

## STRATEGI PELAYANAN PUBLIK DALAM MENINGKATKAN CITRA LEMBAGA PENDIDIKAN STUDI KASUS PADA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN SIDOARJO

Laili Muamalah<sup>1</sup>, Muhammad Tohir<sup>2</sup>, Mardiyah<sup>3</sup>

[lailimuamalah14@gmail.com](mailto:lailimuamalah14@gmail.com)<sup>1</sup>, [muhammadthohir@uinsa.ac.id](mailto:muhammadthohir@uinsa.ac.id)<sup>2</sup>, [ummi.mardiyah@uinsa.ac.id](mailto:ummi.mardiyah@uinsa.ac.id)<sup>3</sup>

Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi pelayanan publik dalam upaya meningkatkan citra lembaga pendidikan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sidoarjo. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif-deskriptif dengan metode studi kasus, serta teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Sidoarjo telah menerapkan berbagai strategi pelayanan publik yang berorientasi pada peningkatan kualitas layanan, meliputi transparansi informasi, akuntabilitas, digitalisasi administrasi, serta pengembangan kompetensi aparatur. Implementasi strategi tersebut berdampak positif terhadap peningkatan kepercayaan dan kepuasan masyarakat, yang pada akhirnya memperkuat citra lembaga sebagai institusi pemerintahan yang profesional, modern, dan responsif. Meskipun demikian, penelitian ini juga menemukan sejumlah kendala, seperti ketimpangan literasi digital masyarakat dan keterbatasan kompetensi teknis pegawai. Oleh karena itu, diperlukan penguatan berkelanjutan terhadap kapasitas sumber daya manusia dan optimalisasi teknologi informasi agar pelayanan publik semakin efektif dan citra lembaga semakin positif di mata masyarakat.

**Kata Kunci:** Strategi Pelayanan Publik, Citra Lembaga, Kualitas Pelayanan, Digitalisasi Layanan, Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan.

### ABSTRACT

*This study aims to analyze public service strategies in improving the institutional image of the Department of Education and Culture of Sidoarjo Regency. The research employs a qualitative descriptive approach using a case study method, with data collected through in-depth interviews, observations, and documentation. The findings reveal that the Department has implemented various service strategies oriented toward enhancing service quality, including information transparency, accountability, administrative digitalization, and human resource development. The implementation of these strategies has positively influenced public trust and satisfaction, thereby strengthening the institution's image as a professional, modern, and responsive government entity. However, several challenges remain, such as unequal levels of digital literacy among citizens and limited technical competence of staff. Therefore, continuous efforts to improve human resource capacity and optimize information technology are needed to ensure more effective public services and a stronger institutional image in the community.*

**Keywords:** Public Service Strategy, Institutional Image, Service Quality, Digitalization, Department Of Education And Culture.

### PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan sektor fundamental dalam setiap negara karena perannya yang sangat menentukan bagi keberlangsungan pembangunan. Pembahasan mengenai pendidikan mencakup berbagai aspek yang perlu dikaji secara mendalam. Hal ini disebabkan oleh sifat pendidikan yang melingkupi seluruh perilaku manusia dalam upaya mencapai kesinambungan, mempertahankan eksistensi, serta meningkatkan kualitas

kehidupan. Dengan demikian, kajian tentang hakikat pendidikan tidak dapat dibatasi hanya pada aspek pengajaran semata.<sup>1</sup> Pendidikan sendiri yakni sebagai sasaran utama pembangunan SDM, memerlukan alokasi sumber daya yang tepat, merata, dan berkelanjutan.

Dalam konteks pemerintahan, pelayanan publik menempati posisi strategis sebagai salah satu pilar utama penyelenggaraan negara. Keberadaan pelayanan publik mencerminkan perkembangan konsep dan praktik administrasi yang terus beradaptasi dengan dinamika sosial serta perubahan yang terjadi dalam masyarakat maupun negara.<sup>2</sup> Pelayanan publik tidak hanya terbatas pada pemberian fasilitas dan penyediaan jasa, tetapi juga mencakup keterlibatan dalam perumusan kebijakan serta implementasi program yang berorientasi pada peningkatan kesejahteraan masyarakat secara adil dan merata.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai pelayanan publik, terdapat beberapa bentuk pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah untuk masyarakat Indonesia. Bentuk-bentuk pelayanan publik tersebut yaitu pelayanan kemasyarakatan, pelayanan barang, pelayanan administratif, dan lain-lain. Bentuk pelayanan publik mencakup beragam aspek, dari pelayanan barang hingga pemerintahan.

Setiap lembaga dituntut untuk membangun dan mempertahankan citra positif di mata masyarakat sebagai prasyarat keberlangsungan serta daya saing dengan lembaga lain. Citra institusi dapat dikategorikan dalam tingkatan baik, sedang, maupun buruk, yang masing-masing berimplikasi langsung terhadap efektivitas penyelenggaraan pendidikan. Salah satu instrumen pembentukan citra tersebut adalah melalui kegiatan pemasaran jasa pendidikan, yang berpotensi menimbulkan persepsi beragam di kalangan masyarakat. Citra negatif akan berdampak merugikan terhadap operasional lembaga, sekaligus melemahkan kapasitasnya dalam mempertahankan keunggulan bersaing (*competitive advantage*).<sup>3</sup>

Hal ini menegaskan bahwa keberadaan lembaga pendidikan pada era kontemporer tidak lagi hanya mengandalkan keunggulan komparatif, melainkan menuntut pengelolaan citra yang baik sebagai aset strategis. Citra positif institusi pada akhirnya akan memengaruhi persepsi konsumen dan mendukung keberlanjutan operasional organisasi dalam berbagai aspek.

Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sidoarjo memiliki peran utama membantu Bupati dalam melaksanakan urusan pemerintahan di bidang pendidikan dan kebudayaan, serta menyelenggarakan fungsi perumusan, pelaksanaan, dan pelaporan kebijakan di sektor tersebut, termasuk pembinaan guru, pengembangan sarana dan prasarana pendidikan, serta pelestarian dan pengembangan kebudayaan lokal.

Permasalahan pelayanan publik pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Sidoarjo antara lain adalah masih rendahnya literasi digital masyarakat yang menyulitkan adaptasi layanan online, potensi manipulasi dokumen pada sistem daring, dan belum optimalnya pemanfaatan teknologi untuk meningkatkan efisiensi pelayanan. Tantangan ini

---

<sup>1</sup> Zikra Hayati, "Pendidikan Sekolah Dasar Dan Peningkatan SDM Yang Berkualitas," *PEJ (PRIMARY EDUCATION JOURNAL)* 2, no. 1 (July 2018): 66–71, <https://doi.org/10.30631/pej.v2i1.13>.

<sup>2</sup> Melati Arum Hapsari and Meirinawati Meirinawati, "STRATEGI DALAM PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK MELALUI LAYANAN ONLINE SINGLE SUBMISSION (OSS) DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPSTP) KABUPATEN SIDOARJO (STUDI KASUS PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA)," *Kultura: Jurnal Ilmu Hukum, Sosial, Dan Humaniora* 2, no. 10 (October 2024): 849–62.

