

KATA PENGANTAR

Pelayanan Publik (*Public Service*) oleh birokrasi merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara telah ditetapkan.

Berbagai cara telah ditempuh atau dilakukan guna memperbaiki pelayanan publik oleh setiap instansi Pemerintah, namun penyelenggaraan pelayanan publik masih menjadi keluhan masyarakat karena belum optimalnya keinginan masyarakat. Atas pemikiran tersebut maka Dinas Pendidikan Kabupaten Malinau selaku penyelenggara pelayanan publik melakukan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) secara periodik.

MeIalui hasil survei ini, diharapkan agar menjadi motivasi peningkatan kualitas pelayanan publik pada Dinas Pendidikan Kabupaten Malinau dalam upaya peningkatan kepercayaan masyarakat dan peningkatan akuntabilitas pelayanan publik. Kami mohon kepada semua pihak dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survey ini, sebagai koreksi untuk perbaikan terus menerus.

Kami mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan semua pihak antara lain Kepala Dinas, Kepala Bidang dan Seksi yang telah banyak mendukung hingga tersusunnya buku Survei Kepuasan Masyarakat Periode Semester I bulan Januari s/d Desember Tahun 2021. Harapan kami agar buku ini dapat bermanfaat bagi semua pihak khususnya instansi penyedia layanan publik dalam peningkatan kualitas pelayanan publik yang terus menerus dan berkelanjutan.

Malinau, 30 Desember 2021

Kepala Dinas Pendidikan,



EURENG ELISA MOU SE., M.Si

NIP. 19651015 198903 1 011

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Hukum	2
1.3 Maksud dan Tujuan Kegiatan	2
1.4 Manfaat	3
1.5 Hasil Yang Ingin Dicapai	3
BAB II GAMBARAN UMUM	4
2.1 Kedudukan, Susunan Organisasi serta Tugas Pokok & Fungsi	4
2.2 Visi, Misi & Maklumat Pelayanan	5
2.3 Prosedur & Jenis Pelayanan	6
2.4 Sumber Daya Manusia (SDM)	7
BAB III METODOLOGI PENGUKURAN	9
3.1 Ruang Lingkup	9
3.2 Tahapan Kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)	9
BAB IV HASIL PENGUKURAN	14
4.1 Hasil Pengukuran Berdasarkan 9 (sembilan) Unsur Pelayanan	14
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	18
5.1 Kesimpulan	18
5.2 Rekomendasi	18
LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik tidak terkecuali Dinas Pendidikan Kabupaten Malinau dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam menyelenggarakan Pelayanan Publik.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini masih dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan baik secara lisan maupun melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah, lebih jauh lagi 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. Data SKM akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Laporan SKM 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 penyelenggaraan pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. SKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas publik selanjutnya.

Tuntutan di era otonomi daerah dalam rangka Reformasi Birokrasi sekarang ini, lebih dekat dan memahami kebutuhan masyarakat serta lebih bersifat melayani. Oleh karena itu, diperlukan paradigma baru dan sikap mental yang berorientasi melayani, bukan dilayani. Selain itu, diperlukan pula pengetahuan dan keterampilan yang memadai dalam melaksanakan pelayanan itu sendiri.

Mengingat fungsi utama Pemerintah adalah melayani masyarakat, maka Pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan publik. Oleh karena itu, pada tahun 2021 ini Dinas Pendidikan Kabupaten Malinau terus melakukan Survei Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, dan diperlukan langkah strategis untuk mendorong upaya perbaikan pelayanan publik melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

1.2 Dasar Hukum

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
2. 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 Kegiatan

Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja unit pelayanan Dinas Pendidikan. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan gambaran tentang kinerja unit pelayanan yang bersangkutan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.
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.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari Dinas Pendidikan sebagai salah satu unit penyelenggara pelayanan publik.

5. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Dinas Pendidikan.

1.4 Manfaat

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan yang sangat penting karena hasilnya dapat bermanfaat sebagai berikut :

1. Dapat mengetahui tingkat kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
2. Tersedianya data mengenai 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.
3. Dapat mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Dapat mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Dinas Pendidikan

1.5 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 melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), atribut layanan yang dianggap penting oleh masyarakat serta saran-saran masyarakat untuk perbaikan pelayanan.

