

Analisis Kualitas Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dalam Proses NUPTK Di Kantor Pendidikan Kecamatan Bengkalis

¹Jefri, ²Khuriyatul Husna

^{1,2}Program Studi Administrasi Publik, Universitas Lancang Kuning

Email: jefri@gmail.com

Kata kunci	Abstrak
Kualitas pelayanan publik, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), NUPTK, Kantor Pendidikan, kepuasan masyarakat.	Studi ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik dalam pengolahan Nomor Unik Pendidik dan Tenaga Pendidikan (NUPTK) di Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (KSA), sekaligus mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dan merumuskan rekomendasi perbaikan pelayanan. Studi ini menggunakan desain deskriptif kualitatif. Data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan informan yang dipilih secara purposif. Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif Miles dan Huberman melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan NUPTK masih menghadapi kendala utama seperti proses verifikasi dokumen yang panjang, kurangnya transparansi informasi, ketergantungan pada operator sekolah, infrastruktur teknologi yang terbatas, alasan penolakan yang tidak jelas, saluran pengaduan yang tidak responsif, jumlah dan kompetensi sumber daya manusia yang terbatas, dan ketidakpastian mengenai biaya layanan. Kondisi-kondisi ini menciptakan kesenjangan antara harapan dan persepsi masyarakat. Kontribusi Studi ini memberikan kontribusi praktis bagi Dinas Pendidikan dalam mengevaluasi kualitas layanan NUPTK berdasarkan elemen IKM dan memperkaya literatur administrasi publik yang berkaitan dengan kualitas layanan administrasi pendidikan.
Keywords Public service quality, Community Satisfaction Index (CSI), NUPTK, Education Office, public satisfaction.	Abstract This study aims to analyze the quality of public services in the processing of the Unique Number for Educators and Education Personnel (NUPTK) at the Bengkalis Regency Education Office based on the Community Satisfaction Index (CSI), while also identifying the factors influencing satisfaction and formulating recommendations for service improvement. This study employs a descriptive qualitative design. Data were collected through observation, interviews, and documentation involving informants selected purposively. Data analysis was conducted

using the Miles and Huberman interactive model, which includes data reduction, data display, and conclusion drawing. The findings reveal that NUPTK services still face several major challenges, such as lengthy document verification processes, lack of information transparency, dependence on school operators, limited technological infrastructure, unclear reasons for application rejection, unresponsive complaint-handling channels, limited number and competence of human resources, and uncertainty regarding service costs. These conditions create a gap between public expectations and perceived service performance. Contribution This study provides practical contributions to the Education Office in evaluating the quality of NUPTK services based on CSI elements and enriches the public administration literature related to the quality of educational administrative services.

Pendahuluan

Kualitas pelayanan publik merupakan salah satu indikator utama dalam menilai kinerja instansi pemerintah, khususnya dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Dalam konteks penyelenggaraan administrasi publik, tuntutan terhadap pelayanan yang cepat, tepat, transparan, dan akuntabel semakin menguat seiring meningkatnya kesadaran serta sikap kritis masyarakat terhadap kinerja aparatur negara. Pelayanan publik mencerminkan sejauh mana pemerintah mampu merespons kebutuhan, harapan, dan aspirasi warga negara secara adil, profesional, dan akuntabel. Kualitas pelayanan yang baik menjadi prasyarat penting dalam mewujudkan kepercayaan publik serta mendukung prinsip *good governance*.

Pelayanan administratif di sektor pendidikan, termasuk pengurusan Nomor Unik Pendidik dan Tenaga Kependidikan (NUPTK), menjadi salah satu bentuk layanan publik yang memiliki implikasi langsung terhadap hak dan profesionalitas pendidik serta tenaga kependidikan. NUPTK merupakan identitas resmi yang wajib dimiliki oleh setiap pendidik dan tenaga kependidikan sebagai dasar administrasi pendidikan di tingkat nasional. Kepemilikan NUPTK menjadi prasyarat dalam berbagai layanan strategis, seperti penerimaan tunjangan profesi, keikutsertaan dalam program peningkatan kompetensi, hingga proses kenaikan pangkat. Oleh karena itu, proses pengurusan NUPTK seharusnya dilaksanakan melalui sistem pelayanan yang efisien, transparan, serta responsif terhadap kebutuhan pemohon. Namun, dalam praktiknya, pelayanan pengurusan NUPTK di Dinas Pendidikan kerap menjadi sorotan masyarakat, terutama terkait kecepatan pelayanan, kejelasan prosedur, akses informasi, serta sikap dan kompetensi petugas pelayanan.

Beberapa penelitian menyebutkan bahwa kualitas pelayanan sangat erat kaitannya dengan kepuasan masyarakat. Sebuah studi yang dilakukan oleh Duriat dan Vaughan (2020) menemukan bahwa kepuasan masyarakat sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan kartu identitas elektronik, terutama dalam hal keandalan dan daya tanggap. Kepuasan masyarakat juga dapat dilihat dari faktor disiplin kerja pegawai dan kualitas pelayanan (Vellayanti, 2018). Deni (2019) dalam tulisannya menyebutkan bahwa peningkatan daya tanggap layanan sangat penting untuk meningkatkan kepuasan masyarakat dalam layanan administrasi dengan proses bertingkat. Musdalipah (2020), Faktor yang paling menonjol dalam melihat kualitas pelayanan di antaranya adalah empati dan keandalan. Serta tindakan nyata yang responsif dan dominan (Aditya CF, 2021). Sedangkan Fitriani (2021) menekankan bahwa kualitas layanan mempengaruhi kepuasan pelanggan dan kepuasan memengaruhi loyalitas pelanggan.

