

ANALISIS EFEKTIVITAS LAYANAN SIMADU DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN PUBLIK DI ULT BPMP PROVINSI KALIMANTAN TENGAH

Triwid Syafarotun Najah¹, Cindy Marcellina Putri²

^{1,2} Universitas Islam Negeri Palangka Raya, Indonesia

Email: triwid.sn@uin.palangkaraya.ac.id



DOI: <https://doi.org/10.34125/jkps.v10i4.967>

Sections Info

Article history:

Submitted: 23 October 2025

Final Revised: 11 November 2025

Accepted: 16 December 2025

Published: 14 December 2025

Keywords:

Efektivitas

SIMADU

Kualitas Layanan

Pendidikan

BPMP



ABSTRAK

This study aims to analyze the effectiveness of the Integrated Service Unit Information System (SIMADU) in improving the quality of public services at the Central Kalimantan Provincial BPMP. The approach used is qualitative with a field study method to assess the effectiveness of SIMADU based on five dimensions of service quality within the SERVQUAL framework. Data were collected through in-depth interviews with the ULT Coordinator, statistical analysis of SIMADU data for the period 2018–2025, results of the Community Satisfaction Survey, and a review of operational standard documents. The analysis was conducted using a qualitative descriptive method with triangulation of sources. The results of the study show that SIMADU has proven to be very effective, with a service completion rate of 100% of a total of 1,956 requests and a Community Satisfaction Index of 92.74% in the “Very Good” category. This system provides 24-hour digital services with adaptive multi-channel access, covering all 14 districts/cities, where 63.3% of users are teachers. The novelty of the research lies in the comprehensive evaluation of e-government-based information systems at the provincial level using the SERVQUAL approach over a seven-year period (2018–2025), which resulted in a hybrid strategy model (digital and face-to-face) as a form of inclusive digital transformation that has the potential to be replicated by other education quality assurance institutions in Indonesia.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas Sistem Informasi Unit Layanan Terpadu (SIMADU) dalam meningkatkan mutu pelayanan publik di BPMP Provinsi Kalimantan Tengah. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif dengan metode studi lapangan untuk menilai efektivitas SIMADU berdasarkan lima dimensi kualitas layanan dalam kerangka SERVQUAL. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan Koordinator ULT, analisis data statistik SIMADU periode 2018–2025, hasil Survei Kepuasan Masyarakat, serta telaah dokumen standar operasional. Analisis dilakukan menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan triangulasi sumber. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SIMADU terbukti sangat efektif, dengan tingkat penyelesaian layanan mencapai 100% dari total 1.956 permohonan dan Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 92,74% dalam kategori “Sangat Baik”. Sistem ini menyediakan layanan digital 24 jam dengan akses multi-kanal yang adaptif, mencakup seluruh 14 kabupaten/kota, di mana 63,3% pengguna berasal dari kalangan guru. Kebaruan penelitian terletak pada evaluasi komprehensif sistem informasi berbasis e-government di tingkat provinsi menggunakan pendekatan SERVQUAL dalam rentang waktu tujuh tahun (2018–2025), yang menghasilkan model strategi hybrid (digital dan tatap muka) sebagai bentuk transformasi digital inklusif yang berpotensi direplikasi oleh lembaga penjaminan mutu pendidikan lainnya di Indonesia.

Kata kunci: Efektivitas, SIMADU, Kualitas Layanan, Pendidikan, BPMP

PENDAHULUAN

Perubahan paradigma dalam hubungan antara pemerintah dengan masyarakat kini dipengaruhi oleh transformasi digital dalam pelayanan publik. Teknologi informasi tidak lagi dipandang sekadar sebagai instrumen pendukung, melainkan telah menjadi fondasi utama dalam pergeseran mendasar tata kelola pelayanan publik (Nurzaky *et al.*, 2021). Kehadiran teknologi beserta infrastruktur digital menjadikan penyelenggaraan layanan publik berlangsung lebih cepat, efektif, dan detail (Yulanda & Adnan, 2023). Kendati demikian, keberhasilan digitalisasi pelayanan tidak hanya ditentukan aspek teknologi, melainkan juga keterpaduan sistem dalam menjawab kebutuhan masyarakat.

Pada penerapannya, walaupun banyak lembaga pemerintahan telah menggunakan sistem digital, tetap terdapat kesenjangan antara harapan modernisasi teknologi dengan kenyataan mutu layanan yang dirasakan masyarakat. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kerumitan dalam proses transformasi digital yang tidak hanya berkaitan dengan persoalan teknis, melainkan juga menyangkut aspek pengelolaan, kapasitas sumber daya manusia, serta budaya organisasi. Dengan demikian, evaluasi efektivitas sistem digital menjadi penting agar investasi teknologi benar-benar menghadirkan dampak nyata terhadap peningkatan kualitas layanan publik.

Pada ranah pelayanan publik di Indonesia, terdapat kontradiksi antara besarnya alokasi investasi digitalisasi dengan masih rendahnya tingkat kepuasan masyarakat pada sejumlah lembaga. Situasi ini memperlihatkan bahwa keberhasilan pelaksanaan pelayanan publik sangat ditentukan oleh kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Penyelenggara dituntut mampu memahami kebutuhan serta karakter masyarakat yang dilayani, sebab tiap lapisan masyarakat memiliki karakteristik berbeda sehingga membutuhkan strategi maupun bentuk layanan yang tidak seragam (Bazarah *et al.*, 2021).

