

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

PADA

DINAS PENDIDIKAN KOTA TARAKAN

PERIODE

JULI s/d DESEMBER 2022



**DINAS PENDIDIKAN
KOTA TARAKAN
TAHUN 2022**

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan segala puji dan syukur kehadirat Allah Subhanahuwataala, Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan karunia-Nya, sehingga kami dapat menyusun dan menyelesaikan laporan hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Pendidikan Kota Tarakan Periode Bulan Juli s/d Desember 2022.

Tujuan dari pembuatan laporan ini adalah untuk memberikan gambaran mengenai pelaksanaan kegiatan serta sebagai bentuk pertanggungjawaban Dinas Pendidikan Kota Tarakan dalam menjalankan amanah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Adapun dalam laporan ini disampaikan tentang langkah-langkah penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat yang meliputi persiapan, pengumpulan data, pengolahan dan analisis data, serta penyusunan laporan hasil survey kepuasan masyarakat.

Disadari bahwa dalam penyusunan laporan ini masih banyak dijumpai kekurangan. Hal ini karena keterbatasan kami, untuk itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan untuk perbaikan di masa yang akan datang.

Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi masyarakat, khususnya Dinas Pendidikan Kota Tarakan sebagai bahan evaluasi dan tolak ukur penyedia layanan publik dalam memperbaiki pelayanan administrasi umum.

Tarakan, 8 Desember 2022

KEPALA DINAS



BUDIONO, SH, M.Hum

NIP. 196212251993031004

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana di lingkungan organisasi secara berkala dan berkelanjutan.

Dalam rangka mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggara pelayanan publik, pemerintah telah menerbitkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang pedoman survey kepuasan masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Kebijakan ini merespon harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik, karena hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan media sosial sehingga berdampak buruk terhadap pelayanan pemerintah yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diselenggarakan.

Salah satu upaya dalam perbaikan pelayanan publik dengan melakukan survey kepuasan masyarakat. Oleh karena itu pada tahun 2022 Dinas Pendidikan Kota Tarakan melakukan pengukuran indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang ada sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan hasil survey untuk bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan. Diharapkan untuk tahun-tahun berikutnya Dinas Pendidikan Kota Tarakan dapat melakukan pengukuran terhadap seluruh pelayanan yang ada di Dinas Pendidikan Kota Tarakan.



1.2 Dasar Hukum

- 1.2.1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- 1.2.2 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik

1.3 Pengertian Umum

Sesuai Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan yaitu :

- 1.3.1 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah Data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan.
- 1.3.2 Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.
- 1.3.3 Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independent yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
- 1.3.4 Instansi Pemerintah adalah instansi Pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.



- 1.3.5 Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- 1.3.6 Unit Pelayanan Publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi Pemerintah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
- 1.3.7 Pemberi Pelayanan Publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- 1.3.8 Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- 1.3.9 Kepuasan Pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- 1.3.10 Biaya Pelayanan Publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik, yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 1.3.11 Unsur Pelayanan adalah Faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja.
- 1.3.12 Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan,



atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

1.4 Maksud dan Tujuan Kegiatan

Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat adalah :

- 1.4.1 Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja unit pelayanan pada Dinas Pendidikan Kota Tarakan, Indeks Kepuasan Masyarakat adalah merupakan gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan yang dapat dijadikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.
- 1.4.2 Untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui Data dan Informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- 1.4.3 Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- 1.4.4 Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan pada Dinas Pendidikan Kota Tarakan sebagai salah satu unit penyelenggaraan pelayanan publik.
- 1.4.5 Untuk mengetahui kinerja Aparatur penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan oleh Unit pelayanan Dinas Pendidikan Kota Tarakan.
- 1.4.6 Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Dinas Pendidikan Kota Tarakan.



1.5 Manfaat

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Pendidikan Kota Tarakan merupakan kegiatan yang sangat penting karena hasilnya dapat bermanfaat sebagai berikut :

- 1.5.1 Diketuainya tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Dinas Pendidikan Kota Tarakan.
- 1.5.2 Adanya data perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- 1.5.3 Diketuainya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- 1.5.4 Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
- 1.5.5 Diketuainya gambaran umum tentang kinerja unit pelayanan oleh masyarakat.
- 1.5.6 Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Dinas Pendidikan Kota Tarakan.

1.6 Hasil Yang Ingin Dicapai

Adapun tujuan diselenggarakannya Survei Kepuasan Masyarakat, sebagai berikut :

- 1.6.1 Sebagai bahan perbaikan kinerja pelayanan pada tahun berikutnya;



- 1.6.2 Pengguna layanan memahami adanya sarana dan prasarana untuk pelayanan pengaduan (keluhan) yang diajukan oleh masyarakat pengguna layanan;
- 1.6.3 Tersedianya data tingkat kepuasan masyarakat melalui survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik Dinas Pendidikan Kota Tarakan.

1.7 Profil Unit Pelayanan

Deskripsi singkat unit pelayanan, yaitu tentang :

a. Identitas Penyelenggara

Nama Unit : Dinas Pendidikan Kota Tarakan
Pelayanan
Alamat : Jl. Jendral Sudirman No. 11
Pamusian

b. Tugas dan Fungsi

Dinas Pendidikan Kota Tarakan terbentuk berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2020 Tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Tarakan. Dinas Pendidikan Kota Tarakan mempunyai fungsi :

- a. Perumusan kebijakan di bidang pembinaan pendidikan anak usia dini dan non formal, pendidikan dasar, serta pembinaan ketenagaan dan sarana prasarana yang menjadi kewenangan Daerah;
- b. Pelaksanaan kebijakan di bidang pembinaan pendidikan anak usia dini dan non formal, pendidikan dasar, serta pembinaan ketenagaan dan sarana prasarana yang menjadi kewenangan Daerah;
- c. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang pembinaan pendidikan anak usia dini dan non formal,



