

**SURVEI KEPUASAN  
MASYARAKAT DINAS  
PENDIDIKAN KOTA  
TASIKMALAYA**

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
PELAYANAN PUBLIK  
TAHUN 2023**



**DINAS PENDIDIKAN  
KOTA TASIKMALAYA  
TAHUN 2023**

## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya sehingga dapat diselesaikannya laporan pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat pelayanan pendidikan kepada masyarakat pada Dinas Pendidikan Kota Tasikmalaya periode Bulan Oktober 2023. Pelayanan Publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi Pemerintah dimaknai sebagai pemberian layanan oleh organisasi atau instansi pemerintah kepada warga atau masyarakat untuk memenuhi hajat dan kepentingan, sesuai dengan aturan dan ketentuan serta tata cara yang telah ditetapkan. Perlu upaya perbaikan pelayanan dalam konteks pemerintah sebagai penyedia layanan, dipadukan dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan, artinya layanan publik yang dihadirkan organisasi pemerintah sesuai dengan keinginan masyarakat.

Dalam laporan ini disampaikan tentang langkah-langkah penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat yang meliputi persiapan, pengumpulan data, pengolahan dan analisis data, serta penyusunan laporan hasil survei kepuasan masyarakat sebagaimana telah diamanatkan oleh Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Atas dasar pemikiran tersebut diatas mendorong Dinas Pendidikan Kota Tasikmalaya, selaku penyelenggaraan publik di bidang pendidikan melakukan survei untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat dengan tujuan untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan yang dilakukan sebagai bahan evaluasi dalam menentukan arah peningkatan kualitas pelayanan publik dimasa yang akan datang. Masukan dan kritikan konstruktif dari

berbagai pihak terhadap hasil indeks ini sangat bermanfaat untuk koreksi dan perbaikan kearah lebih baik.

Ucapan terima kasih atas dukungan semua pihak yang berpartisipasi sehingga Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pendidikan Kota Tasikmalaya periode bulan Oktober Tahun 2023 dapat terlaksana. Berdasarkan hasil pengukuran, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan yang dilakukan di Dinas Pendidikan Kota Tasikmalaya masuk kategori BAIK dengan nilai 85,46. Harapan kami agar laporan ini dapat bermanfaat bagi masyarakat umum khususnya instansi terkait penyedia layanan publik dalam mendukung proses percepatan kualitas pelayanan publik.

Tasikmalaya, 13 Oktober 2023

Kepala Dinas Pendidikan  
Kota Tasikmalaya



Drs. IMAJUDIN, M.Si  
NIP. 196311231993031005

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR LAMPIRAN.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	I
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Hukum.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	3
1.4 Sasaran.....	3
1.5 Prinsip.....	4
1.6 Ruang Lingkup.....	5
1.7 Manfaat.....	6
1.8 Hasil Yang Ingin Dicapai.....	6
BAB II METODOLOGI PENELITIAN SURVEI.....	7
2.1 Defenisi Survei.....	7
2.2 Metode dan Unsur Survei.....	7
2.3 Langkah-langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.....	9
2.3.1 Penetapan Pelaksana.....	9
2.3.2 Penyiapan Bahan Survei.....	9
2.3.3 Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data.....	10
2.3.4 Pelaksanaan Pengumpulan Data.....	11

2.4 Langkah-Langkah Pengolahan Data.....	12
2.5 Perangkat Pengolahan Data.....	13
2.6 Laporan Hasil Penyusunan Survei.....	14
2.7 Penyusunan Jadwal.....	16
<b>BAB III PEMBAHASAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT.....</b>	<b>17</b>
3.1 Penetapan Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	18
3.2 Jumlah Responden.....	18
3.3 Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data Responden.....	19
3.4 Indeks Setiap Unsur Pelayanan.....	19
3.5 Karakteristik Responden.....	21
3.5.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	21
3.5.2 Responden Berdasarkan Umur.....	22
3.5.3 Berdasarkan Jenis Pendidikan.....	24
3.5.4 Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	25
3.5.5 Berdasarkan Jenis Keperluan.....	26
3.6 Pendapat Responden Tentang Pelayanan.....	27
3.7 Rencana Tindak Lanjut.....	29
<b>BAB IV PENUTUP.....</b>	<b>30</b>
4.1 Kesimpulan.....	30
4.2 Saran.....	30

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I : Kuisisioner Suvei Kepuasan Masyarakat
- Lampiran II : Pengolahan Data Suvei Kepuasan Masyarakat
- Lampiran III : Indeks Kepuasan Masyarakat



## DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1. : Responden berdasarkan Jenis Kelamin
- Gambar 2. : Responden berdasarkan Umur
- Gambar 3. : Responden berdasarkan Jenis Pendidikan
- Gambar 4. : Responden berdasarkan jenis pekerjaan
- Gambar 5. : Responden berdasarkan keperluan

## DAFTAR TABEL

- Tabel 1 : Nilai Persepsi, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan
- Tabel 2 : Unsur Survei Kepuasan Masyarakat
- Tabel 3 : Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023
- Tabel 4 : Jadwal Pelaksanaan SKM Dinas Pendidikan Kota Tasikmalaya
- Tabel 5 : Hasil Rata-rata Setiap Unsur Pelayanan
- Tabel 6 : Nilai Persepsi, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan
- Tabel 7 : Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
- Tabel 8 : Responden Berdasarkan Umur
- Tabel 9 : Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan
- Tabel 10 : Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan
- Tabel 11 : Responden Berdasarkan Jenis Keperluan
- Tabel 12 : Jawaban Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Pendidikan kepada Masyarakat pada Dinas Pendidikan Kota Tasikmalaya Tahun 2023



# 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. Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Tasikmalaya khususnya bidang Pendidikan bertujuan untuk memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan pendidikan.

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat (SKM) kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Untuk mendapatkan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat sesuai yang diamanatkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi

Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Dinas Pendidikan Kota Tasikmalaya melaksanakan Indeks Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mendapatkan feed back/umpan balik atas kinerja dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna peningkatan kualitas pelayanan secara berkesinambungan.