<sup>3</sup> Ririn Nuraini and Sri Ambarwati Cahyaningrum, "Strategi Public Relation dalam Mengembangkan Citra Lembaga Madrasah di MAN 2 Ponorogo," *Southeast Asian Journal of Islamic Education Management* 3, no. 1 (July 2022): 123–42, <https://doi.org/10.21154/sajiem.v3i1.88>.

membutuhkan solusi melalui inovasi berkelanjutan dan pengembangan kapasitas SDM untuk menciptakan pelayanan yang inovatif dan efisien di era digital.

Strategi pelayanan publik pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Sidoarjo memiliki urgensi dalam meningkatkan kepuasan masyarakat melalui penyediaan layanan yang cepat, transparan, dan akuntabel, khususnya dalam konteks transformasi digital. Upaya ini diarahkan untuk mewujudkan kualitas pendidikan dan kebudayaan yang unggul serta mendukung peningkatan daya saing daerah. Penerapan strategi tersebut juga berfungsi untuk mengidentifikasi sekaligus memperbaiki kelemahan layanan, mengoptimalkan kompetensi sumber daya manusia, serta mendorong partisipasi seluruh pemangku kepentingan dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang prima.

Dinas Pendidikan dan Kebudayaan (Disdikbud) Kabupaten Sidoarjo berupaya membangun citra positif lembaga pendidikan melalui berbagai strategi, salah satunya dengan pemanfaatan teknologi digital guna mempercepat sekaligus meningkatkan akurasi proses administrasi. Implementasi teknologi tersebut tidak hanya mendukung efektivitas kerja pegawai, tetapi juga memudahkan masyarakat dalam memperoleh akses layanan. Selain itu, pemanfaatan media sosial, seperti Instagram, dijadikan sarana untuk menyebarluaskan informasi mengenai program-program strategis, termasuk Program Indonesia Pintar (PIP). Disdikbud juga menyediakan akses cepat terhadap regulasi dan informasi lebih rinci melalui penggunaan barcode, sehingga pelayanan menjadi lebih efisien, transparan, dan mudah dijangkau masyarakat.

Penelitian ini bermanfaat secara teoritis untuk menambah kajian ilmu administrasi publik, khususnya strategi pelayanan pendidikan dalam meningkatkan citra lembaga. Secara praktis, penelitian ini dapat menjadi masukan bagi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sidoarjo dalam memperbaiki mutu pelayanan publik serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus, yang dipilih untuk memperoleh pemahaman secara mendalam mengenai strategi pelayanan publik dalam meningkatkan citra lembaga pendidikan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sidoarjo. Pendekatan ini relevan karena memungkinkan peneliti untuk menelaah fenomena secara komprehensif melalui perspektif berbagai pihak yang terlibat dalam proses pelayanan. Lokasi penelitian ditentukan di Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Sidoarjo dengan subjek penelitian yang meliputi pejabat struktural, staf pelaksana, pendidik, serta masyarakat sebagai pengguna layanan pendidikan.

Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik utama, yaitu wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan dokumentasi. Wawancara mendalam dilaksanakan dengan informan kunci, seperti kepala dinas, kepala bidang, staf pelayanan, dan masyarakat penerima layanan. Observasi dilakukan untuk memperoleh gambaran faktual mengenai praktik pelayanan publik, baik dalam bentuk administrasi manual maupun berbasis digital. Sementara itu, teknik dokumentasi difokuskan pada pengumpulan data sekunder berupa arsip, laporan resmi, pedoman pelayanan, serta publikasi melalui media sosial dan platform digital yang digunakan oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Sidoarjo.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

#### 1. Penerapan Strategi Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya strategis untuk memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelaksanaannya wajib mematuhi prinsip-prinsip dasar yang menjamin kualitas dan keadilan. Prinsip transparansi menekankan keterbukaan informasi yang mudah diakses oleh semua pihak, dengan penyajian yang memadai, jelas, dan mudah dipahami, guna mencegah ketidakpastian dan membangun kepercayaan publik. Selanjutnya, prinsip akuntabilitas mengharuskan setiap proses pelayanan dapat dipertanggungjawabkan secara penuh sesuai dengan prosedur operasional standar (SOP) yang berlaku, sehingga memastikan integritas dan tanggung jawab institusional.<sup>4</sup>

Pelayanan publik merupakan salah satu instrumen penting dalam membangun citra lembaga pemerintah, khususnya lembaga yang bergerak di bidang pendidikan. Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Sidoarjo sebagai penyelenggara layanan pendidikan memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang transparan, cepat, dan akuntabel. Strategi pelayanan publik yang diterapkan tidak hanya sekadar menyelesaikan kebutuhan administratif, melainkan juga harus mampu mencerminkan kualitas tata kelola pendidikan yang modern dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Temuan penelitian mengungkapkan bahwa strategi pelayanan publik yang diterapkan oleh dinas tersebut melampaui sekadar pemenuhan kebutuhan administratif konvensional, dengan orientasi yang lebih luas pada peningkatan kualitas layanan secara holistik. Pendekatan ini diwujudkan melalui integrasi inovasi proses, prinsip transparansi dalam pengambilan keputusan, serta pemanfaatan teknologi digital sebagai enabler utama. Hal ini tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga memperkaya pengalaman pengguna layanan, sehingga strategi tersebut secara signifikan mendukung adaptasi dinas terhadap dinamika era digital dan memperkuat posisi lembaga sebagai model tata kelola pemerintahan yang responsif.

#### 2. Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM)

Menurut M. Dawam Rahardjo (2010: 18), kualitas sumber daya manusia tidak semata-mata ditentukan oleh aspek keterampilan atau kekuatan fisik semata, melainkan juga dipengaruhi oleh tingkat pendidikan atau pengetahuan, pengalaman serta kematangan, sikap, serta nilai-nilai yang dimiliki oleh individu tersebut. Definisi ini menekankan dimensi holistik dari kualitas manusiawi, yang melampaui kemampuan teknis untuk mencakup aspek kognitif, emosional, dan etis yang integral dalam kontribusi terhadap organisasi.<sup>5</sup>

Berdasarkan uraian tersebut, sumber daya manusia dapat dipahami sebagai individu-individu, yang sering disebut sebagai tenaga kerja atau karyawan, yang mewakili potensi manusiawi yang terlibat dalam aktivitas organisasional. Dalam membahas isu kualitas sumber daya manusia, tentunya diperlukan tolok ukur atau kriteria perbandingan yang objektif sebagai acuan untuk mengevaluasi dan menentukan tingkat kualitas individu,

---

<sup>4</sup> Moch Misbahul Munir, Vira Sholikah, and Silvia Diah Rahmawati, "Pemanfaatan Sistem Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Kualitas Hubungan Masyarakat di Kementerian Agama Kabupaten Tuban," *Jurnal Administrasi Pendidikan Islam* 1, no. 2 (September 2019): 170–83, <https://doi.org/10.15642/japi.2019.1.2.170-183>.

