

## **IMPLEMENTASI MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK DALAM MENINGKATKAN KUALITAS DAPODIK**

**Feby Nur Azizah**

Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri

Maulana Malik Ibrahim Malang, Indonesia

Febynurazizah23@gmail.com

### **ABSTRACT**

Quality data is fast, complete, valid, accountable, and up-to-date/up-to-date data for targeted planning and educational programs. One of the efforts in producing quality Basic Education Data (DAPODIK) is inseparable from effective and efficient services. Good public services must be realized in the field of education so that it will improve the quality of education for the people of Indonesia. The purpose of this study is to find out the management of public services in improving the quality of Dapodik in the Malang Regency Education Office. This study uses a qualitative approach of interviews, observations, and documentation as data collection techniques. Based on the results of the study, it can be seen that the good management of public service management in improving the quality of basic education data (Dapodik) can be seen by the improvement in the quality of Dapodik data which is characterized by a significant increase in the synchronization of dapodik data, the quality of service has increased so as to bring satisfaction from the operators of dapodik educational institutions, as well as Dapodik programs that can improve capacity and make it easier for Dapodik operators to run the Dapodik application so that it can minimize errors that occur when entering data and running the Dapodik application.

**Keywords:** Implementation, Public Service Management, Quality, DAPODIK.

### **ABSTRAK**

Data yang berkualitas adalah data yang cepat, lengkap, sah, akuntabel, dan mutakhir/terbarui untuk perencanaan dan program pendidikan yang tepat sasaran. Salah satu upaya dalam menghasilkan Data Pokok Pendidikan (dapodik) yang berkualitas adalah tidak lepas dari pelayanan yang efektif dan efisien. Pelayanan publik yang baik harus diwujudkan dalam bidang pendidikan sehingga akan meningkatkan kualitas pendidikan bagi masyarakat Indonesia. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui manajemen pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas dapodik di Dinas Pendidikan Kabupaten Malang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif wawancara, observasi, dan dokumentasi sebagai teknik pengumpulan datanya. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa pengelolaan manajemen pelayanan publik yang baik dalam meningkatkan kualitas data pokok pendidikan (dapodik) dapat dilihat dengan meningkatnya kualitas data dapodik yang ditandai dengan kenaikan secara signifikan pada sinkronisasi data dapodik, kualitas pelayanan yang meningkat sehingga mendatangkan kepuasan dari para operator dapodik lembaga pendidikan, serta program-program dapodik yang dapat meningkatkan kapasitas dan memudahkan para operator dapodik dalam menjalankan aplikasi dapodik sehingga dapat meminimalisir kesalahan yang terjadi saat input data dan menjalankan aplikasi dapodik.

**Kata-Kata Kunci:** Implementasi; Manajemen Pelayanan Publik; Kualitas; DAPODIK.

## PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi saat ini menjadikan kebutuhan akan teknologi informasi dan komunikasi setara dengan kebutuhan pangan dan sandang bagi manusia karena pesatnya kemajuan teknologi membuat sumber informasi semakin melimpah dibandingkan dengan yang tersedia saat ini bagi manusia. Tujuan utama perkembangan teknologi sendiri adalah untuk mempermudah kehidupan seluruh aspek umat manusia. Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi telah muncul sebagai salah satu hal penting yang dapat digunakan untuk membantu berjalannya proses pendidikan serta dapat meningkatkan efektivitas dan produktivitas dalam kegiatan manajemen pendidikan. (Cecep Abdul Cholik, 2021)

Pendidikan adalah usaha sengaja dan terencana untuk mewujudkan lingkungan belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual, pengendalian diri, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan sendiri, masyarakat, dan negara. Dengan pendidikan maka seseorang akan mendapatkan pembelajaran berharga bagaimana bersikap sebagai seorang manusia dan hubungan yang baik dalam bermasyarakat maupun bernegara maka dari itu pendidikan menjadi sebuah hal krusial yang harus dimiliki oleh setiap individu. (UU No. 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional).

Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan mewajibkan seluruh lembaga pendidikan untuk menggunakan Aplikasi Data Pokok Pendidikan (DAPODIK) sebagai basis data pendidikan sebagai bahan perencanaan dan pengambilan keputusan pendidikan. Data Pokok Pendidikan (DAPODIK) memuat data mengenai satuan pendidikan, peserta didik, pedidik dan tenaga kependidikan, serta substansi pendidikan yang datanya terus diperbarui secara berkala. (Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 79 Tahun 2015)

Kabupaten Malang terdiri dari 33 kecamatan dengan total lembaga pendidikan sebanyak 3.561 baik sekolah swasta maupun sekolah negeri yang tersebar di masing-masing kecamatan. Dengan adanya ribuan sekolah tersebut tentunya akan menyulitkan lembaga pemerintah apabila data yang dimiliki tidak terbaru dan terintegrasi sehingga akan menghambat dalam pengambilan keputusan pendidikan serta perencanaan program pendidikan dalam masa mendatang.

Data yang berkualitas adalah data yang cepat, lengkap, sah, akuntabel, dan mutakhir/terbarui untuk perencanaan dan program pendidikan yang tepat sasaran. Salah satu upaya dalam menghasilkan Data Pokok Pendidikan (DAPODIK) yang berkualitas adalah tidak lepas dari pelayanan yang efektif dan efisien. Pelayanan yang baik harus diwujudkan dalam bidang pendidikan sehingga akan meningkatkan kualitas pendidikan bagi masyarakat Indonesia. Namun, banyaknya instansi pemerintah yang belum memberikan pelayanan yang maksimal tentu menjadi suatu hal yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan. Maka dari itu, Dinas Pendidikan Kabupaten Malang mengupayakan pelayanan Data Pokok Pendidikan (DAPODIK) untuk dilakukan secara maksimal agar menghasilkan data pendidikan yang berkualitas.

Penilaian pelayanan publik yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia (ORI) menyatakan bahwa hamper seluruh daerah di Jawa Timur masih belum memenuhi standar pelayanan public yang ditetapkan oleh pemerintah. Pada tahun 2022, Kota Malang dan Kabupaten Malang tingkat pelayanan berada pada level kuning. Perlu diketahui bahwa

level hijau adalah penilaian yang diberikan kepada daerah dengan pelayanan yang baik, level kuning untuk daerah dengan pelayanan publik masih kurang dan level merah adalah untuk daerah dengan pelayanan publik buruk.