BAB II

GAMBARAN UMUM

2.1 Kedudukan, Susunan Organisasi serta Tugas Pokok dan Fungsi

1. Kedudukan

Berdasarkan Peraturan Bupati Malinau Nomor 44 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Bupati Nomor 43 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Daerah, Dinas Penanaman Modal & Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagaimana dimaksud pada Pasal 2 ayat (2) huruf a merupakan unsur pelaksana Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah, dipimpin oleh Kepala Dinas yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

2. Susunan Organisasi

Susunan Organisasi Dinas Pendidikan Kabupaten Malinau terdiri atas :

- a. Kepala Dinas
- b. Sekretariat :
 - Sub Bagian Perencanaan Keuangan dan BMD
 - Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
- c. Bidang Pembinaan PAUD dan Pendidikan Non Formal :
 - Seksi PAUD
 - Seksi Pendidikan Non Formal
 - Penyelenggaraan Tugas Pembantuan Bidang Pendidikan.
- d. Bidang Pembinaan Pendidikan Dasar :
 - Seksi Kurikulum
 - Seksi Kelembagaan dan Peserta Didik
 - Seksi Sarana dan Prasarana.
- e. Bidang Pembinaan PTK :
 - Seksi PTK PAUD dan Pendidikan Non Formal
 - Seksi PTK Sekolah Dasar
 - Seksi PTK Sekolah Menengah Pertama
- f. Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD)

- g. Kelompok Jabatan Fungsional.

3. Tugas Pokok dan Fungsi

➤ Tugas Pokok

Dinas Pendidikan Kabupaten Malinau mempunyai tugas pokok membantu Bupati melaksanakan Urusan Pemerintahan Daerah di Bidang Pembinaan Pendidikan PAUD dan Pendidikan Non Formal, Bidang Pembinaan Pendidikan Dasar, Bidang Pembinaan PTK yang menjadi kewenangan Daerah dan Tugas Pembantuan yang diberikan kepada Kabupaten.

➤ Fungsi

Dinas Pendidikan Kabupaten Malinau fungsi sebagai berikut :

- a. Perumusan kebijakan sesuai dengan lingkup tugasnya;
- b. Pelaksanaan kebijakan sesuai dengan lingkup tugasnya;
- c. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan sesuai dengan lingkup tugasnya;
- d. Pelaksanaan administrasi dinas sesuai dengan lingkup tugasnya; dan
- e. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh bupati terkait dengan tugas dan fungsinya.

2.2 Visi, Misi, Maksud Pelayanan dan Motto

1. Visi

“Terwujudnya Kabupaten Malinau Yang Mandiri, Damai dan Sejahtera didukung Pemerintah Yang Profesional”

2. Misi

- a. Mengembangkan kualitas pelayanan pendidikan dan kependidikan;
- b. Meningkatkan pemerataan dan perluasan akses pendidikan anak usia dini, dasar dan menengah dalam mendapat kesempatan memperoleh pendidikan yang bermutu;
- c. Meningkatkan sarana dan prasarana pendidikan anak usia dini, dasar dan menengah secara merata;
- d. Mengembangkan pendidikan formal dan non formal yang berbasis kearifan dan keunggulan lokal.

3. Maklumat Pelayanan

Dengan ini kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan, Dan apabila tidak menepati janji ini, kami siap menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

4. **Motto**

Dinas Pendidikan memiliki MOTTO “ CERDAS” yang berarti :

- Ceria
- Elegan
- Rajin
- Disiplin
- Akhlak
- Santun

2.3 **Prosedur dan Jenis Pelayanan**

Dinas Pendidikan Kabupaten Malinau dalam melaksanakan pelayanannya senantiasa berpedoman pada Standar Operasional Pelayanan (SOP).

Maksud dan tujuan ditetapkan SOP di lingkungan Dinas Pendidikan Kabupaten Malinau adalah sebagai pedoman bagi obyek dan subyek pelayanan sehingga dalam pelaksanaan pelayanan dapat berjalan efektif, efisien, transparan, akuntabel dan tepat waktu serta sebagai tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

Adapun Jenis Pelayanan yang diberikan Dinas Pendidikan Kabupaten Malinau kepada masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Ijin Operasional Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD)
2. Ijin Operasional Program Pendidikan Masyarakat (DIKMAS)
3. Legalisir Ijazah Paket A, B dan C
4. Legalisir Ijazah SD dan SMP
5. Pengajuan Rekomendasi Pindah/ Mutasi Sekolah