Kualitas layanan dapat dimaknai sebagai kapabilitas suatu organisasi penyedia jasa dalam menghadirkan kepuasan bagi pengguna, yang diukur dari sejauh mana kesesuaian antara ekspektasi masyarakat dengan realitas layanan yang diterima (Tjiptono dalam Putranusa, (2019); Suprianto, (2023). Pada dasarnya, survei kepuasan masyarakat tidak hanya berperan sebagai alat evaluasi, tetapi juga menjadi indikator keabsahan efektivitas sistem digital yang diterapkan Saputra, (2016); Solechan, (2019). Hal ini semakin penting ketika dikaitkan dengan penerapan sistem digital pada sektor pendidikan, terutama di lembaga penjaminan mutu.

Pada lingkup pelayanan publik sektor pendidikan, Balai Penjaminan Mutu Pendidikan (BPMP) Provinsi Kalimantan Tengah selaku Unit Pelaksana Teknis di bawah Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi memiliki peran strategis dalam menyediakan informasi serta layanan konsultasi bagi para pemangku kepentingan pendidikan. Sejalan dengan tuntutan digitalisasi pelayanan, sejak 2018 BPMP meluncurkan inovasi berupa Sistem Informasi Unit Layanan Terpadu (SIMADU) yang dijalankan melalui Unit Layanan Terpadu (ULT). Pergeseran menuju SIMADU dilatarbelakangi keterbatasan sistem manual terdahulu yang menyulitkan pencatatan jumlah tamu bulanan serta pemetaan permasalahan masyarakat, sehingga menghambat analisis berbasis data maupun penentuan kebijakan strategis. Untuk menelaah sistem ini lebih jauh, penting dipaparkan karakteristik serta fitur yang dimiliki SIMADU.

SIMADU dikembangkan sebagai platform digital terpadu yang memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk mengajukan berbagai permohonan informasi terkait kebijakan pendidikan melalui sejumlah kanal akses. Jalur akses tersebut mencakup aplikasi Android, Zoom Meeting, media sosial, email, WhatsApp, hingga layanan tatap muka secara

langsung. Sistem ini dirancang bukan hanya untuk memperkuat komunikasi dan mempercepat respons antara petugas dengan pemangku kepentingan, tetapi juga menghadirkan mekanisme pemantauan permohonan secara transparan. Penerapan SIMADU diperkuat oleh struktur organisasi yang teratur, yakni pembagian peran antara front office yang berinteraksi langsung dengan masyarakat, serta back office yang melibatkan seluruh tim BPMP dalam menjawab pertanyaan spesifik sesuai keahlian masing-masing. Walaupun SIMADU sudah berjalan, efektivitasnya tetap perlu dievaluasi melalui hasil penelitian terdahulu.

Telaah literatur memperlihatkan bahwa penerapan sistem digital pada lembaga pemerintah kerap menghadapi dilema antara dorongan inovasi teknologi dengan kebutuhan operasional di lapangan. Studi yang dilakukan oleh Rusmiana, Slamet Winaryo, dan Dagai L. Limin (2021) mengenai manajemen pelayanan publik di Unit Layanan Terpadu (ULT) LPMP Provinsi Kalimantan Tengah menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat berada pada kategori baik (skor 3,63) pada periode Januari–Maret 2020. Sebaliknya, penelitian Rendi Kurniawan, Wirman Syafri, dan Faria Ruhana (2025) mengenai efektivitas aplikasi SISUKMA di Kota Bekasi memperlihatkan hasil berbeda, di mana meskipun efektif dalam ketepatan sasaran serta waktu, masih terdapat keterbatasan terkait pemahaman program dan pencapaian tujuan.

Perbandingan hasil dari kedua penelitian tersebut menunjukkan adanya pola berulang dalam pelaksanaan layanan digital, yakni hambatan struktural berupa keterbatasan sumber daya manusia, minimnya partisipasi masyarakat, kendala teknis jaringan internet, serta kurangnya kompetensi aparatur. Hal ini menegaskan bahwa efektivitas sistem digital tidak hanya bergantung pada teknologi semata, melainkan juga pada faktor ekosistem pendukung yang lebih kompleks. Dalam konteks BPMP Provinsi Kalimantan Tengah, telaah mendalam terhadap SIMADU menjadi mendesak mengingat sistem ini telah berjalan sejak 2018 namun belum pernah dilakukan kajian komprehensif mengenai efektivitasnya.

Berdasarkan kesenjangan penelitian yang ditemukan, meskipun layanan digital menyimpan potensi positif, pelaksanaannya masih menghadapi tantangan berarti terkait efektivitas sistem, partisipasi masyarakat, serta kesiapan sumber daya manusia. SIMADU yang telah dijalankan sejak 2018 di ULT BPMP Provinsi Kalimantan Tengah menjadi objek menarik untuk ditelaah, mengingat lamanya implementasi namun belum terdapat kajian komprehensif mengenai efektivitasnya. Kajian atas efektivitas sistem digital seperti SIMADU merupakan kebutuhan strategis guna memastikan apakah investasi teknologi benar-benar memberikan peningkatan nyata terhadap kualitas layanan dan kepuasan masyarakat, bukan sekadar modernisasi bersifat simbolik. Atas dasar urgensi tersebut, penelitian ini difokuskan untuk mengkaji efektivitas layanan SIMADU dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada ULT BPMP Provinsi Kalimantan Tengah.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi lapangan untuk menelaah efektivitas layanan SIMADU dalam meningkatkan mutu pelayanan publik di Unit Layanan Terpadu BPMP Provinsi Kalimantan Tengah, Palangka Raya. Neuman (2014) menjelaskan bahwa penelitian lapangan (*field research*) merupakan strategi riset kualitatif yang memberi peluang bagi peneliti mengamati sekaligus menghimpun data dalam konteks alamiah guna memahami fenomena sosial secara komprehensif dan kontekstual. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam bersama Koordinator Unit Layanan Terpadu BPMP Provinsi Kalimantan Tengah sebagai informan

utama, dilengkapi studi dokumentasi terhadap data statistik SIMADU periode 2018–2025, laporan Survei Kepuasan Masyarakat, dokumen Prosedur Operasional Standar (POS) ULT, Standar Pelayanan (SP) ULT, serta dokumen penunjang lainnya.