Selain itu tingkat kepuasan masyarakat dalam memperoleh layanan publik menjadi acuan penting untuk menilai kesungguhan pemerintah daerah dalam melakukan reformasi birokrasi. Apabila penerima layanan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat diasumsikan tidak efektif dan efisien. Evaluasi yang berwujud pengukuran kepuasan masyarakat, diharapkan agar menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada Dinas Pendidikan Kota Tasikmalaya dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan dan meningkatkan akuntabilitas serta kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah Kota Tasikmalaya khususnya Dinas Pendidikan Kota Tasikmalaya dimasa yang akan datang.

## **1.2 Dasar Hukum**

Landasan hukum dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pendidikan Kota Tasikmalaya Tahun 2023 adalah :

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2012 tentang Pedoman Pelaksanaan UU 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

### 1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dimaksudkan sebagai acuan bagi unit pelayanan instansi pemerintah dalam menyusun survei kepuasan masyarakat untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Bagi masyarakat, survei masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang melaksanakan survei.

Tujuan dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik, serta untuk mendapatkan umpan balik (feedback) secara berkala atas pencapaian kinerja/kualitas pelayanan urusan pendidikan pada Dinas Pendidikan Kota Tasikmalaya sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang selanjutnya secara berkesinambungan.

### 1.4 Sasaran

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Apratur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik sebagaimana termaktub pada Pasal 1 ayat (1) Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Indeks Kepuasan Masyarakat minimal sekali setahun. Dinas Pendidikan Kota Tasikmalaya adalah salah satu Organisasi Perangkat Daerah yang melaksanakan layanan publik. Adapun sasaran yang dimaksud dalam melakukan indeks Kepuasan masyarakat adalah:

1. Untuk mengetahui tingkat pencapaian kinerja Dinas Pendidikan Kota Tasikmalaya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
2. Masyarakat yang diberikan pelayanan adalah orang/lembaga/satuan pendidikan yang berhubungan dengan urusan pendidikan;

3. Sebagai acuan penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna;
4. Untuk menumbuhkan kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

## 1.5 Prinsip

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip, sebagai berikut:

### 1. Transparan

Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

### 2. Partisipatif

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

### 3. Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam survei kepuasan masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

### 4. Berkesinambungan

Survei kepuasan masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

### 5. Keadilan

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas dan mental.

## 6. Netralitas

Dalam melakukan survei kepuasan masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan dan tidak berpihak.

### 1.6 Ruang Lingkup

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada Dinas Pendidikan Kota Tasikmalaya yaitu pelaksanaan kegiatannya berlangsung selama 1 (satu) bulan yaitu September sampai Oktober Tahun 2023 dengan membagikan 384 (tiga ratus delapan puluh empat) kuesioner elektronik kepada responden yang menjadi mitra pada Dinas Pendidikan Kota Tasikmalaya meliputi :

1. Bidang Pelayanan Administrasi Ketatausahaan;
2. Bidang Pelayanan Teknis (Bidang Pembinaan Sekolah Dasar, Bidang Pembinaan Sekolah Menengah Pertama, Bidang PAUDNI/NF dan Bidang Pembinaan Guru dan Tenaga Kependidikan);
3. Satuan Pendidikan baik jenjang TK, SD dan SMP;
4. Masyarakat umum dan stakeholders terkait.

Adapun penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Dinas Pendidikan Kota Tasikmalaya Tahun 2023 ini mencakup 9 (sembilan) unsur pelayanan publik yang terdiri dari :

1. Persyaratan Pelayanan;
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan;
3. Waktu Penyelesaian;
4. Biaya/Tarif;
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan;
6. Kompetensi Pelaksana;
7. Perilaku Pelaksana;

8. Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan;
9. Sarana dan Prasarana.

### **1.7 Manfaat**

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan salah satu tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan publik. Secara umum manfaat yang dapat diperoleh dari tersedianya data IKM Dinas Pendidikan Kota Tasikmalaya secara periodik adalah:

1. Mengetahui tingkat kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Dinas Pendidikan Kota Tasikmalaya secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
4. Mengetahui hasil indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Organisasi Perangkat Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

### **1.8 Hasil Yang Ingin Dicapai**

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh Dinas Pendidikan Kota Tasikmalaya melalui nilai Indeks Survei Kepuasan Masyarakat (IKM), atribut layanan yang merupakan hal penting oleh masyarakat serta saran-saran masyarakat untuk perbaikan pelayanan.

## BAB II

### METODOLOGI PENELITIAN SURVEI

#### 2.1 Defenisi Survei

Pada dasarnya pedoman pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat sudah ditetapkan di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif tentang kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

Survei Periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei dapat dilakukan setiap 3 bulan (triwulan), 6 bulanan (semester) atau 1 (satu) tahun sekali.

#### 2.2 Metode dan Unsur Survei

Metode yang digunakan untuk melakukan survei kepuasan masyarakat menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran Skala Likert. Skala Likert merupakan suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang sering digunakan dalam riset berupa survei.

Pada skala likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap sesuatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia. Unsur survei kepuasan masyarakat adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, terdapat 9 unsur yaitu:

1. Persyaratan Pelayanan

Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Pelayanan

Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Hasil pelayanan yang telah diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk layanan ini adalah hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

5. Kompetensi Pelaksana

Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.

6. Perilaku Pelaksana

Sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

7. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Tata cara pelaksanaan pelayanan penanganan pengaduan, saran dan masukan sesuai dengan standar yang berlaku.

8. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek) dan prasarana benda yang tidak bergerak (gedung).



## 9. Biaya/Tarif\*)

Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

Catatan:

\*) Unsur 9 dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam suatu peraturan perundangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen), contoh: pembuatan KTP, biaya pembuatan UU dinyatakan gratis.

## 2.3 Langkah-langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat

Angka indeks yang didapatkan merupakan angka persepsi masyarakat terhadap layanan dari pemerintah yang mengukur tingkat kualitas pelayanan sebagai berikut:

### 2.3.1 Penetapan Pelaksana

Pembentukan Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, yang terdiri dari Pengarah, Pelaksana (ketua dan anggota sebagai surveyor sebanyak 3 orang).