Dalam konteks kebijakan publik di Indonesia, kualitas pelayanan publik telah diatur secara normatif melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-undang ini menegaskan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib memberikan pelayanan berdasarkan prinsip keadilan, kepastian hukum, transparansi, dan akuntabilitas. Salah satu instrumen evaluasi yang diwajibkan dalam regulasi tersebut adalah pengukuran tingkat kepuasan masyarakat melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Ketentuan ini kemudian diperkuat melalui Keputusan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), yang memberikan panduan operasional bagi instansi publik dalam melakukan pengukuran kualitas layanan secara objektif dan berkala. IKM berfungsi sebagai alat ukur yang menggambarkan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diterima, sekaligus menjadi dasar penting bagi instansi publik dalam merumuskan kebijakan perbaikan dan inovasi pelayanan secara berkelanjutan. Moenir (2006) menegaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan hasil interaksi antara sistem pelayanan, petugas, dan pengguna layanan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh prosedur dan regulasi, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh kompetensi sumber daya manusia, manajemen organisasi, serta budaya kerja dalam institusi publik.

Di Kabupaten Bengkalis sendiri, Dinas Pendidikan memiliki peran strategis dalam mendukung peningkatan mutu pendidikan, salah satunya melalui pelayanan administrasi

kepegawaian bagi guru dan tenaga kependidikan. Beberapa permasalahan yang ditemukan dalam layanan administrasi khususnya NUPTK, masih ditemukan berbagai kendala dalam proses pengurusan NUPTK, seperti ketidaktepatan waktu pelayanan, kurangnya kejelasan prosedur, lambatnya respons terhadap pengaduan, serta belum optimalnya pemanfaatan teknologi informasi. Data IKM Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis pada tahun-tahun sebelumnya menunjukkan bahwa meskipun indeks berada pada kategori “baik”, namun terdapat fluktuasi penilaian pada beberapa unsur penting, khususnya kecepatan pelayanan, perilaku petugas, dan pemahaman masyarakat terhadap persyaratan administratif.

Kondisi tersebut mengindikasikan adanya kesenjangan antara harapan masyarakat sebagai pengguna layanan dengan kualitas pelayanan yang diterima. Oleh karena itu, penting untuk dilakukan kajian secara sistematis mengenai kualitas pelayanan publik dalam pengurusan NUPTK di Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis ditinjau dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Penelitian ini diharapkan tidak hanya memberikan gambaran empiris mengenai kinerja pelayanan yang ada, tetapi juga menjadi dasar perumusan rekomendasi kebijakan dalam upaya peningkatan mutu pelayanan publik yang lebih adaptif, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Tinjauan pustaka

Kualitas pelayanan publik merupakan salah satu konsep kunci dalam administrasi publik yang digunakan untuk menilai keberhasilan organisasi pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Pelayanan publik tidak hanya dipandang sebagai kewajiban administratif negara, tetapi juga sebagai bentuk tanggung jawab pemerintah dalam menjamin terpenuhinya hak-hak warga negara melalui pelayanan yang efisien, adil, transparan, dan berorientasi pada kepentingan publik. Menurut Lembaga Administrasi Negara (LAN, 2022), pelayanan publik yang berkualitas ditandai oleh keterpaduan antara orientasi kepuasan masyarakat, kepatuhan terhadap standar pelayanan yang ditetapkan pemerintah, serta konsistensi pelaksanaan pelayanan di tingkat operasional. Dalam konteks tersebut, kualitas pelayanan publik menjadi indikator penting dalam menilai kinerja birokrasi, khususnya pada layanan administratif yang bersentuhan langsung dengan masyarakat. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya menghasilkan kepuasan pengguna layanan, tetapi juga memperkuat kepercayaan publik terhadap

institusi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan.

Secara teoretis, penelitian ini merujuk pada model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Model ini menempatkan kualitas pelayanan sebagai hasil dari kesenjangan antara harapan pengguna layanan (*expectation*) dan persepsi terhadap pelayanan yang diterima (*perceived service*). Kualitas pelayanan diukur melalui lima dimensi utama, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (2020) mempertegas bahwa kualitas layanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan oleh pengguna layanan serta kemampuan organisasi dalam mengendalikan dan mewujudkan keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Dalam konteks pelayanan publik, kualitas layanan dapat diidentifikasi melalui kemudahan akses, kejelasan prosedur, ketepatan dan kecepatan pelayanan, serta kemampuan aparatur dalam merespons keluhan dan aspirasi masyarakat. Dengan demikian, SERVQUAL menjadi pendekatan yang relevan untuk mengukur persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah.

