplicity still need improvement. The novelty lies in analyzing the relationship between service digitalization, procedural standardization, and public satisfaction at the East Java Provincial Education Office.*

ABSTRAK

Objektif: *Penelitian ini bertujuan menganalisis strategi pelayanan publik Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan pendidikan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi kasus. Data dikumpulkan melalui observasi langsung, wawancara semi-terstruktur, dan dokumentasi berupa peraturan pelayanan, Standar Operasional Prosedur (SOP), serta laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan III Tahun 2025, kemudian dianalisis dengan model interaktif Miles dan Huberman yang meliputi kondensasi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi pelayanan melalui pengembangan platform digital, integrasi teknologi informasi, dan penerapan standar pelayanan berkontribusi terhadap peningkatan efektivitas, transparansi, dan aksesibilitas layanan. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 88,52 dengan predikat "Sangat Baik". Aspek penanganan pengaduan dan keterjangkauan layanan memperoleh penilaian yang baik, sedangkan kecepatan pelayanan dan kesederhanaan prosedur masih perlu ditingkatkan. Kebaruan penelitian ini terletak pada analisis keterkaitan antara digitalisasi layanan, standardisasi prosedur, dan kepuasan masyarakat di Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur.*

Kata kunci*: Strategi Pelayanan, Pelayanan Publik, Kepuasan Masyarakat, Digitalisasi Layanan, Kualitas Pelayanan.*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik menjadi bagian esensial bagi pemerintahan dalam menjalankan tugasnya, karena berkaitan langsung dengan pemenuhan hak serta kebutuhan mendasar masyarakat. Kehadiran layanan yang optimal mencerminkan tanggung jawab negara dalam memberikan kesejahteraan dan perlindungan kepada warga negara. Karena pada dasarnya pelayanan publik merupakan wujud nyata tanggung jawab negara dalam menjamin pemenuhan hak-hak dasar setiap warga negara (Assyahri & Latifah, 2025). Oleh sebab itu, mutu pelayanan yang diberikan pemerintah dapat dijadikan indikator penting untuk menilai efektivitas dan keberhasilan birokrasi dalam menjalankan fungsi pemerintahan (Sawir, 2020). Di era yang terus berkembang, tuntutan masyarakat terhadap layanan pemerintah yang cepat, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan semakin meningkat. Kondisi tersebut sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menegaskan bahwa pemerintah memiliki kewajiban untuk memenuhi hak serta kebutuhan dasar setiap warga negara melalui penyelenggaraan pelayanan publik yang bermutu dan profesional.

Pendidikan memiliki peranan penting sebagai upaya meningkatkan mutu sumber daya manusia sekaligus menjadi bekal utama dalam menghadapi perkembangan masa depan. Sector pendidikan berkaitan langsung dengan kepentingan masyarakat secara luas, baik peserta didik, orang tua, pendidik, maupun pengelola lembaga pendidikan. Setelah terjadinya perubahan sistem pemerintahan dari pola sentralisasi menuju desentralisasi pada era reformasi birokrasi, Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah diungkapkan bahwa daerah otonom yang selanjutnya disebut daerah adalah kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai batas-batas wilayah yang berwenang mengatur dan mengurus pemerintahan dan kepentingan masyarakat berdasarkan aspirasi masyarakat menganut sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Sejalan dengan itu, dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah, kewenangan pemerintah daerah dalam mengelola pendidikan semakin diperkuat (Puspaningtyas, 2018). Adanya tuntutan tersebut peran pemerintah daerah untuk melayani kebutuhan masyarakat semakin penting dan mendesak. Pelayanan terhadap kebutuhan masyarakat, merupakan bentuk aktualisasi isi dari otonomi yang dimiliki supaya sesuai dengan tuntutan kebutuhan masyarakat.

Dalam konteks tersebut, Dinas Pendidikan sebagai perangkat daerah memiliki tanggung jawab utama dalam mengatur, melaksanakan, serta menyalurkan berbagai layanan pendidikan kepada masyarakat secara efektif dan merata (Waris, 2012). Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Timur tahun 2023, Jawa Timur tercatat sebagai provinsi dengan jumlah penduduk terbesar kedua di Indonesia dengan total penduduk mencapai lebih dari 41 juta jiwa. Luasnya wilayah pelayanan yang mencakup 38 kabupaten/kota serta beragamnya kebutuhan masyarakat menjadi tantangan tersendiri bagi pemerintah daerah dalam menyelenggarakan pelayanan publik secara optimal. Akan tetatapi, berdasarkan data Ombudsman Republik Indonesia menunjukkan bahwa sektor pendidikan secara konsisten termasuk bidang yang paling banyak menerima laporan masyarakat terkait dugaan maladministrasi. Pada tingkat nasional, pendidikan menempati peringkat ketiga substansi laporan terbanyak pada 2023 dan 2024. sedangkan pada tingkat provinsi, Ombudsman Jawa Timur mencatat lembaga pendidikan negeri sebagai instansi terlapor terbanyak kedua pada 2024, yaitu 61 dari 591 laporan, di bawah pemerintah daerah (253 laporan).