### 2.3.2 Penyiapan Bahan Survei

#### a. Kuesioner

Dalam penyusunan SKM digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner sebagaimana terlampir (Lampiran I) pada lampiran ini.

#### b. Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas (tiga) bagian yaitu:

Bagian I : Judul kuisisioner dan nama instansi yang dilakukan survei.

Bagian II : Identitas responden meliputi: jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan, yang berguna untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi responden terhadap layanan yang diperoleh. Selain itu dapat ditambahkan kolom waktu/jam responden saat survei.

Bagian III : Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.

#### c. Bentuk Jawaban

Desain bentuk jawaban pernyataan dari setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuisisioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari yang sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/tidak puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- 1) tidak baik diberi nilai persepsi 1;
- 2) kurang baik diberi nilai persepsi 2;
- 3) baik diberi nilai persepsi 3; dan
- 4) sangat baik diberi nilai persepsi 4.

### 2.3.3 Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

#### a. Penetapan Responden

Cara menentukan jumlah responden/sampel penelitian menggunakan tabel atau rumus cukup bervariasi. Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei atau data yang diperlukan sesuai dengan kebutuhan. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan

untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari Krejcie dan Morgan (Lampiran II), dengan rumus sebagai berikut:

$$S = \{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q\} / \{d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q\}$$

dimana:

S	= jumlah sampel
$\lambda^2$	= lambda (faktor pengali) dengan dk = 1, taraf kesalahan bisa 1%, 5%, 10%
N	= populasi
P	= (populasi menyebar normal)
Q	= 0,5
D	= 0,0

#### b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data Responden

Lokasi dan pengumpulan data responden dilakukan di lokasi masing-masing unit pelayanan layanan urusan pendidikan tingkat TK/PAUD, SD dan SMP pada waktu jam layanan sedang berlangsung atau jam kerja layanan.

### 2.3.4 Pelaksanaan Pengumpulan Data

#### 1. Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap sembilan unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

#### 2. Pengisian Pengumpulan Kuesioner

Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan dua cara sebagai berikut:

- Dilakukan sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini sering terjadi, penerima layanan kurang aktif melakukan pengisian sendiri, walaupun sudah ada himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.
- Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara oleh:

- 1) Unit Pelayanan sendiri, walaupun sebenarnya dengan cara ini hasilnya kemungkinan besar akan subyektif. Untuk mengurangi subyektif hasil penyusunan survei, dapat melibatkan unsur pengawasan atau sejenisnya yang terkait.
- 2) Unit Independen yang sudah berpengalaman, baik untuk tingkat Pusat, Provinsi maupun Kabupaten/Kota. Independensi ini perlu ditekankan untuk menghindari jawaban yang subyektif.

#### 2.4 Langkah-Langkah Pengolahan Data

Metode Pengolahan Data yang dilaksanakan adalah dengan menghitung Nilai SKM dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap sembilan unsur pelayanan yang dikaji. Setiap unsur pelayanan memiliki penimbangan yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = bobot nilai per unsur

Contoh : Jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (Sembilan) unsur, maka bobot nilai rata-rata tertimbang adalah 0,11.

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonservasikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan; dan
- b. Memberikan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap satu.

**Tabel 1**  
**Nilai Persepsi, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan**

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 Baik
2	2,60-3,064	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644-3,532	76,61-88,30	B	Baik
4	3,5324-4,00	88,31-100,00	A	Sangat Baik

## 2.5 Perangkat Pengolahan Data

### a. Pengolahan dengan komputer

Data entry dan penghitungan survey dapat dilakukan dengan program komputer/sistem data base (Microsoft Excel).

### b. Pengolahan Secara Manual

- 1) Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari pertanyaan 1 sampai dengan pertanyaan 9, dimana dari 9 pertanyaan tersebut, mengandung 9 unsur pelayanan yang harus dilakukan survei.
- 2) Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per-unsur pelayanan dan nilai survei per unsur pelayanan, sebagai berikut:
  - (a) Nilai rata-rata setiap unsur pelayanan

Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan dijumlahkan (ke bawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Untuk mendapatkan nilai rata-rata pertanyaan, masing-masing pertanyaan unsur pelayanan dibagi

dengan jumlah responden yang mengisi. Setelah mendapat nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Hal ini dilakukan karena ada tiga unsur yang harus dinilai menggunakan dua hingga tiga pertanyaan.

Tujuan penggunaan dua hingga empat pertanyaan pada beberapa unsur, agar nilai survei pada beberapa unsur sesuai dengan kondisi di lapangan (pelayanan yang diberikan di lapangan). Untuk mendapatkan nilai rata-rata setiap unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan tersebut dikaitkan dengan 0,11 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

(b) Nilai Survei Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, ke 9 unsur dari rata-rata tertimbang tersebut pertanyaan tersebut dijumlahkan.

(c) Nilai Indeks Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan jumlah X.

(d) Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasi data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

## 2.6 Laporan Hasil Penyusunan Survei

Hasil akhir kegiatan penyusunan survei kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

1. Survei setiap unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan survei kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Adapun nilai komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbangan yang sama, yaitu 0,11. Hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut:

**Tabel 2**  
**Unsur Survei Kepuasan Masyarakat**

No	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM
1	Persyaratan	A
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	B
3	Waktu Penyelesaian	C
4	Biaya/Tarif	D
5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	E
6	Kompetensi Pelaksana	F
7	Perilaku Pelaksana	G
8	Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	H
9	Sarana dan Prasarana	I

Maka untuk mengetahui nilai survei unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(A \times 0,11) + (B \times 0,11) + (C \times 0,11) + (D \times 0,11) + (E \times 0,11) + (F \times 0,11) + (G \times 0,11) + (H \times 0,11) + (I \times 0,11) = \text{Nilai Index (X)}$$

Dengan demikian, nilai index (X) unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar X x 25 = y
  - b. Mutu pelayanan (lihat Tabel 1, Mutu Layanan)
  - c. Kinerja unit pelayanan (lihat Tabel 1)
2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

