

## ANALISIS PELAYANAN *ONE DAY SERVICE* DI DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KABUPATEN SRAGEN

Oleh

Edy Purnomo<sup>1</sup>; Prof. Dr. Winarti, M.Si.<sup>2</sup>; Dr. Joko Pramono, S.Sos., M.Si.<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Program Studi S2 MAP Universitas Slamet Riyadi Surakarta dan Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sragen, purnomoeddiegood@gmail.com

<sup>2</sup>Program Studi S2 MAP Universitas Slamet Riyadi Surakarta, winartitik59@gmail.com

<sup>3</sup>Program Studi S2 MAP Universitas Slamet Riyadi Surakarta, mailto:maspeje69@gmail.com

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pelayanan *One Day Service* di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sragen. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan sebagai sumber data dalam penelitian ini merupakan informan internal (penyelenggara pelayanan) dan informan eksternal (pengguna layanan), yaitu pengambilan sampel dengan maksud dan tujuan tertentu. Metode yang digunakan dalam menentukan sumber data adalah metode *purposive sampling*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa berdasarkan unsur-unsur pelayanan publik dari Purwanto, Tyastianti, Taufiq, Novianto (2017), terbukti Pelayanan *One Day Service* di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sragen dapat menjadi solusi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, namun perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan sarana prasarana yang memadai agar Pelayanan *One Day Service* dapat berjalan dengan optimal terutama peningkatkan kualitas sumber daya manusia dan sarana prasarana yang memadai dalam pelaksanaan Pelayanan *One Day Service* di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sragen.

Kata Kunci: Pelayanan, Publik, *One Day Service*.

### Pendahuluan

Pelayanan publik pada institusi pemerintah merupakan tugas dan tanggungjawab Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD), termasuk Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sragen sebagai penyelenggara pelayanan publik. Hal ini adalah sebagai amanah dari Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Minimal, dan

Peraturan Bupati Sragen Nomor 64 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Perangkat Daerah dan Staf Ahli Bupati Kabupaten Sragen. Ini menjadi tantangan tersendiri bagi pelayan publik yang dibawah naungan pemerintah untuk bisa juga melayani publik lebih cepat dan akurat dibandingkan dengan pelayanan yang sudah dilakukan sebelumnya. Hal ini tentunya membuat institusi pemerintah dalam memberikan layanan publik seharusnya bisa

berinovasi dalam membuat strategi pelayanan kepada masyarakat atau publik.

Berdasarkan Peraturan Bupati Sragen Nomor 64 Tahun 2021, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sragen memiliki tugas dan fungsi memberikan pelayanan teknis dan administratif serta koordinasi pelaksanaan tugas di lingkungannya. Sebagai tindak lanjut, maka Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sragen menerapkan berbagai macam pelayanan, dan salah satunya adalah Pelayanan *One Day Service*. Dalam hal ini, *One Day Service* merupakan sebuah konsep pelayanan publik yang diharapkan dapat menjadi solusi dan strategi bagi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sragen dalam memberikan layanan yang lebih baik dan efisien kepada para pengguna layanan.

Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sragen sudah melaksanakan pelayanan *One Day Service* sesuai petunjuk dan teknis yang sudah dibakukan, namun terdapat berbagai kendala yang terjadi yaitu; (1) masalah waktu pelayanan yang tidak dapat dijelaskan berapa durasi waktu yang dibutuhkan sehingga tidak bisa menentukan bisa dilayani dengan Pelayanan *One Day Service* atau tidak, karena tergantung jenis pelayanannya (2) masalah pejabat yang menjadi kunci dalam pelayanan yang tidak selalu ada di kantor, (3) masalah personil yang dilayani sesuai dengan tingkat pendidikan dan karakter yang dimiliki, (4) masalah jenis pelayanan yang diberikan dengan persyaratan pelayanan yang telah ditentukan, (5) dan layanan-layanan publik lainnya yang belum ditangani secara cepat.

Karena masih terdapat beberapa keluhan dari masyarakat

terkait lambatnya pelayanan dan kurangnya kualitas layanan yang diberikan, maka hal ini memiliki makna bahwa masih terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi efektivitas program Pelayanan *One Day Service* di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sragen. Oleh karena itu, perlu dilakukan analisis untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas Pelayanan *One Day Service* di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sragen.

Dari berbagai hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pelayanan *One Day Service* di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sragen dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang dapat digunakan oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sragen untuk meningkatkan kualitas Pelayanan *One Day Service* yang diberikan kepada masyarakat serta memberikan kontribusi pada pengembangan teori dan praktik manajemen layanan publik di Indonesia.

Sebagaimana pendekatan teori pelayanan publik dari Moenir (2008:26) pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Di lain hal menurut Groon ros (1990:27) dalam Ratminto dan Atik (2005:2) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang

disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: "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 atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik". Menurut Roth (1926:1), Pelayanan publik didefinisikan sebagai layanan yang tersedia untuk masyarakat, baik secara umum (seperti di museum) atau secara khusus (seperti di restoran makanan). Berbeda dengan Roth, Lewis dan Gilman (2005:22) mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: Pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Warga Negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Pelayanan publik yang adil dan dapat dipertanggung-jawabkan menghasilkan kepercayaan publik. Dibutuhkan etika pelayanan publik sebagai pilar dan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintah yang baik.

Sebagaimana yang disebutkan dalam KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 (Ratminto dan Winarsih, 2007: 22) yang menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut: (1) kesederhanaan, (2) kejelasan, (3) kepastian waktu, (4) akurasi, (5)

keamanan, (6) tanggungjawab, (7) kelemngkapan sarana dan prasarana, (8) kemudahan akses, (9) kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, dan (10) kenyamanan.

Sedangkan proses kegiatan pelayanan publik terdapat tiga unsur penting yang mendukung jalannya kegiatan menurut Purwanto, Tyastianti, Taufiq, Novianto (2017). Unsur-unsur tersebut antara lain: (1) organisasi penyelenggara pelayanan publik; sistem informasi, *standard operational procedure* (SOP), uraian tugas yang jelas, kode etik aparatur, sikap dan perilaku aparatur dalam memberikan pelayanan publik, kedisiplinan Aparatur Sipil Negara dalam memberikan layanan publik, respon Aparatur Sipil Negara dalam memberikan layanan publik, keterampilan Aparatur Sipil Negara dalam memberikan layanan publik, kebijakan pengembangan Aparatur Sipil Negara dalam rangka peningkatan profesionalisme Aparatur Sipil Negara yang bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan kepada penerima layanan publik, keterbukaan terhadap kritik dari masyarakat, sarana dan prasarana yang digunakan harus optimal dalam proses pelayanan publik sehingga dapat memberikan kenyamanan bagi penerima layanan publik (seperti kebersihan, kesederhanaan, kalayakan dan kemanfaatan), tersedianya sarana pengaduan masyarakat (Hamim, Vianda, Pitaloka, 2020; Palangda dan Dame, 2020; Hardiyansyah, 2018; Rahmayanty, 2010), (2) Penerima layanan (pelanggan) yaitu orang, masyarakat atau organisasi yang berkepentingan yang sangat heterogen ditinjau dari latar belakangnya baik tingkat pendidikan, status, maupun perilakunya (Hamim, Vianda, Pitaloka, 2020; Palangda dan

Dame, 2020; Hardiyansyah, 2018; Nuriyanto, 2014; Ratmito dan Winarsih, 2005), dan (3) kepuasan yang diberikan dan atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan) dengan fokus utama untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat harus menjadi prinsip utama Aparatur Sipil Negara dalam bekerja (Palangda dan Dame, 2020; Hardiyansyah, 2018; Nuriyanto, 2014; Ancok, Hendrojuwono, Hartanto, 2014; Azis, 2000).

Berdasarkan KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003, standar pelayanan publik meliputi: (1) prosedur pelayanan, (2) waktu penyelesaian, (3) biaya pelayanan, (4) Produk pelayanan, (5) Sarana dan prasarana, dan (6) kompetensi petugas pemberi pelayanan.

Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh semua institusi tentunya harus memperhatikan kepuasan dari penerima pelayanan (Tjiptono & Diana, 2003:11). Dwiyanto (2006:144) mengatakan kualitas pelayanan publik adalah kemampuan organisasi pelayanan publik untuk memberikan pelayanan yang dapat memuaskan para pengguna jasa baik melalui pelayanan teknis maupun administrasi. Sedangkan menurut Hardiansyah (2011:40) kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan jasa produk, manusia, proses lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat pemberian pelayanan publik tersebut. Gaster (1995) mengatakan bahwa untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas dari sudut pandang pengguna adalah membangun interaksi hubungan yang baik antara publik dan pemerintah sehingga pelayanan dapat diberikan dengan

baik. Menurut Zeithaml, Parassuraman & Berry (dalam Hardiyansyah 2011:11); ada indikator kualitas pelayanan terletak pada lima dimensi yaitu: bukti fisik (*tangibles*), realibilitas (*realibility*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empaty*). Pelayanan umum kepada masyarakat akan dapat berjalan sebagaimana yang diharapkan, apabila faktor-faktor pendukungnya cukup memadai serta dapat difungsikan secara berhasil guna dan berdaya guna. Menurut Moenir (2008:26) terdapat beberapa faktor yang mendukung berjalannya suatu pelayanan dengan baik, yaitu: (1). Faktor kesadaran para pejabat dan petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum; (2). Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan; (3). Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan; (4). Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan; (5). Faktor keterampilan petugas; (6). Faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan. Keenam faktor tersebut mempunyai peranan yang berbeda tetapi saling mempengaruhi dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara optimal baik berupa pelayanan verbal, pelayanan tulisan atau pelayanan dalam bentuk gerakan/tindakan dengan atau tanpa tulisan. Terdapat tujuh faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi. Ketujuh faktor tersebut meliputi: nilai dan budaya (*values and culture*); proses kerja dan sistem bisnis (*work process and business system*); kapasitas individu dan tim (*individual and job design*); penghargaan dan

pengakuan (*reward and recognition*); serta proses dan sistem (*management process and system*). Sedangkan kualitas pelayanan publik diambil dari teori Yamit (2004:24) juga menjelaskan bahwa kualitas pelayanan sebagai perbandingan antara harapan konsumen dengan kinerja kualitas jasa pelayanan.

One Day Service adalah sebuah inovasi yang dipakai untuk menyikapi berbagai teori untuk pelayanan publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sragen. *One Day Service* adalah suatu sistem pelayanan yang bertujuan untuk memberikan pelayanan publik yang cepat, efektif, dan efisien dalam waktu satu hari atau kurang. Konsep *One Day Service* ini pertama kali diperkenalkan oleh pemerintah Indonesia pada tahun 2001 melalui program Gerakan Nasional *One Day Service* (GN-ODS) yang ditujukan untuk mempercepat dan mempermudah pelayanan administrasi kepada masyarakat. *One Day Service* di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sragen, misalnya, dapat dilakukan dengan mempercepat proses pengajuan izin operasional sekolah, penerbitan ijazah dan sertifikat, pendaftaran siswa baru, dan pengajuan program pendidikan dan kebudayaan lainnya. Dengan demikian, *One Day Service* di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sragen diharapkan dapat memberikan keuntungan bagi masyarakat, seperti menghemat waktu dan biaya, serta meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh institusi pemerintah tersebut. Pelayanan *One Day Service* diharapkan bisa menjadi sebuah konsep yang semakin berkembang di dalam sistem pelayanan publik.

Pelayanan *One Day Service* pada dasarnya adalah pelayanan yang diberikan oleh pemberi layanan kepada yang membutuhkan layanan dalam satu hari selesai dilaksanakan, dengan harapan bisa menangkis pandangan negatif dari pengguna layanan yang sering menerima pelayanan dari pemberi layanan. Tujuan dari Pelayanan *One Day Service* adalah agar pelayanan yang diberikan kepada publik akan lebih cepat dari pelayanan yang sudah dilakukan sebelumnya. Jika tidak ada kendala dalam pelayanan, dan bisa diselesaikan secara cepat, sehari misalnya, mengapa harus menunggu lebih dari sehari bahkan berhari-hari atau berminggu-minggu. Pelayanan *One Day Service* merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan kecepatan dalam proses pelayanan kepada publik. Oleh karena itu secara definisi, Pelayanan *One Day Service* memiliki pengertian, yaitu pelayanan oleh pemberi layanan diberikan kepada pengguna layanan yang bisa dikerjakan atau diselesaikan dalam satu hari, yang mungkin pelayanan yang dilakukan kepada publik sebelumnya membutuhkan lebih dari satu hari dalam penyelesaian pelayanan.

Dengan berbagai teori tersebut maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Pelayanan *One Day Service* di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sragen.

### **Metode**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian ini menggunakan 2 (dua) sumber data yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.

Sumber data primer diambil dengan teknik pengambilan sampel yang bersifat *purposive sampling*. Data primer adalah sejumlah fakta-fakta atau kejadian yang diperoleh secara langsung dari sumbernya dan dicatat untuk pertama kalinya. Data tersebut diperoleh secara langsung dari wawancara, yaitu orang dijadikan *key informan*.

Sedangkan data sekunder yaitu data yang tidak langsung diperoleh dari lapangan, yang memberikan keterangan tambahan atau pendukung kelengkapan data primer. Termasuk dalam hal ini yaitu dokumen-dokumen, tulisan-tulisan, literatur dan buku ilmiah yang mendukung.

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah menggunakan metode wawancara, dokumentasi dan observasi. Adapun metode wawancara dilakukan secara terstruktur dan tidak terstruktur. Wawancara terstruktur dilakukan dengan berpedoman pada daftar pertanyaan-pertanyaan yang sudah disediakan peneliti, sedangkan wawancara tak terstruktur yakni wawancara yang dilakukan tanpa berpedoman pada daftar pertanyaan. Materi diharapkan berkembang sesuai dengan jawaban informasi dan situasi yang berlangsung. Pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik wawancara terstruktur yang telah dipersiapkan oleh peneliti. Wawancara terstruktur ini berguna untuk memudahkan peneliti dalam mencari sumber data penelitian. Metode dokumentasi dilakukan dengan cara mengambil data statistik, maupun dokumen lain yang ada di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sragen. Untuk mengetahui atau menyelidiki tingkah laku *non verbal* yakni dengan menggunakan

metode observasi. Dalam teknik observasi ada 2 (dua) bentuk yaitu *participant observer* dan *nonparticipant observer*. Observasi sebagai teknik pengumpulan data sangat banyak ditentukan pengamat sendiri, sebab pengamatan melihat, mendengar, mencium, atau mendengarkan suatu objek penelitian dan kemudian ia menyimpulkan dari apa yang diamati itu. Pengamatan adalah kunci keberhasilan dan ketepatan hasil penelitian, ialah yang memberi makna tentang apa yang diamatinya dalam realitas dan dalam konteks yang alami (*natural setting*).

### **Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Pada identifikasi permasalahan Pelayanan One Day Service di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten masih terdapat beberapa keluhan dari masyarakat terkait lambatnya pelayanan dan kurangnya kualitas layanan yang diberikan. Hal ini dapat menjadi indikasi bahwa terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi efektivitas program Pelayanan *One Day Service* di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sragen. Oleh karena itu dilakukan analisis untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas Pelayanan *One Day Service* di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sragen.

Analisis yang dilakukan untuk mengetahui bagaimana Pelayanan *One Day Service* di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sragen adalah dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian ini dapat memberikan informasi yang dapat digunakan oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sragen untuk meningkatkan kualitas Pelayanan *One*

*Day Service* yang diberikan kepada masyarakat serta memberikan kontribusi pada pengembangan teori dan praktik manajemen layanan publik di Indonesia.

Cara melakukan analisis adalah sebagai berikut; (1) memilih informan berdasarkan karakteristik umur, pendidikan dan lama berkerja, (2) melakukan analisis terhadap Pelayanan *One Day Service* di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sragen dengan menggunakan pendekatan teori unsur-unsur pelayanan menurut Purwanto, Tyastianti, Taufiq, Novianto (2017) sebagai pedoman analisis, (3) menyimpulkan hasil analisis bahwa Pelayanan *One Day Service* di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sragen telah memberikan manfaat yang signifikan bagi masyarakat dalam hal mempercepat proses pelayanan, mengurangi biaya, dan meningkatkan kualitas layanan.

Adapun karakteristis informan digambarkan sebagai berikut; (1) jumlah informan berdasarkan umur, berumur >56 tahun sebanyak 1 informan (16,67 %), 46-55 tahun sebanyak 2 informan (33,33 %), berumur 36-45 tahun sebanyak 2 reponden (33,33 %), dan berumur 26-35 tahun sebanyak 1 informan (16,67 %), (2) jumlah informan berdasarkan pendidikan, berpendidikan SMA sebanyak 1 informan (16,67 %) dan berpendidikan Akademi/PT sebanyak 2 informan (83,33 %), dan (3) bahwa jumlah informan berdasarkan lama bekerja, lama bekerja 6-10 tahun sebanyak 1 informan (16,67 %) dan lama bekerja > 10 tahun sebanyak 5 reponden (83,33 %).

Hasil analisis menunjukkan bahwa Pelayanan *One Day Service* di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sragen telah memberikan

manfaat yang signifikan bagi masyarakat dalam hal mempercepat proses pelayanan, mengurangi biaya, dan meningkatkan kualitas layanan. Namun, terdapat beberapa kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan Pelayanan *One Day Service*, antara lain terkait dengan keterbatasan sumber daya manusia dan sarana prasarana yang memadai.

Namun, terdapat beberapa kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan Pelayanan *One Day Service*, antara lain terkait dengan keterbatasan sumber daya manusia dan sarana prasarana yang memadai sebagaimana sesuai dari hasil wawancara yang dilakukan terhadap 6 (enam) informan dengan 13 (tiga belas) butir pertanyaan sesuai pendekatan teori unsur-unsur pelayanan menurut Purwanto, Tyastianti, Taufiq, Novianto (2017).

Pelaksanaan Pelayanan *One Day Service* di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sragen sudah mengacu pada: 1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, 2) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Minimal, dan 3) Peraturan Bupati Sragen Nomor 64 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Perangkat Daerah dan Staf Ahli Bupati Kabupaten Sragen.

Setelah menindaklanjuti regulasi pemerintah tersebut di atas, maka Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sragen melaksanakan strategi berupa inovasi dalam melayani publik dengan istilah Pelayanan *One Day Service*. Sesuai regulasi-regulasi tersebut, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sragen semakin

melengkapi pola pelayanan publik menggunakan cara yang juga bisa menjadikan pelayanan semakin cepat dan memuaskan pengguna layanan.

Terbukti dari 13 pertanyaan yang didasarkan pada sebuah teori Purwanto, Tyastianti, Taufiq, Novianto (2017), yang dipakai untuk menganalisis bagaimana Pelayanan *One Day Service* di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sragen, setelah dilakukan pendataan hasil wawancara, maka menghasilkan bukti bahwa pihak-pihak informan mendeskripsikan Pelayanan *One Day Service* adalah sudah berjalan baik. Berarti setelah dianalisis menggunakan teori pendekatan pelayanan publik Purwanto, Tyastianti, Taufiq, Novianto (2017) dengan melihat unsur-unsur pelayanan publik, Pelayanan *One Day Service* di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sragen menunjukkan hasil yang baik.

Adapun penjelasan dari unsur-unsur pelayanan publik Purwanto, Tyastianti, Taufiq, Novianto (2017) yang digunakan sebagai variabel dan indikator dalam penelitian ini adalah menghasilkan pembahasan sebagai berikut: (1) berdasarkan hasil wawancara peneliti menilai penggunaan sistem informasi juga dapat menimbulkan beberapa kendala seperti keterbatasan sumber daya dan kurangnya pemahaman pegawai terhadap sistem informasi yang digunakan. Oleh karena itu, perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan pemahaman pegawai terhadap sistem informasi dan memperbaiki infrastruktur teknologi yang mendukung penggunaan sistem informasi, (2) berdasarkan hasil wawancara peneliti menilai diperlukan upaya untuk

meningkatkan pemahaman dan pelatihan bagi pegawai dalam penggunaan *Standard Operational Procedure* (SOP). Selain itu, perlu dilakukan evaluasi dan perbaikan secara terus menerus terhadap *Standard Operational Procedure* (SOP) yang digunakan agar dapat menyesuaikan dengan situasi dan kondisi yang berbeda. Implementasi *Standard Operational Procedure* (SOP) dapat menjadi pendukung yang efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, (3) berdasarkan hasil wawancara peneliti menilai masih diperlukan upaya untuk membantu para pegawai publik agar lebih memahami uraian tugas dan tanggung jawab mereka dengan jelas, meningkatkan motivasi kerja, meningkatkan efisiensi dan produktivitas, serta memungkinkan evaluasi kinerja yang obyektif, (4) berdasarkan hasil wawancara peneliti menilai masih diperlukan upaya untuk meningkatkan kode etik aparatur agar dapat menjaga integritas dan etika dalam pelayanan publik, meningkatkan kepuasan publik, mendorong transparansi dan akuntabilitas, memastikan konsistensi dalam pelayanan publik, dan meningkatkan reputasi pemerintah. Oleh karena itu, pemerintah harus memastikan bahwa seluruh pegawai publik memahami dan mengikuti kode etik aparatur secara konsisten, (5) berdasarkan hasil wawancara peneliti menilai masih diperlukan upaya untuk meningkatkan sikap dan perilaku aparatur dalam memberikan pelayanan publik karena dapat mempengaruhi kepercayaan masyarakat, meningkatkan kualitas pelayanan, mendorong partisipasi masyarakat, dan menciptakan lingkungan kerja yang positif, (6) berdasarkan hasil wawancara peneliti

menilai bahwa dalam rangka memberikan layanan publik yang baik dan efektif, kedisiplinan Aparatur Sipil Negara (ASN) perlu ditingkatkan. Aparatur Sipil Negara (ASN) yang disiplin akan mampu memberikan layanan publik yang berkualitas dan memenuhi kebutuhan masyarakat dengan baik, (7) berdasarkan hasil wawancara peneliti menilai bahwa dalam rangka memberikan layanan publik yang baik dan efektif, respon Aparatur Sipil Negara (ASN) yang cepat dan tepat sangat penting. Aparatur Sipil Negara (ASN) yang responsif akan mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat dengan baik, serta meningkatkan kinerja dan produktivitas dalam penyelenggaraan layanan publik, (8) berdasarkan hasil wawancara peneliti menilai bahwa Keterampilan Aparatur Sipil Negara dalam memberikan layanan publik masih perlu ditingkatkan sesuai kemajuan Informasi dan Teknologi, (9) berdasarkan hasil wawancara peneliti menilai bahwa kebijakan pengembangan Aparatur Sipil Negara dalam rangka peningkatan profesionalisme Aparatur Sipil Negara yang bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan kepada penerima layanan publik sangat dibutuhkan agar bisa mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat, (10) berdasarkan hasil wawancara peneliti menilai bahwa keterbukaan terhadap kritik dari masyarakat harus dijaga agar pelayanan semakin berkualitas, (11) berdasarkan hasil wawancara peneliti menilai bahwa sarana dan prasarana yang optimal sangat penting dalam pelayanan publik karena dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan, efisiensi, efektivitas, kepercayaan masyarakat, serta

memenuhi standar dan regulasi yang berlaku, (12) berdasarkan hasil wawancara peneliti menilai bahwa penerima layanan (pelanggan) yaitu orang, masyarakat atau organisasi yang berkepentingan yang sangat heterogen ditinjau dari latar belakangnya baik tingkat pendidikan, status, maupun perilakunya dapat membantu meningkatkan kepuasan pelanggan, memperbaiki kualitas pelayanan, dan membangun hubungan yang lebih baik antara pemerintah dan masyarakat, dan (13) Berdasarkan hasil wawancara peneliti menilai bahwa Kepuasan yang diberikan dan atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan). Fokus utama untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat harus menjadi prinsip utama Aparatur Sipil Negara dalam bekerja dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan, memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat, meningkatkan kepercayaan masyarakat pada pemerintah dan instansi pelayanan publik, serta meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam memberikan pelayanan.

## Penutup

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan bahwa: (1) sistem informasi; adalah sudah berjalan baik dan efektif, namun perlu disosialisasikan terutama kepada unsur umum, (2) *standard operational procedure* (SOP); adalah sudah berjalan baik dan efektif, namun masih perlu disosialisasikan kepada pengguna layanan yang baru, (3) uraian tugas yang jelas; adalah sudah berjalan baik dan efektif, (4) kode etik aparatur; adalah sudah

berjalan baik dan efektif, namun tetap perlu dijaga secara berkesinambungan, (5) sikap dan perilaku aparatur dalam memberikan pelayanan publik; adalah sudah berjalan baik dan efektif, (6) kedisiplinan Aparatur Sipil Negara dalam memberikan layanan publik; adalah sudah berjalan baik dan efektif, (7) respon Aparatur Sipil Negara dalam memberikan layanan publik; adalah sudah berjalan baik dan efektif, (8) keterampilan Aparatur Sipil Negara dalam memberikan layanan publik; adalah sudah berjalan baik dan efektif, (9) kebijakan pengembangan Aparatur Sipil Negara dalam rangka peningkatan profesionalisme Aparatur Sipil Negara yang bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan kepada penerima layanan publik; adalah sudah berjalan baik dan efektif; adalah sudah berjalan baik dan efektif, (10) keterbukaan terhadap kritik dari masyarakat; adalah sudah berjalan baik dan efektif, (11) sarana dan prasarana yang digunakan harus optimal dalam proses pelayanan publik sehingga dapat memberikan kenyamanan bagi penerima layanan publik (seperti kebersihan, kesederhanaan, kalayakan dan kemanfaatan), tersedianya sarana pengaduan masyarakat (Hamim, Vianda, Pitaloka, 2020; Palangda dan Dame, 2020; Hardiyansyah, 2018; Rahmayanty, 2010); adalah sudah berjalan baik dan efektif, namun juga masih perlu untuk dikembangkan, (12) penerima layanan (pelanggan) yaitu orang, masyarakat atau organisasi yang berkepentingan yang sangat heterogen ditinjau dari latar belakangnya baik tingkat pendidikan, status, maupun perilakunya (Hamim, Vianda, Pitaloka, 2020; Palangda dan Dame, 2020; Hardiyansyah, 2018;

Nuriyanto, 2014; Ratmito dan Winarsih, 2005); adalah sudah berjalan baik dan efektif, namun perlu selalu dipertahankan, dan (13) kepuasan yang diberikan dan atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan). Fokus utama untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat harus menjadi prinsip utama Aparatur Sipil Negara dalam bekerja (Palangda dan Dame, 2020; Hardiyansyah, 2018; Nuriyanto, 2014; Ancok, Hendrojuwono, Hartanto, 2014; Azis, 2000); adalah sudah berjalan baik dan efektif, namun perlu ditingkatkan.

Berdasarkan hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa Pelayanan *One Day Service* di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sragen dapat menjadi solusi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Untuk itu, perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan sarana prasarana yang memadai agar Pelayanan *One Day Service* dapat berjalan dengan optimal. Pelayanan *One Day Service* di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sragen telah memberikan manfaat yang signifikan bagi masyarakat. Namun, terdapat beberapa kendala yang perlu diatasi agar Pelayanan *One Day Service* dapat berjalan dengan optimal. Oleh karena itu, perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan sarana prasarana yang memadai dalam pelaksanaan Pelayanan *One Day Service* di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sragen.

Sebagai saran, perlu dilakukan pembenahan di beberapa unsur pelayanan publik antara lain: (1) sistem informasi perlu disosialisasikan terutama kepada

unsur umum, (2) *Standard Operational Procedure* (SOP) ada yang belum tahu karena sebagai pengguna layanan baru di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sragen, (3) agar keterbukaan terhadap kritik dari masyarakat dilayani dengan beberapa cara yaitu ada kotak aduan langsung atau melalui layanan berbasis *website*, namun sebenarnya hal tersebut sudah dilakukan oleh Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sragen, (4) sarana dan prasarana yang digunakan harus optimal dalam proses pelayanan publik, berbasis Informasi dan Teknologi (IT), dan harus ditingkatkan pula, (5) masyarakat sebagai pelanggan masih perlu disosialisasikan agar mereka tahu ada Pelayanan *One Day Service* di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sragen, dan (6) harapan konsumen yang sudah merasakan kepuasan layanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sragen agar selalu dijaga, dipertahankan, bahkan ditingkatkan.

### Daftar Pustaka

#### Buku:

- Agus Dwiyanto, 2006, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: UGM Press.
- Basuki, Sulisty. 2006. *Metode Penelitian*. Jakarta: Wedatama Widya Sastra.
- Bogdan dan Taylor, 2010 J. Moleong, Lexy. 1989. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remadja Karya.
- Bungin, Burhan., 2007, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Felisa Rizky Amalia (2020)

- Gaster, L. (1995). *Quality in Public Services: Managers' Choice*. Buckingham, Philadelphia: OpenUniversity Press.
- H.B. Sutopo. 2002. *Pengantar Penelitian Kualitatif*. Surakarta: Universitas Sebelas Maret Press.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media.
- Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik* (Edisi Revisi). Yogyakarta: Gava Media.
- Hendrojuwono, W., 2008. *Menciptakan Trasformasional dalam Membangun Karakter Bangsa*. Makalah Temu Ilmiah Nasional Ikatan Psikologi Perkembangan.
- Herdiansyah, Haris. 2010. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Salemba. Humanika.
- Komaruddin. (2001). *Ensiklopedia Manajemen*, Edisi ke 5. Jakarta. Bumi Aksara
- Lewis, Carol W., and Stuart C. Gilman. 2005. *The Ethics Challenge in Public Service: A Problem-Solving Guide*. Market Street, San Fransisco: Jossey-Bass
- Miles, M.B, Huberman, A.M, & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*, Edition 3. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.
- Miles, Matthew B., A. Michael Huberman., & Johnny Saldaña. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods*

- Sourcebook and The Coding Manual for Qualitative Researchers*. Thousand Oaks, CA: SAGE.
- Moenir, H.A.S., *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Bumi Aksara. Jakarta 2008
- Moleong, Lexy J. (2001). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosda Karya.
- Nasution. (2003). *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*. Bandung: Tarsito. Nasution. (2009). *Metode Research (Penelitian Ilmiah)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Purwanto, Erwan Agus, Damayani Tyastianti, Andi Taufiq, Widhi Novianto 2016. *Pelayanan Publik*. Jakarta : Lembaga Administrasi Negara
- Republik Indonesia.Putra, Nusa dan Ninin Dwilestari, *Penelitian Kualitatif PAUD*, Jakarta: Rajawali Press, 2013.
- Roth, Gabriel Joseph. 1926. *The Privat Provision of Public Service in Developing Country*, Oxford University Press, Washington DC.
- Lewis, Carol W., and Stuart C. Gilman. 2005. *The Ethics Challenge in Public Service: A Problem-Solving Guide*. Market Street, San Fransisco: Jossey-Bass.
- Romzek, B. S., & Dubnick, M. J. (1987). *Accountability in the public sector: Lessons from the Challenger tragedy*. *Public Administration Review*, 47(3), 227-238.
- Spradley.P. James. 1980. *Participant Observation*. Florida: Holt, Rinehart and Winston.
- Spradley.P. James. 1997. *Metode Etnografi*. Yogyakarta:Tiara Wacana.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. (2003). *Total Quality Management*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi Offset.
- Ulber, Silalahi. 2009. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT. Refika Aditama
- Ulber, Silalahi. 2009. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Yamit, Zulian. (2001). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Dokumen:**
- Departemen Pendidikan Nasional. 2002. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/2003 tentang *Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan*.
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003
- Peraturan Bupati Sragen Nomor 64 Tahun 2021 *Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Perangkat Daerah dan Staf Ahli Bupati Kabupaten Sragen*, 2021

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Minimal. 2018.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

**Jurnal:**

Ardiaria, M, Nuryanto (2014). *Hubungan status gizi dan asupan besi dan seng terhadap fungsi motoric anak usia 2-5 tahun.* JNH, Vol.2 No. 1.

Azis, Sanapiah. (2000). *Pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan masyarakat.* Jurnal Administrasi Negara Vol 6 Nomor 1.

Hamim, S., Vianda, L., & Pitaloka, S. (2020). *Penerapan Prinsip Prinsip Pelayanan Publik Di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dan Catatan Sipil Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru.* PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik, 6(1), 1–10.

Hidayatus Sholichah *Pengaruh*

*Kualitas Layana One Day Srvce Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya* (2019).

Palangda, Listriyanti, And Joubert M. Dame. 2020. “*Penerapan Prinsip Good Governance Terhadap Kualitas Pelayanan Publik.*” Public Policy (Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik & Bisnis) 1(2):273–87. Doi: 10.51135/Publicpolicy.V1.I2. P273-287.

Parasuraman, A., Zeithaml, A. V., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, volume 64(1), 12–40.

Suwardi. 2022. *Analysis of Business Process Reengineering in Administrative Service in Ngebel Sub District Office of Ponorogo Regency of East Java Province, Indonesia.* International Journal of Scientific Research and Management (IJSRM).