- pendidikan dasar, serta pembinaan ketenagaan dan sarana prasarana yang menjadi kewenangan Daerah;
- d. Pelaksanaan administrasi dinas; dan
 - e. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Walikota terkait dengan tugas dan fungsinya.

c. Jenis-jenis pelayanan yang diberikan

Non Perizinan

Bidang Pembinaan Dikdas

1. Pelayanan Legalisir Ijasah / SKHU
2. Surat Keterangan Pengganti Ijasah
3. Surat Keterangan Kesalahan Penulisan Ijasah
4. Surat Keterangan Ijasah Rusak
5. Surat Rekomendasi Mutasi Siswa
6. Surat Rekomendasi Kegiatan
7. Pelayanan Permintaan Data
8. Pelayanan Dapodik
9. Pengaduan PPDB On Line
10. Konsultasi RKAS Sekolah
11. Konsultasi SPJ Dana BOS & BOP

Bidang Pembinaan Ketenagaan dan Sarana Prasarana

1. Surat Rekomendasi pengangkatan tenaga pendidik dan tenaga kependidikan
2. Surat Rekomendasi mutasi pendidik dan tenaga kependidikan
3. Surat Rekomendasi penunjukkan atau pengangkatan kepala sekolah maupun pelaksana tugas
4. Surat Rekomendasi penonaktifan kepala sekolah maupun pelaksana tugas
5. Surat Rekomendasi penerbitan NUPTK



6. Surat Rekomendasi peminjaman sarana prasarana sekolah
7. Surat Pengajuan permohonan kegiatan pembangunan dan rehabilitasi sarana dan prasarana sekolah

Bidang PAUD dan PNF

Bidang Pembinaan Dikdas

1. Pelayanan Legalisir Ijasah / SKHU
2. Surat Keterangan Pengganti Ijasah
3. Surat Keterangan Kesalahan Penulisan Ijasah
4. Surat Keterangan Ijasah Rusak
5. Surat Rekomendasi Kegiatan
6. Pelayanan Permintaan Data
7. Pelayanan Dapodik
8. Konsultasi RKAS Sekolah
9. Konsultasi SPJ Dana BOP

Sekretariat

1. Pelayanan Kepegawaian
 - a. Pembuatan Karpeg, Karis dan Karsu
 - b. Cuti
 - c. Izin Belajar
 - d. Kenaikan Gaji Berkala
 - e. Pengusulan Kenaikan Pangkat
 - f. Usulan Satyalencana
2. Pelayanan Keuangan
 - a. Konsultasi Tunjangan Profesi, Sertifikasi dan TPP
 - b. Konsultasi Tunjangan Insentif Daerah dan Provinsi
 - c. Konsultasi Gaji PNS
 - d. Permintaan Data Perencanaan Pendidikan
3. Pelayanan Umum
 - a. Pelayanan Tamu



- b. Penanganan Surat Masuk
- c. Penanganan Surat Keluar



BAB II

METODOLOGI PENGUKURAN

2.1 Ruang Lingkup

Sample Pelaksanaan kegiatan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan pada Dinas Pendidikan Kota Tarakan yaitu pelaksanaan kegiatannya berlangsung pada bulan Januari s/d. Juni Tahun 2022 dengan menggunakan kuesioner survei dan melalui link google drive yang menjadi pengguna layanan pada Dinas Pendidikan Kota Tarakan.

2.2 Tahapan Kegiatan Survey

Tahapan Survey dilakukan sebagai berikut :



Gambar 1. Tahapan Survey

2.2.1 Persiapan

Aktivitas yang dilaksanakan pada tahap ini adalah :

- a. Pembahasan Kuesioner oleh Petugas Survey Kepuasan Masyarakat Dinas Pendidikan Kota Tarakan.
- b. *Kick-Off Meeting* Petugas SKM beserta pimpinan Dinas Pendidikan Kota Tarakan untuk menyusun jadwal pengumpulan data.
- c. *Briefing dan Role Play* kepada para interviewer (petugas lapangan) untuk memastikan bahwa mereka paham dengan maksud kuesioner dan mengerti cara-cara pengumpulan data yang efektif.
 - a) Penyiapan Bahan

1. Kuesioner

Dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan kuesioner dan link kuesioner melalui google drive sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

2. Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian, yaitu :

Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, bertujuan untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.



Bagian II : Identitas pencacah, berisi data pencacah (apabila kuesioner diisi oleh masyarakat, bagian ini tidak diisi)

Bagian III : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

3. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4. Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan, bila :

1. Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket/tahapan untuk memperoleh layanan terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
2. Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
3. Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa



mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.

4. Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

b) Kriteria Responden

Kriteria untuk responden Indeks Kepuasan Masyarakat adalah para pengguna layanan pada Dinas Pendidikan sebagai pengguna layanan didefinisikan sebagai orang yang sedang mendapat pelayanan pada Dinas Pendidikan Kota Tarakan.

c) Metode Pemilihan Responden

Responden dipilih melalui para pengguna layanan pada Dinas Pendidikan Kota Tarakan.

2.2.2 Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui **Kuesioner/Angket** secara **On Line (Google Drive) maupun secara Manuai (Mengisi di Tempat Pelayanan)**. Dimana pengguna pelayanan dapat mengisi Kuesioner survei yang di berikan pada saat pelayanan maupun link yang Dinas Pendidikan bagikan melalui email maupun whatsapp.

Pengumpulan data dilakukan melalui survey kepada masyarakat dan instansi terkait yang menjadi pengguna layanan pada Dinas Pendidikan Kota Tarakan, dengan jumlah responden adalah 139 (seratus tiga puluh sembilan) orang. Kegiatan pengumpulan data



dilaksanakan dalam periode Bulan Januari sampai dengan bulan Juni tahun 2022.

2.2.3 Pengolahan dan Analisis Data

Kuesioner/Angket secara On Line di terima oleh responden melalui email atau whatsapp, diisi oleh responden kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan Excel. Nilai kepuasan masyarakat dihitung menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing pelayanan.

Ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam pengolahan data survei, antara lain :

1. Data responden harus dimasukan semua, mulai dari nomor responden, jenis kelamin, pekerjaan dan pendidikan. Hal ini diperlukan untuk mengetahui profil responden dari pelayanan, sehingga dapat dijadikan sebagai bahan dan penentuan program kerja berikutnya.
2. Pengisian nilai setiap unsur pelayanan, apabila ada yang tidak diisi oleh responden maka dapat berpengaruh pada nilai rata-rata per unsur pelayanan (NRR).

| |
|---|
| $\text{Nilai rata-rata (NRR)} = \frac{\text{Jumlah nilai per unsur}}{\text{Jumlah kuesioner terisi}}$ |
|---|

3. Dalam perhitungan nilai kepuasan masyarakat, ditetapkan bobot nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur sebagai berikut :

| | |
|---|---|
| $\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang}$ | $= \frac{\text{Jumlah}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{10} = 0,11$ |
|---|---|



Sedangkan nilai rata-rata tertimbang (NRR Tertimbang) diperoleh dari nilai rata-rata per unsur dikalikan dengan bobot nilai rata-rata tertimbang.

$$\text{NRR Tertimbang} = \text{NRR per unsur} \times 0,11$$

4. Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian kepuasan yaitu antara 25/150 maka indeks kepuasan dikonversikan dengan 25.

$$\text{Nilai kepuasan masyarakat} = \text{Jumlah NRR tertimbang} \times 25$$

5. Sedangkan mutu pelayanan dibagi 4 kategori, yaitu :

| Nilai Persepsi | Nilai Interval (NI) | Nilai Interval Konversi (NIK) | Mutu Pelayanan (X) | Kinerja Unit Pelayanan (Y) |
|----------------|---------------------|-------------------------------|----------------------|------------------------------|
| 1 | 1.00 – 2.5996 | 25.00 – 64.99 | D | Tidak puas |
| 2 | 2.60 – 3.064 | 65.00 – 76.60 | C | Kurang puas |
| 3 | 3.0644 – 3.532 | 76.61 – 88.30 | B | Puas |
| 4 | 3.5324 – 4.00 | 88.31 – 100.00 | A | Sangat puas |

6. Perangkat pengolahan

Pengolahan menggunakan komputer yang dilakukan dengan menginput data kuesioner yang sudah terisi dan dimasukkan dalam program excel.

2.2.4 Penyusunan Laporan

Hasil survey disusun dalam bentuk Laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan pelayanan Dinas



Pendidikan Kota Tarakan yang diolah dan dianalisis yang dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.



BAB III

HASIL PENGUKURAN

Dari kuesioner survey maupun link kuesioner yang kami bagikan para pengguna layanan dapat mengisi kuesioner dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Dari hasil pengolahan terhadap kuesioner yang telah terisi tersebut, diperoleh hasil sebagai berikut :

3.1 Deskripsi responden menjelaskan hasil survei, yang meliputi :

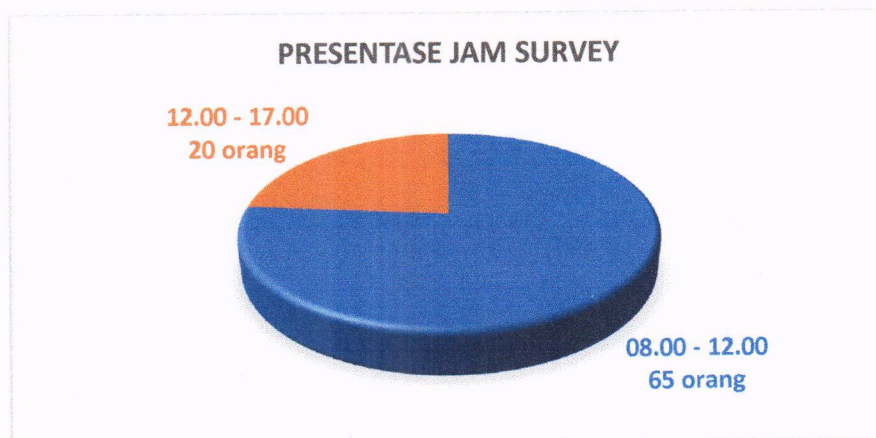
a. Jumlah responden

Dari hasil survei yang telah dilaksanakan didapat jumlah responden 85 orang responden dan keseluruhan responden mengisi kuesioner dengan baik dan lengkap.

b. Berdasarkan jam survei

Survei dilaksanakan pada 2 waktu dalam sehari, sehingga dapat dilihat klasifikasi jam survei responden klasifikasinya adalah sebagai berikut :

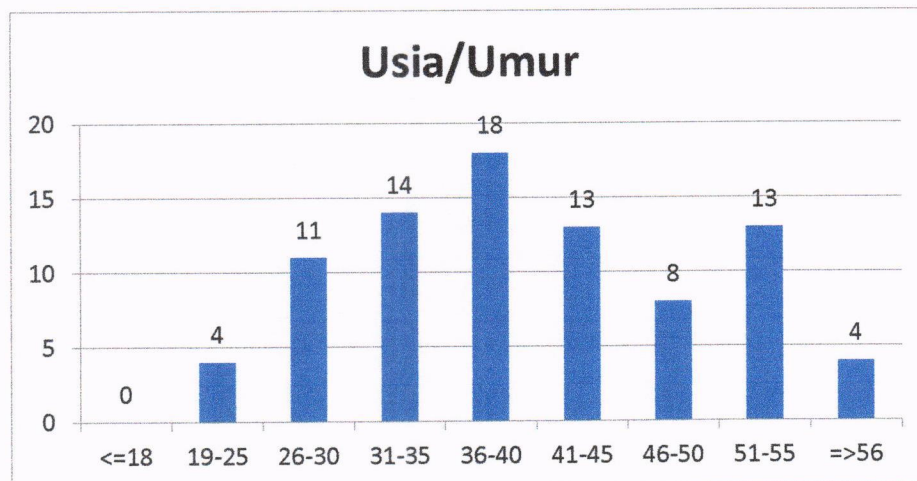
| Jam Survei | Jumlah | Presentase |
|---------------|----------|------------|
| 08.00 - 12.00 | 65 orang | 76,47% |
| 12.00 - 17.00 | 20 orang | 23,53% |