## 2.7. Penyusunan Jadwal

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan dengan rincian seperti pada tabel 3 dibawah sebagai berikut:

**Tabel 3**  
**Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat**  
**Tahun 2023**

NO	KEGIATAN	TANGGAL PELAKSANAAN
1	Persiapan	5 (lima) Hari Kerja
2	Pengumpulan Data/Survei IKM	10 (sepuluh) Hari Kerja
3	Pengolahan Data Indeks	5 (lima) Hari Kerja
4	Penyusunan dan Pelaporan	5 (lima) Hari Kerja



## BAB III

### PEMBAHASAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Metode yang digunakan untuk melakukan survei kepuasan masyarakat pada Pelayanan Pendidikan kepada Masyarakat pada Dinas Pendidikan Kota Tasikmalaya menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran skala Likert. Pada skala likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap sesuatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Adapun unsur survei kepuasan masyarakat mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, terdapat 9 unsur yaitu:

1. Persyaratan Pelayanan
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur
3. Waktu Pelayanan
4. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
5. Kompetensi Pelaksana
6. Perilaku Pelaksana
7. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
8. Sarana dan Prasarana
9. Biaya/Tarif\*)

Dalam penyusunan laporan yang dibuat oleh pada Dinas Pendidikan Kota Tasikmalaya menambahkan satu item yaitu unsur disiplin petugas pelayanan, item ini di anggap perlu yang digunakan sebagai salah satu indikator untuk mengukur kinerja pegawai di Dinas Pendidikan

Kota Tasikmalaya. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Pendidikan pada Dinas Pendidikan Kota Tasikmalaya diperoleh hasil sebagai berikut:

### 3.1 Penetapan Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Pelaksanaan persiapan penyusunan laporan survei kepuasan masyarakat Pelayanan Pendidikan kepada Masyarakat pada Dinas Pendidikan Kota Tasikmalaya dimulai dari tanggal 11 September sampai dengan 13 Oktober 2023, dilaksanakan pada jam kerja di pelayanan pendidikan kepada masyarakat pada Dinas Pendidikan Kota Tasikmalaya. Adapun waktu pelaksanaan dari tiap tahapan dapat dilihat pada jadwal berikut ini :

**Tabel 4**  
**Jadwal Pelaksanaan SKM Dinas Pendidikan Kota Tasikmalaya**

NO	KEGIATAN	TANGGAL PELAKSANAAN
1	Persiapan	11 s.d 15 Sept 2023
2	Pengumpulan Data/Survei IKM	18 s.d 29 Sept 2023
3	Pengolahan Data Indeks	02 s.d 06 Okt 2023
4	Penyusunan dan Pelaporan	09 s.d 13 Okt 2023

### 3.2 Jumlah Responden

Jumlah responden/sampel penelitian menggunakan tabel atau rumus cukup bervariasi. Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei atau data yang diperlukan sesuai dengan kebutuhan. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari Krejcie dan Morgan.

Pada survei kepuasan masyarakat Dinas Pendidikan Kota Tasikmalaya menggunakan rumus tabel pengambilan sampel yang cukup populer yaitu Tabel Krejcie dan Morgan. Berdasarkan kunjungan masyarakat untuk pelayanan masalah pendidikan setiap bulan rata-rata berkisar antara 200 sampai dengan 400 layanan, baik yang akan mengajukan layanan urusan

pendidikan tingkat TK/PAUD, SD dan SMP khususnya yang melayani pendidikan tingkat daerah Kota Tasikmalaya, layanan konsultasi maupun layanan lainnya.

### 3.3 Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data Responden

Lokasi dan pengumpulan data diambil dari responden/masyarakat yang mengurus urusan layanan pendidikan pada Kantor Dinas Pendidikan Kota Tasikmalaya. Waktu pengumpulan data dilaksanakan pada tanggal 18 – 29 September 2023.

### 3.4 Indeks Setiap Unsur Pelayanan

#### a) Nilai rata-rata setiap unsur pelayanan

Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan dijumlahkan (ke bawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden (Lampiran III). Untuk mendapatkan nilai rata-rata pertanyaan, masing-masing pertanyaan unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden sebanyak 384 responden. Hasil survei diperoleh data sebagai berikut:

**Tabel 5**  
**Hasil Rata-rata Setiap Unsur Pelayanan**

No	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM
1	Persyaratan	3.38
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.33
3	Waktu Penyelesaian	3.22
4	Biaya/Tarif	3.99
5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3.31
6	Kompetensi Pelaksana	3.36
7	Perilaku Pelaksana	3.41
8	Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	3.89
9	Sarana dan Prasarana	3.17

Dari tabel 5 diperoleh hasil rata-rata setiap unsur pelayanan diatas, maka dapat disimpulkan pendapat responden yang menyatakan bahwa:

- Unsur kesesuaian antara pelayanan yang didapat dengan maklumat pelayanan (standar pelayanan) yang ditetapkan untuk seluruh produk layanan merupakan peringkat terakhir dengan nilai rata-rata 3,17 (ini menyatakan bahwa pelayanan tersebut perlu tingkatkan lagi);
- Beberapa unsur pelayanan lainnya mempunyai nilai unsur pelayanan diatas nilai 3,0644 - 3,532 yang menyatakan hasilnya baik, meliputi persyaratan; sistem, mekanisme, dan prosedur; waktu penyelesaian; produk spesifikasi jenis layanan; kompetensi pelaksana; perilaku pelaksana serta sarana dan prasarana;
- Biaya/Tarif dengan nilai rata-rata 3,99 serta penanganan pengaduan, saran & masukan dengan nilai rata-rata 3,88 (ini menyatakan sangat baik karena semua jenis pelayanan urusan pendidikan di Dinas Pendidikan Kota Tasikmalaya tidak ada pungutan biaya dengan dukungan penyelesaian dalam hal penanganan pengaduan serta menerima saran dan masukan dari pihak-pihak terkait.

b) Nilai Indeks Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan tersebut dikaitkan dengan 0,11 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang. Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$(3,38 \times 0,11) + (3,33 \times 0,11) + (3,22 \times 0,11) + (3,99 \times 0,11) + (3,31 \times 0,11) + (3,36 \times 0,11) + (3,41 \times 0,11) + (3,89 \times 0,11) + (3,17 \times 0,11) = 3,418$ . Dengan demikian nilai indeks pelayanan diperoleh **3,418**.

c) Nilai Survei Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, ke 9 unsur dari rata-rata tertimbang tersebut dijumlahkan, sebagai berikut:

- Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar =  $3,418 \times 25 = 85,46$ .
- Mutu Pelayanan termasuk kategori B.

