

RINGKASAN

Unit Layanan Terpadu (ULT) adalah sistem yang dirancang untuk pelaksanaan pelayanan satu pintu, di mana masyarakat dapat mengakses berbagai layanan yang diperlukan di satu tempat tanpa harus berurusan dengan banyak pihak atau birokrasi yang berbelit-belit. Pentingnya kualitas pelayanan ini dapat meningkatkan kepuasan pengguna layanan, kenyamanan, dan kepercayaan pengguna layanan terhadap Unit Layanan Terpadu (ULT) Kemendikbudristek sebagai penyedia layanan. Namun, berbagai kendala yang muncul di Unit Layanan Terpadu (ULT) pada Layanan Tatap Muka Daring (LTMD) seperti, beberapa keluhan memerlukan waktu yang lama untuk diselesaikan, kurangnya pemahaman masyarakat terkait atas informasi tindak lanjut aduan mereka sehingga menimbulkan ketidakpuasan, kinerja pegawai yang belum dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat pengguna layanan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Publik di Unit Layanan Terpadu (ULT) Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi.

Penelitian ini menggunakan model SERVQUAL untuk mengukur Kualitas Pelayanan Publik oleh Zeithaml, Parasuraman, Berry (1988), terdiri atas *Tangible* (ketampakan fisik), *Realibility* (kehandalan), *Responsiviness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan) dan *Emphaty* (empati). Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik yang digunakan dalam pemilihan informan menggunakan teknik purposive sampling. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis interaktif oleh Miles, Huberman, dan Saldana (2014). Sedangkan validitas data menggunakan triangulasi sumber yaitu membandingkan informasi dari berbagai sumber yang membantu menurunkan risiko adanya bias yang mungkin muncul jika hanya mengandalkan satu sumber data saja dan memastikan bahwa data yang diolah lebih akurat.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik di Unit Layanan Terpadu (ULT) pada Layanan Tatap Muka Daring (LTMD) Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi sudah baik secara keseluruhan, memadai, petugas layanan juga telah menjalankan pelayanan sesuai dengan standar yang ditetapkan, mampu merespon segala permasalahan pengguna layanan dengan jelas dan cepat. Namun layanan ini masih menemui beberapa kendala yaitu: (1) Dimensi *tangible* (ketampakan fisik) yaitu kerusakan fasilitas layanan yang mengganggu kenyamanan pengguna layanan; (2) Dimensi *emphaty* (empati) yaitu ketidakramahan petugas dalam proses pelayanan.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan Publik, Unit Layanan Terpadu

SUMMARY

Unit Layanan Terpadu (ULT) is a system designed for the implementation of one-stop services, where people can access the various services they need in one place without having to deal with many parties or complicated bureaucracy. The importance of service quality can increase service user satisfaction, comfort, and service user trust in the Kemendikbudristek Unit Layanan Terpadu (ULT) as a service provider. However, various obstacles arise in the Unit Layanan Terpadu (ULT) in Layanan Tatap Muka Daring (LTMD), such as, some complaints taking a long time to be resolved, a lack of understanding by the public regarding information regarding follow-up to their complaints, which gives rise to dissatisfaction, employee performance that cannot be achieved. provide maximum service to the service user community. The aim of this research is to determine the quality of public services in the Unit Layanan Terpadu (ULT) of the Ministry of Education, Culture, Research and Technology and Technology.

This research uses the SERVQUAL model to measure Public Service Quality by Zeithaml, Parasuraman, Berry (1988), consisting of Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and. The research method used is a qualitative approach. Data collection techniques were carried out using observation, interviews and documentation techniques. The technique used in selecting informants used purposive sampling technique. The data analysis method used is interactive analysis by Miles, Huberman, and Saldana (2014). Meanwhile, data validity uses source triangulation, namely comparing information from various sources which helps reduce the risk of bias that might arise if you only rely on one data source and ensures that the data processed is more accurate.

The results of this research show that the quality of public services in Unit Layanan Terpadu (ULT) in the Layanan Tatap Muka Daring (LTMD) of the Ministry of Education, Culture, Research and Technology is overall good, adequate, service officers have also carried out services in accordance with established standards, able to respond to all service user problems clearly and quickly. However, this service still faces several obstacles, namely: (1) The tangible dimension (physical appearance), namely damage to service facilities which disturbs the comfort of service users; (2) The dimension of empathy, namely the unfriendliness of officers in the service process.

Keywords: Public Service, Quality of Public Services, Unit Layanan Terpadu