<sup>5</sup> Ahmad Faizi, Trisnowati Josiah, and Epi Parela, "KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA INSPEKTORAT PROVINSI LAMPUNG," *Dikombis : Jurnal Dinamika Ekonomi, Manajemen, dan Bisnis* 1, no. 3 (October 2022): 415–24, <https://doi.org/10.24967/dikombis.v1i3.1823>.

sehingga memungkinkan pengukuran yang sistematis dan dapat diandalkan dalam konteks pengembangan organisasi.

Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun secara umum kualitas SDM sudah cukup baik, diperlukan peningkatan kapasitas melalui pelatihan berkelanjutan, khususnya dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi. Dengan demikian, setiap aparatur dapat memberikan pelayanan yang setara, konsisten, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Peningkatan kualitas SDM secara berkesinambungan akan memperkuat citra lembaga sebagai institusi pendidikan yang profesional, modern, dan terpercaya di mata publik.

Sebagian besar pegawai telah mampu mengoperasikan layanan berbasis digital yang diterapkan sebagai salah satu inovasi pelayanan publik. Kemampuan tersebut menjadi indikator bahwa aparatur dinas cukup adaptif terhadap perkembangan teknologi, sehingga pelayanan dapat berlangsung lebih efektif dan efisien. Namun, masih ditemukan adanya perbedaan kapasitas antarpegawai dalam penguasaan teknologi informasi. Kondisi ini berdampak pada kurang meratanya kualitas pelayanan yang diterima masyarakat, terutama pada layanan digital yang menuntut ketepatan dan kecepatan.

### **3. Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan**

Secara esensial, pelayanan publik mencakup spektrum aspek kehidupan yang sangat luas dan multidimensi, yang menjadi fondasi bagi kesejahteraan kolektif dalam masyarakat. Dalam konteks kehidupan bernegara, pemerintah memikul fungsi primordial untuk menyediakan beragam layanan publik yang esensial bagi masyarakat, mulai dari bentuk regulasi atau pengaturan normatif hingga berbagai intervensi pelayanan lainnya, yang semuanya bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar warga negara di berbagai sektor, seperti pendidikan, kesehatan, utilitas, serta bidang-bidang terkait lainnya.<sup>6</sup>

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Sidoarjo telah berupaya meningkatkan kepuasan masyarakat melalui strategi digitalisasi layanan, transparansi informasi, dan komunikasi publik yang lebih terbuka. Misalnya, pemanfaatan media sosial serta barcode layanan memudahkan masyarakat dalam memperoleh informasi secara cepat dan akurat. Upaya ini berimplikasi pada meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dinas.

Meskipun demikian, tingkat kepuasan masyarakat belum mencapai optimalitas penuh, yang disebabkan oleh adanya hambatan struktural, seperti tingkat literasi digital yang rendah di kalangan masyarakat, keterbatasan kompetensi sumber daya manusia aparatur dalam penguasaan teknologi, serta ketidakmerataan dalam implementasi sistem layanan digital. Fenomena ini mengindikasikan bahwa pencapaian kepuasan masyarakat yang lebih superior memerlukan pendekatan strategis yang berkelanjutan, meliputi penguatan kapasitas aparatur, optimalisasi infrastruktur sistem layanan digital, serta program edukasi yang komprehensif untuk membekali masyarakat dengan kemampuan adaptasi terhadap layanan berbasis teknologi.

Dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sidoarjo secara fundamental telah mencapai tingkat yang memadai, meskipun masih memerlukan penguatan substansial pada aspek sumber daya manusia dan literasi digital untuk mewujudkan pelayanan publik yang prima, transparan, serta akuntabel secara optimal.

### **4. Dampak Strategi Pelayanan terhadap Citra Lembaga**

---

<sup>6</sup> Hanifah Azwar, "Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik," *Sosio e-Kons* 11, no. 3 (January 2020): 259–67, <https://doi.org/10.30998/sosioekons.v11i3.3629>.

Tingkat kepuasan setiap individu terhadap layanan institusi dapat dievaluasi melalui tingkat keselarasan antara ekspektasi awal dan performa aktual yang terwujud dalam lingkungan lembaga. Keberadaan pelayanan berkualitas ini tidak hanya memicu kepuasan intrinsik bagi mahasiswa, tetapi juga memengaruhi orientasi perilaku individu, yang dapat bermanifestasi dalam bentuk rekomendasi positif atau negatif terhadap institusi.<sup>7</sup> Perilaku tersebut dapat tercermin melalui penyampaian rekomendasi, baik yang bersifat positif maupun negatif, mengenai suatu lembaga di kalangan masyarakat, yang selanjutnya dapat memengaruhi persepsi masyarakat secara lebih luas.

Pada dinas pendidikan dan kebudayaan kabupaten Sidoarjo memiliki Penguatan kompetensi aparatur turut berimplikasi pada peningkatan profesionalisme serta mutu interaksi antara pegawai dengan masyarakat. Responsivitas dan sikap ramah yang ditunjukkan aparatur menjadi faktor penguat dalam membangun kedekatan emosional antara institusi dan penerima layanan. Lebih lanjut, praktik komunikasi publik melalui media sosial mendorong terciptanya keterbukaan serta kedekatan, yang pada gilirannya meningkatkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kredibilitas lembaga.

Strategi pelayanan publik yang diterapkan telah memberikan dampak positif terhadap citra Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Sidoarjo. Lembaga ini dinilai lebih modern, profesional, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Kepercayaan publik meningkat, meskipun masih terdapat keluhan mengenai lambatnya respon pada waktu tertentu.

Meskipun memberikan dampak positif, implementasi strategi pelayanan masih menghadapi sejumlah tantangan, antara lain rendahnya literasi digital masyarakat serta keterbatasan sumber daya manusia. Apabila permasalahan tersebut tidak segera diatasi, hal ini berpotensi menurunkan tingkat kepuasan masyarakat dan pada akhirnya berdampak negatif terhadap citra lembaga. Oleh karena itu, pelaksanaan strategi pelayanan perlu dilakukan secara konsisten dan berkesinambungan guna menjaga citra positif institusi serta mendukung peningkatan kualitas pendidikan di Kabupaten Sidoarjo.

## **Pembahasan**

Pelayanan publik berperan sebagai instrumen strategis utama dalam membentuk citra positif institusi pemerintahan, khususnya yang beroperasi di ranah pendidikan. Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sidoarjo telah mengadopsi strategi pelayanan publik yang berfokus pada prinsip transparansi, akuntabilitas, serta transformasi digital layanan. Pendekatan ini tidak terbatas pada pemenuhan kebutuhan administratif semata, melainkan diformulasikan sebagai inisiatif komprehensif untuk meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan. Melalui integrasi teknologi digital, dinas tersebut berupaya mempercepat proses administratif, mengoptimalkan akurasi data, serta menyediakan aksesibilitas yang lebih inklusif bagi masyarakat. Inisiatif semacam ini mencerminkan komitmen institusional yang kokoh untuk mewujudkan tata kelola pendidikan yang lebih modern, terbuka, dan responsif terhadap dinamika sosial.