c. Berdasarkan Umur

Dari survei yang dilakukan sebanyak 139 orang responden, dan keseluruhan responden mengisi kolom usia di kuesioner, sehingga dapat dilihat klasifikasi umur responden sebagai berikut :

| Usia | Jumlah Responden | Persentase |
|-------|------------------|------------|
| <=18 | 0 | 0% |
| 19-25 | 4 | 4,71% |
| 26-30 | 11 | 12,94% |
| 31-35 | 14 | 16,47% |
| 36-40 | 18 | 21,18% |
| 41-45 | 13 | 15,29% |
| 46-50 | 8 | 9,41% |
| 51-55 | 13 | 15,29% |
| =>56 | 4 | 4,71% |

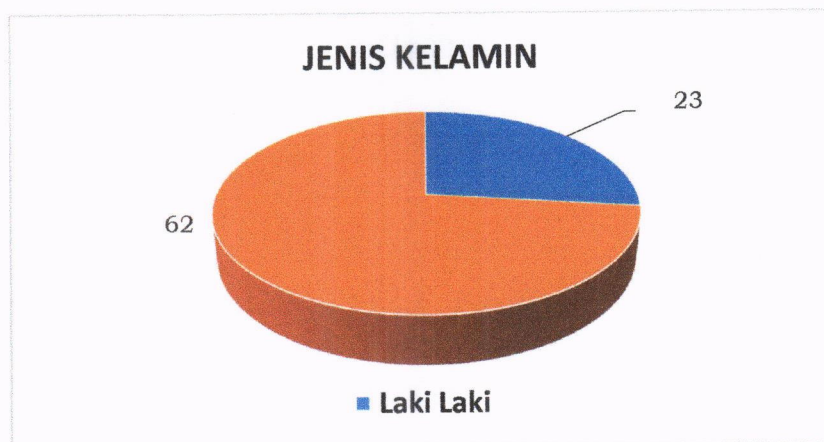


d. Berdasarkan jenis kelamin

Dari survei yang dilakukan diperoleh sebanyak 139 orang responden, dan keseluruhan responden mengisi jenis kelamin, sehingga dapat dilihat klasifikasi jenis kelamin responden sebagai berikut :

| Jenis Kelamin | Jumlah | Presentase |
|---------------|----------|------------|
| Laki-laki | 23 orang | 27,06% |
| Perempuan | 62 orang | 72,94% |

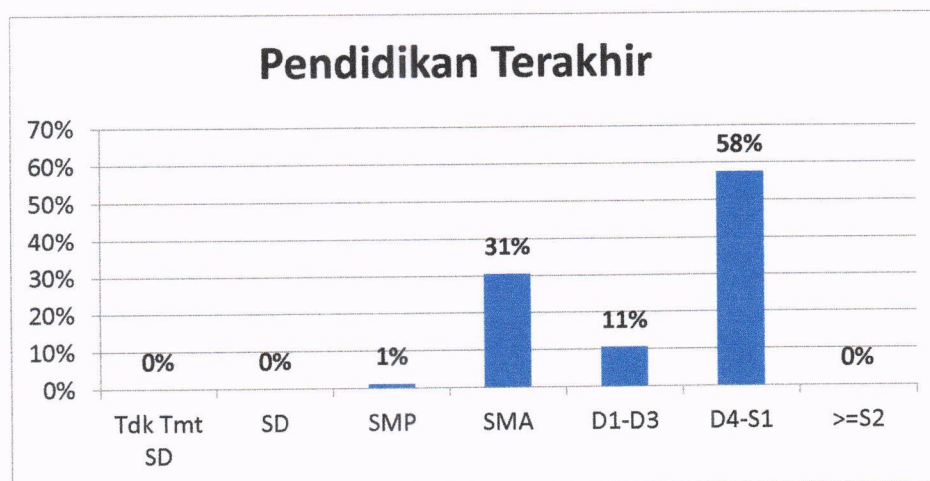




e. Berdasarkan pendidikan

Dari survei yang dilakukan sebanyak 139 orang responden, dan keseluruhan responden mengisi klasifikasi jenjang pendidikan sehingga dapat dilihat klasifikasi jenjang pendidikan responden adalah sebagai berikut :

| Pendidikan | Jumlah | Presentase |
|----------------|----------|------------|
| Tidak tamat SD | - | - |
| SD | - | - |
| SLTP | 1 orang | 1% |
| SLTA | 26 orang | 31% |
| D1-D3 | 9 orang | 11% |
| D4-S1 | 49 orang | 58% |
| >S2 | - | - |

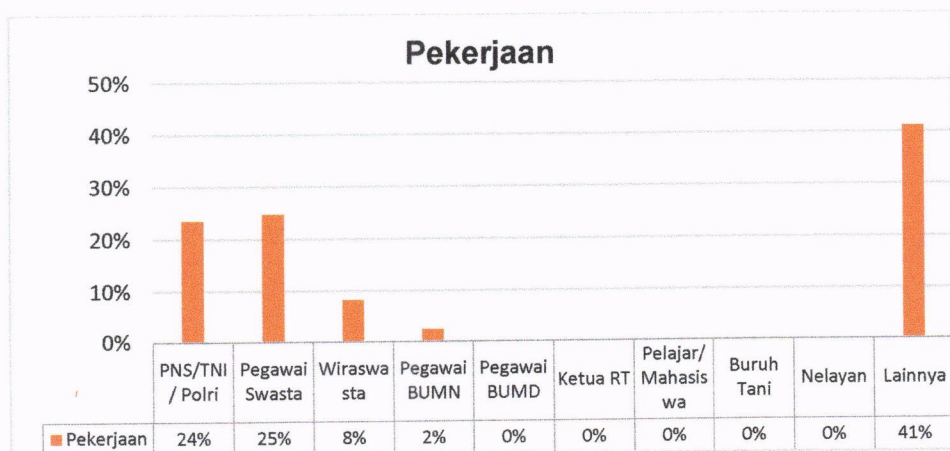


Dari data survei yang menunjukkan bahwa sesuai klasifikasi jenjang pendidikannya responden terlihat jumlah yang berpendidikan D4-S1 yang menjadi responden tertinggi yaitu sebanyak 59 orang, sedangkan jumlah responden terendah pada klasifikasi pendidikan yakni sebanyak 2 orang pada responden yang tidak tamat SLTP.