➤ Kinerja unit pelayanan adalah Baik.

Lebih jelasnya dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut:

**Tabel 6**  
**Nilai Persepsi, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan**

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 Baik
2	2,60-3,064	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644-3,532	76,61-88,30	B	Baik
4	3,5324-4,00	88,31-100,00	A	Sangat Baik

### 3.5 Karakteristik Responden

Karakteristik reponden hasil survei kepuasan masyarakat pada Pelayanan Pendidikan kepada Masyarakat pada Dinas Pendidikan Kota Tasikmalaya dibedakan menjadi 5 (lima), yaitu karakteristik berdasarkan jenis kelamin, karakteristik berdasarkan Umur, karakteristik berdasarkan Pendidikan dan karakteristik berdasarkan Pekerjaan, serta berdasarkan asal pelanggan (perorangan/perusahaan/pengurus).

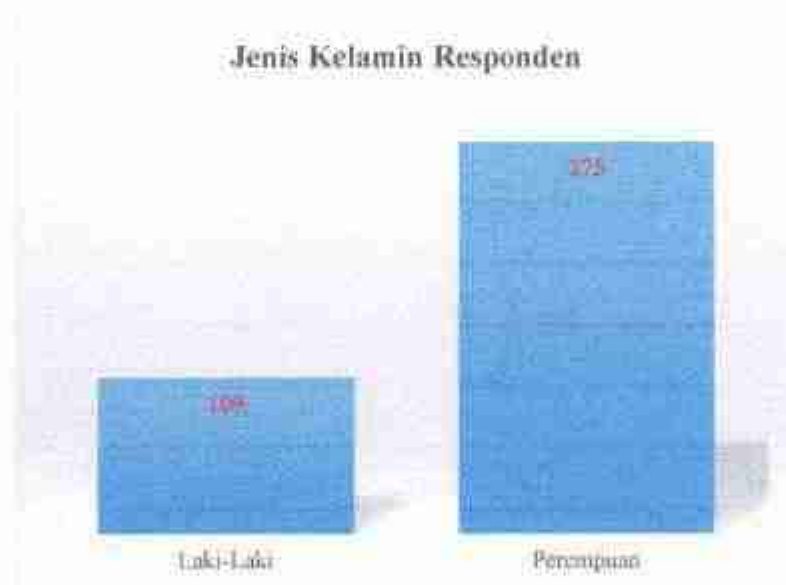
#### 3.5.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Responden berdasarkan jenis kelamin dibagi kedalam dua kelompok, yaitu laki-laki dan perempuan, dimana bertujuan untuk mengetahui seberapa banyak responden yang melakukan pengajuan layanan urusan pendidikan tingkat TK/PAUD, SD dan SMP dilihat dari gendemya, yaitu laki-laki dan perempuan. Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 7 berikut ini :

**Tabel 7**  
**Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden
1	Laki-Laki	109
2	Perempuan	275
<b>Jumlah</b>		<b>384</b>

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa responden yang melakukan pengajuan layanan urusan pendidikan mayoritas dilakukan oleh perempuan, yaitu jumlah responden perempuan sebanyak 275 orang sedangkan laki-laki sebanyak 109 orang. Hasil responden tersebut dapat dilihat pada gambar 1.



**Gambar 1.**  
**Responden berdasarkan Jenis Kelamin**

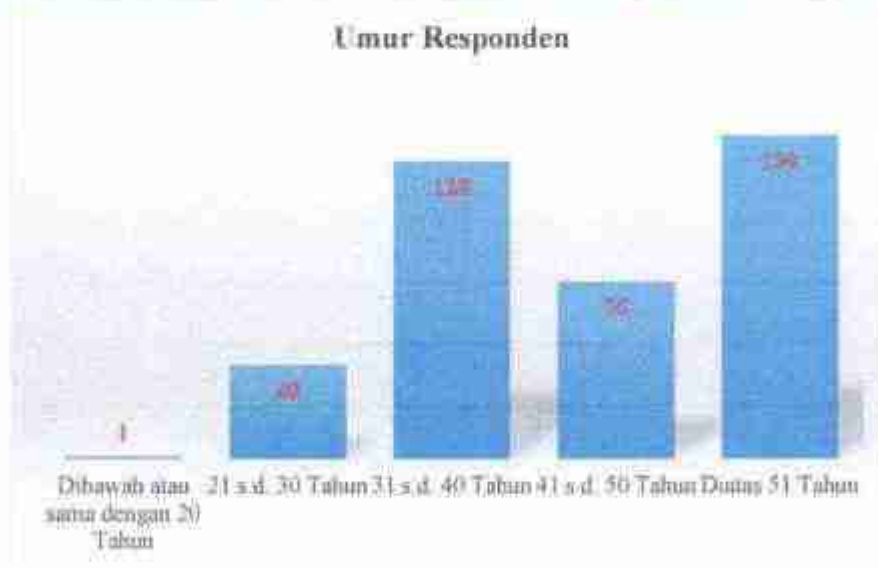
### 3.5.2 Responden Berdasarkan Umur

Responden berdasarkan umur dibagi menjadi 6 ( enam) kelompok, yaitu kelompok umur dibawah atau sama dengan 20 tahun, kelompok 21 s.d 30 Tahun, kelompok 31 s.d 40 tahun kelompok 41 s.d 50 tahun dan kelompok 51 tahun keatas. Jumlah responden berdasarkan umur dapat dilihat pada tabel 8 dibawah ini:

**Tabel 8**  
**Responden Berdasarkan Umur**

No	Umur	Jumlah Responden
1	Dibawah atau sama dengan 20 Tahun	1
2	21 s.d. 30 Tahun	40
3	31 s.d. 40 Tahun	128
4	41 s.d. 50 Tahun	76
5	Diatas 51 Tahun	139
<b>Jumlah</b>		<b>384</b>

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa responden yang melakukan pengajuan layanan mayoritas dilakukan oleh kelompok umur diatas 51 Tahun yaitu sebanyak 139 orang. Sedangkan kelompok umur dibawah 20 tahun sebanyak 1 orang yang paling sedikit melakukan permohonan layanan. Hasil responden tersebut dapat dilihat pada gambar 2.