Beragam kendala dalam penyelenggaraan pelayanan publik di bidang pendidikan masih sering ditemukan, seperti alur birokrasi yang berbelit, minimnya transparansi

informasi, ketidakpastian waktu penyelesaian layanan, serta kemampuan aparatur yang belum merata. Situasi tersebut berpengaruh terhadap menurunnya tingkat kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah. Menurut Hardiyansyah, rendahnya mutu pelayanan publik tidak hanya dipengaruhi oleh keterbatasan anggaran, tetapi juga disebabkan oleh kurang optimalnya strategi pelayanan serta lemahnya komitmen aparatur dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat (Hardiansyah, 2018). Dengan demikian, kajian mengenai strategi pelayanan dan tingkat kepuasan masyarakat menjadi penting agar kelemahan layanan dapat diidentifikasi secara tepat dan ditindaklanjuti.

Dalam menghadapi dinamika permasalahan pelayanan publik yang semakin beragam, pemerintah daerah, terutama Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur, dituntut mampu menyusun serta menjalankan strategi pelayanan yang responsif, kreatif, dan berfokus pada kebutuhan masyarakat. Strategi pelayanan publik tidak hanya terbatas pada aspek administratif, melainkan juga meliputi penyusunan kebijakan, pelaksanaan program, hingga langkah teknis yang dirancang secara terarah guna meningkatkan mutu layanan secara berkesinambungan. Upaya tersebut sejalan dengan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang menegaskan pentingnya pemanfaatan teknologi informasi dalam tata kelola pemerintahan agar pelayanan publik dapat berlangsung lebih efektif, efisien, terbuka, serta dapat dipertanggungjawabkan (Sangaji & Irianto, 2025). Kajian terhadap berbagai proyek digitalisasi layanan di pemerintah daerah menunjukkan bahwa transformasi digital meningkatkan efisiensi, keterlibatan warga, dan akuntabilitas, dengan kesiapan teknologi sebagai faktor kuncinya (Latupeirissa et al., 2024). Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi memberikan peluang yang besar dalam mendorong transformasi pelayanan publik melalui penerapan konsep *e-government*. Pemanfaatan teknologi tersebut dapat mendukung peningkatan kualitas layanan melalui penguatan kapasitas sumber daya manusia aparatur, penyederhanaan alur pelayanan, serta pengembangan sistem pengaduan berbasis teknologi informasi sehingga efektivitas dan efisiensi pelayanan publik dapat tercapai secara lebih optimal (Juliarso, 2019).

Berdasarkan pemaparan sebelumnya, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji secara komprehensif strategi pelayanan publik yang dijalankan oleh Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur serta mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang disediakan. Selaras dengan tujuan tersebut, fokus penelitian diarahkan pada dua hal, yaitu bagaimana strategi pelayanan publik diterapkan, termasuk dalam pemanfaatan teknologi informasi, dan bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diterima. Kajian ini mendesak dilakukan karena hasilnya dapat menunjukkan sejauh mana strategi pelayanan telah berjalan efektif serta menjadi dasar evaluasi dan rekomendasi perbaikan mutu layanan pendidikan secara berkelanjutan.

METODE PENELITIAN

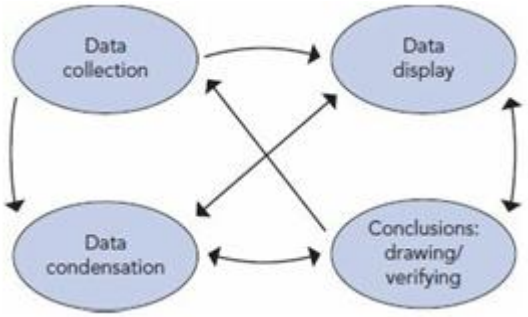
Metode penelitian adalah langkah ilmiah yang digunakan untuk memperoleh data sesuai dengan tujuan dan kebutuhan penelitian (Sugiyono, 2013). Penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif deskriptif untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai strategi pelayanan publik yang dijalankan oleh Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur, sekaligus menelaah tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Pendekatan tersebut dipilih karena mampu menggambarkan fenomena secara rinci sesuai dengan kondisi nyata di lapangan melalui keterlibatan langsung peneliti dengan informan penelitian. Selain itu, pemanfaatan beragam sumber data dilakukan guna meningkatkan keakuratan serta kredibilitas hasil penelitian. Adapun pelaksanaan penelitian berlokasi di kantor Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur yang berperan sebagai pusat pelayanan

