

## ABSTRAK

**Zuhriatul Aini (15010103013) Prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri Kendari dengan judul Efektivitas Pelayanan Publik di Lembaga Penjamin Mutu Pendidikan Provinsi Sulawesi Tenggara yang dibimbing oleh: Badarwan S.Pd.I, M.Pd**

---

Berdasarkan masalah yang diangkat dalam penelitian ini, ingin mengetahui efektivitas kerja pegawai di Lembaga Penjamin Mutu Pendidikan Provinsi Sulawesi Tenggara bagian Unit Layanan Terpadu dan ingin mengetahui pelayanan publik di Lembaga Penjamin Mutu Pendidikan Provinsi Sulawesi Tenggara bagian Unit Layanan Terpadu. Yang dijadikan informan penelitian ini adalah Kasubag Umum LPMP, Pegawai LPMP, dan beberapa anggota masyarakat yang sudah mendapatkan pelayanan di LPMP.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Adapun data dan sumber penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Sedangkan pengumpulan data yang digunakan adalah metode yang dimulai dari observasi, wawancara, dan dokumentasi, kemudian analisis data reduksi (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan (*conclusion drawing*). Pemeriksaan keabsahan data yaitu triangulasi sumber, triangulasi tehnik, dan triangulasi waktu.

Hasil penelitian ini diperoleh bahwa Efektivitas Pelayanan Publik di Lembaga Penjamin Mutu Pendidikan Provinsi Sulawesi Tenggara, yang terdiri dari: (1)Dimensi prestasi kerja dengan indikator hasil yang dicapai dari kinerja pegawai termasuk dalam kategori cukup baik, dan kecakapan kerja pegawai termasuk dalam kategori baik sedangkan (2)Dimensi kepuasan kerja dengan indikator kepuasan dari masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan pegawai termasuk dalam kategori baik. Sedangkan pelayanan publik terdiri dari: (1)Dimensi tangible dengan indikator tempat kerja yang digunakan dalam pelaksanaan tugas termasuk dalam kategori kurang baik. (2)Dimensi empathy dengan indikator perhatian pegawai dalam pekerjaan termasuk dalam kategori baik.(3)Dimensi reliabilitas dengan indikator keandalan pegawai termasuk dalam kategori baik. (4)Dimensi responsibilitas dengan indikator daya tanggap pegawai terhadap pekerjaan yang dilaksanakan termasuk dalam kategori baik.

***Kata Kunci: efektivitas kerja, pelayanan public***