Data yang terkumpul dianalisis melalui metode deskriptif kualitatif dengan memanfaatkan triangulasi sumber antara hasil wawancara serta bukti dokumentasi sebagaimana diuraikan oleh Miles, Huberman, Saldana (2014). Proses triangulasi dilakukan dengan membandingkan temuan wawancara terhadap data dokumenter guna memvalidasi sekaligus memperkuat kredibilitas hasil penelitian Creswell (2014). Analisis dilakukan berlandaskan kerangka teoritis efektivitas pelayanan menurut Bastian dan Siagian, serta konsep lima dimensi kualitas pelayanan untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai kontribusi SIMADU terhadap peningkatan mutu pelayanan publik di ULT BPMP Provinsi Kalimantan Tengah. Keterbatasan penelitian ini terletak pada jumlah informan yang relatif sedikit, namun kedalaman informasi dari koordinator ULT dan kelengkapan dokumen resmi mampu menyediakan data yang memadai guna menghasilkan analisis efektivitas sistem secara komprehensif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana efektivitas Sistem Informasi Unit Layanan Terpadu (SIMADU) berperan dalam meningkatkan mutu pelayanan publik di BPMP Provinsi Kalimantan Tengah. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dengan Koordinator ULT serta telaah dokumentasi terhadap data statistik SIMADU periode 2018–2025, laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat, dan berbagai dokumen terkait standar operasional layanan.

1. Efektivitas Layanan SIMADU

Capaian Penyelesaian Layanan

Berdasarkan data statistik, SIMADU terbukti mampu menuntaskan seluruh permohonan layanan yang masuk sejak 11 November 2018 hingga 14 September 2025. Persentase penyelesaian mencapai 100% dari total 1.956 permohonan, tanpa adanya laporan yang belum diproses atau tertunda.

Tabel 1. Status Layanan SIMADU

Status Layanan	Jumlah	Persentase
Laporan selesai	1.956	100%
Belum ditangani	0	0%
Total	1.956	100%

Sumber: Data SIMADU BPMP Provinsi Kalimantan Tengah, 2018-2025

Distribusi Kanal Akses dan Profil Pengguna

Sistem SIMADU menyediakan delapan kanal akses layanan. Layanan tatap muka mendominasi dengan persentase 55,2% (1.081 permohonan), disusul oleh website sebesar 32,4% (634 permohonan), WhatsApp 5,0%, helpdesk 3,3%, Zoom meeting 2,9%, aplikasi mobile 1,1%, email 0,2%, dan telepon 0,1% dari total 1.961 permohonan.

Tabel 2. Sumber Permohonan Informasi

Sumber Permohonan	Jumlah	Persentase
Tatap muka	1.081	55,2%

Sumber Permohonan	Jumlah	Persentase
Website	634	32,4%
WhatsApp	97	5,0%
Helpdesk	65	3,3%
Zoom meeting	57	2,9%
Mobile	21	1,1%
Email	4	0,2%
Telepon	2	0,1%
Total	1.961	100%

Sumber: Data SIMADU BPMP Provinsi Kalimantan Tengah, 2018-2025

Profil pengguna SIMADU didominasi oleh guru dengan persentase 63,3% (1.239 pengguna), disusul oleh Dinas Pendidikan Kabupaten/Kota sebesar 12,6%, masyarakat umum 7,9%, operator sekolah 7,1%, kepala sekolah 5,6%, Dinas Pendidikan Provinsi 1,1%, LSM 1,1%, pengawas sekolah 0,8%, siswa 0,8%, serta orang tua atau wali siswa 0,1% dari total 1.961 pengguna.

Tabel 3. Profesi Stakeholder Pengguna SIMADU

Profesi Stakeholder	Jumlah	Persentase
Guru	1.239	63,3%
Dinas Pendidikan Kab/Kota	246	12,6%
Masyarakat umum	155	7,9%
Operator sekolah	138	7,1%
Kepala sekolah	109	5,6%
Dinas Pendidikan Provinsi	22	1,1%
LSM	21	1,1%
Pengawas sekolah	15	0,8%
Siswa	15	0,8%
Orang tua/wali siswa	1	0,1%
Total	1.961	100%

Sumber: Data SIMADU BPMP Provinsi Kalimantan Tengah, 2018-2025

Hasil Wawancara

Koordinator ULT mengungkapkan bahwa penggunaan sistem manual sebelumnya menyulitkan proses pemantauan serta analisis terhadap pola permasalahan yang diajukan masyarakat. Ia menegaskan bahwa informasi yang dihasilkan melalui SIMADU sangat bermanfaat sebagai dasar dalam pengambilan kebijakan layanan, karena data dapat ditinjau kembali secara lebih mudah dan terstruktur. Selain itu, Koordinator ULT menjelaskan bahwa sistem ini memberikan kemudahan dan manfaat besar bagi masyarakat, terutama dalam menghemat biaya perjalanan dan waktu pelayanan, khususnya bagi guru yang tidak perlu meninggalkan sekolah untuk datang ke Palangka Raya. Layanan digital yang tersedia selama 24 jam melalui berbagai kanal juga memberikan keleluasaan bagi masyarakat untuk memilih

metode pengajuan permohonan yang paling sesuai dengan kebutuhan mereka.