Selain aspek prosedural dan sistemik, kualitas pelayanan publik juga dipengaruhi oleh interaksi antara sistem pelayanan, aparatur, dan pengguna layanan. Moenir (2006) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan hasil dari proses pelayanan yang terorganisasi dengan baik, yang mencakup kejelasan prosedur, ketepatan waktu, serta etika aparatur dalam melayani masyarakat. Aspek etika seperti kesopanan, kejujuran, tanggung jawab, dan sikap empatik menjadi elemen penting dalam membentuk persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan. Moenir menekankan bahwa kualitas pelayanan tidak dapat diukur semata-mata dari output pelayanan, tetapi juga dari bagaimana proses pelayanan tersebut dijalankan. Dengan demikian, perilaku aparatur dan budaya pelayanan dalam organisasi publik memiliki peran strategis dalam menentukan tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Untuk memahami hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat, penelitian ini juga mengacu pada Teori Ekspektasi–Diskonfirmasi yang dikemukakan oleh Oliver (1997). Teori ini menjelaskan bahwa kepuasan pengguna layanan ditentukan oleh proses perbandingan antara ekspektasi awal dengan pengalaman aktual setelah menerima pelayanan. Apabila kinerja pelayanan melebihi ekspektasi, maka kepuasan akan meningkat, sedangkan ketidaksesuaian antara ekspektasi dan pengalaman aktual

akan memunculkan ketidakpuasan. Teori ini relevan dengan konsep Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), yang pada dasarnya mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan berdasarkan persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Dengan demikian, IKM menjadi instrumen yang tepat untuk menilai sejauh mana pelayanan publik telah memenuhi harapan masyarakat.

Pandangan Grönroos (2021) serta Tjiptono (2020) memperkuat model SERVQUAL dengan menegaskan bahwa kualitas pelayanan, baik di sektor publik maupun swasta, dapat dievaluasi melalui dimensi wujud fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Dimensi-dimensi tersebut merepresentasikan aspek teknis dan fungsional pelayanan yang dirasakan langsung oleh pengguna layanan. Selanjutnya, Hardiyansyah (2021) dan Sinambela (2022) mengidentifikasi sejumlah faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan publik, antara lain budaya pelayanan, ketersediaan fasilitas dan infrastruktur, sistem dan prosedur pelayanan, kompetensi dan etika sumber daya manusia, serta komitmen organisasi. Kualitas pelayanan publik, dengan demikian, merupakan hasil integrasi antara kemampuan aparatur, dukungan sarana prasarana, serta efektivitas sistem organisasi.

Berdasarkan tinjauan pustaka tersebut, penelitian ini menggunakan pendekatan teori kualitas pelayanan (Parasuraman, Zeithaml, & Berry), kerangka regulasi pelayanan publik (UU No. 25 Tahun 2009; Permen PANRB No. 14 Tahun 2017), pendekatan proses pelayanan dan etika aparatur (Moenir), serta teori kepuasan masyarakat berbasis ekspektasi dan persepsi (Oliver). Kerangka ini digunakan untuk menganalisis kualitas pelayanan pengelolaan NUPTK di Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis, sekaligus mengidentifikasi aspek-aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan agar lebih efisien, jelas, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang menitikberatkan pada pengukuran kepuasan sebagai output pelayanan, penelitian ini menempatkan kualitas pelayanan sebagai fenomena tata kelola administratif yang dipengaruhi oleh interaksi antara sistem digital nasional, kapasitas birokrasi lokal, serta literasi administratif pengguna layanan. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya mengevaluasi hasil pelayanan, tetapi juga mengkaji dinamika struktural yang membentuk kesenjangan antara standar pelayanan formal dan praktik pelayanan aktual.

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai kualitas pelayanan publik dalam pengurusan Nomor Unik Pendidik dan Tenaga Kependidikan (NUPTK). Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk menggali secara komprehensif mengenai persepsi, pengalaman, serta dinamika proses pelayanan yang dialami oleh para pengguna layanan dan penyelenggara pelayanan NUPTK. Penelitian ini dilakukan di Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis dan berfokus pada layanan administrasi publik yang digunakan untuk mengelola Nomor Unik Pendidik dan Tenaga Pendidikan (NUPTK). NUPTK berfungsi sebagai identitas resmi bagi guru dan staf serta bertanggung jawab atas berbagai proses administrasi pendidikan seperti pengumpulan data, aplikasi program, dan pembaruan status pekerjaan. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Informan penelitian ditentukan secara purposif dan dikelompokkan ke dalam lima kategori utama, yaitu: (1) guru dan tenaga kependidikan sebagai pengguna layanan NUPTK; (2) petugas pelayanan NUPTK; (3) pejabat struktural pada bidang Pendidik dan Tenaga Kependidikan (PTK); (4) pengelola sekolah atau administrator NUPTK; serta (5) pengguna layanan yang pernah menyampaikan pengaduan terkait pelayanan NUPTK. Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan model analisis interaktif yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman. Proses analisis berlangsung secara simultan dan berkesinambungan melalui tiga tahapan utama, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Kemudian untuk memperkuat validitas data, peneliti menggunakan triangulasi sumber.

Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian ini didasarkan pada 9 indikator IKM yang digunakan sebagai acuan untuk menilai kualitas pelayanan publik.