pendidikan pada tingkat provinsi.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan studi dokumentasi. Wawancara semi-terstruktur digunakan untuk memperoleh informasi lebih terbuka mengenai pengalaman dan pandangan informan terkait strategi pelayanan di Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur (Sugiyono, 2013). Observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung proses pelayanan dilingkungan dinas, sedangkan studi dokumentasi digunakan untuk menelaah dokumen resmi seperti standar pelayanan, SOP, dan laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Instrumen utama dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri yang berperan dalam mengumpulkan, menafsirkan, dan menganalisis data. Untuk mendukung proses penelitian, digunakan pedoman wawancara semi-terstruktur, lembar observasi, dan catatan lapangan agar pengumpulan data berjalan sistematis dan konsisten. Selain itu, untuk mengukur kepuasan masyarakat dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) berdasarkan dokumen laporan pelaksanaan survey kepuasan masyarakat (SKM) Triwulan III Tahun 2025 Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur.

Untuk memastikan keabsahan data, Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Reduksi data dilakukan dengan memilih dan menyederhanakan data hasil penelitian, sedangkan penyajian data disusun secara naratif maupun dalam bentuk matriks agar lebih mudah dipahami. Selanjutnya, penarikan kesimpulan dilakukan melalui interpretasi data yang disertai proses verifikasi guna memastikan validitas temuan penelitian (Miles et al., 2014).



Gambar 1. Alur Data Penelitian

Dengan demikian, metodologi ini memungkinkan peneliti untuk mengkaji secara holistik dan sistematis efektivitas strategi pelayanan publik dalam meningkatkan kepuasan masyarakat di Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur

HASIL DAN PEMBAHASAN

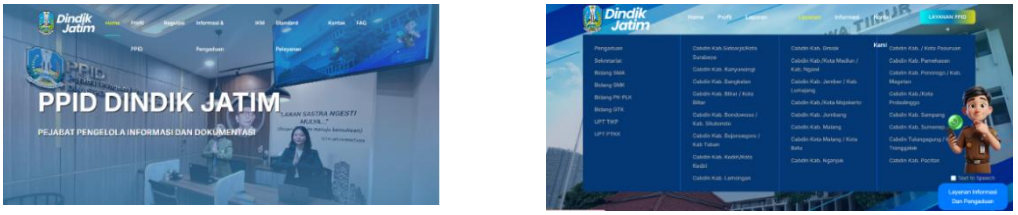
Hasil

Tabel 1. Nilai Interval

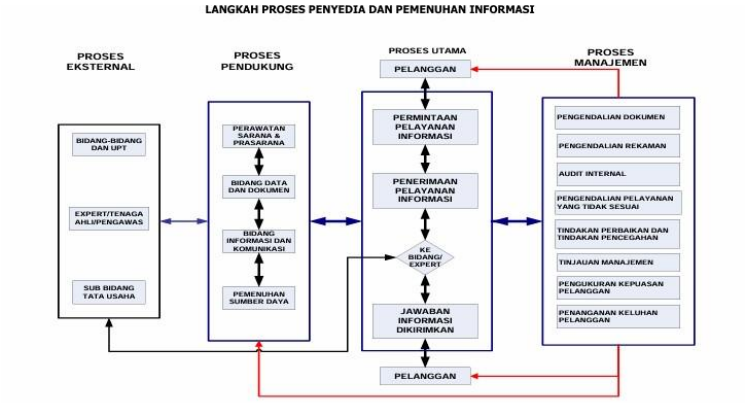
Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Imterval Konversi	Kategori Mutu Pelayanan	Mutu Pelayanan
1	1,00-1,75	25,00-64,99	D	Tidak baik
2	1,76-2,50	65,00-76,60	C	Kurang baik
3	2,51-3,25	76,61-88,30	B	Baik
4	3,26-4,00	88,31-100	A	Sangat baik

Tabel 2. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,46	3,44	3,38	3,89	3,44	3,52	3,63	3,93	3,5
Kategori IKM Unit Layanan	A	A	A	A	A	A	A	A	A
				88,52 (Sangat Baik)					