### **1. Penerapan Strategi Pelayanan Publik Pada Dispendikbud Sidoarjo**

Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sidoarjo telah secara proaktif mengimplementasikan strategi pelayanan publik yang berlandaskan pada prinsip-prinsip transparansi, akuntabilitas, dan transformasi digital layanan. Pendekatan ini dirancang untuk tidak hanya memenuhi kebutuhan administratif dasar, melainkan juga sebagai inisiatif holistik yang bertujuan meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan,

---

<sup>7</sup> Erika Mei Budiarti, "PENGARUH KUALITAS LAYANAN, BUDAYA AKADEMIK, DAN CITRA LEMBAGA TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA," *Jurnal Manajemen dan Supervisi Pendidikan* 2, no. 3 (July 2018): 169–78, <https://doi.org/10.17977/um025v2i32018p169>.

sehingga menciptakan ekosistem pelayanan yang lebih efisien dan inklusif bagi stakeholder. Inovasi teknologi memainkan peran sentral dalam strategi tersebut, dengan berfungsi sebagai katalisator utama untuk mempercepat proses administratif, mengoptimalkan akurasi data, serta menyediakan aksesibilitas yang lebih luas dan mudah bagi masyarakat, yang pada akhirnya mendukung pencapaian tata kelola pendidikan yang modern dan responsif.

Kualitas pelayanan publik tidak semata-mata ditentukan oleh aspek teknis, tetapi juga ditopang oleh dimensi humanis yang mencakup empati, keadilan, dan kesetaraan dalam setiap proses pelayanan. Pada era modern, pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah mendorong pergeseran paradigma pelayanan publik. Kehadiran konsep *e-government* menjadi instrumen strategis untuk memperluas aksesibilitas, meningkatkan transparansi, mempercepat proses layanan, serta mengurangi hambatan birokrasi.<sup>8</sup>

Dapat di simpulkan bahwa peningkatan mutu pelayanan publik secara langsung memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat, sekaligus memperkuat kepercayaan publik dan legitimasi institusi pemerintahan. Di tengah dinamika globalisasi dan transformasi digital, pelayanan publik yang berkualitas tinggi berperan sebagai faktor determinan utama dalam membentuk pemerintahan yang responsif, inovatif, serta adaptif terhadap perubahan era kontemporer.

Strategi pelayanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan (Disdikbud) Kabupaten Sidoarjo difokuskan pada penguatan tata kelola pemerintahan dan inovasi pelayanan publik, dengan berbagai layanan spesifik seperti konsultasi dan pendampingan tatap muka, pengajuan proposal bantuan sekolah secara digital, rekomendasi mutasi siswa, serta fasilitasi kegiatan magang bagi pihak sekolah. Inovasi meliputi pemanfaatan aplikasi seperti SIPD (Sistem Informasi Pembangunan daerah) untuk pengajuan proposal dan penyediaan mekanisme kompensasi jika terjadi ketidaksesuaian standar layanan.

Dalam kerangka tata kelola pemerintahan yang berorientasi pada prinsip-prinsip good governance, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sidoarjo telah mengadopsi pendekatan strategis yang holistik dan berbasis bukti empiris untuk optimalisasi layanan publik. Strategi ini diformulasikan guna meningkatkan efisiensi operasional, inklusivitas akses, serta responsivitas terhadap dinamika sosial-ekonomi, dengan fokus pada sektor pendidikan dan kebudayaan. Berikut adalah elemen-elemen kunci dari strategi pelayanan yang diterapkan:

#### **A. Transparansi sebagai pilar fondasional**

Pendekatan ini menekankan keterbukaan informasi secara komprehensif, mencakup proses pengambilan keputusan, pelaporan kinerja, dan diseminasi data publik, yang bertujuan untuk memperkuat kepercayaan stakeholder dan memitigasi risiko ketidakefisienan atau praktik koruptif dalam administrasi.

#### **B. Akuntabilitas sebagai instrumen pengawasan internal**

Implementasi melibatkan mekanisme evaluasi periodik terhadap performa aparatur sipil negara dan output layanan, didukung oleh instrumen pertanggungjawaban seperti audit internal, monitoring berbasis indikator kinerja utama (KPI), serta integrasi umpan balik dari masyarakat, guna menjamin akuntabilitas yang substansial terhadap alokasi sumber daya publik.

#### **C. Digitalisasi layanan sebagai inovasi transformasional**

Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk otomatisasi proses

---

<sup>8</sup> Dr Ignasius Setitit M,Si S,Sos, *PELAYANAN PUBLIK: PENDEKATAN DAN STRATEGI DI PEMERINTAHAN DAERAH* (Chakti Pustaka Indonesia, n.d.).Hal 8

administratif, termasuk pengembangan platform digital untuk registrasi siswa, manajemen basis data pendidikan, dan aksesibilitas konten kebudayaan, yang secara signifikan mempercepat throughput layanan, meningkatkan presisi data, serta memperluas jangkauan inklusif bagi komunitas, khususnya di wilayah marginal.

#### **D. Optimalisasi kualitas layanan secara paradigmatik**

Strategi ini melampaui dimensi administratif konvensional dengan mengintegrasikan pengembangan kapasitas sumber daya manusia (SDM) melalui program pelatihan literasi digital dan kompetensi teknis, disertai inisiatif edukasi masyarakat untuk mengatasi disparitas adaptasi teknologi, sehingga mendukung pencapaian tingkat kepuasan optimal dan legitimasi institusional yang berkelanjutan.

Secara keseluruhan, strategi-strategi ini merepresentasikan komitmen institusional yang kokoh terhadap paradigma pemerintahan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sidoarjo secara modern yang adaptif terhadap arus globalisasi dan revolusi digital, dengan kepuasan masyarakat sebagai metrik evaluasi utama. Meskipun demikian, hambatan struktural seperti defisiensi literasi digital menuntut intervensi berkelanjutan untuk realisasi potensi maksimal.

Integrasi teknologi dan inovasi memegang peran esensial dalam mewujudkan efisiensi operasional di ranah administrasi publik. Teknologi tersebut memfasilitasi otomatisasi proses administratif, pengumpulan serta analisis data yang expeditious, beserta penyediaan layanan berbasis digital yang lebih optimal. Selain itu, penerapan teknologi dan inovasi juga berkontribusi pada peningkatan responsivitas lembaga publik terhadap dinamika perubahan eksternal. Di tengah era digitalisasi, institusi publik yang mampu beradaptasi secara agile terhadap evolusi teknologi dan ekspektasi masyarakat akan memperoleh keunggulan kompetitif dalam mencapai efisiensi operasional serta menghadirkan layanan yang berkualitas superior.<sup>9</sup>

Pernyataan tersebut dapat dimaknai bahwa integrasi teknologi dan inovasi merupakan kunci bagi lembaga publik untuk mencapai efisiensi operasional, meningkatkan responsivitas, serta menghadirkan pelayanan digital yang adaptif dan berkualitas di era modern.