Persyaratan Layanan

Data lapangan menunjukkan bahwa meskipun persyaratan untuk layanan pemrosesan NUPTK pada dasarnya telah ditentukan, terdapat kesulitan dalam penerapannya, terutama terkait konsistensi dan kejelasan informasi. Beberapa informan mengatakan bahwa persyaratan pemrosesan relatif dapat dicapai, tetapi operator sekolah sering membantu orang memahami persyaratan tersebut. Kondisi ini menunjukkan bahwa pemohon belum secara mandiri memahami informasi persyaratan. Di sisi lain, beberapa

informan mengatakan bahwa persyaratan pemrosesan sering berubah dan tidak selalu dikomunikasikan dengan jelas. Dengan demikian, persyaratan tampak tidak stabil dan sulit karena pemohon harus merevisi dokumen dan mengulang proses.

Prosedur Layanan

Prosedur layanan pemrosesan NUPTK biasanya memiliki alur administratif yang terstruktur, tetapi pengguna layanan masih menganggapnya rumit dan bertele-tele. Informasi dari pengguna layanan (guru dan tenaga pendidikan) menyatakan bahwa partisipasi aktif operator sekolah mempermudah prosedur. Namun, ketergantungan yang tinggi pada operator sekolah menunjukkan bahwa prosedur tersebut belum sepenuhnya ramah pengguna dan belum memudahkan pemohon untuk memahami langkah-langkahnya secara langsung.

Pengelola sekolah menyatakan bahwa prosedur pemrosesan memerlukan tahapan sistem yang berurutan dan bahwa dokumen fisik serta data digital harus bekerja bersama. Hal ini mendukung temuan bahwa prosedur tersebut tidak hanya bersifat administratif tetapi juga teknis, sehingga pelamar yang tidak memahami sistem akan menghadapi kesulitan.

Oleh karena itu, prosedur layanan yang bergantung pada kemampuan perantara cenderung tidak efisien bagi pemohon dan menciptakan kesan yang tidak jelas ketika dokumen diubah.

Waktu Pelayanan

Hasil survei lapangan menunjukkan bahwa faktor terpenting yang memengaruhi kepuasan masyarakat adalah durasi pelayanan. Informan mengatakan bahwa proses pengurusan NUPTK seringkali membutuhkan waktu yang lama dan tidak pasti, dan beberapa pemohon mengatakan prosesnya dapat berlangsung berbulan-bulan hingga bertahun-tahun. Petugas dan pejabat instansi menjelaskan bahwa lamanya proses tersebut disebabkan oleh fakta bahwa pengurusan NUPTK tidak sepenuhnya dikendalikan oleh instansi tetapi bergantung pada verifikasi.

Biaya/Tarif Layanan

Mengenai biaya, sebagian besar informan mengatakan bahwa layanan pemrosesan NUPTK di instansi tersebut tidak memungut biaya resmi. Karena tidak membebani pengguna layanan, unsur biaya layanan dianggap baik. Namun, pemohon tetap membayar biaya tidak langsung untuk fotokopi dokumen, legalisasi dokumen, pencetakan, dan kebutuhan administrasi lainnya. Selain itu, beberapa informan mengatakan bahwa ketika

pemohon meminta bantuan dari pihak tertentu untuk mempercepat proses, akan ada biaya tambahan. Dengan demikian, pemohon harus memahami perbedaan antara biaya layanan resmi dan biaya administrasi pribadi, meskipun tidak ada biaya resmi.

Spesifikasi Jenis Layanan

Spesifikasi jenis layanan mencakup kesesuaian hasil layanan dengan standar yang dijanjikan. Informasi dari mereka yang berhasil memperoleh NUPTK menilai bahwa hasil layanan memenuhi harapan. Namun, informan lain mengatakan ada penolakan atau revisi berulang selama proses pengolahan yang tidak disertai penjelasan komprehensif. Operator sekolah juga mengatakan bahwa alasan revisi terkadang muncul dalam sistem tetapi tidak selalu disertai deskripsi rinci yang mudah dipahami oleh pemohon. Hal ini menyebabkan kesenjangan informasi antara sistem verifikasi dan pemohon. Oleh karena itu, elemen-elemen yang membentuk spesifikasi jenis layanan masih perlu ditingkatkan, terutama dalam memberikan instruksi.

Kompetensi Pelaksana

Beberapa informan mengatakan bahwa petugas instansi mampu memberikan panduan tentang kelengkapan dokumen dan proses administrasi, yang menunjukkan kompetensi pelaksana yang cukup baik. Namun, beberapa informan mengatakan bahwa kompetensi petugas tidak seragam, terutama dalam menangani masalah teknis sistem digital. Akibatnya, tanggapan petugas terkadang berbeda, tidak lengkap, atau tidak memberikan solusi yang jelas.

Secara keseluruhan, kompetensi pelaksana harus ditingkatkan melalui pelatihan teknis sistem dan penyediaan standar informasi layanan untuk meningkatkan konsistensi layanan.