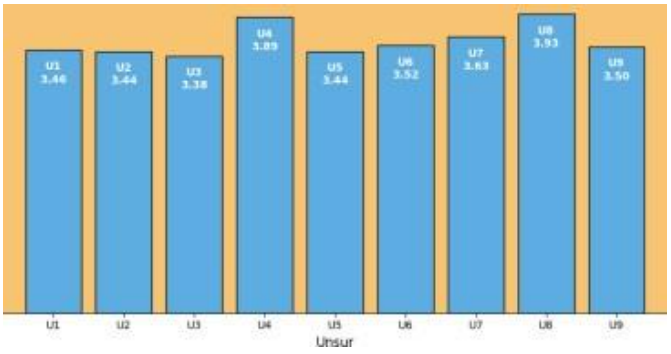
Gambar 2. Dasboard Website Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur.



Gambar 3. Alur proses pelayanan sesuai standar Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur



Gambar 4. Dokumen SOP dan formulir permohonan dan pengaduan



Gambar 5. Grafik Nilai Suvei Kepuasan Masyarakat per Unsur Penilaian

Pembahasan

Gambaran Umum Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur

Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur merupakan perangkat daerah yang menjalankan urusan pemerintahan di bidang pendidikan serta berada di bawah koordinasi dan tanggung jawab Gubernur Jawa Timur melalui Sekretaris Daerah. Pembentukan lembaga ini didasarkan pada peraturan daerah mengenai susunan perangkat daerah sebagai pelaksanaan dari Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang memberikan kewenangan kepada pemerintah provinsi dalam pengelolaan pendidikan menengah dan pendidikan khusus. Sebagai institusi pemerintah daerah, Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur memiliki peran penting dalam menyusun kebijakan, melaksanakan program, serta mengoordinasikan penyelenggaraan pendidikan di tingkat provinsi sehingga tanggung jawab yang diemban menjadi sangat luas dan strategis.

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur berupaya menciptakan pelayanan yang efektif, efisien, terbuka, serta dapat dipertanggungjawabkan melalui susunan organisasi yang tertata secara sistematis. Sejalan dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, instansi ini juga menyelenggarakan layanan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) secara terorganisasi dan menyeluruh. Dalam pelaksanaannya, PPID memiliki tanggung jawab untuk mengelola, menyimpan, mendokumentasikan, serta menyediakan informasi publik yang dibutuhkan masyarakat secara cepat, tepat, dan transparan (ramadhani Andinaufal, personal communication, 2026). Layanan tersebut tidak hanya berfungsi sebagai bentuk pemenuhan kewajiban peraturan mengenai keterbukaan informasi publik, tetapi juga dikembangkan sebagai sarana strategis untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat serta menciptakan tata kelola pemerintahan yang transparan. Selain itu, layanan PPID berperan sebagai media komunikasi antara Dinas Pendidikan dengan masyarakat dalam mendukung terwujudnya pemerintahan yang terbuka dan partisipatif. Adapun visi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi diarahkan pada terciptanya pelayanan informasi publik dan penyelenggaraan pendidikan di Jawa Timur yang berkualitas, unggul, berlandaskan nilai keimanan, ketakwaan, serta akhlak mulia sebagaimana tercantum dalam Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 8 Tahun 2018.

Strategi Pelayanan Publik Dinas Pndidikan Provinsi Jawa Timur

Dalam rangka meningkatkan kualitas dan jangkauan pelayanan publik, Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur telah mengimplementasikan strategi pelayanan public, diantaranya:

Digitalisasi Layanan Berbasis Website

Di tengah perkembangan transformasi digital yang semakin cepat, penerapan strategi digitalisasi pelayanan oleh Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur menunjukkan komitmen institusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Pemanfaatan teknologi dalam proses pelayanan menjadi langkah penting untuk menciptakan layanan yang lebih mudah diakses, cepat, dan efisien. Strategi tersebut selaras dengan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang menekankan pentingnya penggunaan teknologi informasi dan komunikasi guna mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, akuntabel, serta mampu menghadirkan pelayanan publik yang berkualitas (Sangaji & Irianto, 2025). Selain itu, kebijakan tersebut juga sejalan dengan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government yang menjadi bentuk komitmen pemerintah Indonesia dalam mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik melalui penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik (*e-government*).selain itu, menurut (Alkaabi et al., 2024) kualitas layanan publik juga dipengaruhi faktor organisasi seperti ambidexterity, orientasi *new public management*, dan inovasi. Oleh karena iti, kebijakan ini diarahkan untuk menciptakan pelayanan yang lebih efektif, efisien, transparan, serta mudah diakses oleh masyarakat melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi.