Maka dari itu, Dinas Pendidikan Kabupaten Malang mengupayakan pelayanan Data Pokok Pendidikan (DAPODIK) untuk dilakukan secara maksimal agar menghasilkan data pendidikan yang berkualitas. Instansi harus memiliki mutu pelayanan yang baik dan tersistem untuk menghasilkan data pendidikan yang berkualitas sebagai acuan untuk menyusun perencanaan pendidikan dan pengambilan keputusan pendidikan secara akurat. Dengan sistem pelayanan yang berkualitas, diharapkan data yang masuk dapat lebih akurat/valid dan terus diperbarui karena dengan pelayanan yang baik dan maksimal akan menghasilkan data yang berkualitas.

Adapun fokus penelitian dari tulisan ini adalah (1) Bagaimana perencanaan manajemen pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas Data Pokok Pendidikan (DAPODIK) di Dinas Kabupaten Malang?; (2) Bagaimana implementasi manajemen pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas Data Pokok Pendidikan (DAPODIK) di Dinas Pendidikan Kabupaten Malang?; (3) Bagaimana dampak manajemen pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas Data Pokok Pendidikan (DAPODIK) di Dinas Pendidikan Kabupaten Malang?.

## KAJIAN LITERATUR

### Manajemen Pelayanan Publik

#### 1. Pengertian Manajemen Pelayanan Publik

Manajemen menurut George Terry manajemen sebagai suatu proses khusus yang melibatkan pengorganisasian, perencanaan, pelaksanaan, dan pemantauan dalam rangka menetapkan dan mencapai tujuan organisasi melalui pemanfaatan sumber daya yang ada, termasuk sumber daya manusia. Menurut Sinambela pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003, "Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan." Pelayanan publik menurut Kepmenpan adalah aktivitas pelayanan yang diselenggarakan pemerintah untuk melayani kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan dari undang-undang yang berlaku.

Sekalipun hasilnya tidak dihubungkan dengan hasil produk nyata, pelayanan adalah kumpulan aktivitas kelompok yang menguntungkan dan memuaskan pelanggan. Intinya, pemerintah melayani masyarakat dengan menetapkan kondisi yang diperlukan bagi semua lapisan masyarakat sehingga mereka dapat mengembangkan kemampuan yang diperlukan untuk mencapai tujuan bersama. Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pengertian dari manajemen pelayanan publik adalah suatu metode pengimplementasian ilmu serta seni dalam rangka penyusunan rencana, penerapan rencana, pengoordinasian, dan penyelesaian aktivitas pelayanan yang dibutuhkan masyarakat oleh penyelenggara publik dalam rangka mencapai tujuan pelayanan yang ditetapkan sebelumnya.

**a. Pengertian Perencanaan**

Perencanaan menurut Siagian adalah keseluruhan proses pemikiran dan penentuan yang dibentuk secara matang untuk hal-hal yang akan dilaksanakan pada masa mendatang untuk mencapai tujuan yang ditentukan. Selanjutnya menurut Salam pengertian perencanaan adalah upaya membuat pilihan tindakan dari beberapa alternatif tersedia meliputi strategi, kebijakan, program, proyek, dan prosedur dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Berdasarkan pendapat para ahli maka dapat disimpulkan pengertian perencanaan adalah tindakan awal dalam proses pengambilan keputusan dengan melakukan pengkajian mendalam terhadap konsep dan kemudian dirumuskan dalam bentuk program maupun kebijakan demi tercapainya tujuan yang ditetapkan.

**b. Pengertian Implementasi**

Wahab mengemukakan pendapatnya mengenai implementasi yaitu tindakan yang dilakukan oleh individu ataupun kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Sedangkan menurut Mazmanian dan Sebastiar dalam Wahab mendefinisikan implementasi sebagai pelaksanaan keputusan kebijakan dasar, biasanya dalam bentuk undang-undang, perintah, ataupun keputusan yang penting. Dapat dikatakan bahwa implementasi merupakan tindakan maupun aktivitas untuk merealisasikan dan melaksanakan program yang telah disusun demi tercapainya tujuan program yang telah direncanakan sebelumnya.

Implementasi yang baik dilakukan melalui serangkaian proses perencanaan dan perbaikan yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas organisasi. Maka dari itu suatu implementasi baik diharapkan dalam setiap program demi tercapainya tujuan yang diharapkan organisasi.

**c. Pengertian Dampak**

Pengertian dampak menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah benturan, pengaruh yang mendarangkan akibat baik positif maupun negatif. Dampak secara sederhana bisa diartikan sebagai pengaruh atau akibat. Dalam setiap keputusan yang diambil oleh seorang atasan biasanya mempunyai dampak tersendiri, baik itu dampak positif maupun dampak negatif. Dampak juga bisa merupakan proses lanjutan dari sebuah pelaksanaan yang dilakukan dalam mencapai tujuan tertentu.

**2. Prinsip Pelayanan Publik**

Pemberian kepuasan dan pelayanan yang sepadan dengan preferensi masyarakat atau pelayanan pada umumnya merupakan tujuan pelayanan publik. Pemerintah harus menetapkan sasaran mutu pelayanan yang dapat memuaskan kebutuhan dan memenuhi keinginan masyarakat untuk mencapai tujuan tersebut. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik menurut UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik adalah sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan, dalam arti kebijakan pelayanan publik lugas (tidak berbelit-belit), mudah untuk dipahami dan mudah dalam pelaksanaannya.
- b. Kejelasan, kejelasan ini melengkapi kejelasan dalam hal: Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; Informasi mengenai tarif pelayanan publik dan cara pembayarannya; Satuan staf/pejabat yang berwenang memberikan pelayanan dan menangani pengaduan, permasalahan, dan perselisihan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

- c. Kepastian waktu, yaitu dapat menyelesaikan pelayanan dalam tenggang waktu yang telah ditetapkan.
- d. Akurasi, menerima hasil pelayanan publik dengan benar, tepat dan sah.
- e. Keamanan, prosedur dan produk pelayanan publik memberi rasa aman dan ketegasan hukum bagi masyarakat.
- f. Tanggung jawab, Dalam pelaksanaan layanan publik, pimpinan atau perwakilan yang ditunjuk mempunyai tanggung jawab untuk memberikan layanan dan menangani keluhan atau masalah..
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana, ketersediaan prasarana dan ruang kerja yang memadai, serta alat dan penunjang lainnya seperti fasilitas telematika dan teknologi informasi.
- h. Kemudahan akses; lokasi, tempat, dan fasilitas pelayanan yang memadai, aksesibilitas umum, dan kemampuan untuk menggunakan TI dan telekomunikasi.
- i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan. Pemberi pelayanan harus disiplin, sopan dan santun, ramah, dan memberikan layanan secara tulus dan ikhlas.
- j. Kenyamanan, tempat pelayanan harus tertib, teratur, memiliki ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, indah, dan sehat, serta memiliki fasilitas yang mendukung layanan.