Perilaku Pelaksana

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perilaku pelaksana layanan cenderung mendapat penilaian yang baik. Banyak informan mengatakan bahwa petugas ramah, sopan, dan melayani dengan etika yang baik. Namun, beberapa informan mengatakan bahwa meskipun sikap petugas baik, mereka masih kurang cepat menanggapi pertanyaan lanjutan, masalah sistem, atau keluhan. Hal ini menunjukkan bahwa unsur perilaku secara interpersonal cukup baik, tetapi daya tanggap dalam praktik pelayanan perlu ditingkatkan. Oleh karena itu, perilaku pelaksana dianggap positif tetapi masih perlu dioptimalkan dalam hal kecepatan dan akurasi respons.

Sarana dan prasarana

Fasilitas dan infrastruktur layanan secara umum dinilai cukup mendukung, tetapi infrastruktur teknologi layanan merupakan masalah utama. Seorang informan menyatakan bahwa sistem daring sering mengalami masalah seperti kesalahan, penundaan, dan hambatan saat mengunggah file. Operator sekolah dan pengguna layanan mengatakan bahwa gangguan teknologi memperpendek waktu pemrosesan karena menyebabkan proses tidak dapat dilanjutkan ketika sistem mengalami masalah. Oleh karena itu, elemen infrastruktur perlu ditingkatkan, terutama terkait ketersediaan teknologi yang stabil dan dukungan teknis untuk layanan berbasis digital.

Menangani Keluhan, Saran, dan Masukan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terkait penanganan pengaduan, sebagian besar pengguna layanan belum pernah menggunakan mekanisme pengaduan. Hal ini menunjukkan bahwa sistem pengaduan belum dikenal luas atau masyarakat belum menggunakannya sebagai pilihan untuk mengajukan pengaduan. Menurut informan yang telah mengajukan pengaduan, tanggapan terhadap pengaduan cenderung lambat dan prosesnya tidak jelas. Instansi tersebut menyatakan bahwa sistem pengaduan belum terintegrasi sepenuhnya, sehingga diperlukan perbaikan dalam hal dokumentasi dan prosedur pengaduan. Oleh karena itu, untuk membuat layanan lebih transparan, partisipatif, dan akuntabel, elemen pengaduan harus mendapat perhatian.

Tabel 1. Hasil temuan dari analisis data yang dilakukan serta permasalahan berdasarkan IKM

Indikator IKM	Tema masalah	Sumber Data (Informan)	Interpretasi
Persyaratan	Persyaratan berubah dan tidak seragam.	Guru, Tenaga Pengajar, Operator	Ketidakpastian persyaratan memicu revisi berulang.
Prosedur	Prosedur yang panjang dan ketergantungan operator yang tinggi	Guru, Tenaga Pengajar, Operator	Prosedur belum sepenuhnya ramah pengguna.
Waktu	Panjang dan tidak pasti	Guru, Tenaga Pendidikan,	Tidak ada standar waktu yang dapat

		Pejabat, dan Pejabat Struktur PTK	dijanjikan.
Biaya	Tidak ada biaya resmi, tetapi ada biaya tidak langsung.	Guru, Tenaga Pendidikan, Pengadu	Perlu transparansi antara biaya resmi dan biaya administratif.
Spesifikasi layanan	Penolakan/revisi tidak jelas	Guru, Tenaga Pengajar, Operator	Output layanan belum transparan.
Kompetensi	Kompetensi memadai, namun belum seragam.	Guru, Tenaga Pendidikan, Pejabat	Perlu peningkatan kompetensi teknis sistem.
Perilaku pelaksana	Ramah tetapi lambat dalam merespons.	Guru, Tenaga Pendidikan, Pengadu	Sikap yang baik tidak serta merta berarti responsif.
Infrastruktur fasilitas	Teknologi seringkali melakukan kesalahan.	Operator, Guru, Tenaga Pendidikan	Gangguan sistem memperlambat layanan.
Keluhan	Keluhan tidak ditanggapi	Para pelapor, petugas, dan pejabat struktural PTK.	Sistem pengaduan memerlukan SOP dan integrasi.

Sumber: hasil penelitian (2025)

Diskusi Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil dari sembilan indikator Indeks Kepuasan Masyarakat (KSA), proses NUPTK di Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis secara umum telah dilaksanakan sesuai dengan kerangka prosedur yang telah ditetapkan. Namun, terdapat beberapa kendala yang berpotensi mengurangi kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan belum sepenuhnya optimal dan masih membutuhkan perbaikan berkelanjutan. Kendala yang paling menonjol terletak pada unsur waktu pelayanan, transparansi informasi, sumber daya teknologi, dan penanganan pengaduan. Temuan ini sejalan dengan anggapan bahwa

kualitas pelayanan publik tidak hanya diukur dari pelaksanaan prosedur tetapi juga dari seberapa efektif, cepat, jelas, dan andal masyarakat menggunakan pelayanan tersebut.