**Gambar 2**  
**Responden Berdasarkan Umur**

### 3.5.3 Berdasarkan Jenis Pendidikan

Responden berdasarkan jenis pendidikan dibagi menjadi 6 (enam) kelompok, yaitu kelompok SD/Sederajat, SMP/Sederajat, SMU/Sederajat, D3/D4/S1, S2 dan S3. Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 9 dibawah ini:

**Tabel 9**  
**Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan**

No	Jenis Pendidikan	Jumlah Responden
1	SD/Sederajat	3
2	SMP/Sederajat	2
3	SMU/Sederajat	19
4	D3/D4/S1	325
5	S2	35
6	S3	0
<b>Jumlah</b>		<b>384</b>

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa responden yang melakukan permohonan layanan, mayoritas dilakukan oleh kelompok yang berpendidikan D3/D4/S1, yaitu sebanyak 325 orang dan kelompok berpendidikan S3 tidak ada yang mengajukan permohonan layanan. Hasil responden tersebut dapat dilihat pada gambar 3



**Gambar 3**  
**Responden berdasarkan Jenis Pendidikan**



### 3.5.4 Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Responden berdasarkan jenis pekerjaan dibagi menjadi 6 (enam) kelompok, yaitu ASN, TNI, POLRI, kelompok swasta, wirausaha dan kelompok lainnya. Jumlah responden berdasarkan jenis pekerjaan dapat dilihat pada tabel 10 dibawah ini.

**Tabel 10**  
**Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan**

No	Jenis Pekerjaan	Jumlah Responden
1	ASN	331
2	TNI	0
3	POLRI	0
4	SWASTA	15
5	WIRUSAHA	1
6	YANG LAINNYA	37
	<b>Jumlah</b>	<b>384</b>

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa responden yang melakukan permohonan layanan mayoritas mempunyai pekerjaan sebagai ASN, yaitu sebanyak 331 orang. Kelompok yang lainnya sebanyak 37 orang, kelompok swasta sebanyak 15 orang dan kelompok wirausaha sebanyak 1 orang. Sementara kelompok TNI dan POLRI tidak ada yang menjadi reponden. Hasil responden tersebut dapat dilihat pada gambar 4



**Gambar 4**  
**Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan**

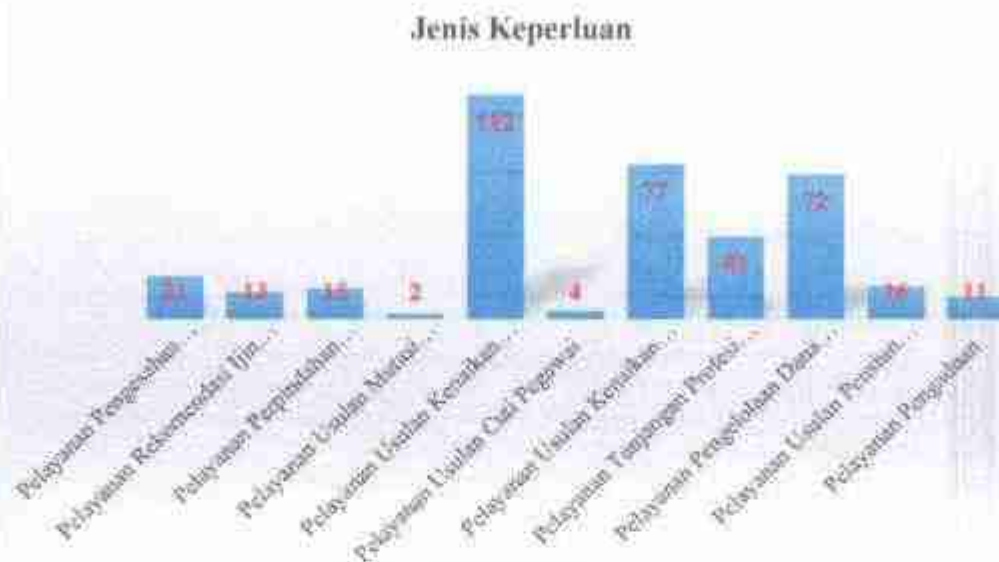
### 3.5.5 Berdasarkan Jenis Keperluan

Responden berdasarkan jenis keperluan dibagi menjadi 3 (tiga) kelompok, yaitu urusan pelayanan kepegawaian, perizinan/rekomendasi dan keperluan lainnya. Jumlah responden berdasarkan jenis keperluan dapat dilihat pada tabel 11 dibawah ini:

**Tabel 11**  
**Responden Berdasarkan Jenis Keperluan**

No.	Jenis Keperluan	Jumlah Responden
1	Pelayanan Pengesahan (Ijazah dan Surat-Surat Penting)	21
2	Pelayanan Rekomendasi Ijin Operasional Sekolah / Lembaga Pendidikan	13
3	Pelayanan Perpindahan Peserta Didik	15
4	Pelayanan Usulan Mutasi Pegawai	2
5	Pelayanan Usulan Kenaikan Pangkat Pegawai	112
6	Pelayanan Usulan Cuti Pegawai	4
7	Pelayanan Usulan Kenaikan Gaji Berkala	77
8	Pelayanan Tunjangan Profesi Guru	41
9	Pelayanan Pengelolaan Dana BOS	72
10	Pelayanan Usulan Pensiun Pegawai	16
11	Pelayanan Pengaduan	11
	<b>Jumlah</b>	<b>384</b>

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa mayoritas responden yang melakukan permohonan layanan kepegawaian yaitu usulan kenaikan pangkat pegawai sebanyak 112 orang. Sementara layanan yang paling sedikit dilakukan pada layanan kepegawaian adalah layanan usulan mutasi pegawai. Sementara untuk kelompok layanan urusan perizinan/rekomendasi sebanyak 13 responden yang melakukan permohonan layanan. Hasil responden tersebut dapat dilihat pada gambar 5.