## Sistem Informasi Manajemen

### 1. Sistem Informasi Manajemen

Sistem informasi manajemen menurut definisi Komarudin adalah sistem informasi yang memungkinkan pimpinan lembaga mendapatkan data dengan kualitas dan kuantitas yang sesuai untuk digunakan dalam pengambilan keputusan. Sedangkan James A.F. Stoner mendefinisikan sistem informasi manajemen sebagai pendekatan formal yang mendukung proses pengambilan keputusan manajemen agar pengorganisasian, perencanaan, dan pengawasan operasi organisasi menjadi lebih efisien dengan memberikan informasi kepada manajemen secara tepat waktu dan dapat dipercaya.

Kumpulan metode gabungan yang disebut sistem informasi manajemen (SIM) digunakan untuk mengumpulkan dan menyediakan data yang akurat, tepat waktu, dan terorganisir dengan baik yang dapat membantu proses pengambilan keputusan organisasi. SIM adalah teknik terorganisir untuk mengumpulkan, mengatur, menganalisis, dan menyajikan informasi yang diperlukan lembaga untuk melaksanakan tugasnya. Pemanfaatan Sistem Informasi Manajemen dalam dunia pendidikan telah lazim digunakan di lembaga pendidikan. Bentuk penggunaan SIM dimulai dari penggunaan SIM secara sederhana hingga kompleks. Dengan digunakannya sistem informasi dalam dunia pendidikan adalah membantu manajemen mencapai tujuan dan operasi organisasi. Adapun fungsi diadakannya Sistem Informasi Manajemen dalam dunia pendidikan diantaranya:

- a. Sebagai alat bantu untuk seluruh lapisan yang berperan dalam dunia pendidikan untuk memberikan informasi tentang pendidikan dari tingkat dasar hingga menengah.
- b. Akuntabilitas publik adalah dengan memberikan informasi yang jelas mengenai kebijakan dan pemanfaatan sumber daya yang diberikan pada bidang pendidikan.

- c. Memberikan rekomendasi agar seluruh pemangku kepentingan di bidang pendidikan di Provinsi, Kota, dan Daerah dapat berpartisipasi aktif dalam upaya mewujudkan tujuan pendidikan.
- d. Meningkatkan pemahaman guru dan siswa tentang dunia informatika serta manfaat yang dapat diperoleh dari berbagai pelatihan.
- e. Memberikan pendidik dan siswa akses cepat dan menyeluruh terhadap informasi tentang sains dan topik pendidikan lainnya.

Seiring dengan kemajuan teknologi, kini terdapat sistem pendataan bidang pendidikan yang lebih terorganisir yang dikenal dengan Data Pokok Pendidikan (DAPODIK). Penggunaan SIM yang dilakukan dengan dapodik dalam rangka digitaslisasi pengelolaan pendidikan meliputi penataan data sekolah, data siswa, dan data guru atau staf sekolah. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 79 Tahun 2015 tentang Data Pokok Pendidikan yang diterbitkan oleh Kemendikbud yang termasuk dalam organisasi pemerintahan menyatakan bahwa "Sekretariat Direktorat Jenderal Pendidikan Dasar dan Menengah diberi kewenangan merancang prosedur pendataan, melakukan sosialisasi, dan membangun sistem pendataan dan penyimpanan data yang cepat dan efisien, serta mengkoordinasikan pengumpulan seluruh data dasar pendidikan pada satuan pendidikan."

## 2. Data Pokok Pendidikan (DAPODIK)

Pendataan pendidikan dalam skala nasional salah satunya adalah Data Pokok Pendidikan (DAPODIK). Data Pokok Pendidikan (DAPODIK) adalah sistem pendataan pendidikan terpadu yang berfungsi sebagai sumber primer data pendidikan nasional. Sebagai bagian dari program perencanaan pendidikan nasional, tujuan Dapodik adalah untuk menghasilkan warga negara yang cerdas dan berdaya saing. Direktorat Jenderal Pendidikan Dasar (Dirjen Dikdas) telah menggunakan sistem informasi untuk mengelola data dasar pendidikan dasar. Data-data ini dikelola melalui Sistem Informasi Data Pokok Pendidikan Dasar (Dapodikdas), yang mengatur berbagai informasi seperti data sekolah, staf pengajar, siswa, kebersihan, kelompok belajar, dan sarpras sekolah untuk melakukan perencanaan dan program pendidikan yang efektif dan tepat sasaran, maka memerlukan data pendidikan yang cepat, akurat, dan terbarui.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 79 Tahun 2015 Tentang Data Pokok Pendidikan tujuan dari Data Pokok Pendidikan (DAPODIK) adalah "Untuk mewujudkan basis data tunggal sehingga dapat tercipta tata kelola data pendidikan yang terpadu dan menghasilkan data yang representatif untuk memenuhi kebutuhan Kementerian dan pemangku kepentingan lainnya; serta mendukung peningkatan efisiensi, efektif, dan sinergi kegiatan pengumpulan data pokok yang terintegrasi dalam satu sistem pendataan untuk digunakan oleh Kementerian dan seluruh pemangku kepentingan." Tujuan dari dibentuknya sistem informasi Data Pokok Pendidikan (DAPODIK) adalah sebuah perwujudan basis data pendidikan terpadu yang berskala nasional dalam rangka memenuhi kebutuhan para pemangku maupun pelaksana pendidikan di Indonesia dengan pengumpulan data yang efektif, efisien, dan terintegrasi dalam satu kesatuan sistem pendataan nasional.

DAPODIK adalah satu-satunya sumber data satuan pendidikan yang digunakan oleh pemerintah pusat atau daerah sebagai rujukan untuk mengintervensi program-program peningkatan mutu pendidikan, maka menjaga kualitas data DAPODIK sangat penting untuk

dilakukan. Data DAPODIK yang berkualitas adalah data pendidikan yang akurat, valid, mutakhir, dan lengkap.

Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan menggunakan data aplikasi Dapodik sebagai acuan program-programnya. Jika suatu sekolah tidak melengkapi DAPODIK, maka tidak akan menerima bantuan apa pun, baik berupa dana BOS (Bantuan Operasional Sekolah), tunjangan guru, bantuan sarana dan prasarana sekolah, maupun hal-hal lain yang disebutkan dalam manfaat dan fungsi yang dikumpulkan jika melengkapi Dapodik dikarenakan lembaga tersebut tidak terdata di Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.

### Transliterasi

Transliterasi Arab-Latin menggunakan keputusan bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI no. 158 tahun 1987 dan no. 0543b/U/1987 sebagai berikut: a, b, t, ts, j, h, kh, d, dz, r, z, s, sy, sh, dl, th, zh, ', gh, f, q, l, m, n, w, h, ', y. Untuk vokal panjang: â î û

### METODE

Penelitian ini merupakan menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus. Bogdan dan Taylor mengemukakan bahwa pendekatan kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati (Bogdan & Taylor, 1975). Dalam penelitian kualitatif, yang menjadi instrumen atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri, dengan subyek penelitian adalah Kepala Sub Bagian Perencanaan, Evaluasi, dan Pelaporan Dinas Pendidikan Kabupaten Malang, Staf Bagian Perencanaan, Evaluasi, dan Pelaporan Dinas Pendidikan Kabupaten Malang, Staf Operator Dapodik SDI Dewi Masyithoh, dan Staf Operator Dapodik SMPN 2 Bantur. Pengumpulan data dilakukan dengan cara interview, observasi dan dokumentasi. Teknis analisis data dalam penelitian ini menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldana yakni pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Dalam proses pemeriksaan keabsahan data peneliti menggunakan metode triangulasi. Menurut Trianto triangulasi dalam penelitian kualitatif diartikan sebagai pengujian keabsahan data yang diperoleh dari berbagai sumber, metode dan waktu (Trianto, 2010). Adapun dalam penelitian ini peneliti menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

### HASIL

#### Perencanaan Manajemen Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Kualitas Data Pokok Pendidikan (DAPODIK) di Dinas Kabupaten Malang

Perencanaan adalah keseluruhan proses pemikiran serta penetapan secara matang pada hal-hal yang akan dilaksanakan di masa mendatang demi mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya dengan sumber daya yang tersedia. Dalam upaya meningkatkan pelayanan DAPODIK yang berkualitas maka hal pertama yang dilakukan Sub Bagian Perencanaan, Evaluasi dan Pelaporan Dinas Pendidikan Kabupaten Malang adalah menyusun rencana kerja kgiatan yang menghasilkan berbagai program untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Adapun tahapan perencanaan Dinas Pendidikan Kabupaten Malang seperti yang dipaparkan oleh Kepala Sub Bagian Perencanaan, Evaluasi, dan Pelaporan dalam rangka meningkatkan pelayanan DAPODIK:

a. Analisis permasalahan

Sebelum menentukan tujuan kegiatan manajemen maka hal yang pertama dilakukan adalah melakukan analisis permasalahan mengenai pelayanan dapodik. Berdasarkan paparan Kepala Bidang Perencanaan, Evaluasi, dan Pelaporan (RENVAPOR) dapat diketahui bahwa permasalahan pelayanan DAPODIK adalah data yang terus berubah serta luasnya wilayah Kabupaten Malang yang menyebabkan tidak efektif dan efisien dalam melaksanakan pelayanan kepada lembaga pendidikan. Selain itu komitmen staf dan operator sekolah menjadi permasalahan lain yang menghambat kualitas data dapodik. Disamping luasnya wilayah Kabupaten Malang, Dinas Pendidikan Kabupaten Malang ingin menciptakan pelayanan yang mendekatkan dengan masyarakat Kabupaten Malang.

b. Menentukan tujuan

Setelah dilakukan analisis permasalahan terkait pelayanan dapodik maka hal selanjutnya adalah menentukan tujuan yang nantinya dapat digunakan sebagai acuan dalam melaksanakan kegiatan pelayanan. tujuan dari kegiatan yang hendak ditentukan oleh adalah memperoleh data DAPODIK yang berkualitas; meningkatkan kapasitas operator DAPODIK lembaga pendidikan Kabupaten Malang; serta pelayanan yang berkualitas yaitu pelayanan DAPODIK yang efektif dan efisien di Dinas Kabupaten Malang.

c. Menyusun program pelayanan

Penyusunan program pelayanan ini melibatkan seluruh bidang di Dinas Pendidikan Kabupaten karena selain berupaya untuk meningkatkan kualitas data DAPODIK, hal ini juga dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Dinas Pendidikan Kabupaten Malang. Program-program yang disusun ini nantinya memiliki waktunya masing-masing untuk dilaksanakan. Adapun program kerja pelayanan DAPODIK Dinas Pendidikan Kabupaten Malang dalam rangka meningkatkan kualitas data pendidikan adalah:

- 1) DAPODIK On the Road (DOR)
- 2) Program Pelatihan DAPODIK
- 3) Podcast DAPODIK
- 4) SINAU DAPODIK (Sistem Informasi Data Utama DAPODIK)
- 5) Laman Interaksi

**Implementasi Manajemen Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Kualitas Data Pokok Pendidikan (DAPODIK) di Dinas Pendidikan Kabupaten Malang**

Implementasi merupakan aktivitas pelaksanaan suatu kebijakan yang telah ditetapkan dan disetujui demi mencapai tujuan. Pada bagian ini peneliti akan menyajikan data hasil penelitian berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi yang telah dilakukan untuk mengetahui implementasi Dinas Pendidikan Kabupaten Malang dalam rangka meningkatkan kualitas data DAPODIK. Berdasarkan paparan Kepala Bidang Perencanaan, Evaluasi, dan Pelaporan (RENVAPOR) Dinas Pendidikan Kabupaten Malang pada tahap perencanaan dapat diketahui bahwa Dinas Pendidikan Kabupaten Malang memiliki beberapa program kerja yang dilaksanakan demi meningkatkan kualitas data DAPODIK sebagai berikut:

- a. Program Dapodik On The Road (DOR), program ini adalah program pelayanan Dapodik yang dilakukan secara door-to-door di kecamatan-kecamatan Kabupaten Malang demi

mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dan menjadikan pelayanan yang mudah dijangkau sehingga akan menghasilkan pelayanan yang efektif dan efisien. Program ini dilaksanakan dalam waktu empat kali dalam seminggu di kecamatan yang telah ditentukan sebelumnya.