6. Permohonan Surat Keterangan Kesalahan, Kerusakan, dan Hilang Ijazah SD dan SMP
7. Pengajuan Nomor Sekolah Pokok Nasional (NPSN)
8. Pengajuan Surat Keterangan Registrasi Organisasi Kesenian
9. Pengajuan Surat Keterangan Rekomendasi Pemuka Penghayat
10. Pengajuan Surat Keputusan Kenaika Gaji Berkala (KGB)
11. Pengajuan Surat Keputusan Kenaikan pangkat
12. Pengajuan Usul Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS)
13. Rekomendasi Penerima Peserta Didik Baru (PPDB) SD dan SMP
14. Pengajuan Pengesahan Dokumen Kurikulum SD dan SMP
15. Hasiol Rekonsiliasi Pelaporan Bantuan Operasional Sekolah (BOS)
16. Ijin Pendirian Satuan Pendidikan SD dan SMP
17. Layanan Dapodik

2.4 Sumber Daya Manusia (SDM)

Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya pada tahun 2021, Dinas Pendidikan Kabupaten Malinau didukung oleh 65 orang Pegawai dengan rincian sebagai berikut

- Pejabat Struktural terdiri dari :
 - 1) Eselon II/b = 1 orang
 - 2) Eselon III/a = 1 orang
 - 3) Eselon III/b = 3 orang
 - 4) Eselon IV/a = 9 orang
- Pejabat Fungsional terdiri dari :
 - 1) Staf = 2 orang
- Staf PNS = 33 orang
- Staf Honorar = 16 orang

Tabel 2.4
Data Pegawai Pendidikan Kab. Malinau berdasarkan Pangkat, Golongan Ruang dan Tingkat Pendidikan 2021

No	Pangkat/Gol.Ruang	Jml	Pendidikan							
			SD	SMP	SMA	DII	DIII	S1	S2	S3
1	Pembina Utama Muda, IV/c	1	-	-	-	-	-	-	-	1
2	Pembina Tk.I, IV/b	5	-	-	-	-	-	2	3	-
3	Pembina, IV/a	3	-	-	-	-	-	1	2	-
4	Penata Tk.I, III/d	9	-	-	-	-	-	6	3	-
5	Penata, III/c	4	-	-	-	-	1	3	-	-
6	Penata Muda Tk.I, III/b	5	-	-	-	-	-	5	-	-
7	Penata Muda, III/a	10	-	-	3	-	1	6	-	-
8	Pengatur Tk.I, II/d	8	-	-	8	-	-	-	-	-
9	Pengatur, II/c	1	-	-	1	-	-	-	-	-
10	Pengatur Muda Tk.I, II/b	3	-	-	3	-	-	-	-	-
11	Pengatur Muda, II/a	-	-	-	-	-	-	-	-	-
12	Juru Tk.I, I/d	-	-	-	-	-	-	-	-	-
13	Juru, I/c	-	-	-	-	-	-	-	-	-
14	Juru Muda Tk.I, I/b	-	-	-	-	-	-	-	-	-
15	Juru Muda, I/a	-	-	-	-	-	-	-	-	-
16	Tenaga Honorer/Kontrak	16	-	-	2	-	2	12	-	-
Jumlah		65	0	0	17	0	4	35	8	1

BAB III

METODOLOGI PENGUKURAN

3.1 Ruang Lingkup

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan di Dinas Pendidikan Kabupaten Malinau. Kegiatan tersebut berlangsung pada Periode Januari hingga Desember Tahun 2021 terhadap Pelayanan pada Dinas Pendidikan..

3.2 Tahapan Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Pelaksanaan SKM terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan Kabupaten Malinau dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, Persiapan, Pelaksanaan, Pengolahan dan penyajian hasil survey, yang mencakup langkah-langkah sebagai berikut :

1. Menyusun instrumen survei;
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
3. Menentukan responden;
4. Melaksanakan survei;
5. Mengolah hasil survey;
6. Menyajikan dan melaporkan hasil.

3.2.1. Menyusun instrumen survey

Adapun aktivitas yang dilaksanakan pada tahap ini adalah :

1) Penyiapan Bahan

1. Quisioner

Dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan quisioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Quesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

2. Bagian dari Quesioner

Quesioner 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 quesioner 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.