Inovasi teknologi memainkan peran pivotal sebagai katalisator utama dalam optimalisasi operasional Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sidoarjo, dengan secara signifikan mempercepat dinamika proses administratif, meningkatkan tingkat akurasi data dan informasi, serta memfasilitasi aksesibilitas yang lebih inklusif dan efisien bagi masyarakat luas, sehingga mendukung transformasi tata kelola pendidikan dan kebudayaan yang adaptif terhadap tuntutan era digital.

Dengan demikian, implementasi strategi pelayanan publik yang dijalankan oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sidoarjo dapat dijadikan model representatif bagi praktik tata kelola pemerintahan daerah yang progresif. Pendekatan yang memadukan inovasi teknologi dengan nilai-nilai humanis menegaskan arah transformasi birokrasi menuju pelayanan publik yang berkualitas tinggi, efisien, dan berkeadilan dalam menghadapi tantangan era globalisasi dan revolusi digital.

## **2. Kualitas Sumber Daya Manusia (Sdm)**

Saat ini, kualitas sumber daya manusia (SDM) di berbagai instansi pemerintah menghadapi tantangan yang signifikan. Fenomena ini pada dasarnya bergantung pada peran strategis SDM sebagai elemen penentu utama dalam dinamika organisasi. Guna meningkatkan kinerja pegawai, diperlukan upaya pengembangan SDM yang terstruktur,

---

<sup>9</sup> I. Wayan Adi Sedana et al., *EFISIENSI PELAYANAN PUBLIK DI ERA KECERDASAN BUATAN* (Penerbit Widina, 2025). Hal 22



berkelanjutan, dan terencana, yang pada gilirannya menjadi prasyarat esensial bagi keberlanjutan organisasi di masa mendatang. Sumber daya secara keseluruhan memegang peran krusial dalam mendorong serta mengarahkan arah organisasi. Dengan demikian, SDM khususnya harus menjadi fokus perhatian melalui program pelatihan yang sistematis, sehingga kualitasnya terus meningkat dan memberikan kontribusi optimal bagi kemajuan organisasi yang bersangkutan.

Dengan keberadaan kualitas sumber daya manusia (SDM) yang optimal, diantisipasi bahwa sebuah instansi dapat diarahkan menuju perbaikan yang lebih substansial, sekaligus dianggap mampu mengimplementasikan konsep Agile Government. Oleh sebab itu, tuntutan terhadap SDM ini menekankan pada kemampuan adaptasi yang cepat terhadap dinamika lingkungan maupun norma-norma baru; didukung oleh fondasi kualitas yang solid, proses penyesuaian terhadap perubahan tersebut akan berlangsung secara lebih lancar dan efektif.

Agile Government merujuk pada paradigma tata kelola pemerintahan yang gesit dan responsif, yang pada akhirnya meningkatkan kinerja organisasi menjadi lebih cepat, presisi, akurat, produktif, serta efisien (Vernanda, 2019).<sup>10</sup>

Salah satu lembaga pemerintahan di Kabupaten Sidoarjo yang terlibat dalam mekanisme pelayanan publik adalah Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Sidoarjo, yang berinteraksi secara langsung dengan masyarakat sebagai penyedia layanan administratif di ranah pendidikan dan kebudayaan. Oleh karenanya, kualitas sumber daya manusia (SDM) pada instansi tersebut harus memenuhi standar yang memadai, mengingat beban tanggung jawab yang substansial dalam menyediakan dokumen administratif bagi masyarakat. Jika kualitas SDM pegawai berada pada tingkat yang rendah, maka proses pelayanan berpotensi mengalami disorganisasi dan kekacauan yang signifikan.

Sebagaimana yang diterapkan di Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Sidoarjo, upaya peningkatan kualitas pelayanan ditentukan oleh integrasi antara budaya organisasi dan manajemen sumber daya manusia (SDM) yang berorientasi pada standar pelayanan unggul. Pendekatan ini diadopsi karena sinergi kedua elemen tersebut secara simultan telah memberikan dampak signifikan terhadap kualitas pelayanan di instansi tersebut, sehingga mampu memenuhi kebutuhan serta ekspektasi masyarakat di wilayah Sidoarjo.

Kualitas pelayanan publik pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sidoarjo merupakan salah satu indikator utama dalam menilai efektivitas kinerja birokrasi pemerintah daerah. Sebagai instansi yang memiliki tanggung jawab dalam penyelenggaraan pendidikan dan pelestarian kebudayaan, dinas ini dituntut untuk memberikan pelayanan yang profesional, responsif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya diukur dari kecepatan dan ketepatan dalam penyelesaian urusan administratif, tetapi juga dari sejauh mana pelayanan tersebut mampu memenuhi kebutuhan dan harapan para pemangku kepentingan, seperti sekolah, tenaga pendidik, peserta didik, serta masyarakat umum.

Dalam konteks pelayanan publik modern, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sidoarjo telah berupaya melakukan berbagai inovasi untuk meningkatkan mutu layanannya. Upaya tersebut antara lain melalui penerapan sistem pelayanan berbasis digital, penyederhanaan prosedur administrasi, serta peningkatan kapasitas sumber daya manusia. Namun demikian, berdasarkan pengamatan lapangan dan berbagai hasil evaluasi

---

<sup>10</sup> Awang Darumurti, Muhammad Eko Atmojo, And Helen Dian Fridayani, *PENINGKATAN KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA PEMERINTAHAN Penerapan Agile Government Di Instansi Pemerintahan* (Samudra Biru, 2021).

internal, masih terdapat beberapa kendala yang mempengaruhi optimalisasi kualitas pelayanan. Beberapa di antaranya meliputi keterbatasan kompetensi teknis aparatur, ketimpangan dalam penerapan teknologi informasi, serta tantangan dalam menjaga konsistensi penerapan standar operasional prosedur (SOP) di seluruh unit kerja.

Selain itu, faktor komunikasi dan etika pelayanan juga menjadi aspek penting yang menentukan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan. Meskipun sebagian besar pegawai telah menunjukkan sikap profesional dalam melayani, masih ditemukan kasus di mana responsivitas dan empati terhadap pengguna layanan belum optimal. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya bergantung pada aspek teknis, tetapi juga pada penguatan nilai-nilai integritas, kedisiplinan, dan budaya kerja yang berorientasi pada pelayanan prima.

Secara umum, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sidoarjo telah menunjukkan komitmen yang cukup kuat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Namun, untuk mencapai standar pelayanan yang ideal, diperlukan strategi berkelanjutan yang mencakup peningkatan kompetensi aparatur, optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi, serta evaluasi berkala terhadap kepuasan masyarakat. Dengan demikian, diharapkan kualitas pelayanan yang diberikan dapat semakin efektif, transparan, dan akuntabel dalam mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) di sektor pendidikan dan kebudayaan daerah.