- b. Program pelatihan Dapodik, program pelatihan menjadi salah satu program yang direncanakan oleh Dinas Pendidikan Kabupaten Malang demi meningkatkan kapasitas para operator Dapodik lembaga pendidikan sehingga dapat menghasilkan data Dapodik yang berkualitas dan meminimalisir kesalahan dalam input data Dapodik. Program ini dilaksanakan secara rutin setiap tahun sekali yang difokuskan untuk meningkatkan kualitas data pendidikan dan kapasitas operator dapodik lembaga pendidikan. Adapun program ini terdiri dari program bimbingan teknis (bimtek), workshop, seminar, dan program pelatihan lainnya yang disediakan oleh Dinas Pendidikan Kabupaten Malang untuk operator Kabupaten Malang.
- c. Podcast pendidikan, Podcast Pendidikan di Dinas Pendidikan adalah siaran digital berisi mengenai seputar informasi mengenai pendidikan yang dibutuhkan oleh seluruh lembaga pendidikan di Dinas Kabupaten Malang yang dikupas tuntas oleh narasumber baik dari Dinas Pendidikan Kabupaten Malang maupun narasumber dari luar dan disiarkan melalui media maya YouTube. Dalam konteks pelayanan dapodik, podcast pendidikan memiliki segmen tersendiri mengenai pembahasan yang hanya memuat topik tentang dapodik sehingga dapat memudahkan para operator dapodik yang membutuhkan informasi mengenai permasalahan dapodik yang sedang dihadapi. Berikut tautan daftar putar Podcast Dapodik <https://www.youtube.com/playlist?list=PL393iWjzSTTtYNI7OzbSoiKJBnqedpKsn>
- d. SINAU DAPODIK (Sistem Informasi Data Utama Dapodik), adalah sebuah sumber informasi data utama berbentuk buku yang dibuat oleh Dinas Pendidikan Kabupaten Malang selama satu tahun sekali memuat data mengenai dapodik Kabupaten Malang. SINAU DAPODIK berisi data dapodik baik itu berupa data guru, data peserta didik, data sekolah, data sarpras dan sebagainya pada seluruh jenjang pendidikan selama satu tahun demi memperoleh rekap data pada tahun tersebut, sehingga dapat digunakan sebagai bahan acuan dan pembanding data dapodik pada tahun berikutnya. Hal ini dapat memudahkan para pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Malang dalam mempertahankan dan meningkatkan kualitas dapodik pada tahun-tahun berikutnya.
- e. Laman Interaksi pada website Dinas Pendidikan Kabupaten Malang, adalah sebuah fasilitas yang disediakan oleh Dinas Pendidikan Kabupaten Malang melalui website Dinas Pendidikan Kabupaten Malang <https://dispendik.malangkab.go.id/pd/page/index> bertujuan untuk memudahkan masyarakat Kabupaten Malang yang memiliki pertanyaan tanpa perlu mendatangi Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Malang.

Dalam proses pelaksanaannya, Dinas Pendidikan Kabupaten Malang juga melaksanakan monitoring untuk melihat perkembangan data DAPODIK setiap tiga bulan sekali untuk melihat perkembangan sinkronisasi data oleh operator DAPODIK lembaga pendidikan dengan mengunduh seluruh data yang telah *di-input* yang kemudian akan *di-review* oleh staf DAPODIK. Kemudian untuk monitoring mengenai gol-nya sinkronisasi data DAPODIK akan dilaksanakan pada akhir tahun dengan melaksanakan rapat besar dengan mengundang operator DAPODIK lembaga pendidikan di Kabupaten Malang untuk validasi data.

### **Dampak Manajemen Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Kualitas Data Pokok Pendidikan (DAPODIK) di Dinas Pendidikan Kabupaten Malang.**

Berdasarkan pelaksanaan pelayanan yang telah dipaparkan sebelumnya dapat dilihat bahwa semua komponen yang terlibat dalam proses pelayanan telah dilaksanakan dengan baik. Pelaksanaan pelayanan yang berjalan dengan baik tersebut tentunya akan memberikan dampak pada Dinas Pendidikan Kabupaten Malang dan para operator lembaga pendidikan. Dampak positif yang diperoleh Dinas Pendidikan Kabupaten Malang adalah seluruh lembaga pendidikan telah terdata dalam pusat data pendidikan Indonesia yaitu DAPODIK dan telah melakukan sinkronisasi data pendidikan. Data pendidikan Kabupaten Malang dalam kurun waktu 3 tahun menunjukkan bahwa sinkronisasi Data Pokok Pendidikan di Kabupaten Malang telah mengalami peningkatan. Namun demikian tidak seluruh kecamatan telah mencapai progress sinkron 100% karena berdasarkan pernyataan dalam SINAU DAPODIK (Sistem Informasi Data Utama Data Pokok Pendidikan) penyebab dari satuan pendidikan yang belum melakukan sinkronisasi adalah adanya sekolah merger, sekolah tutup, dan operator sekolah yang baru diangkat. Dapat diketahui bahwa terdapat perubahan signifikan setelah dilakukannya implementasi manajemen pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas data Dapodik.

Selain itu, implementasi manajemen pelayanan publik dalam rangka meningkatkan kualitas data pokok pendidikan banyak dampak positif yang diperoleh bagi Operator Dapodik. Segi pelayanan yang dilakukan oleh staf mendapatkan kepuasan pengguna pelayanan karena telah sesuai dengan SOP yang berlaku selain itu untuk program-program yang dilakukan seperti DOR (Dapodik On the Road) dan berbagai macam pelatihan sangat bermanfaat karena telah banyak membantu para operator dapodik dalam melakukan *input* data pendidikan sehingga data yang dihasilkan menjadi berkualitas dan dapat digunakan sebagai acuan perencanaan pendidikan dan pengambilan keputusan pendidikan.

Dengan berbagai program-program tersebut maka dampak yang dirasakan oleh para operator Dapodik Kabupaten Malang adalah kemudahan akses pelayanan yang dapat dilakukan secara efektif dan efisien sehingga dapat meminimalisir permasalahan Dapodik sehingga akan menghasilkan data pendidikan yang berkualitas, program-program yang bermanfaat dan memudahkan dalam memecahkan permasalahan dapodik secara langsung, pegawai yang memberikan pelayanan sangat ramah dan responsif, tidak ada kesenjangan dan diskriminasi pelayanan, serta tidak ada pungutan liar yang dilakukan oleh pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Malang.