f. Berdasarkan jenis pekerjaan

Dari survei yang dilakukan diperoleh sebanyak 181 orang responden yang mengisi jenis pekerjaan dan 4 orang yang tidak mengisi jenis pekerjaannya, sehingga dapat dilihat klasifikasi jenis pekerjaan responden sebagai berikut :

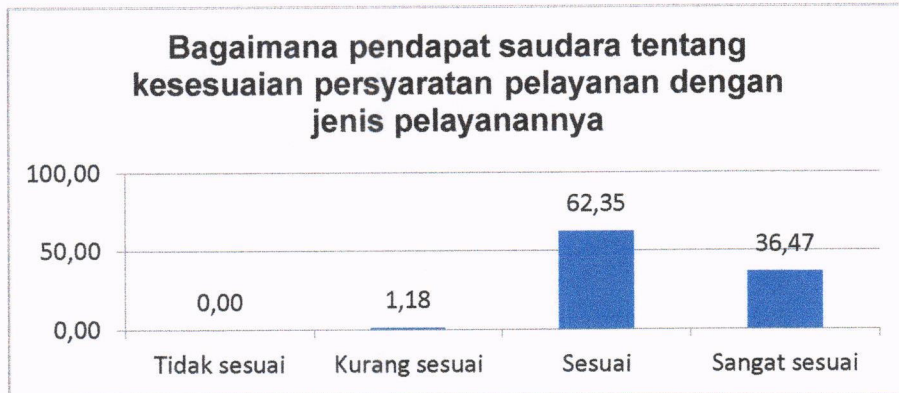
| Pekerjaan | Jumlah | Presentase |
|-------------------|----------|------------|
| PNS/TNI/POLRI | 20 orang | 24% |
| Pegawai Swasta | 21 orang | 25% |
| Wiraswasta | 7 orang | 8% |
| Pegawai BUMN | 2 orang | 2% |
| Pegawai BUMD | - | - |
| Ketua RT | - | - |
| Pelajar/Mahasiswa | - | - |
| Buruh Tani | - | - |
| Nelayan | - | - |
| Lainnya | 35 Orang | 41% |



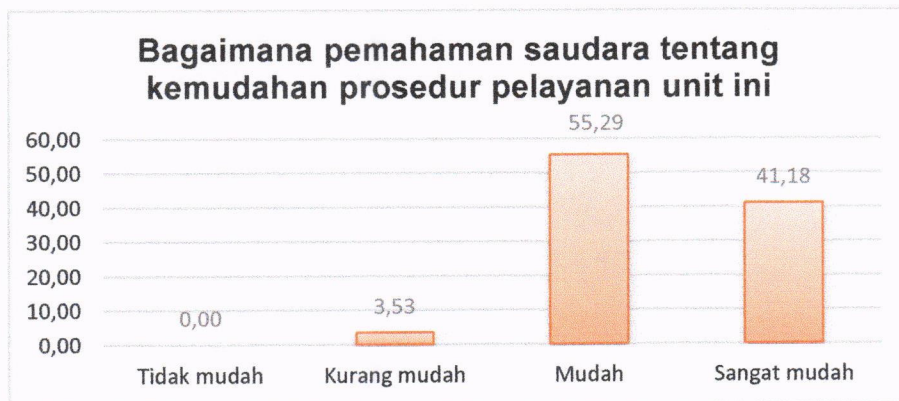
3.2 Hasil Pengukuran Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan

Berdasarkan Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Pendidikan Kota Tarakan memuat tentang 9 unsur pelayanan yang harus diukur, yaitu :

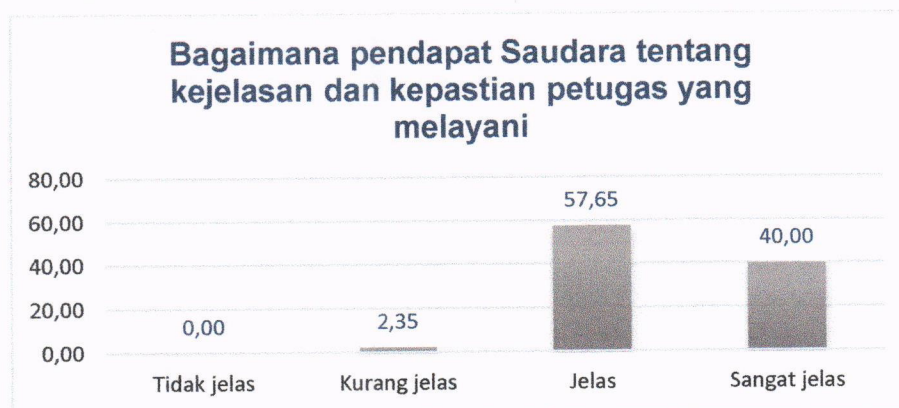
1. Kesesuaian Persyaratan dengan pelayanan