Strategi tersebut diwujudkan melalui pengelolaan situs resmi Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur yang dimanfaatkan sebagai pusat informasi sekaligus media layanan digital terpadu bagi masyarakat. Melalui platform tersebut, masyarakat dapat memperoleh berbagai informasi mengenai kebijakan pendidikan, data satuan pendidikan, informasi PPDB, regulasi, hingga dokumen publik yang dikelola oleh layanan PPID. Tidak hanya itu, website resmi tersebut juga menyediakan layanan pengaduan daring, permohonan informasi publik secara elektronik, serta akses terhadap berbagai program inovasi yang tengah maupun telah dilaksanakan oleh Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur.

Keberadaan platform digital tersebut memberikan dampak yang besar dalam mendekatkan hubungan antara pemerintah dan masyarakat karena proses pelayanan dapat dilakukan secara lebih cepat, praktis, dan responsif. Melalui sistem berbasis daring, masyarakat dapat memperoleh layanan administratif sekaligus menyampaikan masukan secara langsung kepada pemerintah tanpa harus bergantung pada pelayanan tatap muka yang cenderung memerlukan waktu serta biaya lebih besar. Saat ini, website Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur telah mengintegrasikan sembilan layanan utama, yaitu layanan BPOPP (Bantuan Penunjang Operasional Penyelenggaraan Pendidikan), Pendidikan Antikorupsi, RRJS (Rencana Rombongan Jam Sekolah), A-GTK (Aplikasi Guru dan Tenaga Kependidikan), ISMA (Informasi Sarana dan Prasarana), PPDB Jatim (Penerimaan Peserta Didik Baru), SIISKA (Sistem Informasi Sarana dan Kelembagaan), IKM Dindik (Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Pendidikan), serta SMANOR (Sistem Manajemen Akademik dan Nonakademik Olahraga). Selain itu, platform tersebut juga terhubung dengan website seluruh cabang dinas pendidikan di wilayah Jawa Timur sehingga akses pelayanan dan informasi dapat menjangkau masyarakat secara lebih luas.

Penerapan *e-government* menjadi salah satu bentuk komitmen Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur dalam menciptakan tata kelola pemerintahan yang modern, efektif, efisien, serta transparan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Melalui pemanfaatan teknologi digital, pengelolaan pelayanan dapat dilakukan secara lebih terintegrasi dan mudah diakses oleh masyarakat. Dengan demikian, penerapan *e-government* melalui pengembangan

website resmi Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur menjadi langkah strategis dalam memperbaiki sistem administrasi sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat.

Standarisasi Layanan

Penerapan standar pelayanan mempunyai peranan penting dalam mendukung efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk di lingkungan Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur. Berdasarkan penjelasan Ombudsman Republik Indonesia, standar pelayanan merupakan pedoman yang digunakan dalam pelaksanaan layanan sekaligus menjadi acuan untuk menilai mutu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Standar tersebut menjadi bentuk komitmen penyelenggara layanan dalam menghadirkan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah diakses, terjangkau, serta tertata dengan baik.

Komponen dalam standar pelayanan publik dirancang untuk membuka akses informasi secara luas kepada masyarakat sehingga publik lebih mudah memperoleh layanan dasar yang mendukung kesejahteraan. Ketentuan ini selaras dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mewajibkan setiap penyelenggara pelayanan publik untuk menyusun dan menerapkan standar pelayanan sebagai ukuran kinerja dalam pelaksanaan layanan kepada masyarakat. Adanya standar pelayanan yang jelas dan sistematis memungkinkan proses pelayanan berjalan lebih konsisten, terarah, serta memiliki kejelasan pertanggungjawaban sehingga mutu pelayanan publik dapat terus mengalami peningkatan secara berkelanjutan. Hal ini sejalan dengan (Fadrial et al., 2024) yang mengungkapkan kualitas informasi dan kualitas layanan e-government menentukan persepsi pengguna, dan kualitas layanan menjadi faktor dengan pengaruh terbesar terhadap kepuasan.