**Gambar 5**  
**Responden berdasarkan keperluan**

### 3.6 Pendapat Responden Tentang Pelayanan

Pemohon layanan urusan pendidikan diminta untuk mengisi kuesioner survei kepuasan masyarakat pada Pelayanan Pendidikan kepada Masyarakat pada Dinas Pendidikan Kota Tasikmalaya bulan September - Oktober Tahun 2023 sebanyak 384 orang. Adapun pendapat dari responden telah dirangkum dapat dilihat pada tabel 12 dibawah ini.

**Tabel 12**  
**Jawaban Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Pendidikan kepada Masyarakat pada Dinas Pendidikan Kota Tasikmalaya Tahun 2023**

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	P*)
a. Tidak sesuai	0
b. Kurang sesuai	2
c. <b>Sesuai</b>	<b>233</b>
d. Sangat sesuai	149
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	P*)
a. Tidak mudah	8
b. Kurang mudah	8
c. <b>Mudah.</b>	<b>240</b>
d. Sangat mudah	136

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	P*)	
	a. Tidak cepat.	1
	b. Kurang cepat.	18
	c. <b>Cepat.</b>	262
	d. Sangat cepat.	103
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	P*)	
	a. Sangat mahal	0
	b. Cukup mahal	2
	c. Murah	0
	d. <b>Gratis</b>	382
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	P*)	
	a. Tidak sesuai.	0
	b. Kurang sesuai.	3
	c. <b>Sesuai.</b>	258
	d. Sangat sesuai.	123
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	P*)	
	a. Tidak kompeten	0
	b. Kurang kompeten	2
	c. <b>Kompeten</b>	240
	d. Sangat kompeten	142
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	P*)	
	a. Tidak sopan dan ramah	0
	b. Kurang sopan dan ramah	0
	c. <b>Sopan dan ramah</b>	227
	d. Sangat sopan dan ramah.	157
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.	P*)	
	a. Buruk	0
	b. Cukup.	36
	c. <b>Baik</b>	245
	d. Sangat Baik	103
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	P*)	
	a. Tidak ada	4
	b. Ada tetapi tidak berfungsi	3
	c. Berfungsi kurang maksimal	23
	d. <b>Dikelola dengan baik</b>	354

Berdasarkan jawaban kuesioner diatas dapat dirangkum sebagai berikut:

➤ Persyaratan pelayanan dipahami;

- Kemudahan prosedur pelayanan di Dinas Pendidikan Kota Tasikmalaya;
- Kecepatan waktu penyelesaian dalam memberikan pelayanan;
- Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan gratis;
- Produk hasil layanan yang memenuhi ketepatan mutu pelayanan yang dijanjikan;
- Kemampuan petugas kompeten dalam melayani;
- Petugas dalam pelayanan bersikap sopan dan ramah;
- Kualitas sarana dan prasarana sudah baik;
- Fasilitas penanganan pengaduan pengguna layanan sudah dikelola dengan baik;

### **3.7 Rencana Tindak Lanjut**

Dalam peningkatan kualitas pelayanan publik, diprioritaskan pada unsur pelayanan yang masih mempunyai nilai paling rendah, yaitu unsur kesesuaian antara pelayanan yang didapat dengan maklumat pelayanan (standar pelayanan) yang ditetapkan adalah 3,17 dan kecepatan pelayanan yang diberikan penyelenggara pelayanan dengan nilai pelayanan 3,22 dimana kedua unsur layanan tersebut mendapatkan nilai terendah sehingga untuk kedepannya akan terus ditingkatkan agar sarana dan prasarana serta kecepatan dalam memberikan layanan dapat diperbaiki terutama pemeliharaan sistem layanan elektronik (menggunakan e-layanan) yang sudah berjalan. Selain itu fasilitas sarana dan prasarana yang sudah baik akan semakin ditingkatkan dengan terus diperbaharui sesuai dengan yang dibutuhkan untuk menunjang layanan yang lebih sempurna.

## BAB IV PENUTUP

### 4.1 Kesimpulan

Dari hasil survei kepuasan masyarakat pelayanan pendidikan kepada masyarakat pada Dinas Pendidikan Kota Tasikmalaya tahun 2023 dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Jumlah responden dalam survei kepuasan masyarakat pelayanan pendidikan kepada masyarakat pada Dinas Pendidikan Kota Tasikmalaya sebanyak 384 orang;
2. Karakteristik responden pengurusan urusan atau permohonan layanan mayoritas perempuan berumur 51 tahun ke atas, dengan latar belakang pendidikan Sarjana (S1) dan Staf pada seluruh satuan pendidikan mulai dari jenjang TK/PAUD, SD dan SMP;
3. Unsur pelayanan yang masih mempunyai nilai paling rendah, yaitu standar pelayanan serta waktu penyelesaian dengan masing-masing nilai unsur pelayanan adalah 3,17 dan 3,22 dimana kedua layanan tersebut perlu ditingkatkan dan dioptimalkan penggunaan dan pelaksanaannya sehingga dapat memberikan kepuasan kepada seluruh pemohon, dan
4. Nilai Indeks Pelayanan Pendidikan kepada masyarakat pada Dinas Pendidikan Kota Tasikmalaya adalah 3,418 dengan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat setelah dikonversi mendapatkan nilai 85,46 dan Mutu Pelayanan termasuk kategori B dengan hasil Kinerja unit pelayanan adalah Baik.