#### **A. Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sidoarjo dipengaruhi oleh beragam faktor yang saling terkait, mencakup dimensi internal maupun eksternal organisasi. Di antara faktor internal, kualitas sumber daya manusia (SDM) muncul sebagai elemen yang paling berpengaruh secara dominan. Kompetensi aparatur sipil negara dalam memahami tanggung jawab fungsional, menguasai teknologi terkini, serta menerapkan norma-norma pelayanan publik secara efektif, secara substansial berkontribusi terhadap optimalisasi layanan. Aparatur yang dilengkapi dengan kapabilitas teknis dan kemampuan komunikasi yang superior cenderung menghasilkan pelayanan yang responsif, presisi, dan memuaskan bagi penerima manfaat masyarakat.

Pada dimensi kepemimpinan dan budaya organisasi juga berfungsi sebagai determinan krusial dalam merealisasikan standar pelayanan yang prima. Pendekatan kepemimpinan yang inklusif, adaptif terhadap inovasi, dan berfokus pada pencapaian tujuan dapat memotivasi pegawai untuk menjalankan tugas dengan tingkat profesionalisme dan akuntabilitas yang tinggi. Sebaliknya, dominasi budaya kerja birokratis yang kaku sering kali menghambat munculnya kreativitas dan kelincahan dalam respons pelayanan.

Dari perspektif eksternal, dukungan infrastruktur fisik dan teknologi informasi turut membentuk tingkat efisiensi operasional pelayanan. Adopsi sistem digital untuk pengelolaan data pendidikan, proses perizinan, serta administrasi kebudayaan telah mempercepat alur kerja, meskipun implementasinya belum sepenuhnya selaras dengan kesiapan SDM secara holistik. Selain itu, ekspektasi dan keterlibatan masyarakat memainkan peran katalitik dalam mendorong peningkatan kualitas layanan; semakin meningkatnya kesadaran publik terhadap hak-hak pelayanan publik, semakin kuat pula tekanan terhadap prinsip transparansi dan akuntabilitas institusi.

#### **B. Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan**

Dalam upaya merealisasikan pelayanan publik yang optimal, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sidoarjo telah mengimplementasikan serangkaian inisiatif strategis. Langkah prioritas utama mencakup penguatan kapabilitas sumber daya manusia

(SDM) melalui program pelatihan, bimbingan teknis, serta pengembangan kinerja. Inisiatif ini dirancang untuk meningkatkan kompetensi aparatur sipil negara, khususnya dalam domain pelayanan berbasis digital, komunikasi publik, dan penerapan standar pelayanan minimal (SPM).

Selanjutnya, instansi tersebut telah melakukan transformasi sistem pelayanan melalui integrasi teknologi informasi di seluruh aspek operasional. Adopsi layanan berbasis daring (online service) dan sistem informasi manajemen pendidikan memfasilitasi proses administratif yang lebih responsif, efisien, dan transparan. Pendekatan ini selaras dengan kebijakan pemerintahan daerah dalam mempromosikan transformasi digital pada sektor pelayanan publik.

Di samping penguatan SDM dan digitalisasi, reformasi tata kelola organisasi menjadi elemen krusial dalam optimalisasi kualitas pelayanan. Dinas secara aktif menerapkan prinsip tata kelola yang baik (good governance) melalui penekanan pada transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi dalam setiap tahap proses pelayanan. Mekanisme evaluasi berkala terhadap standar operasional prosedur (SOP), survei kepuasan masyarakat, serta sistem penghargaan dan sanksi (reward and punishment) diterapkan guna mendorong performa pegawai secara berkelanjutan.

Peningkatan kualitas pelayanan juga bergantung pada dinamika kolaboratif antara pemerintahan daerah, institusi pendidikan, dan komunitas masyarakat. Melalui sinergi lintas sektor ini, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sidoarjo mampu mencapai adaptabilitas yang lebih tinggi terhadap aspirasi masyarakat dan dinamika kontemporer, terutama dalam mengantisipasi tantangan digitalisasi pendidikan serta konservasi warisan budaya lokal.

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilaksanakan, dapat dirumuskan bahwa kualitas pelayanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sidoarjo secara substansial dipengaruhi oleh integrasi antara faktor sumber daya manusia (SDM), mekanisme manajemen organisasi, serta dukungan infrastruktur teknologi. Secara keseluruhan, instansi tersebut telah menunjukkan dedikasi yang tangguh dalam memajukan mutu pelayanan publik melalui inovasi berbasis digital dan penguatan kapabilitas aparatur. Meskipun demikian, masih terdapat sejumlah tantangan yang memerlukan intervensi mendalam, termasuk disparitas kompetensi pegawai, optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi yang belum merata, serta inkonsistensi dalam implementasi standar pelayanan pada beberapa unit kerja.

Standar pelayanan publik yang prima tidak hanya bergantung pada aspek kecepatan dan presisi dalam penyediaan layanan, melainkan juga pada kemampuan institusi untuk membentuk budaya kerja yang berintegritas, inklusif, dan berfokus pada kepuasan pemangku kepentingan masyarakat. Dengan demikian, diperlukan pendekatan strategis peningkatan yang berkelanjutan, yang meliputi pengembangan SDM secara terstruktur, simplifikasi proses birokratis, serta adopsi sistem evaluasi kinerja berbasis indikator yang obyektif dan terukur.

Melalui implementasi kebijakan yang berorientasi pada kualitas dan inovasi, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sidoarjo diantisipasi mampu menjadi paradigma pelayanan publik yang profesional, transparan, dan akuntabel. Hal ini sekaligus akan mendukung aktualisasi tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) di ranah pendidikan dan kebudayaan, serta memberikan kontribusi berkelanjutan terhadap peningkatan kualitas sumber daya manusia di tingkat daerah.

### **3. Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan**

Menurut Kotler, kepuasan didefinisikan sebagai perasaan bahagia atau senang,

maupun sebaliknya (sedih), yang muncul akibat perbandingan antara realitas jasa yang diterima dengan ekspektasi yang diharapkan. Lebih lanjut, Kotler menguraikan kepuasan pelanggan sebagai proses evaluasi komparatif antara hasil yang diperoleh dan harapan yang dimiliki, sehingga penciptaan kepuasan memerlukan penyediaan nilai tambah yang melebihi antisipasi.

Sementara itu, Eliza mendefinisikan kepuasan sebagai respons emosional berupa perasaan senang atau kecewa yang timbul pasca-perbandingan antara harapan dan realitas yang dialami. Apabila kinerja layanan memenuhi harapan masyarakat, maka akan menghasilkan tingkat kepuasan yang standar; sebaliknya, jika kinerja melampaui harapan tersebut, masyarakat cenderung mencapai kepuasan yang lebih tinggi atau superior.<sup>11</sup>

Kualitas layanan dan kepuasan pelanggan memiliki keterkaitan yang inheren, di mana persepsi yang lebih tinggi terhadap kualitas layanan cenderung menghasilkan peningkatan kepuasan di kalangan penerima layanan. Oleh karena itu, tingkat kepuasan atau ketidakpuasan masyarakat secara fundamental dipengaruhi oleh perbandingan antara ekspektasi yang dimiliki dengan kinerja layanan yang aktual disediakan. Jika layanan yang diberikan selaras dengan harapan tersebut, maka layanan dimaksud dikategorikan sebagai layanan berkualitas; sebaliknya, ketidaksesuaian dengan ekspektasi akan mengakibatkan persepsi layanan sebagai tidak memadai atau suboptimal.