2) Kriteria Responden

Kriteria untuk responden Indeks Kepuasan Masyarakat adalah para pengguna layanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Malinau. Pengguna layanan didefinisikan sebagai orang yang sedang atau pernah mendapat pelayanan pada Dinas Pendidikan Kabupaten Malinau.

3) Metode Pemilihan Responden

Responden dipilih secara *simple random sampling* dari semua pengguna layanan yang masuk kriteria responden di tiap lokasi penelitian.

3.2.2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel

Berdasarkan Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang tertuang dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, Penetapan Jumlah Responden pada Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Pendidikan Kabupaten Malinau dengan menentukan

besaran sampel dan populasi dari Tabel Sampel *Krejcie and Morgan* sebagai berikut :

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi	Sampel (n)	Populasi	Sampel (n)
10	10	220	140	120	291
15	14	230	144	130	297
20	19	240	148	140	302
25	24	250	152	150	306
30	28	260	155	160	310
35	32	270	159	170	313
40	36	280	162	180	317
45	40	290	165	190	320
50	44	300	169	200	322
55	48	320	175	220	327
60	52	340	181	240	331
65	56	360	186	260	335
70	59	380	191	280	338
75	63	400	196	300	341
80	66	420	201	350	346
85	70	440	205	400	351
90	73	460	210	450	354
95	76	480	214	500	357
100	80	500	217	600	361
110	86	550	226	700	364
120	92	600	234	800	367
130	97	650	242	900	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	100	278	75000	382
210	136	110	285	1000000	384

3.2.3. Menentukan Responden

Adapun jumlah Populasi (N) adalah jumlah seluruh pengguna layanan berdasarkan rekapitulasi produk layanan yang telah diterbitkan pada periode Januari hingga Desember 2021 yaitu sebanyak 100 (seratus), sehingga dapat ditentukan jumlah Sampel (n) sebanyak 80 (delapan puluh) responden. Responden dipilih secara acak dengan memberikan quesioner kepada pengguna layanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Malinau.

3.2.4. Melaksanakan Survei

Survei diawali dengan pengumpulan data yaitu dengan memberikan quesioner secara acak kepada masyarakat yang menerima layanan dan dijadikan sebagai responden dengan jumlah sebanyak 80 (delapan puluh) orang selama 12 (dua belas) bulan pada seluruh jenis pelayanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Malinau.

Dari 80 quisioner yang telah diisi oleh responden dapat disampaikan profil responden sebagaimana tertera pada tabel berikut ini :

Tabel 3.2.4

**Profil Responden Dinas Penanaman Modal &
Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Malinau**

No	Identitas Responden	Indikator	Jumlah	Jumlah Responden
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	61	
		Perempuan	19	
		Jumlah Responden		80
2	Pendidikan	SD	0	
		SMP	0	
		SMA	38	
		DI, DII, DIII	21	
		S1	15	
		S2	6	
		Jumlah Responden		80
3	Pekerjaan	PNS/TNI/POLRI	21	
		SWASTA	12	
		WIRASWASTA	42	
		LAINNYA	5	
		Jumlah Responden		80

3.2.5. Mengolah hasil Survei

Quesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Microsoft Excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik sehingga terstandarisasi secara nasional. Selain itu survey Masyarakat ini juga dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi

spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya dapat diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang didapat sehingga hasil survey dapat lebih bermanfaat.

3.2.6. **Menyajikan dan Melaporkan Hasil**

Hasil survey disusun dalam bentuk Laporan sebagai dokumen yang menyajikan informasi tentang perkembangan Unit pelayanan Dinas Pendidikan Kabupaten Malinau dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

Laporan yang disusun dari hasil survei akan diumumkan kepada masyarakat dan dilaporkan kepada Kepala Daerah. Setelah mengevaluasi hasil laporan yang tersusun maka akan dilakukan upaya-upaya perbaikan atas unsur-unsur apa saja yang masih kurang, dengan harapan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat atas pelayanan publik yang diberikan di Dinas Pendidikan Kabupaten Malinau.