1. Waktu Pelayanan sebagai Masalah Dominan (Keandalan – SERVQUAL)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa unsur waktu pelayanan merupakan kelemahan paling signifikan karena pengguna jasa merasa waktu pemrosesannya tidak jelas dan berlarut-larut. Hal ini dijelaskan oleh instansi bahwa proses pemrosesan NUPTK tidak hanya ditentukan oleh instansi tetapi juga dipengaruhi oleh mekanisme verifikasi pusat dan sinkronisasi sistem nasional. Hal ini memperkuat situasi tersebut. Dalam konteks teori SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml, & Berry), masalah waktu pelayanan yang tidak pasti menunjukkan kelemahan dalam aspek keandalan. Keandalan menunjukkan kemampuan organisasi untuk memberikan layanan yang tepat waktu dan andal sesuai dengan kesepakatan atau standar layanan yang telah ditetapkan. Ketika masyarakat tidak mendapatkan kepastian waktu, layanan dianggap tidak andal, meskipun prosedur telah dimulai. Selain itu, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menetapkan bahwa pelayanan harus diselenggarakan dengan mempertimbangkan prinsip kepastian, terukur, dan pemenuhan hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang baik. Akibatnya, keterlambatan dan ketidakpastian waktu menunjukkan bahwa prinsip-prinsip pelayanan publik yang ditetapkan dalam peraturan ini berbeda dengan praktik pelayanan.

2. Transparansi Informasi dan Ketergantungan Operator (Responsif & Prosedur – Moenir dan IKM)

Selain itu, hasil penelitian menunjukkan bahwa komponen prosedur dan persyaratan masih sangat bergantung pada operator sekolah. Para pemohon tidak dapat memahami prosedur layanan, kelengkapan dokumen, dan alasan revisi atau penolakan dokumen karena situasi ini. Situasi ini menunjukkan bahwa kualitas layanan belum sepenuhnya inklusif karena tidak semua pemohon memiliki akses informasi yang sama. Menurut teori layanan Moenir, kualitas layanan bergantung pada tiga komponen penting: kemampuan peralatan, prosedur yang jelas, dan partisipasi masyarakat. Temuan ketergantungan pada operator sekolah menunjukkan bahwa prosedur layanan belum cukup jelas dan terbuka bagi masyarakat sebagai pengguna utama. Akibatnya, karena pemohon harus bergantung pada perantara, partisipasi masyarakat dalam proses layanan menjadi rendah. Mengenai instrumen IKM yang diatur dalam Permen PANRB

No. 14 Tahun 2017, masalah ini secara langsung terkait dengan persyaratan layanan dan elemen prosedur layanan. Fakta bahwa layanan belum sepenuhnya transparan dan tidak mudah diakses secara mandiri diperkuat oleh informasi yang tidak jelas dan ketergantungan pada pihak lain. Hal ini juga berkaitan dengan dimensi responsif (responsiveness) dalam SERVQUAL, karena ketika pengguna membutuhkan penjelasan cepat tetapi informasi tidak tersedia dengan jelas, masyarakat menganggap layanan tersebut tidak responsif terhadap kebutuhan publik.

3. Fasilitas dan Infrastruktur Teknologi (Hal-hal yang Berwujud – SERVQUAL dan Faktor Kualitas Layanan)

Karena sistem digital sering mengalami kesalahan, masalah teknologi memperlambat proses pengunggahan dan validasi dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa agar layanan administrasi digital dapat berfungsi dengan baik, diperlukan infrastruktur yang stabil. Masalah ini berkaitan dengan dimensi wujud (bukti fisik) dalam model SERVQUAL, yang meliputi fasilitas layanan, sistem pendukung, dan alat teknologi yang digunakan untuk melayani masyarakat. Jika sistem tidak stabil, masyarakat akan percaya bahwa fasilitas layanan tidak memadai, yang berdampak pada persepsi kualitas layanan secara keseluruhan. Selain itu, menurut teori faktor kualitas layanan (Hardiyansyah dan Sinambela yang dikutip dalam studi teoritis Jefri), sistem prosedur serta fasilitas dan infrastruktur merupakan komponen penting yang menentukan kualitas layanan publik. Meskipun petugas bekerja keras dan prosedur telah ada, layanan masih sulit dijalankan dengan baik tanpa dukungan sistem yang memadai.

4. Perilaku Pelaksana yang Baik tetapi Responsivitas Belum Optimal (Jaminan & Responsivitas)

Secara umum, pengguna layanan menilai bahwa petugas sudah berperilaku baik dan sopan. Hasil menunjukkan bahwa layanan memiliki kekuatan dalam aspek etika dan hubungan interpersonal antara petugas dan pengguna layanan. Menurut teori Moenir, nilai-nilai layanan seperti kesopanan, kejujuran, dan tanggung jawab merupakan komponen penting dalam layanan publik. Oleh karena itu, perilaku petugas yang dinilai menunjukkan bahwa beberapa bagian layanan telah berjalan sesuai dengan harapan masyarakat. Namun, terdapat keluhan tentang respons yang lambat, terutama ketika muncul kendala teknis atau ketika pengguna mengajukan pertanyaan lanjutan. Hal ini menunjukkan adanya kelemahan dalam aspek responsivitas dan jaminan

SERVQUAL. Jaminan menuntut agar petugas dapat memberikan kepercayaan dan keyakinan kepada masyarakat ketika memberikan informasi. Keamanan pelanggan menurun karena respons yang lambat dan penjelasan yang tidak lengkap. Hal ini terjadi meskipun petugas berperilaku baik.

5. Penanganan Keluhan Belum Optimal (Responsiveness & Akuntabilitas Layanan)

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa elemen-elemen yang terlibat dalam penanganan pengaduan masih belum efektif. Dalam kebanyakan kasus, masyarakat menganggap pengaduan lambat atau tidak ditindaklanjuti. Salah satu cara penting untuk memastikan kontrol publik atas kualitas layanan adalah mekanisme pengaduan dalam kerangka pelayanan publik yang akuntabel. Konsep ini selaras dengan gagasan dalam peraturan dan pedoman layanan bahwa layanan publik harus menyediakan sistem umpan balik untuk perbaikan berkelanjutan. Karena pengaduan masyarakat menunjukkan tingkat respons lembaga terhadap masalah yang dihadapi pengguna layanan, pengaduan masyarakat yang lemah menunjukkan responsivitas organisasi yang lemah, karena organisasi belum menunjukkan respons dan kecepatan dalam membantu pengguna menyelesaikan masalah layanan mereka.

6. Kesenjangan Antara Harapan dan Realita (Teori Harapan-Diskonfirmasi Oliver)

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini mendukung Teori Ekspektasi-Diskonfirmasi Oliver (1997), yang menyatakan bahwa kepuasan masyarakat terbentuk dari perbandingan antara pengalaman aktual (persepsi kinerja) dan ekspektasi. Ketidakpuasan muncul ketika layanan yang diterima tidak sesuai dengan ekspektasi masyarakat. Dalam konteks penelitian ini, masyarakat mengharapkan proses NUPTK berjalan cepat, jelas, dan dapat dipantau, tetapi fakta di lapangan menunjukkan proses yang lebih lama, informasi yang tidak transparan, sistem digital yang sering bermasalah, dan kurangnya respons terhadap keluhan. Karena kekurangan-kekurangan ini, masyarakat percaya bahwa layanan belum memenuhi standar pelayanan publik yang diharapkan.

Simpulan

Secara konseptual, penelitian ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan publik pada era digital tidak lagi semata ditentukan oleh interaksi pelayanan langsung, tetapi oleh kapasitas institusi dalam mengelola integrasi sistem, kejelasan alur verifikasi, serta transparansi proses administratif lintas level pemerintahan. Dengan demikian,

peningkatan kualitas pelayanan NUPTK memerlukan pendekatan reformasi administratif yang tidak hanya berorientasi pada peningkatan sikap aparatur, tetapi juga pada penyederhanaan arsitektur layanan, penguatan interoperabilitas sistem, dan pengurangan ketergantungan pada aktor perantara.

Hasil penelitian dan diskusi tentang Analisis Kualitas Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (KSA) dalam Pemrosesan NUPTK di Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis menunjukkan bahwa meskipun terdapat beberapa kendala yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna jasa, kualitas pelayanan pada dasarnya telah memenuhi standar yang ditetapkan. Salah satu masalah utama yang ditemukan pada 9 indikator KSA adalah waktu pelayanan yang panjang dan tidak pasti, yang disebabkan oleh proses verifikasi dokumen, revisi berulang, kurangnya koordinasi sistem, dan ketergantungan pada verifikasi pusat dan sinkronisasi data nasional. Karena pelayanan tidak dapat memberikan kepastian waktu pemrosesan sesuai harapan masyarakat, dimensi keandalan dalam teori SERVQUAL belum terpenuhi secara optimal. Selain itu, penelitian menemukan bahwa karena pemohon sangat bergantung pada operator sekolah, persyaratan layanan dan elemen prosedur masih belum sepenuhnya jelas dan mudah dipahami oleh pemohon sendiri. Hal ini menunjukkan bahwa aspek responsif (daya tanggap) pelayanan masih rendah, terutama terkait penyampaian informasi, kejelasan prosedur, dan transparansi alasan penolakan atau revisi dokumen. Mengenai fasilitas dan infrastruktur, gangguan infrastruktur teknologi seperti sistem digital yang sering lambat atau rawan kesalahan merupakan salah satu alasan mengapa waktu pelayanan diperpanjang. Masalah ini berkaitan dengan dimensi wujud (bukti fisik) dari SERVQUAL, karena pelayanan publik berkualitas tinggi membutuhkan fasilitas dan teknologi yang stabil untuk memberikan pelayanan yang efektif. Sebagian besar informan mengatakan bahwa petugas sudah berperilaku ramah dan sopan. Namun, daya tanggap petugas masih perlu ditingkatkan, terutama ketika ada masalah teknis dan masyarakat membutuhkan penjelasan lebih lanjut. Kondisi ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan masih perlu diperkuat dalam aspek jaminan dan responsif sehingga pelanggan merasa yakin dengan informasi yang mereka terima. Selain itu, elemen yang berkaitan dengan penanganan pengaduan juga dinilai buruk, karena masih ada persepsi bahwa tanggapan terhadap pengaduan tidak cepat dan tindak lanjutnya tidak jelas. Hal ini menunjukkan bahwa untuk membuat pelayanan lebih akuntabel dan partisipatif,

diperlukan peningkatan sistem pengaduan yang lebih terintegrasi dan terorganisir . Secara keseluruhan, temuan penelitian ini selaras dengan teori ekspektasi-diskonfirmasi (Oliver, 1997), yang menyatakan bahwa ketika kualitas pelayanan yang diterima kurang dari harapan masyarakat, masyarakat menjadi tidak puas. Meskipun masyarakat mengharapkan pelayanan NUPTK cepat, pasti, transparan, dan responsif, kenyataan di lapangan menunjukkan keterlambatan, informasi yang tidak jelas, masalah sistem, dan kurangnya tanggapan terhadap pengaduan. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kualitas layanan NUPTK, fokus harus ditempatkan pada peningkatan kepastian waktu layanan, transparansi informasi, stabilitas sistem teknologi, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, dan optimalisasi sistem pengaduan. Hal ini akan membuat layanan lebih efisien, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diakui. Pertama, penelitian ini menggunakan desain deskriptif kualitatif, yang membatasi generalisasi statistik temuan di luar konteks spesifik pemrosesan NUPTK di Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis. Temuan tersebut mencerminkan kondisi di satu instansi dan mungkin tidak mewakili variasi kualitas layanan di kabupaten atau provinsi lain dengan sumber daya dan tantangan yang berbeda. Kedua, penelitian ini terutama bergantung pada persepsi dan pengalaman subjektif dari informan terpilih melalui pengambilan sampel bertujuan, yang mungkin tidak sepenuhnya menangkap semua perspektif pemangku kepentingan, khususnya dari pemohon di daerah terpencil atau mereka yang menghentikan permohonannya. Ketiga, penelitian ini tidak mencakup pengukuran IKM kuantitatif atau analisis statistik yang dapat memberikan skor kepuasan numerik yang tepat di berbagai dimensi layanan. Keempat, meskipun masalah infrastruktur teknologi diidentifikasi sebagai masalah penting, penelitian ini tidak mencakup penilaian teknis terperinci atau metrik kinerja sistem. Terakhir, penelitian ini memiliki eksplorasi terbatas terhadap faktor eksternal di luar kendali Dinas Pendidikan, seperti mekanisme verifikasi pemerintah pusat dan masalah sinkronisasi basis data nasional, yang secara signifikan memengaruhi waktu penyampaian layanan tetapi tidak dapat dikelola secara langsung di tingkat kabupaten.

Temuan penelitian menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan tidak cukup hanya melalui perbaikan sikap aparatur, tetapi memerlukan pembenahan sistem secara menyeluruh, meliputi kepastian alur dan waktu layanan, penyediaan informasi

yang jelas dan mandiri bagi pengguna, penguatan kapasitas sumber daya manusia, serta stabilisasi sistem digital yang terintegrasi. Dengan demikian, reformasi pelayanan NUPTK perlu diarahkan pada pelayanan yang lebih transparan, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat guna mewujudkan pelayanan publik yang efektif dan akuntabel.

Referensi

- Duriat , A., & Vaughan, R. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan e-KTP terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Kramatmulya . *Kebijakan : Jurnal Ilmu Administrasi* , 11(1).
- Firmansyah, AC, & Rosy, B. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat (Studi pembuatan kartu identitas elektronik di Kecamatan Sekaran, Kabupaten Lamongan). *Jurnal Administrasi Perkantoran: Pendidikan dan Praktik*, 1(2), 82–93.
- Gronroos, C. (2021). *Manajemen dan pemasaran jasa: Mengelola logika keuntungan jasa* (edisi ke-5). John Wiley & Sons.
- Hardiyansyah (2021). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator, dan implementasi*. Gava Media.
- Lembaga Administrasi Negara. (2022). *Pedoman peningkatan kualitas pelayanan publik*. Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Miles, MB, & Huberman, AM (1994). *Analisis data kualitatif: Buku sumber yang diperluas* (edisi ke-2). SAGE Publications.
- Moenir , HAS (2006). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Bumi Aksara.
- Moenir , HAS (2021). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* (Edisi Revisi). Bumi Aksara.
- Musdalipah , Arlan, AS, & Herlinda, SAA (2021). Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan pelayanan di divisi pengembangan sekolah dasar di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara. [Nama jurnal tidak tercantum], 202–211.
- Oliver, RL (1997). *Kepuasan: Perspektif perilaku konsumen*. McGraw-Hill.
- Parasuraman, A., Zeithaml, VA, & Berry, LL (1988). SERVQUAL: Skala multi-item untuk mengukur persepsi konsumen tentang kualitas layanan. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparat Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Unit Penyedia Layanan Publik.
- Pundenswari , P. (2017). Analisis pengaruh kualitas pelayanan publik sektor kesehatan terhadap kepuasan masyarakat. *Jurnal Publik*, 11(1), 13–21.
- Rezha , F., Rochmah , S., & Siswidiyanto . (2013). Analisis pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat (Studi tentang pelayanan pencatatan kartu identitas elektronik (e-ID) di Kota Depok). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 1(5), 981–990.
- Sinambela , LP (2022). *Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan, dan implementasi*. Bumi Aksara.
- Tjiptono , F. (2020). *Manajemen layanan: Mewujudkan layanan prima*. Andi.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
Zeithaml, VA, Parasuraman, A., & Berry, LL (2020). Memberikan layanan berkualitas:
Menyeimbangkan persepsi dan harapan pelanggan. Free Press.
Vellayati , WA (2018). Pengaruh kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja pegawai
terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Rowosari , Kecamatan Ulujami ,
Kabupaten Pemalang (Tesis). Universitas Negeri Yogyakarta