2. Mutu Pelayanan Publik

Standardisasi dan Kapasitas Sistem

SIMADU ditopang oleh dua dokumen standar utama, yaitu Prosedur Operasional Standar (POS) ULT yang menjadi pedoman bagi petugas, serta Standar Pelayanan (SP) ULT yang mengatur tahapan prosedural bagi pemohon. Proses evaluasi sistem dilakukan melalui uji publik tahunan yang melibatkan unsur Dinas Pendidikan, guru, kepala sekolah, akademisi, dan inspektorat. Sistem ini terhubung dengan aplikasi Android, website, serta berbagai platform komunikasi digital. Koordinator ULT menjelaskan bahwa SIMADU dirancang secara fleksibel, terlihat dari kemampuannya menyesuaikan dengan berbagai topik dan kebijakan terkini, seperti ketika ada program baru dari Kementerian, misalnya Merdeka Belajar, yang dapat diintegrasikan langsung ke dalam SIMADU.

Struktur organisasi SIMADU menerapkan pembagian kerja antara front office yang berperan dalam interaksi langsung dengan pengguna dan back office yang melibatkan seluruh tim BPMP sesuai bidang keahliannya. Fitur FAQ dikembangkan agar pengunjung dapat terlebih dahulu memeriksa apakah pertanyaan yang ingin diajukan telah tersedia jawabannya, meskipun menurut Koordinator ULT, daftar FAQ masih belum sepenuhnya lengkap dan terus diperbarui secara berkala. Koordinator ULT juga menyampaikan bahwa salah satu kendala utama terletak pada kemampuan petugas front office dalam menjawab berbagai pertanyaan, karena tidak semua petugas memiliki tingkat pemahaman yang sama sehingga sebagian permasalahan sering dialihkan ke back office. Saran dari pengguna mencakup perlunya penambahan fitur notifikasi otomatis guna mempercepat respons petugas. Koordinator ULT menegaskan bahwa pembaruan sistem merupakan keharusan, di mana setiap kali sistem dikembangkan, pihak ULT selalu membuka ruang untuk menerima masukan, baik melalui jalur formal maupun informal dari pengguna SIMADU.

Tingkat Kepuasan Masyarakat

Evaluasi kinerja layanan dilakukan setiap triwulan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang hasilnya dipublikasikan secara transparan di laman resmi. Berdasarkan hasil SKM periode Januari-Maret 2025, diperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 92,74% dengan kategori "Sangat Baik" dan nilai rata-rata 3,71 dari skala 4,00 pada 11 aspek pelayanan, berdasarkan tanggapan 26 responden yang berasal dari 14 kabupaten/kota di wilayah Kalimantan Tengah

Tabel 4. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Aspek Survei	Detail
Periode Survei	Januari - Maret 2025
Jumlah Responden	26 orang
Metode Penelitian	Kualitatif dengan Skala Likert
Skala Penilaian	1 (Sangat Kurang) - 4 (Sangat Baik)
Jumlah Unsur yang Dinilai	11 aspek pelayanan
Nilai Rata-rata	3,71 dari 4,00
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	92,74%
Kategori Penilaian	Sangat Baik

Sumber: Survei Kepuasan Pelanggan ULT BPMP Kalimantan Tengah, 2025

3. Sistem Informasi dan E-Government

SIMADU mengubah data operasional menjadi informasi strategis yang mencakup statistik pengunjung, analisis tren permohonan, serta pola preferensi terhadap kanal layanan. Data menunjukkan bahwa jenis permohonan yang paling dominan adalah NUPTK sebesar 41,4% dan sertifikasi sebesar 21,5%, yang keduanya menjadi dasar dalam perumusan kebijakan layanan. Sistem ini telah digunakan oleh seluruh 14 kabupaten/kota di Kalimantan Tengah, dengan sebaran pengguna yang berasal dari berbagai profesi pemangku kepentingan di bidang pendidikan. Prinsip transparansi diwujudkan melalui publikasi hasil SKM di laman resmi serta dokumentasi sistematis terhadap seluruh transaksi layanan.

Pembahasan

1. Efektivitas Layanan SIMADU

Pencapaian Tujuan dan Konsep Efektivitas

Tingkat penyelesaian mencapai 100% dari total 1.956 permohonan menunjukkan bahwa SIMADU berhasil mewujudkan tujuan organisasi secara optimal. Bastian (2010:10) mendefinisikan efektivitas sebagai tingkat keberhasilan dalam mencapai tujuan melalui keterkaitan antara output dan sasaran. Capaian yang ditunjukkan SIMADU mencerminkan kesesuaian sempurna antara hasil sistem dengan target organisasi dalam memberikan layanan informasi pendidikan. Transformasi dari sistem manual ke sistem digital terpadu juga menghasilkan informasi strategis yang lebih akurat dan terstruktur. Nurzaky *et al.* (2021) menegaskan bahwa teknologi informasi telah menjadi fondasi utama dalam perubahan mendasar tata kelola pelayanan publik. Sementara itu, Yulanda & Adnan (2023) menambahkan bahwa kehadiran teknologi serta infrastruktur digital menjadikan proses layanan lebih cepat, efektif, dan terperinci. SIMADU memperkuat pandangan tersebut dengan kemampuannya dalam menyediakan data statistik, klasifikasi permohonan, dan pola layanan yang digunakan sebagai dasar pengambilan kebijakan strategis.