BAB IV

HASIL PENGUKURAN

Dari keseluruhan kuesioner (80 kuesioner) dapat terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Dari hasil pengolahan terhadap kuesioner yang telah terisi tersebut, diperoleh hasil sebagai berikut :

4.1 Hasil Pengukuran Berdasarkan 9 (Sembilan) Unsur Pelayanan

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik memuat 9 (Sembilan) unsur pelayanan yang harus diukur, yaitu :

1. Persyaratan
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
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

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

Tabel 1

Kategorisasi Mutu Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25,00 – 64,99	D	TIDAK BAIK
2	1,76 – 2,50	65,00 – 76,60	C	KURANG BAIK
3	2,51 – 3,25	76,61 – 88,30	B	BAIK
4	3,26 – 4,00	88,31 – 100,00	A	SANGAT BAIK

Dari Survey Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan di Dinas Pendidikan Kabupaten Malinau dari bulan Januari 2021 sampai dengan bulan Desember

2021, dengan menetapkan responden dari pengguna pelayanan. Diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai berikut :

NRR (Nilai Rata-Rata) Survei Kepuasan Masyarakat atas Pelayanan yang diterima yakni :

$$IKM = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

$$IKM = IKM \text{ Unit Pelayanan} \times 25$$

$$IKM = 3,14 \times 25$$

$$IKM = 78,44$$

Berdasarkan hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat atas pelayanan yang diterima untuk Seluruh layanan yang telah dilaksanakan di Dinas Pendidikan Kabupaten Malinau dan telah dicapai 80 responden maka dapat dilakukan perhitungan. Dari hasil perhitungan nilai rata-rata yang diperoleh dari setiap jenis pelayanan yang telah mencapai 80 responden maka diperoleh hasil skor rata-rata Indeks **Survey Kepuasan Masyarakat (IKM) : 78,44** Dengan angka Indeks sebesar **78,44** maka dapat disimpulkan bahwa kinerja unit pelayanan ini berada dalam mutu pelayanan **B** dengan kategori **BAIK**, karena berada dalam nilai interval konversi Indeks Kepuasan Masyarakat 76,61 – 88,30.

Berdasarkan hasil laporan SKM yang telah dilakukan sebelumnya kinerja unit pelayanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Malinau selalu berada dalam mutu pelayanan baik. Untuk itu kualitas dan mutu pelayanan pada Dinas Pendidikan Kabupaten Malinau harus terus dipertahankan dan ditingkatkan sehingga semakin baik. Selain itu juga perlu dilakukan upaya-upaya perbaikan internal terutama pada SDM yang memberikan pelayanan guna meningkatkan kompetensi dan kualitas Pelayanan sehingga dapat menjadi seperti yang diharapkan oleh masyarakat banyak.

Untuk nilai rata-rata setiap unsur pelayanan dari seluruh jenis pelayanan yang ada di Dinas Pendidikan Kabupaten Malinau, terhitung mulai bulan

Januari 2021 sampai dengan bulan Desember 2021, dapat dilihat seperti pada tabel dibawah ini :

Tabel 2

Nilai Rata-rata (NRR) Indeks Survei Kepuasan Masyarakat
(SKM) berdasarkan 9 (Sembilan) Unsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	RATA-RATA
1.	Persyaratan	3,24
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,08
3.	Waktu Penyelesaian	2,63
4.	Biaya/Tarif	3,41
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,24
6.	Kompetensi Pelaksana	2,66
7.	Perilaku Pelaksana	3,43
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,41
9.	Sarana dan Prasarana	3,44

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 3,14 atau BAIK merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan kembali.

Dari Tabel 3 dapat dilihat bahwa kesemua unsur pelayanan memiliki Nilai (NRR) yang BAIK dengan nilai (NRR) tertinggi adalah **Unsur Sarana dan Prasarana (NRR 3,44)** dan **Unsur Perilaku Pelaksana (NRR 3,43)**, sedangkan unsur dengan Nilai Rata-Rata (NRR) terendah adalah **Unsur Waktu Penyelesaian (NRR 2,63)**, dan **Unsur Kompetensi Pelaksana (NRR 2,66)**. Angka ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan paling tinggi berdasarkan penilaian responden adalah unsur Sarana dan Prasarana dan unsur Perilaku Pelaksana, sedangkan pada unsur Kompetensi Pelaksana dan Waktu penyelesaian memberikan tingkat kepuasan paling rendah. Nilai Rata-Rata kesemua unsur lebih dari 2,51, hal ini menggambarkan bahwa penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Malinau

umumnya sudah **baik** dan masyarakat merasa puas dengan pelayanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Malinau.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, maka yang perlu diprioritaskan adalah pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah walaupun Nilai Rata-Rata semua unsur menunjukkan kinerja pelayanan yang baik. Selain itu, untuk unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap ditingkatkan. Dari 9 (sembilan) unsur yang ditetapkan seluruhnya dapat dikategorikan sudah mencukupi unsur nilai Indeks Survey Kepuasan Masyarakat di atas 2,51 mutu pelayanan B (Baik).

Untuk itu sangat penting untuk dilakukan pembenahan unsur ini guna perbaikan kinerja pelayanan dan menciptakan pelayanan publik yang berkualitas. Berdasarkan hasil survey ini kesemua unsur pelayanan harus terus dipertahankan dan ditingkatkan sehingga penilaian masyarakat atas kinerja pelayanan terus meningkat. Namun demikian, masih ada beberapa unsur kualitas pelayanan yang masih perlu diperbaiki dan ditingkatkan yakni :

1. Waktu Penyelesaian (NRR 2,63)
2. Kompetensi Pelaksana (NRR 2,66)

Berdasarkan hasil Indeks SKM yang telah dilakukan secara terus menerus maka dipandang perlu untuk mengadakan beberapa upaya perbaikan kinerja pelayanan di Dinas Pendidikan, dan khususnya kepada **perbaikan Waktu Penyelesaian dan Kompetensi Pelaksana** yang menunjang prinsip - prinsip pelayanan prima dalam rangka mewujudkan Dinas Pendidikan sebagai wilayah “pemerintahan yang bersih dan melayani”.

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat yang telah dilakukan, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

Secara umum kualitas pelayanan pada Unit pelayanan Dinas Pendidikan Kabupaten Malinau dipersepsikan Baik oleh masyarakat penggunanya. Hal ini terlihat dari Indeks Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh yaitu berkisar di antara 76,61 – 88,30. Nilai IKM yang diperoleh yaitu : pada 9 unsur pelayanan = **78,44**.

1. Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah **Unsur Sarana dan Prasarana (NRR 3,44)** dan **Unsur Perilaku Pelaksana (NRR 3,43)**, dan unsur yang dianggap kurang memuaskan adalah **Unsur Waktu Penyelesaian (NRR 2,63), dan Unsur Kompetensi Pelaksana (NRR 2,66)**.
2. Nilai Rata-Rata kesemua unsur lebih mencapai 2,51, hal ini menggambarkan bahwa penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Malinau cukup baik. Dari 9 unsur pelayanan, ada 2 (dua) unsur yang perlu diperbaiki dan di tingkatkan. Unsur-unsur tersebut adalah :
 - 1) Waktu Penyelesaian (NRR 2,63)
 - 2) Kompetensi Pelaksana (NRR 2,66)

5.2 Rekomendasi

Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik, dengan melakukan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten dan melakukan inovasi-inovasi untuk perbaikan guna meningkatkan kinerja pelayanan untuk beberapa unsur yang rendah.

1. Upaya Peningkatan Unsur untuk 2 (dua) unsur yang rendah dapat dilakukan dengan langkah berikut :

- 1) Perlu upaya peningkatan kualitas terhadap Waktu Penyelesaian di Dinas Pendidikan Kabupaten Malinau dapat meningkat, Waktu Penyelesaian ini juga yang menjadi unsur terendah pada Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Periode Januari s/d Desember 2022.
 - 2) Perlu upaya peningkatan kualitas terhadap Kompetensi Pelaksana di Dinas Pendidikan Kabupaten Malinau, meningkatkan kedisiplinan dan rasa tanggung jawab petugas melalui pemberian pendidikan dan pelatihan untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja atau motivasi petugas dan menetapkan standardisasi internal mengenai sikap layanan serta disiplin kerja. Serta perlu diberikan *rewards* atas kinerja pelayanan petugas.
2. Berdasarkan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat yang telah dilakukan secara terus menerus maka dipandang perlu untuk mengadakan beberapa upaya perbaikan kinerja pelayanan khususnya kepada **perbaikan Unsur Waktu Penyelesaian dan perbaikan Unsur Kompetensi Pelaksana** yang menunjang prinsip-prinsip pelayanan prima dan bekerja dengan hati melayani masyarakat (beradab, tanggap, empati, ikhlas dan selalu berusaha menjadi lebih baik), sehingga dapat mewujudkan reformasi birokrasi.