Proses penyediaan serta pemenuhan informasi di Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur dilaksanakan melalui empat tahapan yang saling terintegrasi, yaitu proses eksternal, proses pendukung, proses inti, dan proses manajemen. Pada tahapan eksternal, sumber informasi berasal dari beberapa unsur, meliputi bidang dan UPT, tenaga ahli atau pengawas, serta subbagian tata usaha yang berperan memberikan masukan dan data yang dibutuhkan dalam pelayanan informasi. Pelaksanaan tahapan tersebut didukung oleh proses pendukung yang mencakup pengelolaan sarana dan prasarana, pengarsipan data serta dokumen, pengelolaan informasi dan komunikasi, hingga penyediaan sumber daya yang menunjang kelancaran pelayanan. Selanjutnya, pada proses inti, pelayanan dimulai dari masyarakat sebagai pengguna layanan yang mengajukan permohonan informasi. Permintaan tersebut kemudian diterima dan diteruskan kepada bidang atau tenaga ahli terkait untuk diproses sebelum hasil informasi disampaikan kembali kepada pemohon. Seluruh rangkaian proses tersebut berada dalam pengawasan proses manajemen yang meliputi pengendalian dokumen, pelaksanaan audit internal, evaluasi manajemen, pengukuran tingkat kepuasan masyarakat, serta penanganan pengaduan. Mekanisme ini diterapkan agar setiap pelayanan dapat berjalan sesuai standar yang telah ditetapkan dan terus mengalami peningkatan kualitas secara berkelanjutan.

Berdasarkan hasil penelitian, dalam upaya menjaga konsistensi, kepastian, serta mutu pelayanan agar tetap terukur, PPID Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur sebagai pusat pengelolaan layanan informasi telah menyusun dan menetapkan standar pelayanan beserta Standar Operasional Prosedur (SOP) pada setiap jenis layanan yang tersedia. Hal tersebut selarasa dengan pendapat (Rahmatullah, 2024) yang menjelaskan abahwa Penyelenggaraan layanan digital juga memerlukan landasan regulasi yang jelas.Setiap layanan memiliki standar pelayanan yang ditetapkan secara resmi dengan memuat prosedur pelayanan, persyaratan

administrasi, jangka waktu penyelesaian, hingga mekanisme pengaduan yang dapat diakses secara terbuka oleh masyarakat. Penerapan standar pelayanan pada masing-masing jenis layanan tersebut bertujuan untuk memastikan seluruh pengguna layanan, baik peserta didik, orang tua, guru, tenaga kependidikan, maupun masyarakat umum, memperoleh pelayanan yang seragam, jelas, terukur, serta memiliki kepastian dan akuntabilitas diseluruh wilayah Jawa Timur.

Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur juga telah menetapkan berbagai Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan, di antaranya SOP pelayanan permohonan informasi publik, SOP pelayanan pengaduan, SOP penyusunan daftar informasi publik, SOP penanganan keberatan informasi publik, SOP fasilitasi sengketa informasi, serta SOP uji konsekuensi informasi publik. Setiap SOP disusun secara rinci dengan memuat tahapan pelayanan, persyaratan administrasi, jangka waktu penyelesaian, serta pihak yang bertanggung jawab dalam setiap proses pelayanan. Keberadaan SOP tersebut memberikan kejelasan dan kepastian bagi masyarakat mengenai prosedur yang harus dilalui dalam memperoleh layanan. Di sisi lain, SOP juga menjadi pedoman bagi aparatur dalam menjalankan tugas secara sistematis dan sesuai standar yang telah ditetapkan. Selain mendukung konsistensi pelayanan, penerapan SOP berfungsi sebagai instrumen penting dalam pelaksanaan pengawasan, evaluasi, serta upaya penyempurnaan kualitas layanan.

Analisis Strategi pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat

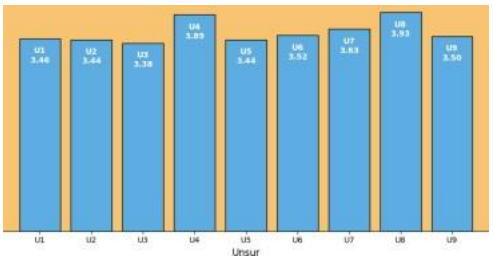
Berdasarkan hasil penelitian, pengukuran tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur dilakukan melalui instrumen Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Sebagai bentuk komitmen dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur menerapkan survei kepuasan masyarakat melalui sistem SuKMa-e Jatim. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan analisis terhadap dokumen Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan III Tahun 2025. Penilaian dalam survei tersebut meliputi beberapa unsur pelayanan, antara lain persyaratan pelayanan, prosedur, waktu penyelesaian, biaya atau tarif, produk layanan, kompetensi petugas, perilaku pelaksana pelayanan, sarana dan prasarana, serta penanganan pengaduan, saran, dan masukan masyarakat. Hasil survei menunjukkan adanya perbedaan tingkat kepuasan pada setiap unsur pelayanan yang dinilai. Berdasarkan hasil SKM menunjukkan variasi skor kepuasan pada masing-masing unsur layanan, sebagai berikut:

U1: Persyaratan
U2: Prosedur
U3: Waktu
U4: Tarif
U5: Produk
U6: Kompetensi
U7: Perilaku pelaksana
U8: Pengaduan
U9: Sarpras