### **PEMBAHASAN**

#### **Perencanaan Manajemen Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Kualitas Data Pokok Pendidikan (DAPODIK) di Dinas Pendidikan Kabupaten Malang**

Perencanaan merupakan proses dasar bagi suatu organisasi dalam menentukan tujuan dan upaya dalam mencapainya. Perencanaan ini kedudukannya sangat penting karena sebelum organisasi dapat mengatur, mengarahkan, dan mengawasi maka langkah pertama yang perlu dilakukan adalah mengembangkan rencana untuk memberikan tujuan. Untuk mencapai tujuan pelayanan Dapodik maka Dinas Pendidikan Kabupaten Malang merencanakan program dengan perencanaan yang dirancang dengan baik untuk tercapainya tujuan. Berikut tahap perencanaan yang dilakukan oleh Dinas Pendidikan Kabupaten Malang:

- a. Analisis permasalahan

Banghart dan Trull menyatakan bahwa analisis permasalahan adalah tahap paling awal dari seluruh rangkaian proses perencanaan. Permasalahan perlu diidentifikasi untuk mengembangkan rencana dan kegiatan yang dapat dikembangkan untuk mengatasi permasalahan yang ada. Permasalahan dalam pelayanan Dapodik di Dinas Pendidikan adalah data pendidikan yang terus berubah-ubah, komitmen staf dan operator Dapodik, serta luasnya wilayah Kabupaten Malang yang menjadi salah satu masalah dalam pelayanan. Permasalahan tersebut menjadi acuan Dinas Pendidikan Kabupaten Malang dalam menentukan tujuan dan melaksanakan program-program yang telah disusun.

b. Menentukan tujuan

Tujuan Dinas Pendidikan Kabupaten Malang dalam melakukan peningkatan pelayanan data pokok pendidikan adalah untuk mendapatkan Data Pokok Pendidikan Kabupaten Malang yang berkualitas, meningkatkan kapasitas Operator Dapodik, serta menghasilkan pelayanan yang berkualitas yaitu pelayanan yang efektif dan efisien bagi pengguna layanan sehingga output yang dihasilkan akan berjalan lurus dengan kualitas pelayanan. Berdasarkan temuan peneliti maka hal tersebut sejalan dengan pendapat Robbins dan Coulter bahwa perencanaan adalah proses yang melibatkan penentuan tujuan organisasi, menyusun strategi menyeluruh demi mencapai sasaran atau tujuan yang ditetapkan, dan mengembangkan hierarki rencana secara menyeluruh untuk mengintegrasikan dan mengkoordinasikan kegiatan.

c. Menyusun program pelayanan

Program yang direncanakan oleh Dinas Pendidikan Kabupaten Malang adalah tahap akhir setelah melakukan proses perencanaan yang telah dilaksanakan dengan seksama. Pembahasan ini sejalan dengan pendapat Suharsimi Arikunto bahwa program adalah sebagai suatu kegiatan yang telah direncanakan dengan seksama. Dalam melaksanakan sebuah program perlu adanya sasaran, manfaat dan tujuan tertentu untuk dapat dikatakan program tersebut berhasil. Biasanya dalam melaksanakan terdapat pengelolaan program berupa perencanaan program, pelaksanaan program, dan monitoring dan evaluasi program. Pada tahap perencanaan ini, Dinas Pendidikan Kabupaten Malang mengembangkan beberapa program dan kegiatan yang akan dilakukan dalam mencapai tujuan pelayanan dapodik, diantaranya yaitu 1) DAPODIK On the Road (DOR); 2) Program Pelatihan DAPODIK; 3) Podcast DAPODIK; 4) SINAU DAPODIK (Sistem Informasi Data Utama DAPODIK); 5) Laman Interaksi.

Tahap ini telah sejalan dengan hasil penelitian Andri Irmanto dan Muannif Ridwan yang menyebutkan bahwa tahap akhir dari perencanaan adalah mengembangkan kegiatan atau program untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Perencanaan bukanlah proses terakhir setelah rencana ditentukan. rencana yang telah ditentukan itu haruslah dijalankan dengan kegiatan yang dikembangkan dalam rangka mencapai tujuan. Perencanaan sejatinya adalah hal mendasar organisasi yang keberadaannya menjadikan segala sesuatu dalam organisasi menjadi jelas dan tepat sasaran. Karena tanpa adanya perencanaan maka organisasi tidak memiliki pedoman penerapan sehingga tidak ada hasil manajemen.

**Implementasi Manajemen Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Kualitas Data Pokok Pendidikan (DAPODIK) di Dinas Pendidikan Kabupaten Malang**

Implementasi merupakan sebuah langkah yang dilakukan oleh individu atau kelompok demi mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Hal ini sejalan dengan pendapat Agustino yang menyatakan bahwa implementasi adalah suatu proses dinamis

dimana pelaksana kebijakannya melakukan suatu kegiatan yang pada akhirnya akan mendapatkan hasil yang sesuai dengan tujuan atau sasaran kebijakan itu sendiri. Seperti yang telah dipaparkan dalam kajian teori bahwa implementasi. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti mengenai implementasi manajemen pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas data pendidikan di Dinas Pendidikan Kabupaten Malang, selaras dengan teori yang dikemukakan oleh Merilee S. Grindle bahwa keberhasilan dalam implementasi kebijakan dapat dilihat dari dua hal yaitu:

a. Dilihat dari prosesnya.

Hal ini dapat diketahui dengan mempertanyakan apakah pelaksanaan kebijakan ini telah sesuai dengan perencanaan yang dirancang dengan merujuk pada aksi kebijakannya. Berdasarkan hasil analisis peneliti terkait penelitian ini bahwa implementasi manajemen pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas data pokok pendidikan di Dinas Kabupaten Malang telah dilakukan dengan sebagaimana mestinya dan merujuk kepada tujuan dari pelaksanaan kegiatan dan sejalan dengan teori ini. Program-program yang dilaksanakan telah sesuai seperti tujuan yang dirancang sebelumnya, contohnya pada Dinas Pendidikan Kabupaten Malang ingin menghasilkan pelayanan Dapodik yang berkualitas dan mendekatkan kepada masyarakat maka dibuatlah program Dapodik on the Road (DOR) yang dilakukan secara door-to-door di setiap kecamatan Kabupaten Malang menjadikan pelayanan Dapodik menjadi pelayanan yang efektif, efisien, dan berkualitas terhadap penerima layanan. Untuk meningkatkan kapasitas operator Dapodik maka dibuatlah berbagai macam kegiatan pelatihan yang rutin dilakukan setiap tahunnya

b. Apakah tujuan kebijakan telah tercapai. Dimensi ini dapat diukur dengan melihat dua faktor yaitu

1) Impact atau dampaknya pada masyarakat secara individu dan kelompok.