Lenak *et al.* (2021) menjelaskan bahwa efektivitas merupakan keberhasilan mencapai tujuan tanpa terhambat oleh faktor waktu, tenaga, atau biaya. Ketersediaan layanan digital selama 24 jam dalam SIMADU berhasil menghilangkan batasan waktu, sedangkan fitur multi-kanal akses mampu mengatasi hambatan geografis yang cukup besar di wilayah Kalimantan Tengah. Jangkauan layanan yang meliputi seluruh 14 kabupaten/kota menunjukkan bahwa efektivitas SIMADU tidak hanya tercermin melalui capaian kuantitatif, tetapi juga dalam aspek pemerataan dan inklusivitas layanan publik.

Evaluasi Tiga Aspek Efektivitas

Sondang P. Siagian (1997:151), menjelaskan bahwa efektivitas pelayanan dapat dilihat melalui tiga aspek utama, yaitu waktu, ketelitian, dan gaya pelayanan.

Aspek Waktu: Layanan digital yang beroperasi selama 24 jam meningkatkan ketepatan serta kecepatan proses pelayanan. Berdasarkan data, sebanyak 44,8% permohonan dilakukan melalui kanal digital, yang memungkinkan pengguna mengakses layanan tanpa meninggalkan aktivitas utama. Hilangnya kebutuhan perjalanan menghasilkan penghematan biaya transportasi dan menurunkan *opportunity cost*, terutama bagi guru yang tidak perlu meninggalkan kegiatan mengajar.

Aspek Ketelitian: Sistem mencatat seluruh transaksi secara rinci sehingga menghasilkan basis data yang akurat untuk analisis tren. Tantangan yang muncul terkait konsistensi kemampuan petugas front office diatasi dengan pengembangan fitur FAQ dan pembagian tugas sesuai keahlian, meskipun tetap membutuhkan investasi berkelanjutan dalam pelatihan sumber daya manusia.

Aspek Gaya Pelayanan: Pendekatan multi-kanal diterapkan untuk menyesuaikan dengan perbedaan preferensi dan kemampuan teknologi masyarakat. Bazarah *et al.* (2021) menekankan pentingnya memahami karakter masyarakat karena setiap lapisan memiliki karakteristik berbeda. Keseimbangan antara layanan tatap muka (55,2%) dan digital (44,8%) menunjukkan strategi *hybrid* yang tidak memaksakan digitalisasi sepenuhnya, melainkan memberi kebebasan pemilihan kanal sesuai kondisi masyarakat.

Optimalisasi Tujuan dan Perspektif Sistematis

Menurut Aris *et al.* (2021), SIMADU menunjukkan optimalisasi tujuan melalui pencapaian target 100%, penurunan jumlah keluhan berdasarkan evaluasi SKM triwulan, serta penerapan perspektif sistematis dengan distribusi layanan yang terorganisasi. Dominasi informasi terkait mutu pendidikan sebesar 84,1% selaras dengan mandat utama BPMP, sedangkan dominasi pengguna dari kalangan guru sebesar 63,3% menegaskan ketepatan sasaran sistem. Saputra (2016) dan Solechan (2019) menegaskan bahwa survei kepuasan masyarakat tidak hanya berperan sebagai alat evaluasi, tetapi juga menjadi indikator keabsahan efektivitas sistem digital. Mekanisme evaluasi triwulan melalui SKM menunjukkan komitmen terhadap peningkatan berkelanjutan, di mana hasil survei dijadikan dasar bagi pengembangan dan penyempurnaan sistem pelayanan.

2. Mutu Pelayanan Publik

Implementasi Regulasi dan Standardisasi

SIMADU merealisasikan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan pemenuhan kebutuhan layanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyediaan delapan kanal akses mencerminkan komitmen terhadap prinsip aksesibilitas bagi seluruh lapisan masyarakat tanpa adanya diskriminasi. Hardiyansyah (2011) dalam Ismiyati (2023) mengelompokkan pelayanan publik ke dalam tiga bentuk, yaitu administratif, barang, dan jasa. Dalam konteks tersebut, SIMADU termasuk kategori pelayanan jasa yang berfokus pada informasi serta konsultasi pendidikan, yang membutuhkan dukungan infrastruktur teknologi dan kompetensi personel yang memadai. Jika dibandingkan dengan temuan Rusmiana, Slamet Winaryo, dan Dagai L. Limin (2021) yang menunjukkan skor kepuasan sebesar 3,63 pada tahun 2020, capaian SIMADU meningkat menjadi 3,71 pada tahun 2025, peningkatan yang cukup berarti mengingat periode tersebut mencakup masa pandemi COVID-19. Harisjati (2022) menegaskan bahwa kepuasan pengguna akan tercapai apabila layanan yang diberikan sesuai atau bahkan melampaui standar yang telah ditetapkan. Keberadaan POS dan SP ULT berfungsi memastikan konsistensi perilaku petugas serta kepastian prosedur bagi masyarakat. Selain itu, pelaksanaan uji publik tahunan yang melibatkan berbagai pemangku kepentingan merupakan wujud praktik *good governance* yang memastikan bahwa standar layanan tidak hanya mencerminkan aspirasi internal organisasi, tetapi juga menjadi refleksi kebutuhan nyata pengguna.