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.46	3.44	3.38	3.89	3.44	3.52	3.63	3.93	3.5
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	88,52 (Sangat Baik)								

Gambar 6. Nilai Unsur Pelayanan

Berdasarkan hasil survei yang dihimpun dari seluruh pengguna layanan selama periode Juli hingga September 2025, data kemudian diproses secara otomatis melalui aplikasi SuKMa-e Jatim. Hasil pengolahan menunjukkan bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada unit pelayanan Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur pada Triwulan III Tahun 2025 mencapai angka 88,52 dan termasuk dalam kategori A atau "Sangat Baik". Capaian tersebut menunjukkan bahwa pelayanan publik yang diberikan secara umum telah mampu memenuhi harapan serta kebutuhan masyarakat pengguna layanan. Nilai tersebut juga mencerminkan komitmen Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur dalam meningkatkan mutu pelayanan publik secara berkelanjutan.



Gambar 7. Unsur Penilaian

Dari sembilan unsur penilaian yang diukur, unsur penanganan pengaduan memperoleh nilai tertinggi, yaitu sebesar 3,93, disusul unsur biaya dan tarif dengan nilai 3,89. Tingginya capaian pada aspek penanganan pengaduan menunjukkan bahwa sistem pengelolaan keluhan masyarakat, termasuk layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) yang tersedia pada website resmi Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur, telah berjalan secara efektif dan memberikan manfaat nyata bagi masyarakat. Hal tersebut mengindikasikan bahwa respons terhadap aduan, saran, maupun masukan masyarakat telah dilakukan secara sistematis dan terorganisasi dengan baik. Sementara itu, tingginya penilaian pada unsur biaya dan tarif menunjukkan bahwa masyarakat menilai biaya pelayanan yang diterapkan sudah sesuai ketentuan dan terjangkau, bahkan sebagian besar layanan dapat diakses secara gratis melalui sistem layanan daring pada website Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur.

Pencapaian tersebut tidak terlepas dari strategi pelayanan yang diterapkan oleh Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur, terutama melalui digitalisasi pelayanan berbasis website resmi serta penerapan standar pelayanan publik secara menyeluruh. Melalui sistem digital, masyarakat dapat memperoleh informasi mengenai prosedur, persyaratan, hingga biaya layanan secara terbuka tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Selain itu, penerapan standar pelayanan dan SOP pada setiap jenis layanan memastikan masyarakat

memperoleh pelayanan yang konsisten, adil, dan sesuai ketentuan yang berlaku. Strategi tersebut secara langsung berkontribusi dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap transparansi dan integritas penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur.

Meskipun capaian IKM secara keseluruhan berada pada kategori sangat baik, masih terdapat beberapa unsur pelayanan yang memerlukan perhatian untuk ditingkatkan. Unsur waktu pelayanan memperoleh nilai terendah, yaitu 3,38 yang menunjukkan bahwa kecepatan penyelesaian layanan masih menjadi tantangan, terutama ketika jumlah permohonan layanan meningkat. Selain itu, unsur prosedur pelayanan dan produk layanan masing-masing memperoleh nilai 3,34 yang mengindikasikan masih adanya masyarakat yang mengalami kesulitan dalam memahami alur pelayanan maupun menilai kesesuaian hasil layanan dengan standar yang telah ditetapkan. Oleh sebab itu, ketiga unsur tersebut menjadi fokus utama dalam upaya perbaikan pelayanan pada periode selanjutnya agar seluruh aspek pelayanan publik dapat berjalan lebih optimal dan merata.

Dengan demikian, tingginya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur merupakan hasil dari sinergi antara strategi pelayanan yang terencana, pemanfaatan teknologi informasi, serta komitmen kelembagaan dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Ke depan, melalui perbaikan berkelanjutan terhadap unsur-unsur pelayanan yang masih memerlukan peningkatan, Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur diharapkan mampu mempertahankan bahkan meningkatkan capaian kepuasan masyarakat pada periode berikutnya.