Menurut Bharata (2003), sebagaimana dikemukakan kembali oleh Simbolon (2022), elemen-elemen krusial dalam pelayanan publik mencakup empat komponen utama, yakni penyedia layanan, penerima layanan, jenis layanan yang disediakan, serta kepuasan pelanggan. Komponen kepuasan pelanggan memperoleh perhatian strategis dari penyelenggara layanan, yang dimanfaatkan sebagai dasar untuk merumuskan orientasi kebijakan pelayanan publik selanjutnya, dengan tujuan akhir mencapai optimalisasi kepuasan pelanggan.

#### **4. Dampak Strategi Pelayanan Terhadap Citra Lembaga**

Menurut Lewis dan Gilman (sebagaimana dikemukakan oleh Hayat, 2017), pelayanan publik secara esensial identik dengan kepercayaan publik. Implementasi pelayanan publik harus dilakukan secara bertanggung jawab dan selaras dengan regulasi serta ketentuan yang berlaku. Prinsip akuntabilitas dalam penyediaan layanan berpotensi memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang disediakan. Tanggung jawab atas aspek-aspek yang dilayani merupakan komponen integral dari pemenuhan pelayanan publik, yang bertujuan untuk mempertahankan dan mengukuhkan kepercayaan publik. Kepercayaan masyarakat ini, pada gilirannya, menjadi fondasi fundamental dalam merealisasikan tata kelola pemerintahan yang optimal.<sup>12</sup>

Kualitas pelayanan publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sidoarjo menjadi salah satu metrik primer dalam mengevaluasi efektivitas performa birokrasi pemerintahan daerah. Sebagai entitas yang bertanggung jawab atas pengelolaan pendidikan dan konservasi kebudayaan, instansi ini dihadapkan pada tuntutan untuk menyediakan layanan yang profesional, adaptif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Standar kualitas pelayanan tidak hanya dinilai dari aspek kecepatan dan presisi dalam penyelesaian proses administratif, melainkan juga dari kemampuan layanan

<sup>11</sup> Poltak Pardamean Simarmata, Hengki Mangiring Parulian Simarmata, and Doris Yolanda Saragih, "KUALITAS PELAYANAN KANTOR KECAMATAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DOLOK BATU NANGGAR DI KABUPATEN SIMALUNGUN," *Jurnal Ekonomi dan Bisnis (EK&BI)* 3, no. 1 (June 2020): 241, <https://doi.org/10.37600/ekbi.v3i1.119>.

<sup>12</sup> Kamaruddin Sellang M.AP S. Sos, DR H. Jamaluddin M.Si S. Sos, and Ahmad Mustanir M.Si S. I. P., *STRATEGI DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK Dimensi, Konsep, Indikator dan Implementasinya* (Penerbit Qiara Media, 2022).

tersebut dalam memenuhi aspirasi serta kebutuhan para pemangku kepentingan, termasuk institusi sekolah, tenaga pendidik, peserta didik, dan masyarakat secara umum. Oleh karenanya, esensial untuk menginvestigasi sejauh mana strategi pelayanan memengaruhi citra institusi, beserta identifikasi faktor-faktor yang berperan sebagai moderator atau mediator dalam dinamika hubungan tersebut.

Dalam kerangka pelayanan publik kontemporer, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sidoarjo telah mengimplementasikan serangkaian inisiatif inovatif untuk memajukan mutu layanannya. Inisiatif tersebut meliputi adopsi sistem pelayanan berbasis digital, simplifikasi prosedur administratif, serta penguatan kapabilitas sumber daya manusia. Meskipun demikian, berdasarkan observasi empiris di lapangan dan hasil evaluasi internal yang beragam, masih terdapat sejumlah hambatan yang memengaruhi optimalisasi kualitas pelayanan. Beberapa di antaranya mencakup keterbatasan kompetensi teknis aparatur, disparitas dalam penerapan teknologi informasi, serta tantangan dalam mempertahankan konsistensi implementasi standar operasional prosedur (SOP) di seluruh unit kerja.

Evaluasi kualitas pelayanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sidoarjo dapat dianalisis melalui beberapa dimensi esensial pelayanan publik, dengan merujuk pada standar dan indikator yang relevan secara empiris. Berdasarkan data yang diperoleh dari berbagai sumber primer dan sekunder, berikut merupakan kerangka analisis yang dapat diterapkan:

#### **1) Standar Pelayanan dan Janji Layanan**

- Keandalan (Reliability): Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Sidoarjo telah menetapkan standar pelayanan publik yang didokumentasikan secara komprehensif dan dapat diakses melalui platform daring. Standar ini mencakup berbagai layanan seperti konsultasi, permohonan data, serta proses administratif termasuk mutasi siswa dan pengesahan ijazah. Dimensi keandalan ini dievaluasi berdasarkan tingkat konsistensi instansi dalam memenuhi komitmen janji layanan yang telah dirumuskan.
- Daya Tanggap (Responsiveness)\*\*: Ketersediaan mekanisme pengaduan yang terintegrasi, baik secara konvensional maupun digital (misalnya melalui aplikasi WhatsApp), mengindikasikan adanya sistem responsif terhadap masukan masyarakat. Efektivitas mekanisme ini berfungsi sebagai indikator utama daya tanggap dinas dalam menangani isu-isu yang dihadapi oleh pengguna layanan.

#### **2) Dimensi Kualitas Pelayanan Publik**

- Bukti Fisik (Tangibles): Meskipun penilaiannya bersifat subyektif dan empiris, ketersediaan infrastruktur fisik layanan administratif yang terorganisir, higienis, dan memadai—seperti yang diamati pada tingkat unit pelaksana teknis (UPTD)—merupakan indikator krusial. Infrastruktur ini harus mendukung efisiensi proses pelayanan secara keseluruhan.
- Jaminan (Assurance): Penerapan standar operasional prosedur (SOP) yang eksplisit untuk beragam layanan administratif, seperti pengesahan ijazah atau mutasi siswa, memberikan rasa aman bagi masyarakat bahwa proses akan dilaksanakan sesuai regulasi. Kompetensi profesional serta sikap ramah dari staf turut memperkaya dimensi jaminan ini.
- Empati (Empathy): Instansi ini menunjukkan komitmen dalam memenuhi aspirasi masyarakat melalui portofolio layanannya. Dimensi empati dapat diukur dari tingkat pemahaman dan perhatian personal yang diberikan dinas terhadap pemohon, khususnya dalam menangani kasus-kasus spesifik yang memerlukan pendekatan individual.