Hasil temuan yang dilakukan oleh peneliti bahwa seluruh pelaksanaan kebijakan atau aktivitas yang dilakukan Dinas Pendidikan Kabupaten Malang dalam meningkatkan kualitas data pendidikan telah memberikan dampak yang menguntungkan pengguna layanan Dapodik. Program Dapodik on the Road (DOR), program pelatihan Dapodik, podcast pendidikan, laman interaksi memberikan dampak yang menguntungkan bagi operator Dapodik karena kemudahan akses pelayanan yang dapat dilakukan secara efektif dan efisien sehingga dapat meminimalisir permasalahan Dapodik sehingga akan menghasilkan data pendidikan yang berkualitas.

2) Tingkat perubahan yang terjadi.

Berdasarkan temuan peneliti bahwa telah terjadi perubahan signifikan dalam sinkronisasi data pendidikan Kabupaten Malang dalam kurun waktu 3 tahun terakhir yaitu tahun 2021-2023.

Implementasi manajemen pelayanan dapodik telah dilaksanakan dengan baik yang mengacu pada perencanaan sehingga mampu menyediakan pelayanan berkualitas sehingga pengguna pelayanan dapodik merasakan kepuasan dan menjadikan data pendidikan menjadi data berkualitas. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Roni Yunis, Fauziatul Laila Ibsah, dan Desi Arisandy yang berjudul Analisis Kesuksesan Penerapan Sistem Informasi Data Pokok Pendidikan pada SD Kabupaten Batu Bara yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap dampak individu yang dimediasi oleh kepuasan. Seperti yang dipaparkan dalam kajian teori bahwa

Implementasi yang baik dilakukan melalui serangkaian proses perencanaan dan perbaikan yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas organisasi. Maka dari itu suatu implementasi baik diharapkan dalam setiap program demi tercapainya tujuan yang diharapkan organisasi.

Disamping berjalannya program yang dilaksanakan, Dinas Pendidikan Kabupaten Malang juga melaksanakan monitoring/pengawasan terhadap sinkronisasi data dapolik Kabupaten Malang yang dilaksanakan dalam tiga bulan sekali. Hal ini sejalan dengan teori Dimock dan Dimock dalam Tachjan yang menyatakan bahwa fase terakhir pelaksanaan kebijakan publik yang harus dilakukan adalah mengembangkan metode-metode dan prosedur-prosedur yang dibutuhkan, termasuk cara-cara untuk terus-menerus meninjau hasil-hasil sewaktu program itu dalam proses pelaksanaan. Jadi, sambil berlangsungnya kegiatan operasional, pengawasan dilakukan. Maksud dan sasaran utama pengawasan adalah untuk berusaha agar seluruh kegiatan operasional itu berlangsung dengan daya guna, hasil guna dan produktivitas yang tinggi dan dengan hasil pekerjaan yang memenuhi standar yang telah ditentukan serta terarah kepada pencapaian tujuan dan sasaran-sasaran organisasi.

### **Dampak Manajemen Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Kualitas Data Pokok Pendidikan (DAPODIK) di Dinas Pendidikan Kabupaten Malang**

Dampak adalah akibat, imbas, atau pengaruh yang dihasilkan dari sebuah tindakan yang dilakukan oleh individu atau kelompok orang yang melakukan kegiatan tertentu. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh peneliti terkait dampak yang dihasilkan dari implementasi manajemen pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas Dapolik di Dinas Pendidikan Kabupaten Malang ini memiliki tujuan yang dapat memberikan dampak positif terhadap keberlangsungan pelayanan dan aktivitas Dapolik Kabupaten Malang. Berdasarkan pengamatan peneliti terhadap data pendidikan Kabupaten Malang, dalam kurun waktu 3 tahun Kabupaten Malang telah mengalami peningkatan kualitas data yang ditandai dengan peningkatan progress pengiriman dan sinkronisasi data yang di-input oleh sekolah. Presentase 100% dalam progress data menunjukkan data tersebut telah valid, akurat, lengkap, dan terbarui atau dengan kata lain data yang diperoleh adalah data berkualitas sehingga dapat digunakan sebagai acuan perencanaan program pendidikan dan pengambilan keputusan pendidikan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Syahbani, Husna Asmara, dan Sukmawati dalam penelitian yang berjudul Manajemen Data Pokok Pendidikan dalam Mendukung Program Indonesia Pintar di SMA Negeri 7 Singkawang yang menyatakan bahwa Program Indonesia Pintar dapat berjalan secara efektif dan efisien karena pengelolaan data pendidikan yang optimal.

Dampak lain yang diperoleh dari implementasi manajemen pelayanan publik dalam peningkatan kualitas dapolik berdasarkan temuan peneliti adalah kepuasan pengguna layanan yaitu operator Dapolik Kabupaten Malang. Hal ini sejalan dengan pernyataan Parasuraman bahwa kualitas pelayanan publik juga dapat dilihat dari pandangan masyarakat terhadap pelayanan yang mereka terima, apakah pelayanan tersebut sesuai dengan harapan atau tidak yang didasarkan pada 5 dimensi kualitas pelayanan yang diinginkan oleh konsumen, yaitu:

- a. Tangibles. Terdiri dari fasilitas fisik, peralatan, personil, dan komunikasi yang disediakan oleh Dinas Kabupaten Malang telah lengkap baik itu saat melakukan pelayanan di kantor dinas ataupun saat pelayanan DOR (DAPODIK on The Road).