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi pelayanan publik di Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur telah berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan masyarakat. Strategi tersebut dilaksanakan melalui pengembangan layanan digital berbasis website, penyusunan standar pelayanan, serta penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada setiap jenis layanan. Upaya ini menjadikan pelayanan lebih efektif, transparan, mudah diakses, dan memberikan kejelasan prosedur kepada masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan tercermin dalam hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan III Tahun 2025 yang memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 88,52 dengan predikat “Sangat Baik”. Capaian tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat, terutama dalam aspek penanganan pengaduan, keterjangkauan biaya, serta kemudahan akses informasi dan layanan. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, khususnya kecepatan waktu pelayanan, kejelasan prosedur, dan kualitas produk layanan. Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan berkelanjutan melalui peningkatan kompetensi aparatur, penyederhanaan mekanisme pelayanan, serta optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi. Dengan langkah tersebut, diharapkan kualitas pelayanan publik di Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur semakin optimal, responsif, dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara menyeluruh

REFERENSI

Alkaabi, S., Hazzam, J., Wilkins, S., & Dan, S. (2024). The Influences of Ambidexterity, New Public Management and Innovation on the Public Service Quality of Government Organizations. *Public Performance & Management Review*, *47*(5), 1110–1137. https://doi.org/10.1080/15309576.2024.2367130

Assyahri, W., & Latifah, N. (2025). Evaluation Public Service Performance in Nagari Pakan Sinayan: Aligning Community Expectations and Service Realities. *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, *24*(2), 163–176. https://doi.org/10.35967/njip.v24i2.883

Fadrial, R., Sujianto, S., Tua Ricky Freddy Simanjuntak, H., Wirman, W., & Setiawan Wibowo, W. (2024). Fostering Trust Through Bytes: Unravelling the Impact of E-Government on Public Trust in Indonesian Local Government. *Interdisciplinary Journal of Information, Knowledge, and Management*, *19*, 015. https://doi.org/10.28945/5317

Hardiansyah. (2018). *Kualitas pelayanan publik konsep, dimensi, indikator, dan implementasinya* (Revisi). Gava Media.

Juliarso, A. (2019). Analisis Implementasi E-Government Dalam Meningkatan Kinerja Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Ciamis. *Kebijakan : Jurnal Ilmu Administrasi*, *10*(1), 10–15. https://doi.org/10.23969/kebijakan.v10i1.1417

Latupeirissa, J. J. P., Dewi, N. L. Y., Prayana, I. K. R., Srikandi, M. B., Ramadiansyah, S. A., & Pramana, I. B. G. A. Y. (2024). Transforming Public Service Delivery: A Comprehensive Review of Digitization Initiatives. *Sustainability*, *16*(7), 2818. https://doi.org/10.3390/su16072818

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Johnny Saldaña. (2014). *Qualitative Data Analysis A Methods Sourcebook*. SAGE Publications.

Nugraha, R. A., & Iskandar, M. Y. (2024). Development of Video Tutorials as A Media for Learning Graphic Design in Vocational High Schools. *JERIT: Journal of Educational Research and Innovation Technology*, *1*(1), 1–11. https://doi.org/10.34125/jerit.v1i1.1

Puspaningtyas, A. (2018). Kualitas Pelayanan Pendidikan Berbasis Pelaksanaan Otonomi Daerah Provinsi Jawa Timur. *DIA: Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, *16*(2), 52. https://doi.org/10.30996/dia.v16i2.1923

Rahmatullah. (2024). Tinjauan Yuridis Digitalisasi Pelayanan Publik Pemerintahan Desa Di Wilayah Kepulauan. *PAPATUNG: Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Pemerintahan Dan Politik*, *7*(2), 1–10. https://doi.org/10.54783/japp.v7i2.1082

Sangaji, M. S. J., & Irianto, J. (2025). Transformasi Inovasi Pelayanan Publik menuju Pemerintahan Digital. *Jejaring Administrasi Publik*, *17*(1), 54–70. https://doi.org/10.20473/jap.v17i1.72708

Sawir, M. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori, dan Aplikasi*. Deepublish.

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*. ALFABETA, CV.

Waris, I. (2012). Pergeseran Paradigma Sentralisasi ke Desentralisasi Dalam Mewujudkan Good Governance. *Jurnal Kebijakan Publik*, *3*(1). https://doi.org/http://dx.doi.org/10.31258/jkp.v2i2.884

Yolanda, N. S., & Laia, N. (2024). Practicality of Mathematics Learning Media Using Applications PowToon. *JERIT: Journal of Educational Research and Innovation Technology*, *1*(1), 27–35. https://doi.org/10.34125/jerit.v1i1.4

Zafari, K. A., & Iskandar, M. Y. (2024). Interactive Multimedia Development With The Autorun Pro Enterprise Ii Application Version 6.0 In Ict Guidance In Secondary Schools. *JERIT: Journal of Educational Research and Innovation Technology*, *1*(1), 20–26. https://doi.org/10.34125/jerit.v1i1.3

Copyright holder:
© Author

First publication right:
Jurnal Manajemen Pendidikan

This article is licensed under:
CC-BY-SA