Lima Dimensi Kualitas Pelayanan SERVQUAL

Sakir (2024) menjelaskan bahwa kualitas layanan dapat diukur melalui lima dimensi utama, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Evaluasi terhadap SIMADU menggunakan kerangka SERVQUAL ini memberikan pemahaman yang menyeluruh mengenai mutu layanan. Dari aspek *tangibles*, tersedianya delapan kanal akses menunjukkan keberagaman bukti fisik, sementara penggunaan website sebesar 32,4% menandakan penerimaan positif masyarakat terhadap platform digital. Pada dimensi

reliability, penyelesaian 100% dari 1.956 permohonan mencerminkan keandalan sistem. Menurut Tjiptono dalam Putranusa (2019) dan Suprianto (2023), kualitas layanan mencerminkan kemampuan organisasi dalam memberikan kepuasan berdasarkan kesesuaian antara ekspektasi dan kenyataan layanan. Capaian tersebut menumbuhkan kepercayaan terhadap kredibilitas organisasi, meskipun masih terdapat tantangan terkait variasi kompetensi petugas front office. Selanjutnya, *responsiveness* tergambar dari layanan digital 24/7 yang menunjukkan daya tanggap tinggi, walaupun masih diperlukan inovasi berupa notifikasi otomatis untuk mempercepat respon di masa lonjakan permohonan. Pada aspek *assurance*, pembagian kerja di back office sesuai bidang kompetensi memastikan akurasi serta kredibilitas informasi, diperkuat dengan keberadaan POS dan SP ULT sebagai penjamin kepastian prosedur dan standar pelayanan. Sementara itu, dimensi *empathy* tampak dari strategi multi-kanal yang memberikan kebebasan pengguna dalam memilih metode layanan, menandakan bahwa organisasi tidak hanya menekankan satu bentuk pelayanan, tetapi juga mengakomodasi kebutuhan beragam lapisan masyarakat.

Kepuasan Masyarakat dan Kualitas Layanan

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 92,74% dengan kategori “Sangat Baik” memperlihatkan adanya hubungan positif antara penerapan lima dimensi kualitas layanan dengan tingkat kepuasan pengguna. Menurut Kotler & Keller (2009), mutu pelayanan memiliki pengaruh langsung terhadap kepuasan, di mana semakin optimal layanan diberikan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan. Nilai rata-rata 3,71 dari skala 4,00 menandakan bahwa sebagian besar dimensi pelayanan telah memenuhi bahkan melampaui harapan pengguna, yang menjadi capaian penting dalam konteks pelayanan publik di Indonesia. Selanjutnya, Rini Larono (2020) menegaskan bahwa pelaksanaan IKM secara berkala berfungsi menilai kinerja unit layanan sekaligus menjadi dasar perumusan kebijakan peningkatan mutu. Keterbukaan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) melalui publikasi resmi mencerminkan akuntabilitas organisasi dan menyediakan ruang bagi pengawasan publik, di samping memperlihatkan keyakinan lembaga terhadap kualitas layanan yang mampu memperkuat kepercayaan masyarakat.

3. Sistem Informasi dan E-Government

Transformasi Data Menjadi Intelligence Strategis

Wilkinson dalam Darmawan (2015) dan Alhadi (2022), menjelaskan bahwa sistem informasi merupakan kerangka kerja yang mengintegrasikan unsur manusia dan teknologi komputer untuk mengolah data menjadi keluaran bernilai strategis bagi pengambilan keputusan. Dalam konteks ini, SIMADU berfungsi mengubah data operasional menjadi kecerdasan yang dapat ditindaklanjuti (*actionable intelligence*) melalui analisis tren, pemetaan wilayah, dan identifikasi pola permohonan, sehingga menyediakan dasar empiris bagi kebijakan berbasis data (*data-driven policy*). Dominasi permohonan NUPTK (41,4%) dan sertifikasi (21,5%) menjadi acuan dalam efisiensi alokasi sumber daya, pengembangan prioritas pada fitur *Frequently Asked Questions* (FAQ), serta perencanaan program antisipatif untuk mengurangi pertanyaan berulang. Nilai strategis SIMADU tidak hanya terletak pada aspek teknologinya, tetapi juga pada kolaborasi lintas unit dalam struktur back office BPMP yang mencerminkan integrasi menyeluruh antara sistem informasi dan proses bisnis organisasi.

Implementasi E-Government dan Strategi Hybrid

Rahmawati & Hariani (2019) mendefinisikan *e-government* sebagai bentuk aktivitas sektor publik yang memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan transparansi layanan. Sementara itu, Gil-Garcia dan Martinez-Moyano (2007) dalam Aminudin *et al.* (2024) menegaskan bahwa *e-government* merupakan strategi pemanfaatan infrastruktur teknologi inovatif guna memudahkan akses publik, meningkatkan kualitas pelayanan, serta membuka ruang partisipasi dalam pengawasan pemerintahan. Dalam konteks ini, SIMADU menonjol melalui penerapan strategi *hybrid* yang tidak mengasumsikan seluruh masyarakat siap untuk digitalisasi penuh. Dengan tetap mempertahankan layanan tatap muka sebesar 55,2% dan mengembangkan kanal digital sebesar 44,8%, sistem ini menunjukkan sensitivitas terhadap kondisi sosial ekonomi masyarakat Kalimantan Tengah sekaligus mencegah eksklusi digital bagi kelompok yang belum sepenuhnya adaptif terhadap teknologi. Dibandingkan dengan SISUKMA di Bekasi yang dikaji oleh Rendi Kurniawan, Wirman Syafri, dan Faria Ruhana (2025) menghadapi kendala dalam pemahaman pengguna, SIMADU terbukti lebih optimal dengan tingkat penyelesaian 100% dan IKM sebesar 92,74%. Keunggulan tersebut didukung oleh lima faktor utama: (1) penerapan prosedur standar POS dan SP yang jelas, (2) mekanisme evaluasi rutin melalui SKM triwulan dan uji publik tahunan, (3) penerapan strategi multi-kanal yang inklusif, (4) integrasi sistem dengan struktur organisasi berbasis kompetensi, serta (5) komitmen pimpinan terhadap transparansi dan akuntabilitas layanan publik.