### 4.2 Saran

Beragamnya karakteristik dari responden dalam menyikapi berbagai unsur pelayanan, maka untuk meningkatkan pelayanan publik pada Pelayanan Pendidikan kepada Masyarakat pada Dinas Pendidikan Kota Tasikmalaya, disarankan sebagai berikut:

1. Fasilitas sarana dan prasarana diperbaharui secara terus menerus agar pelayanan dapat berlangsung secara optimal untuk menunjang prestasi kerja Dinas Pendidikan.
2. Penyusunan Standar Operasional Prosedur sebagai pedoman bagi petugas/pegawai/penerima layanan.
3. Waktu penyelesaian terkait layanan pendidikan masih perlu ditingkatkan agar tidak menghambat terhadap hak-hak masyarakat pengguna layanan bidang pendidikan.

Dengan telah disusunnya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Pendidikan kepada Masyarakat pada Dinas Pendidikan Kota Tasikmalaya, diharapkan menjadi pedoman sehingga tercipta suatu bentuk pelayanan yang prima dalam pelaksanaan administrasi dan mampu menjadi unit pelayanan yang profesional dan berwawasan pengabdian.



# LAMPIRAN













171	3	2	1	4	1	3	2	1	4
172	3	3	1	4	1	3	2	1	4
173	3	3	1	4	1	3	2	1	4
174	3	3	1	4	1	3	2	1	4
175	4	4	4	4	4	4	4	4	4
176	4	4	4	4	4	4	4	4	4
177	3	3	1	4	1	3	2	1	4
178	3	3	1	4	1	3	2	1	4
179	3	3	1	4	1	3	2	1	4
180	3	3	1	4	1	3	2	1	4
181	3	3	1	4	1	3	2	1	4
182	3	3	1	4	1	3	2	1	4
183	3	3	1	4	1	3	2	1	4
184	3	3	4	4	4	4	4	4	4
185	3	3	3	4	3	3	3	3	4
186	3	3	3	4	3	3	3	3	4
187	3	3	3	4	3	3	3	3	4
188	3	3	3	4	3	3	3	3	4
189	3	1	1	4	1	3	1	1	4
190	3	3	3	4	3	3	3	3	4
191	3	3	3	4	3	3	3	3	4
192	3	3	2	4	3	3	3	3	4
193	4	4	4	4	4	4	4	4	4
194	3	3	3	4	3	3	3	3	4
195	2	2	1	4	1	3	1	1	4
196	4	4	4	4	4	4	4	4	4
197	4	4	4	4	4	4	4	4	4
198	4	3	3	4	4	4	4	4	4
199	3	3	1	4	1	3	2	1	4
200	3	3	1	4	1	3	2	1	4
201	3	3	3	4	3	3	3	3	4
202	3	3	3	4	3	3	3	3	4
203	3	3	3	4	3	3	3	3	4
204	3	3	3	4	4	4	4	4	4
205	4	4	4	4	4	4	4	4	4
206	3	3	3	4	3	3	3	3	4
207	3	3	3	4	3	3	3	3	4
208	3	3	3	4	3	3	3	3	4
209	2	2	2	4	2	2	2	2	4
210	3	3	2	4	3	3	3	3	4
211	3	3	2	4	3	3	3	3	4
212	3	3	2	4	3	3	3	3	4
213	3	3	3	4	3	3	3	3	4
214	3	3	3	4	3	3	3	3	4











381	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4
382	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
383	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
384	3	3	3	4	3	3	3	2	4	4
<b>TOTAL</b>	1299	1280	1235	1512	1272	1292	1309	1219	1495	1418
<b>NRR</b>	1.383	1.333	1.216	1.996	1.313	1.365	1.409	1.174	1.891	1.818
<b>NRR TERTIBANG</b>	0.372	0.367	0.354	0.439	0.364	0.370	0.375	0.349	0.428	0.418
<b>IKM</b>										<b>85,46</b>

Keterangan :		Tingkat Pelayanan	
No			Skala-Rata
U1 s.d. U9	= Uluur-Uluur pelayanan		
-NRR	= Nilai rata-rata		
-IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat		
-*)	= Jumlah NRR IKM tertimbang		
-**)	= Jumlah NRR Tertimbang x 25		
NRR Per Uluur	= Jumlah nilai per uluur dibagi Jumlah kecsioner yang terisi		
NRR tertimbang	= NRR per uluur x 0,11		
U1	Kesediaan persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	3,38	Esuk
U2	Kemudahan prosedur pelayanan yang diberikan penolong/pelayanan	3,33	Baik
U3	Kecepatan pelayanan yang diberikan penolong/pelayanan	3,22	Baik
U4	Kesamaan antara harga yang ditawarkan dengan biaya yang telah ditetapkan	3,99	Sangat Baik
U5	Kesamaan antara hasil pelayanan yang diberikan dengan ketuntasan yang telah ditetapkan/permintaan awal pelanggan	3,31	Baik
U6	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	3,36	Baik
U7	Sikap (kepatutan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan	3,41	Baik
U8	Kesamaan antara pelayanan yang didapat dengan kualitas pelayanan (standar pelayanan) yang ditetapkan	3,17	Baik
U9	Pemangayan terhadap pengantun, urtan dan manakari	3,89	Sangat Baik

**IKM UNIT PELAYANAN :**

**85,46**

**Mutu Pelayanan :**

A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00      C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60  
 B (Baik) : 76,61 - 88,30      D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9+
Tidak Baik	0,00	0,00	0,26	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,04
Kurang Baik	0,52	2,08	4,69	0,52	0,78	0,52	0,00	0,38	0,78
Baik	60,68	62,50	68,23	0,00	67,19	67,80	59,11	63,80	5,99
Sangat Baik	38,80	35,42	26,82	99,48	32,03	36,98	40,89	26,82	92,19

Total Persentase	100	100	100	100	100	100	100	100	100
------------------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

Total Responden	384	384	384	384	384	384	384	384	384
-----------------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

Kon Tachnahan  
 11 September - 13 Oktober 2023  
 384 Orang

Mutu Pelayanan :

**Baik**

- A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B (Baik) : 76,61 - 88,30
- C (Cukup Baik) : 65,00 - 76,60
- D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

Tasikmalaya, 13 Oktober 2023

Kepala Bidang Pendidikan  
Kantor Pendidikan

**DINAS  
PENDIDIKAN**

**DR. JAWALIDDIN, M.Si**  
NIP. 126182310030310025

TASIKMALAYA