### 3) **Evaluasi dan Persepsi Publik**

- **Survei Kepuasan Masyarakat:** Penelitian mengenai kualitas pelayanan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sidoarjo, termasuk pada Mal Pelayanan Publik, telah dilakukan melalui metode survei kepuasan masyarakat (SKM). Namun, data spesifik yang dipublikasikan terkait SKM untuk Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Sidoarjo tidak tersedia dalam sumber yang dianalisis.
- **Studi Kasus dan Penelitian Akademik:** Terdapat kajian akademik yang mengeksplorasi kualitas pelayanan administratif di UPTD Dinas Pendidikan, contohnya di Kecamatan Porong, Kabupaten Sidoarjo. Temuan dari kajian ini memberikan wawasan mendalam mengenai performa pelayanan pada level operasional.
- **Kinerja dan Penghargaan:** Penerimaan penghargaan nasional oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Sidoarjo mencerminkan pengakuan eksternal terhadap prestasi dan inisiatif peningkatan kualitas layanan. Penghargaan semacam ini mengindikasikan keberhasilan kolektif dalam reformasi layanan.

### 4) **Permasalahan dan Tantangan**

- **Pemerataan Akses Pendidikan:** Tantangan yang diakui secara akademik mencakup isu kesetaraan akses pendidikan, yang menjadi prioritas kebijakan seperti sistem zonasi. Penilaian efektivitas kebijakan ini integral dalam evaluasi holistik kualitas pelayanan pendidikan.
- **Evaluasi Berkala:** Peningkatan kualitas pelayanan bersifat dinamis dan memerlukan pemantauan kontinu. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara periodik serta analisis studi kasus berperan sebagai instrumen vital untuk mengukur dan merefinasi layanan yang disediakan.

Secara keseluruhan, dari perspektif akademis, kualitas pelayanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Sidoarjo dapat dinilai melalui komparasi antara standar layanan yang ditetapkan dengan persepsi serta pengalaman aktual pengguna layanan. Walaupun instansi ini telah memiliki kerangka standar yang jelas dan sistem pengaduan yang fungsional, evaluasi berkelanjutan melalui pendekatan empiris—seperti SKM atau studi kasus pada unit layanan—tetap esensial untuk menghasilkan penilaian yang komprehensif. Dimensi-dimensi seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik membentuk kerangka analisis yang relevan dalam mengukur efektivitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

## **KESIMPULAN**

Strategi pelayanan publik yang diimplementasikan oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sidoarjo secara empiris terbukti berkontribusi signifikan terhadap peningkatan citra institusi. Melalui adopsi prinsip transparansi, akuntabilitas, serta transformasi digital dalam layanan, instansi ini berhasil merealisasikan pelayanan yang lebih responsif, efisien, dan selaras dengan aspirasi masyarakat.

Penguatan kualitas sumber daya manusia secara berkelanjutan, disertai optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi, memainkan peran krusial dalam memperkuat kepercayaan publik. Walaupun masih dihadapkan pada tantangan seperti rendahnya literasi digital dan disparitas kompetensi aparatur, secara keseluruhan, pendekatan strategi pelayanan publik ini telah memperkuat posisi lembaga sebagai entitas yang modern, profesional, dan adaptif terhadap dinamika era digitalisasi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, Hanifah. "Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik." *Sosio e-Kons* 11, no. 3 (January 2020): 259–67. <https://doi.org/10.30998/sosioekons.v1i3.3629>.
- Budiarti, Erika Mei. "PENGARUH KUALITAS LAYANAN, BUDAYA AKADEMIK, DAN CITRA LEMBAGA TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA." *Jurnal Manajemen dan Supervisi Pendidikan* 2, no. 3 (July 2018): 169–78. <https://doi.org/10.17977/um025v2i32018p169>.
- Darumurti, Awang, Muhammad Eko Atmojo, and Helen Dian Fridayani. *PENINGKATAN KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA PEMERINTAHAN Penerapan Agile Government di Instansi Pemerintahan*. Samudra Biru, 2021.
- Faizi, Ahmad, Trisnowati Josiah, and Epi Parella. "KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA INSPEKTORAT PROVINSI LAMPUNG." *Dikombis : Jurnal Dinamika Ekonomi, Manajemen, dan Bisnis* 1, no. 3 (October 2022): 415–24. <https://doi.org/10.24967/dikombis.v1i3.1823>.
- Hapsari, Melati Arum, and Meirinawati Meirinawati. "STRATEGI DALAM PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK MELALUI LAYANAN ONLINE SINGLE SUBMISSION (OSS) DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KABUPATEN SIDOARJO (STUDI KASUS PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA)." *Kultura: Jurnal Ilmu Hukum, Sosial, Dan Humaniora* 2, no. 10 (October 2024): 849–62.
- Hayati, Zikra. "Pendidikan Sekolah Dasar Dan Peningkatan SDM Yang Berkualitas." *PEJ (PRIMARY EDUCATION JOURNAL)* 2, no. 1 (July 2018): 66–71. <https://doi.org/10.30631/pej.v2i1.13>.
- M.AP, Kamaruddin Sellang, S. Sos, DR H. Jamaluddin M.Si S. Sos, and Ahmad Mustanir M.Si S. I. P. *STRATEGI DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK Dimensi, Konsep, Indikator dan Implementasinya*. Penerbit Qiara Media, 2022.
- M,Si, Dr Ignasius Setitit, S,Sos. *PELAYANAN PUBLIK: PENDEKATAN DAN STRATEGI DI PEMERINTAHAN DAERAH*. Chakti Pustaka Indonesia, n.d.
- Munir, Moch Misbahul, Vira Sholikhah, and Silvia Diah Rahmawati. "Pemanfaatan Sistem Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Kualitas Hubungan Masyarakat di Kementerian Agama Kabupaten Tuban." *Jurnal Administrasi Pendidikan Islam* 1, no. 2 (September 2019): 170–83. <https://doi.org/10.15642/japi.2019.1.2.170-183>.
- Ririn Nuraini and Sri Ambarwati Cahyaningrum. "Strategi Public Relation dalam Mengembangkan Citra Lembaga Madrasah di MAN 2 Ponorogo." *Southeast Asian Journal of Islamic Education Management* 3, no. 1 (July 2022): 123–42. <https://doi.org/10.21154/sajiem.v3i1.88>.
- Sedana, I. Wayan Adi, Ida Ayu Putu Sri Widnyani, Ida Ayu Githa Girindra, Ni Made Ayu Indah Saraswati, I. Putu Gede Junaedy Ekayasa, Ni Made Pitri Rahayu, Anom Sapariati, et al. *EFISIENSI PELAYANAN PUBLIK DI ERA KECERDASAN BUATAN*. Penerbit Widina, 2025.
- Simarmata, Poltak Pardamean, Hengki Mangiring Parulian Simarmata, and Doris Yolanda Saragih. "KUALITAS PELAYANAN KANTOR KECAMATAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DOLOK BATU NANGGAR DI KABUPATEN SIMALUNGUN." *Jurnal Ekonomi dan Bisnis (EK&BI)* 3, no. 1 (June 2020): 241. <https://doi.org/10.37600/ekbi.v3i1.119>.