Kepercayaan Publik dan Good Governance

Konsistensi capaian 100% pada kinerja layanan SIMADU membentuk *predictability* yang menjadi fondasi utama kepercayaan publik. Yahya & Setiyono (2022) menegaskan bahwa kebijakan aduan daring melalui platform digital merupakan wujud penerapan *no wrong door policy* yang menjamin setiap laporan masyarakat memperoleh tindak lanjut yang tepat. Dalam konteks ini, keberadaan delapan kanal layanan SIMADU merealisasikan prinsip tersebut dengan memastikan tidak ada permohonan yang “tersesat” akibat penggunaan kanal yang salah. Transparansi yang diwujudkan melalui publikasi hasil SKM dan dokumentasi transaksi secara sistematis menunjukkan penerapan nyata prinsip *openness* dan akuntabilitas publik. Selain itu, jangkauan layanan yang mencakup seluruh 14 kabupaten/kota tanpa perbedaan signifikan dalam mutu layanan mencerminkan penerapan prinsip *equity* atau pemerataan pelayanan publik, yang merupakan capaian penting di tengah kesenjangan pembangunan antarwilayah di Indonesia. Pasolong (2010:221) menyatakan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dalam peningkatan tata kelola pemerintahan berdampak langsung terhadap tumbuhnya kepercayaan masyarakat. SIMADU membuktikan hal tersebut melalui kombinasi konsistensi kinerja, keterbukaan proses, serta daya tanggap terhadap umpan balik pengguna, yang secara kolektif membangun ekosistem kepercayaan berkelanjutan antara BPMP dan para pemangku kepentingan pendidikan di Kalimantan Tengah.

4. Implikasi dan Keterbatasan Kontribusi Teoretis dan Praktis

Penelitian ini menegaskan validitas penerapan kerangka SERVQUAL dalam konteks *e-government* bidang pendidikan, menunjukkan bahwa kelima dimensi kualitas layanan tetap relevan meskipun mengalami adaptasi terhadap lingkungan digital. Temuan terkait strategi *hybrid* memberikan kontribusi teoretis penting terhadap konsep digital *inclusion*, bahwa pada

wilayah dengan kesenjangan digital yang masih tinggi, mempertahankan opsi layanan non-digital justru dapat menjadi pendekatan yang lebih inklusif dan berkelanjutan. Pembelajaran yang diperoleh (*lesson learned*) mengindikasikan bahwa keberhasilan implementasi *e-government* tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga pada ekosistem pendukung yang meliputi kebijakan yang jelas, prosedur standar yang kuat, kompetensi sumber daya manusia, budaya organisasi yang responsif, serta mekanisme evaluasi yang efektif. Adapun rekomendasi praktis yang dihasilkan mencakup: (1) pelaksanaan program pelatihan intensif bagi petugas front office disertai penerapan *knowledge management system* yang komprehensif; (2) pengembangan fitur FAQ yang lebih terstruktur dengan *search function* yang kuat; (3) penerapan sistem notifikasi otomatis serta *task management system* untuk mempercepat respons; dan (4) integrasi lintas kanal layanan melalui sistem CRM (*Customer Relationship Management*) guna menciptakan pengalaman layanan yang lebih *seamless* bagi pengguna.

Keterbatasan Penelitian dan Agenda Riset Masa Depan

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan, antara lain: (1) ketergantungan pada satu informan utama yang membatasi kedalaman perspektif dari sisi *end-users*; (2) fokus pada satu periode Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang menghambat identifikasi tren jangka panjang; (3) belum adanya evaluasi terhadap aspek *cost-effectiveness* implementasi sistem; (4) jumlah responden SKM yang terbatas, yaitu hanya 26 orang; serta (5) belum adanya eksplorasi dampak SIMADU terhadap *educational outcomes* secara lebih luas. Untuk agenda riset mendatang, disarankan beberapa arah penelitian lanjutan, yakni: (1) melakukan studi longitudinal guna menelusuri perkembangan SIMADU serta perubahan tingkat kepuasan dari waktu ke waktu; (2) menerapkan pendekatan *mixed-methods* dengan jumlah sampel lebih besar untuk menggali pengalaman dari berbagai pemangku kepentingan; (3) melaksanakan studi komparatif antar BPMP provinsi guna menemukan *best practices* dan faktor kontekstual yang berpengaruh; (4) melakukan *impact evaluation* untuk mengaitkan peningkatan akses informasi dengan hasil pendidikan; (5) mengembangkan analisis *cost-benefit* guna menilai tingkat *return on investment*; (6) meneliti aspek *digital divide* dalam akses dan pemanfaatan sistem; serta (7) mengadopsi *action research* untuk merancang bersama (*co-design*) intervensi yang dapat meningkatkan efektivitas dan keberlanjutan sistem.

KESIMPULAN

Implementasi SIMADU di BPMP Provinsi Kalimantan Tengah menunjukkan efektivitas yang tinggi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, dengan tingkat penyelesaian 100 persen dari 1.956 permohonan dan capaian Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 92,74 persen yang tergolong sangat baik di 14 kabupaten dan kota. Keberhasilan ini ditopang oleh penerapan teknologi informasi yang terintegrasi dengan prinsip good governance, penerapan prosedur standar melalui POS dan SP ULT, serta strategi layanan multi kanal yang inklusif dan adaptif terhadap variasi literasi digital masyarakat. Penelitian ini mengonfirmasi relevansi dan keandalan kerangka SERVQUAL dalam menilai efektivitas *e-government* di sektor pendidikan, sekaligus mengungkapkan bahwa penerapan strategi hybrid atau kombinasi antara layanan digital dan tatap muka lebih optimal dibanding digitalisasi penuh pada wilayah dengan kesenjangan digital yang tinggi. Meski demikian, terdapat ruang perbaikan pada aspek kompetensi petugas, kelengkapan FAQ, serta sistem notifikasi otomatis. Secara keseluruhan, temuan ini menghadirkan model implementasi sistem informasi layanan publik yang dapat dijadikan acuan bagi lembaga pemerintah

lainnya.