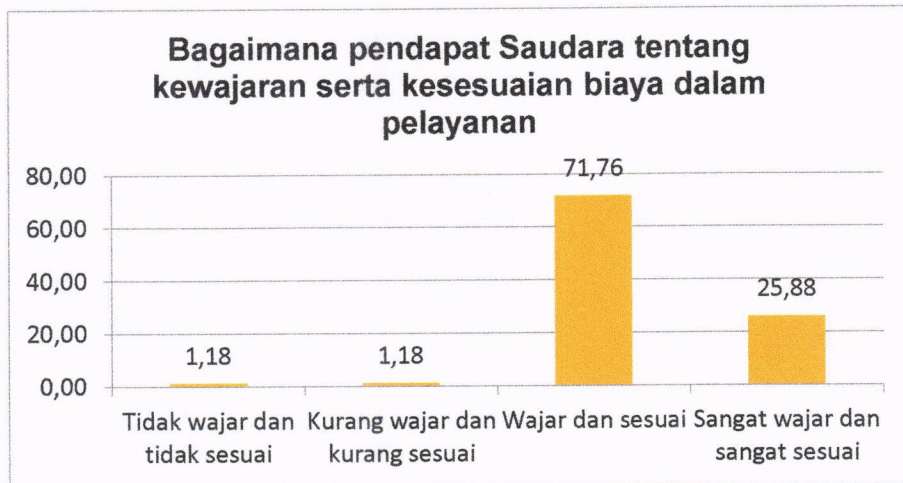
2. Kemudahan Prosedur Pelayanan



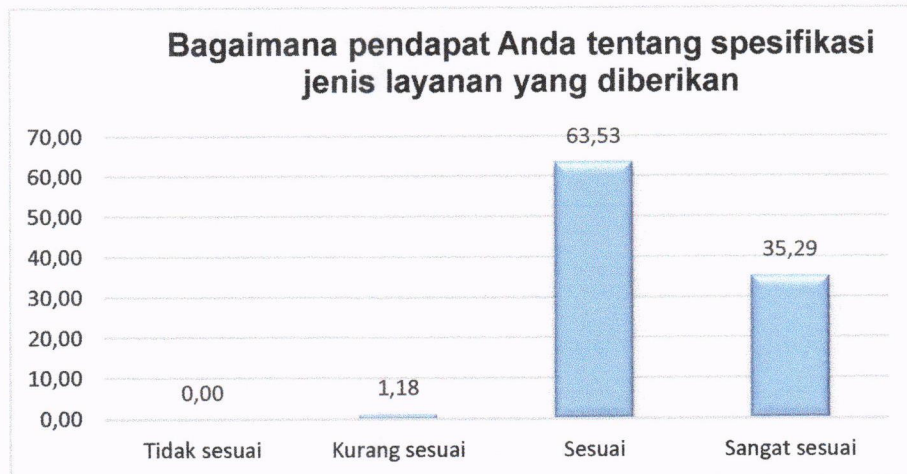
3. Kecepatan Pelayanan



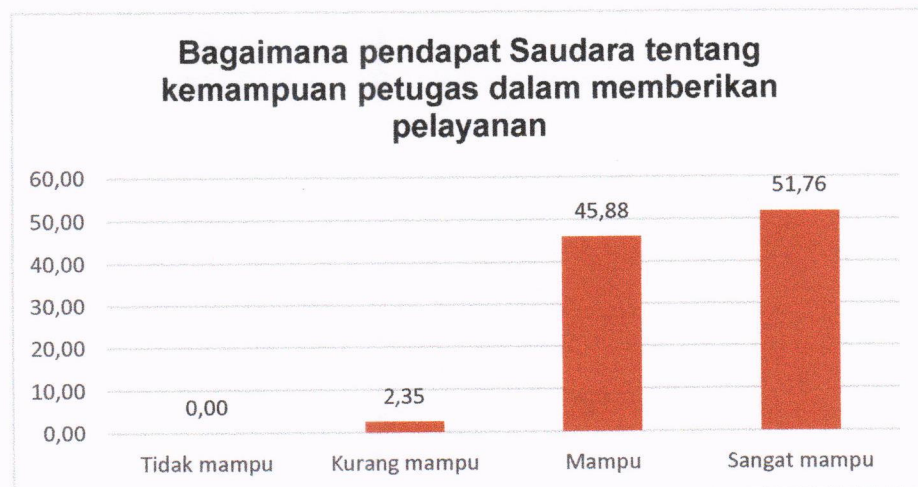
4. Ketentuan Biaya Gratis



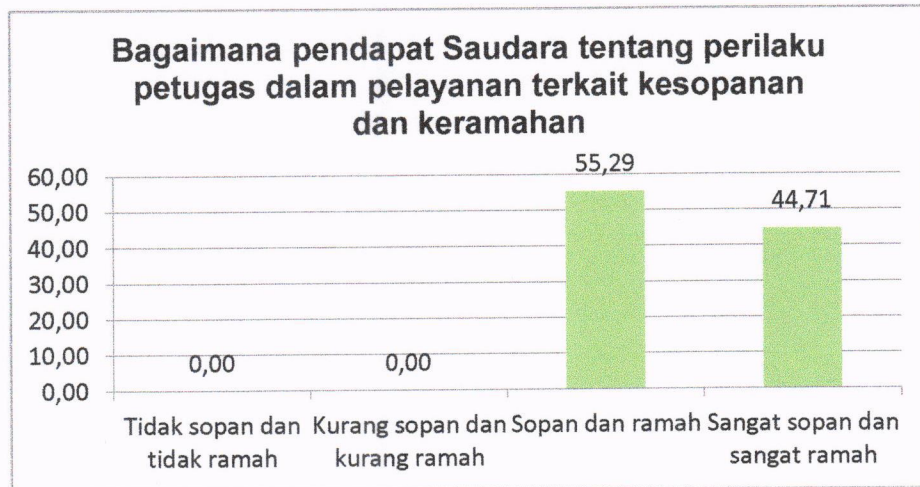
5. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan



6. Kemampuan Petugas Pelayanan



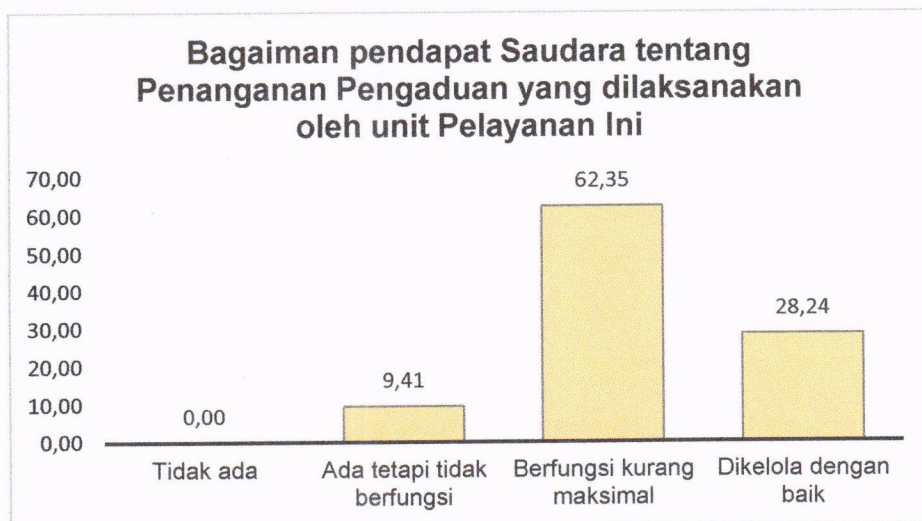
7. Sikap Petugas dalam Pelayanan



8. Kualitas Sarana dan Prasarana



9. Penanganan Pengaduan



Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan tersebut maka diperoleh hasil skor **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yakni sebesar 84,02** dengan demikian maka kinerja unit pelayanan Dinas Pendidikan Kota Tarakan berada dalam mutu pelayanan dengan kategori **BAIK**, karena berada dalam nilai interval konversi Indeks Kepuasan Masyarakat **76.61–88.30**.

Sebagaimana diketahui bahwa kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan indeks adalah sebagai berikut :

Tabel 1
Kategorisasi Mutu Pelayanan

| Nilai Interval IKM | Nilai Interval Konversi IKM | Mutu Pelayanan | Kinerja Unit Pelayanan |
|--------------------|-----------------------------|----------------|------------------------|
| 1,00 – 2,5996 | 25.00 – 64.99 | D | TIDAK BAIK |
| 2,60 – 3,064 | 65.00 – 76.60 | C | KURANG BAIK |
| 3,0644 – 3,532 | 76.61 – 88.30 | B | BAIK |
| 3,5324 - 4,00 | 88.31 – 100,00 | A | SANGAT BAIK |

Tabel 2
Nilai Rata-rata (NRR) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 9 Unsur Pelayanan Kependudukan

| No. | Unsur Pelayanan | NRR |
|-----|-------------------------------|-------|
| 1. | Kesesuaian Persyaratan | 3,353 |
| 2. | Prosedur Pelayanan | 3,376 |
| 3. | Kecepatan Pelayanan | 3,376 |
| 4. | Kesesuaian/ Kewajaran Biaya | 3,224 |
| 5. | Kesesuaian Pelayanan | 3,341 |
| 6. | Kompetensi Petugas | 3,494 |
| 7. | Perilaku Petugas Pelayanan | 3,447 |
| 8. | Kualitas Sarana dan Prasarana | 3,753 |
| 9. | Penanganan Pengaduan | 3,188 |



Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata atau nilai interval IKM **3,36** atau dalam posisi **BAIK** sehingga unsur-unsur pelayanan masih perlu ditingkatkan lagi.

Dari Tabel 2 dapat dilihat bahwa terdapat unsur yang memiliki Nilai (NRR) tertinggi adalah unsur Kualitas Sarana Prasarana (**3.753**). Angka ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan paling tinggi diperoleh dari Kualitas Sarana Prasarana. Nilai Rata-Rata semua unsur menggambarkan bahwa penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan pada Dinas Pendidikan Kota Tarakan pada umumnya **BAIK**. Namun unsur-unsur pelayanan perlu ditingkatkan lagi dalam hal Penanganan Pengaduan.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, maka yang perlu diprioritaskan adalah pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, Unsur tersebut yaitu unsur Prosedur Pelayanan. Sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan. Dari 9 (Sembilan) unsur yang ditetapkan seluruhnya dapat dikategorikan sudah mencukupi unsur nilai **Indeks Kepuasan Masyarakat** dengan mutu pelayanan **B (Baik)**. Namun unsur-unsur pelayanan perlu ditingkatkan lagi dalam hal Prosedur Pelayanan.

Proses menciptakan pelayanan publik yang berkualitas, maka ke-9 unsur pelayanan di atas harus diperbaiki dan ditingkatkan kembali khususnya unsur Penanganan Pengaduan (Penilaian rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar **3.36**, selain itu ada 2 (dua) unsur lain yang juga harus ditingkatkan pada Unit pelayanan pada Dinas Pendidikan Kota Tarakan yang langsung berhubungan dengan masyarakat.

Adapun 2 (dua) unsur kualitas pelayanan yang masih kurang, perlu diperbaiki dan ditingkatkan yaitu :



a. Kesesuaian Pelayanan (3.341)

b. Kesesuaian/Kewajaran Biaya (3.224)



BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1 Kesimpulan

- a) Secara umum kualitas pelayanan pada Dinas Pendidikan Kota Tarakan dipersepsikan **Baik** oleh masyarakat. Hal ini terlihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh yaitu berkisar di antara **76.61 - 88.30**. Nilai IKM yang diperoleh yaitu : pada 9 unsur pelayanan = **84,02**;
- b) Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah Kualitas Sarana Prasarana (**3,753**)
- c) Dari 9 unsur pelayanan, 3 (Tiga) unsur yang memiliki NRR terendah adalah :
 - a. Penanganan Pengaduan (3.188)
 - b. Kesesuaian Pelayanan (3.341)
 - c. Kesesuaian/Kewajaran Biaya (3.224)
- d) Hal-hal yang dimungkinkan dapat mempengaruhi skoring responden dalam pengisian :
 - a. Responden mengharapkan adanya penyediaan terhadap Penanganan Pengaduan agar pengguna layanan lebih aman, nyaman, cepat, akurat, mudah dan terpercaya.
 - b. Pemahaman responden sebagai pengguna layanan tentang prosedur pelayanan maupun persyaratan yang dibutuhkan dalam mendapatkan layanan masih kurang;
 - c. Pemahaman responden terhadap Kesesuaian/Kewajaran Biaya membingungkan dengan jawaban yang di sajikan, sementara masyarakat sudah tau bahwa tidak ada biaya dalam setiap pelayanan.
- e) Sebagai masukan tambahan, masyarakat penerima layanan di Dinas Pendidikan Kota Tarakan untuk memberikan masukan



dan kritik di luar pertanyaan baku dalam kuesioner. Beberapa saran dan kritik yang disampaikan antara lain :

| NO | SARAN / MASUKAN |
|----|---|
| 1 | Didalam ditanyakan tentang biaya dalam pelayanan ... apakah dalam pelayanan ini ada dan harus ada biayanya kah...? Karena setiap konsultasi yg baik kami sampaikan kami tidak berbiaya... |
| 2 | Harapannya ke depan dalam memasukkan data guru ke dapodik perlu ditindaklanjuti oleh pihak diknas terkait direspon lebih cepat lagi agar proses tersebut tidak memakan waktu yang sangat lama.. |
| 3 | Mohon disediakan tanda terima setelah konsultasi atau menyerahkan dokumen yg diminta, agar tidak terjadi pengulangan pengumpulan data |
| 4 | Pertahankan yang sudah baik dan tingkatkan layanan yang belum maksimal |

4.2 Rekomendasi

Sesuai dengan keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pendoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, maka beberapa saran yang dapat dijadikan landasan Pelaksanaan Penyusunan indeks kepuasan masyarakat yang akan datang, antara lain :

- a. Perlu upaya untuk adanya sosialisasi terhadap penyediaan terhadap Ruang Penanganan Pengaduan yang sudah ada di Dinas Pendidikan Kota Tarakan;
- b. Perlu upaya untuk mensosialisasikan pemahaman responden sebagai pengguna layanan tentang prosedur pelayanan maupun persyaratan yang dibutuhkan dalam mendapatkan layanan;
- c. Perlu upaya mensosialisasikan terhadap masyarakat tentang Pemahaman responden terhadap Kesesuaian/Kewajaran Biaya yang membingungkan dengan jawaban yang di



sajikan, sementara masyarakat sudah tau bahwa tidak ada biaya dalam setiap pelayanan.

Demikian laporan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat di Dinas Pendidikan Kota Tarakan yang dapat kami sampaikan. Semoga bermanfaat, terimakasih atas kepercayaan serta kerja samanya.

LAMPIRAN 1. KETERANGAN 9 UNSUR PELAYANAN

| Keterangan : | |
|-----------------------|--|
| U1 s/d U9 | : Unsur-Unsur Pelayanan |
| NRR | : Nilai Rata-Rata |
| IKM | : Indeks Kepuasan Masyarakat |
| *) | : Jumlah NRR IKM tertimbang |
| \sum | : Jumlah NRR tertimbang x 25 |
| NRR Per Unsur | : Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi |
| NRR tertimb per unsur | : NRR per unsur x 0,111 |
| IKM IUnit Pelayanan | : 3,30 |
| Mutu Pelayanan | : 84.87 |
| A (Sangat Baik) | : 88.31 - 100,00 |
| B (Baik) | : 76.61 - 88.30 |
| C (Kurang Baik) | : 65.00 - 76.60 |
| D (Tidak Baik) | : 25.00 - 64.99 |

| No. | Unsur Pelayanan | Rata-rata |
|-----|-------------------------------|--------------|
| U1 | Kesesuaian Persyaratan | 3,353 |
| U2 | Prosedur Pelayanan | 3,376 |
| U3 | Kecepatan Pelayanan | 3,376 |
| U4 | Kesesuaian/ Kewajaran Biaya | 3,224 |
| U5 | Kesesuaian Pelayanan | 3,341 |
| U6 | Kompetensi Petugas | 3,494 |
| U7 | Perilaku Petugas Pelayanan | 3,447 |
| U8 | Kualitas Sarana dan Prasarana | 3,753 |
| U9 | Penanganan Pengaduan | 3,188 |
| | IKM Unit Pelayanan | 84,02 |
| | Mutu Pelayanan | BAIK |



LAMPIRAN 2
HASIL SURVEY KEPUASAAN MASYARAKAT UNIT PELAYANAN PUBLIK
PADA DINAS PENDIDIKAN KOTA TARAKAN

| NO. RES | NILAI UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | |
|---------|-----------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 6 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 7 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 |
| 8 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 9 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 10 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 11 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 13 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 14 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 |
| 15 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 16 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 18 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 19 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 20 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 21 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 22 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 23 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 25 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 26 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 27 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 28 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 29 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 30 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 31 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 32 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 33 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 1 | 3 |
| 34 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 |
| 35 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 36 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 37 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 38 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 39 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 40 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 41 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 42 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 43 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 |



| | | | | | | | | | |
|---------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------------------|------------------|
| 44 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 45 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 46 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 47 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 48 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 49 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 50 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 51 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 52 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 53 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 54 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 55 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 56 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 57 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 58 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 59 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 60 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 61 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 62 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 63 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 64 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 65 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 66 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 67 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 68 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 69 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 70 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 71 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 72 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 73 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 74 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 75 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 76 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 77 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 78 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 79 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 80 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 81 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 82 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 83 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 84 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 85 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| SNilai/Unsur | 285 | 287 | 287 | 274 | 284 | 297 | 293 | 319 | 271 |
| NRR /Unsur | 3,353 | 3,376 | 3,376 | 3,224 | 3,341 | 3,494 | 3,447 | 3,753 | 3,188 |
| NRR tertbg/Unsur | 0,369 | 0,371 | 0,371 | 0,355 | 0,368 | 0,384 | 0,379 | 0,413 | 0,351 |
| IKM Unit pelayanan | | | | | | | | *) 3,36 | **) 84,02 |



Lampiran