- b. Reliability. Kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan secara konsisten dan handal sehingga dapat diandalkan oleh pelanggan.
- c. Rensponsive. Kemampuan dalam merespon permintaan dan kebutuhan pelanggan dengan cepat, tepat, dan sesuai untuk membantu konsumen dalam memecahkan permasalahan mereka.
- d. Assurance. Keramahan dan sikap positif dari pegawai untuk mendapatkan kepercayaan pelanggan.
- e. Empathy. Memperlihatkan pemahaman terhadap kebutuhan pengguna serta kedulian yang tinggi terhadap pengguna layanan.

Dengan kelima aspek tersebut maka pelayanan Dapodik Dinas Pendidikan Kabupaten Malang telah memberikan kepuasan dan pengalaman pelayanan yang berkualitas seperti yang dikatakan oleh pegawai operator DAPODIK di SMPN 2 Bantur dan SDI Dewi Masyithoh. Berdasarkan hasil penelitian yang didapat oleh peneliti dari pegawai operator Dapodik SMPN 2 Bantur dan SDI Dewi Masyithoh terhadap kualitas pelayanan dalam meningkatkan kualitas data Dapodik Dinas Pendidikan Kabupaten Malang menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan adalah kemudahan akses pelayanan, program-program yang bermanfaat dan memudahkan dalam memecahkan permasalahan dapodik secara langsung, pegawai yang memberikan pelayanan sangat ramah dan responsif, tidak ada kesenjangan dan diskriminasi pelayanan, serta tidak ada pungutan liar yang dilakukan oleh pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Malang. Hal tersebut sejalan dengan pendapat Moenir menyatakan bahwa bentuk pelayanan publik yang diharapkan oleh masyarakat antara lain adanya kemudahan dalam mendapatkan pelayanan, memperoleh pelayanan secara wajar dalam artian proses yang cepat dan tidak memakan biaya, mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama (prinsip keadilan), pelayanan yang jujur dan terus terang, dan pelayanan yang bermutu dan berkualitas.

Maka dapat diketahui bahwa implementasi manajemen pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan Dapodik di Dinas Pendidikan Kabupaten Malang telah memberikan hasil yang signifikan, pertama adalah kenaikan kualitas data dapodik, pelayanan yang berkualitas, kepuasan pengguna layanan, serta program-program yang membantu meminimalisir kesalahan Dapodik.

## SIMPULAN

Dinas Pendidikan Kabupaten Malang melakukan perencanaan dengan berbagai tahapan analisis permasalahan pelayanan dapodik, menentukan tujuan pelayanan Dapodik, dan tahap terakhir adalah menyusun program pelayanan dapodik. Dengan melaksanakan perencanaan, maka Dinas Pendidikan Kabupaten Malang memiliki acuan dalam meningkatkan kualitas Dapodik dan kualitas pelayanan dinas.

Untuk menjalankan pelayanan dalam rangka meningkatkan kualitas data dapodik maka Dinas Pendidikan Kabupaten Malang menyediakan berbagai program dan kegiatan pendukung yang membantu dalam proses peningkatan kualitas dapodik dan layanan yang telah disusun pada tahap sebelumnya. Pelaksanaan pelayanan juga telah mematuhi prosedur atau SOP yang berlaku.

Implementasi manajemen pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas data pokok pendidikan di Dinas Pendidikan telah membawa perubahan yang signifikan. Dalam pelaksanaannya, data pendidikan telah mengalami peningkatan yang signifikan dalam kurun tiga tahun terakhir ini. Selain itu berkat berbagai program pelayanan dapodik yang

dibentuk, para pegawai operator dapodik di berbagai sekolah merasakan kepuasan karena pelayanan yang disediakan sangat memudahkan dan dapat meminimalisir kesalahan saat *input* data dapodik.

## REFERENSI

- Cholik, Cecep Abdul. "Perkembangan Teknologi Informasi Komunikasi / ICT Dalam Berbagai Bidang." *Jurnal Fakultas Teknik Kuningan* 2, no. 2 (May 21, 2021): 39–46.
- Hasibuan, M. P. (2006). Manajemen (Dalam Buku Dasar, Pengertian, dan Masalah). *Jakarta: Bumi Aksara*.
- IBSAH, F. L. (2017). *ANALISIS KESUKSESAN PENERAPAN SISTEM INFORMASI DATA POKOK PENDIDIKAN (DAPODIK) PADA SD KABUPATEN BATU BARA* (Doctoral dissertation, Universitas Mikroskil).
- Irmanto, A., & Ridwan, M. (2021). Analisis tentang pentingnya rencana strategis organisasi. *Jurnal Indragiri Penelitian Multidisiplin*, 1(1).
- Moenir, A. S. (2008). Manajemen pelayanan umum di Indonesia. *Jakarta: Bumi Aksara*.
- Pangkey, I., Mantiri, J., & Rantung, M. I. (2024). MANAJEMEN DALAM SEKTOR PELAYANAN PUBLIK. *Penerbit Tahta Media*.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of marketing*, 49(4), 41-50.
- Robbins, Stephen P. Coulter, Mary (1999): Manajemen, Sixth Edition Jilid 2, Penerbit Prenhallindo, Jakarta
- Siregar, N. (2022). Menentukan Model Implementasi Kebijakan Dalam Menganalisis Penyelenggaraan Pelatihan Kepemimpinan Administrator (Pka). *Jisos: Jurnal Ilmu Sosial*, 1(7), 713-722.
- Syahbani, S., Asmara, U. H., & Sukmawati, S. MANAJEMEN DATA POKOK PENDIDIKAN DALAM MENDUKUNG PROGRAM INDONESIA PINTAR DI SMA NEGERI 7 SINGKAWANG. *Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran Khatulistiwa (JPPK)*, 9(7).
- Syahputra, Rifaldi Dwi, and Nuri Aslami. "Prinsip-Prinsip Utama Manajemen George R. Terry." *Manajemen Kreatif Jurnal* 1, no. 3 (June 17, 2023): 51–61. <https://doi.org/10.55606/makreju.v1i3.1615>.
- Tachjan, H. (2006). Implementasi kebijakan publik. *Bandung: AAPI*.
- Widanti, Ni Putu Tirka. "IMPLEMENTASI KEBIJAKAN INTERDEPENSI FAKTA-NILAI DALAM PROSES PENGINPUTAN DATA POKOK PENDIDIKAN (DAPODIK) DI SEKOLAH SATUAN PENDIDIKAN KERJASAMA GREEN SCHOOL BALI." *PAPATUNG: Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Pemerintahan Dan Politik* 5, no. 1 (July 28, 2022): 88–93. <https://doi.org/10.54783/japp.v5i1.559>.