REFERENSI

- Alhadi, B. I. (2022). Sistem Informasi Manajemen (Sim) Sebagai Sarana Pencapaian E-Government. *Jurnal Stie Semarang (Edisi Elektronik)*, 14(2), 184–195.
- Aminudin, Bb, S., & Nurzakinah, S. (2024). Transformasi E-Government Dalam Persetujuan Bangunan Gedung: *Journal Publicuho*, 7(2), 765–799. <https://doi.org/10.35817/Publicuho.V7i2.432>
- Aris, M., Agustang, A., & Idkhan, A. M. (2021). Efektifitas Pelayanan Aparatur Sipil Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik. *Jurnal Governance Aand Politics*, 1(2), 127–133.
- Bazarah, J., Jubaidi, A., & Hubaib, F. (2021). Konsep Pelayanan Publik Di Indonesia (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia). *Dedikasi: Jurnal Ilmiah Sosial, Hukum, Budaya*, 22(2), 105–122.
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, And Mixed Methods Approaches* (4th Ed.). Sage Publications.
- Darmawan, E. (2015). Implementasi E-Government Dalam Perancangan Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan Pada Kantor Urusan Agama Berbasis Web. *Cloud Information*, 1(1).
- Harisjati, R. A. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Kota Bandung Di Bidang Pendidikan Periode 2019-2020. *Jurnal Demokrasi Dan Politik Lokal*, 4(1), 15–26. <https://doi.org/10.25077/Jdpl.4.1.15-26.2022>
- Ismiyati, T. (2023). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik. *Ideguru: Jurnal Karya Ilmiah Guru*, 8(3), 460–469. <https://doi.org/10.51169/Ideguru.V8i3.512>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Erlangga. *Laksana. Terjemahan Fajar*.
- Kurniawan, R., Syafri, W., & Ruhana, F. (2025). Efektifitas Sisukma Dalam Meningkatkan Strategi Kepuasan Pelayanan Masyarakat Pada Sekretariat Daerah Kota Bekasi. *Jurnal Kajian Pemerintah: Journal Of Government, Social And Politics*, 11(2), 67–80. [https://doi.org/10.25299/Jkp.2025.Vol11\(2\).22192](https://doi.org/10.25299/Jkp.2025.Vol11(2).22192)
- Lenak, S. C. M., Sumampow, I., & Waworundeng, W. (2021). Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Electronic Government Di Dinas Pendidikan Kota Tomohon. *Governance*, 1(1).
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd Ed.). Sage Publications.
- Neuman, W. L. (2014). *Social Research Methods: Qualitative And Quantitative Approaches* (7th Ed.). Pearson.
- Nurzaky, A., Ananda, F. R., & Machrus, M. (2021). E-Health Sebagai Program Pendukung Terwujudnya Agile Government Di Indonesia (Studi Kasus: Kota Surabaya). *Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia Pemerintahan Penerapan Agile Government Di Instansi Pemerintahan*, 69.
- Putranusa, G. D. (2019). Pengaruh Harga, Promosi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Empiris Pada Coffee Toffee Magelang). *Universitas Muhammadiyah Magelang*, 64.
- Rahmawati, L. A., & Hariani, D. (2019). Analisis Penerapan E-Government Pada Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian (Simkim) Di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Semarang. *Journal Of Chemical Information And Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Rini Larono, S. (2020). Analisis Survei Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Perijinan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmpstsp) Kabupaten

- Kepulauan Talaud. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 1(1), 18–32.
<https://doi.org/10.38035/Jmpis.V1i1.217>
- Rusmiana, Winaryo, S., & Dagai L, L. (2021). Manajemen Pelayanan Publik Di Unit Layanan Terpadu Lpmp Provinsi Kalimantan Tengah. *Equity In Education Journal (Eej)*, 3(1).
<https://e-journal.upr.ac.id/index.php/eej/article/view/2447/2221>
- Sakir, A. R. (2024). Tinjauan Literatur: Pemanfaatan Teknologi Informasi Untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis*, 6(2), 165–171. <https://doi.org/10.36917/Japabis.V6i2.170>
- Saputra, T. (2016). Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Studi Kasus Kantor Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar). *Jurnal Perspektif Pembiayaan Dan Pembangunan Daerah*, 4(2), 89–100.
<https://doi.org/10.22437/Ppd.V4i2.3584>
- Siagian, P. S. (1997). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.
- Solechan. (2019). Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Kesehatan Sebagai Pelayanan Publik. *Administrative Law And Governance Journal*, 2(4), 686–696.
<https://doi.org/10.14710/Alj.V2i4.686-696>
- Suprianto, B. (2023). Literature Review: Penerapan Teknologi Informasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 8(2), 123–128.
<https://doi.org/10.36982/Jpg.V8i2.3015>
- Yahya, A. S., & Setiyono, S. (2022). Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Aplikasi Sp4n-Lapor. *Jurnal Media Birokrasi*, 4(1), 1–22.
<https://doi.org/10.33701/Jmb.V4i1.2432>
- Yulanda, A., & Adnan, M. F. (2023). Transformasi Digital: Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Publik Ditinjau Dari Perspektif Administrasi Publik. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 1(3), 103–110.

Copyright holder:

© Author

First publication right:

Jurnal Kepemimpinan & Pengurusan Sekolah

This article is licensed under:

