



DINAS PENDIDIKAN
KOTA TANJUNGPINANG
WWW.DISDIK.TANJUNGPINANGKOTA.GO.ID



LAPORAN SURVEY **2021**
KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS PENDIDIKAN KOTA TANJUNGPINANG

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 Tanjungpinang Tahun 2021. 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 Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

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 pada Dinas Pendidikan Kota Tanjungpinang kepada masyarakat khususnya pelayanan publik bidang pendidikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang selanjutnya secara berkesinambungan.

Kami menyadari bahwa laporan ini belum sempurna sehingga kritik, saran, dan masukan yang konstruktif sangat diharapkan demi kesempurnaannya. Kami berharap semoga laporan ini bermanfaat dan menjadi masukan dalam pengambilan kebijakan terhadap penyelenggaraan kegiatan sekaligus sebagai bahan evaluasi bagi peningkatan pelayanan publik di lingkungan Dinas Pendidikan Kota Tanjungpinang.

Ucapan terima kasih dan penghargaan kepada seluruh pejabat eselon dan staf Dinas Pendidikan Kota Tanjungpinang.

Tanjungpinang, 5 Januari 2022
KEPALA DINAS PENDIDIKAN



Dra. Hj. Endang Susilawati
Pembina TK.I
NIP.19670720 199303 2 008

DAFTAR ISI

	Halaman
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.....	3
1.4.Sasaran	4
1.5.Prinsip	4
1.6.Ruang Lingkup	5
1.7.Manfaat.....	5
BAB II METODOLOGI PENELITIAN SURVEI	6
2.1.Definisi Survei	6
2.2.Metode dan Unsur Survei	6
2.3.Langkah-langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat	8
2.4.Langkah-Langkah Pengolahan Data	11
2.5.Perangkat Pengolahan Data	12
2.6.Laporan Hasil Penyusunan Survei	14
2.7.Penyusunan Jadwal	15
BAB IIIPEMBAHASAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT.....	16
3.1.Penetapan Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	17
3.2.Jumlah Responden	17
3.3.Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data Responden	18
3.4.Indeks Setiap Unsur Pelayanan.....	18
3.5.Karakteristik Responden	20
3.5.1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	21

3.5.2. Responden Berdasarkan Umur.....	22
3.5.3. Berdasarkan Jenis Pendidikan.....	23
3.5.4. Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	24
3.5.5. Berdasarkan Jenis Keperluan	25
3.6. Pendapat Responden Tentang Pelayanan	26
3.7. Rencana Tindak Lanjut.....	29
BAB IV PENUTUP	32
4.1. Kesimpulan	32
4.2. Saran	33
Lampiran I Kuisisioner Suvey Kepuasan Masyarakat Secara Manual (offline)....	34
Lampiran III Tabel Sampel Morgan dan Krejcie	35
Lampiran IV Indek Kepuasan Masyarakat	36

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, seperti yang tercantum pada UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dimana mekanisme survei berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Mengingat layanan urusan pendidikan tingkat PAUD dan Pendidikan Non Formal (PNF), SD serta SMP yang tersedia pada Dinas Pendidikan Kota Tanjungpinang sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) unit pelayanan diperlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan di lingkungan instansi masing-masing, dan khusus untuk Dinas Pendidikan Kota Tanjungpinang survei dilakukan untuk semua jenis layanan urusan pendidikan tingkat PAUD dan Pendidikan Non Formal (PNF), SD serta SMP yang hasilnya digabungkan menjadi satu laporan survei kepuasan masyarakat layanan urusan administrasi pendidikan pada Dinas Pendidikan Kota Tanjungpinang. Namun peningkatan ini belum terlalu signifikan, karena upaya peningkatan pelayanan terutama dari segi kelengkapan fasilitas dan pendukung masih kurang. Hal ini tidak lain disebabkan oleh terbatasnya anggaran untuk pemenuhan kebutuhan kegiatan pelayanan publik tersebut.

Dalam rangka usaha meningkatkan mutu pelayanan, diperlukan adanya perubahan-perubahan, terutama restrukturisasi strategi pelayanan. Strategi ini diharapkan dapat mendongkrak peningkatan kinerja pegawai yang akhirnya akan menghasilkan *outcome* yang memuaskan yang dapat dilihat dari hasil survei, untuk itu perlu dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat.

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2021 ini merupakan survei terhadap pelayanan publik yang pertama untuk pelayanan urusan administrasi pendidikan kepada masyarakat pada Dinas Pendidikan Kota Tanjungpinang selama bulan Januari sampai dengan September 2021.

1.2. Dasar Hukum

Dasar hukum penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat layanan urusan Pendidikan pada Dinas Pendidikan Kota Tanjungpinang adalah:

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia 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 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 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 Tanjungpinang sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang selanjutnya secara berkesinambungan.

1.4. Sasaran

Sasaran penyusunan survei kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara layanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik; dan
5. Mengukur kinerja seluruh pegawai di lingkungan Dinas Pendidikan Kota Tanjungpinang.

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

Ruang lingkup penyusunan survei kepuasan masyarakat penyelenggara pelayanan publik pada Pelayanan Urusan Administrasi Pendidikan kepada Masyarakat di Dinas Pendidikan Kota Tanjungpinang, meliputi Metode survei dan unsur survei, langkah-langkah penyusunan survei kepuasan masyarakat, langkah-langkah pengolahan data, perangkat pengolah data, laporan hasil penyusunan survei, penyusunan jadwal, pembahasan hasil survei kepuasan masyarakat dan rencana tindak lanjut, kesimpulan dan saran masukan dari survei.

1.7. Manfaat

Manfaat yang diharapkan dari penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah sebagai berikut:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;

2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil survei kepuasan masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup pemerintah dan Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan; dan
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

METODOLOGI PENELITIAN SURVEI

2.1. Definisi 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 Unit 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:

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.

Dalam pengambilan data kuisisionel dibuat dalam dua bentuk yaitu pengambilan data secara manual (kuisisioner offline) dan kuisisioner online (google form). Kedua bentuk kuesioner ini dapat dilihat sebagaimana terlampir (**Lampiran I dan Lampiran II**) 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.

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 kuesioner 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 yang telah dijabarkan sesuai dengan pertanyaan, 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:

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

dimana :

S = jumlah sampel

λ^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 dapat dilakukan di lokasi masing-masing unit pelayanan layanan urusan administrasi pendidikan tingkat PAUD dan PNF, SD serta 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 9 unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

2. Pengisian Pengumpulan Kuesioner

Pengisian kuesioner untuk pelayanan publik periode 2021 ini menggunakan manual dan form online. Pengumpulan kuisisioner dapat dilakukan dengan 2 cara darikemungkinan tiga (3) cara sebagai berikut :

a. Dilakukan sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan ditempat yang telah disediakan. Dengan cara ini sering terjadi, penerima layanan kurang aktif melakukan pengisian sendiri, walaupun sudah ada himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

b. Pengumpulan data dengan menggunakan form online.

c. 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

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap 9 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 10 (Sepuluh) unsur, maka bobot nilai rata-rata tertimbang adalah 0,10

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{10} = 0,1$$

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 1.

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	Cukup 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/system data base (Microsoft Excel 2010).

b. Pengolahan Secara Manual

1) Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari pertanyaan unsur ke-1 sampai dengan pertanyaan unsur ke-9, dimana dari 9 unsur 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 (kebawah) 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 0,1. 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	X1
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	X2
3.	Waktu Penyelesaian Pelayanan	X3
4.	Biaya/Tarif	X4
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	X5
6.	Kompetensi Pelaksana	X6
7.	Perilaku Pelaksana	X7
8.	Sarana dan Prasarana	X8
9.	Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	X9

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

$$(X1 \times 0,11) + (X2 \times 0,11) + (X3 \times 0,11) + (X4 \times 0,11) + (X5 \times 0,11) + (X6 \times 0,11) + (X7 \times 0,11) + (X8 \times 0,11) + (X9 \times 0,11) + (X10 \times 0,11) = Y$$

Nilai survei adalah Nilai Indeks (Y)

Dengan demikian, nilai survei unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

a. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = 3,402 x 25 = 85,04

(lihat Tabel 1, Nilai Interval Konversi)

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 baik harus tetap dipertahankan.

2.7. Penyusunan Jadwal

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 3. Jadwal Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat

No	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1	Persiapan	5 (enam) hari kerja
2	Pengumpulan Data/Survei IKM	5 (enam) hari kerja
3	Pengolahan Data Indeks	5 (enam) hari kerja
4	Penyusunan dan Pelaporan	5 (enam) hari kerja

BAB III

PEMBAHASAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Metode yang digunakan untuk melakukan survei kepuasan masyarakat pada Pelayanan Administrasi Pendidikan kepada Masyarakat pada Dinas Pendidikan Kota Tanjungpinang 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*)

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Administrasi Pendidikan pada Dinas Pendidikan Kota Tanjungpinang, diperoleh hasil sebagai berikut:

3.1. Penetapan Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Pelaksanaan persiapan penyusunan laporan survei kepuasan masyarakat Pelayanan Administrasi Pendidikan kepada Masyarakat pada Dinas Pendidikan Kota Tanjungpinang dimulai dari tanggal 2 Januari sampai dengan 31 Oktober 2021, dilaksanakan pada jam kerja di Pelayanan Administrasi Pendidikan kepada Masyarakat pada Dinas Pendidikan Kota

Tanjungpinang . Adapun waktu pelaksanaan dari tiap tahapan dapat dilihat pada jadwal berikut ini:

Tabel 4. Jadwal Pelaksanaan SKM Dinas Pendidikan Kota Tanjungpinang

No	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1	Persiapan	1 s.d 30 Oktober 2021
2	Pengumpulan Data/Survei IKM	2 Januari s.d 31 Oktober 2021
3	Pengolahan Data Indeks	1 s.d 5 November 2021
4	Penyusunan dan Pelaporan	1 s.d 10 Desember 2021

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 Tanjungpinang 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 100 s.d 150 layanan.

3.3. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data Responden

Lokasi dan pengumpulan data diambil dari responden/masyarakat yang mengurus urusan layanan administrasi pendidikan pada Kantor Dinas Pendidikan Kota Tanjungpinang. Waktu pengumpulan data dilaksanakan pada tanggal 2 Januari s.d 31 Oktober 2021.

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. Jumlah responden manual (offline) sebanyak 67 orang dan menggunakan form aplikasi (online) sebanyak 38 orang.

Hasil survei diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 5 a. Hasil Rata-rata Setiap Unsur Pelayanan
Form Manual (offline)

Nomor	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan	3,03
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,78
3	Waktu Penyelesaian Pelayanan	3,41
4	Biaya/Tarif	3,29
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,68
6	Kompetensi Pelaksana	3,72
7	Perilaku Pelaksana	3,19
8	Sarana dan Prasarana	2,79
9	Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	3,65

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

- Kualitas Sarana dan prasarana merupakan peringkat terakhir dengan nilai rata-rata 2,79 (ini menyatakan bahwa kebutuhan akan kelengkapan sarana dan prasarana umum dan pelayanan pada Dinas Pendidikan Kota Tanjungpinang masih perlu ditingkatkan);
- Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan dengan nilai rata-rata 3,29 (menyatakan baik, karena semua jenis pelayanan urusan pendidikan di Dinas Pendidikan Kota Tanjungpinang tidak ada dipungut biaya); dan
- Beberapa unsur pelayanan lainnya mempunyai nilai unsur pelayanan diatas nilai 3,00 yaitu menyatakan hasilnya baik, meliputi perilaku petugas dalam memberikan pelayanan dan persyaratan pelayanan.

Tabel 5 b. Hasil Rata-rata Setiap Unsur Pelayanan
Form Manual (online)

Nomor	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan	3,13
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,84
3	Waktu Penyelesaian Pelayanan	3,55
4	Biaya/Tarif	3,45
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,63
6	Kompetensi Pelaksana	3,79
7	Perilaku Pelaksana	2,97
8	Sarana dan Prasarana	3,63
9	Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	3,66

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

- Kualitas Perilaku pelaksana layanan merupakan peringkat terakhir dengan nilai rata-rata 2,97 (ini menyatakan bahwa kualitas perilaku pelaksana layanan perlu tingkatkan lagi);
- Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan dengan nilai rata-rata 3,45 (menyatakan baik, karena semua jenis pelayanan urusan pendidikan di Dinas Pendidikan Kota Tanjungpinang tidak ada dipungut biaya); dan
- Secara online hampir semua unsur pelayanan dengan nilai rata-rata diatas 3,00 ini menyatakan bahwa hampir semua unsur pelayanan sudah baik, namun untuk beberapa unsur lain perlu diperbaiki dan ditingkatkan kembali.

b) Nilai Indeks Pelayanan dari Kuisisionel

Degan menggunakan Aplikasi

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:

$$(3,03 \times 0,11) + (3,78 \times 0,11) + (3,41 \times 0,11) + (3,29 \times 0,11) + (3,68 \times 0,11) + (3,72 \times 0,11) + (3,19 \times 0,11) + (2,79 \times 0,11) + (3,65 \times 0,11) = \mathbf{3,360}$$

Dengan demikian nilai indeks pelayanan secara aplikasi online diperoleh **3,36**.

Secata manual (offline).

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:

$$(3,13 \times 0,11) + (3,84 \times 0,11) + (3,55 \times 0,11) + (3,45 \times 0,11) + (3,63 \times 0,11) + (3,79 \times 0,11) + (2,97 \times 0,11) + (3,63 \times 0,11) + (3,66 \times 0,11) = \mathbf{3,482}$$

Dengan demikian nilai indeks pelayanan secara manual diperoleh **3,48**.

Jadi Nilai SKM Rata2 setelah dikonversi $(3,36 + 3,48)/2 = \mathbf{3,4}$

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 = $3,4 \times 25 = \mathbf{85,04}$
- 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 Tanjungpinang 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).

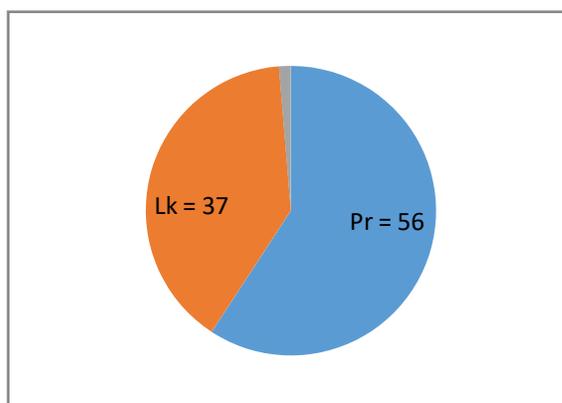
3.5.1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

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 dilihat dari gendernya, yaitu laki-laki dan perempuan. Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 7 berikut ini.

Tabel 7. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Nomor	Jenis Kelamin	Jumlah Responden
1	Laki-Laki	56
2	Perempuan	37
3	Tidak menuliskan jenis kelamin	12
	Jumlah	105

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa responden yang melakukan pengajuan layanan urusan pendidikan mayoritas dilakukan oleh laki-laki, yaitu jumlah responden laki-laki sebanyak 56 orang sedangkan perempuan sebanyak 37 orang dan 12 orang tidak mencantumkan identitas. 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 20 tahun, kelompok 21 s.d 30 Tahun, kelompok 31 s.d 40 tahun, kelompok 41 s.d 50 tahun, kelompok 51 tahun keatas. Jumlah responden berdasarkan umur dapat dilihat pada tabel 8 dibawah ini:

Tabel 8. Responden Berdasarkan Umur

Nomor	Umur	Jumlah Responden
1	Dibawah 20 Tahun	41
2	21 s.d 30 Tahun	33
3	31 s.d 40 Tahun	25
4	41 s.d 50 Tahun	5
5	51 Tahun Keatas	1
	Jumlah	105

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa responden yang melakukan pengajuan layanan mayoritas dilakukan oleh kelompok umur dibawah 20 tahun sebanyak 41 orang, dan kelompok umur 51 tahun keatas paling sedikit yaitu 1 orang. Hasil responden tersebut dapatdilihat pada gambar 2.

3.5.3. Berdasarkan Jenis Pendidikan

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

Tabel 9. Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan

Nomor	Pendidikan	Jumlah Responden
1	SD	5
2	SMP	15
3	SMU	52
4	S2	2
5	S1	9
6	Kosong	22
Jumlah		105

berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa responden yang melakukan pengajuan layanan mayoritas dilakukan oleh kelompok yang berpendidikan SMA, yaitu sebanyak 52 orang dan kelompok berpendidikan SD sebanyak 5 orang. Hasil responden tersebut dapat dilihat pada gambar 3.

3.5.4. Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Responden berdasarkan jenis pekerjaan dibagi menjadi 2 (tiga) kelompok dan yang tidak mengisi option, yaitu kelompok swasta/wirausaha, ASN dan kosong. Jumlah responden berdasarkan jenis pekerjaan dapat dilihat pada tabel 10 dibawah ini:

Tabel 10. Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Nomor	Pekerjaan	Jumlah Responden
1	ASN	22
2	Swasta/Wira Usaha	38
3	Kosong	45
Jumlah		105

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa responden yang melakukan pengajuan layanan mayoritas mempunyai pekerjaan sebagai swasta/wirausaha, yaitu sebanyak 38 orang, ASN sebanyak 22 orang dan kelompok tidak mengisi option sebanyak 45 orang. Hasil responden tersebut dapat dilihat pada gambar 4.

3.5.5. Berdasarkan Jenis Keperluan

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

Tabel 11. Responden Berdasarkan Jenis Keperluan

Nomor	Jenis Keperluan	Jumlah Responden
1	Legalisir	47
2	Pindah rayon	35
3	Keperluan lainnya	23
Jumlah		105

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa responden yang melakukan pengajuan layanan mayoritas urusan ijazah termasuk pindah rayon sekolah sebanyak 35 orang, legalisir 47 orang, keperluan lainnya termasuk pensiunan kenaikan, pangkat, perizinan dan lain lain sebanyak 23 orang.

3.6. Rencana Tindak Lanjut

Dalam peningkatan kualitas pelayanan publik, diprioritaskan pada unsur pelayanan yang masih mempunyai nilai paling rendah, yaitu unsur sarana dan prasarana dengan nilai unsur pelayanan adalah 2,79 dan perilaku pelaksana dengan nilai pelayanan 2,97, dimana sarana prasarana dan perilaku pelaksana dalam memberikan pelayanan mendapatkan nilai terendah, sehingga untuk kedepannya akan terus ditingkatkan agar sarana

dan penanganan pengaduan diperbaiki terutama pelayanan dengan

menggunakan system elektronik (sms dll atau e-layanan).

Selain itu fasilitas sarana dan prasarana yang sudah baik akan terus ditingkatkan dengan terus memperbaharui sarana dan prasarana 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 Tanjungpinang tahun 2021 dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Jumlah responden dalam survei kepuasan masyarakat Pelayanan Pendidikan kepada Masyarakat pada Dinas Pendidikan Kota Tanjungpinang sebanyak 105 orang baik secara manual maupun online;
2. Karakteristik responden pengurusan urusan kedinasan mayoritas laki-laki berumur antara dibawah 20 tahun, dengan latar belakang pendidikan SMP dan SMA, kebanyakan berasal dari siswa/masyarakat yang ingin mendaftar pekerjaan;
3. Unsur pelayanan secara keseluruhan yang masih mempunyai nilai paling rendah, yaitu unsur persyaratan pelayanan dengan nilai unsur pelayanan adalah **3,07**, dimana masih banyak masyarakat yang belum mengetahui mengenai persyaratan dalam pengurusan layanan yang diinginkan.
4. Nilai Indeks Pelayanan Pendidikan kepada Masyarakat pada Dinas Pendidikan Kota Tanjungpinang adalah **3,4** dengan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah dikonversi mendapatkan nilai **85,04** 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 Tanjungpinang, disarankan sebagai berikut:

1. Fasilitas sarana dan prasarana diperbaharui secara terus menerus agar pelayanan dapat seoptimalnya untuk menunjang prestasi kerja dinas pendidikan.
2. Penanganan pelayanan yang berkaitan dengan pengaduan masalah pendidikan terus ditingkatkan demi kenyamanan, keamanan dan kelancaran layanan pendidikan kepada masyarakat.

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



**PEMERINTAH KOTA TANJUNGPINANG
DINAS PENDIDIKAN**

Jl. Soekarno Hatta No. 1 Tanjungpinang, Web : disdik.tanjungpinangkota.go.id
Email : dik@disdik.tanjungpinangkota.go.id
Tanjungpinang – Kepulauan Riau - Kode Pos 29113

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA KANTOR DINAS PENDIDIKAN
KOTA TANJUNGPINANG**

Tanggal :

IDENTITAS RESPONDEN

- 1 Jenis Kelamin : 1. Laki-Laki 2. Perempuan
- 2 Pendidikan Terakhir : 1. Tidak Sekolah 4. SLTA 7. Pasca Sarjana (S2/S3)
2. SD 5. Diploma (D1/D2/D3/D4)
3. SMP/SLTP 6. Sarjana (S1)
- 3 Pekerjaan Utama : 1. PNS 4. Wiraswasta/Usahawan 7. Pelajar/Mahasiswa
2. TNI/POLRI 5. Petani/Nelayan 8. Lainnya
3. Pegawai Swasta 6. Pedagang
- 4 Umur :
- 5 No. Hp :
- 6 Jenis Layanan/Keperluan :

PETUNJUK:

- Mohon diisi sesuai dengan keadaan Bapak/Ibu yang sebenarnya, karena hal ini tidak mempengaruhi konduite maupun pelayanan terhadap Bapak/Ibu, dan digunakan untuk kepentingan ilmiah.
- Cara Pengisian Kuesioner Bapak/Ibu cukup memberi satu tanda silang (X) atau lingkaran pada pilihan jawaban yang tersedia sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu.

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
1	Persyaratan	Bagaimana persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif di Dinas Pendidikan Kota Tanjungpinang?	1 Sangat Mudah 2 Mudah 3 Cukup Mudah 4 Sulit
2	Prosedur	Menurut Bpk/Ibu/Sdr bagaimana prosedur/tata cara pelayanan, termasuk pengaduan di Dinas Dinas Pendidikan Kota Tanjungpinang?	1 Sangat Baik 2 Baik 3 Cukup Baik 4 Tidak Baik
3	Waktu Pelayanan	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan di Dinas Dinas Pendidikan Kota Tanjungpinang?	1 Sangat Cepat 2 Cepat 3 Cukup Cepat 4 Lambat/Lama
4	Biaya/Tarif	Menurut Bpk/Ibu/Sdr bagaimana biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan di Dinas Pendidikan Kota Tanjungpinang?	1 Gratis 2 Murah 3 Cukup Murah 4 Mahal

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan di Dinas Pendidikan Kota Tanjungpinang?	1 Sangat Memuaskan 2 Memuaskan 3 Cukup Memuaskan 4 Tidak Memuaskan
6	Kompetensi Pelaksana	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman) para pegawai/petugas di Dinas Pendidikan Kota Tanjungpinang?	1 Sangat Mampu 2 mampu 3 Kurang Mampu 4 Tidak Mampu
7	Perilaku Pelaksana Pelayanan	Bagaimana sikap petugas/pegawai di Dinas Pendidikan Kota Tanjungpinang dalam memberikan pelayanan?	1 Sangat Baik 2 Baik 3 Cukup baik 4 Tidak Baik
8	Sarana dan Prasarana	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana kenyamanan lingkungan di Dinas Pendidikan Kota Tanjungpinang? (ruang tunggu, ruang diskusi, WC)	1 Sangat Memuaskan 2 Memuaskan 3 Cukup Memuaskan 4 Tidak Memuaskan
9	Penanganan Pengaduan, saran dan Masukan	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta tindak lanjutnya di Dinas Pendidikan Kota Tanjungpinang?	1 Sangat Baik 2 Baik 3 Cukup Baik 4 Tidak Baik

Selanjutnya, mohon Bpk/Ibu/sdr dapat memberikan SARAN-SARAN PERBAIKAN, agar kami bisa meningkatkan kualitas pelayanannya.

SARAN-SARAN PERBAIKAN:

Lampiran II

**PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
PELAYANAN PUBLIK DINAS PENDIDIKAN KOTA TANJUNGPINANG TAHUN 2021
BERDASARKAN PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI NOMOR 14 TAHUN 2017**

Bulan : Januari - Oktober 2021

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									NILAI PER-RESPONDEN
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	3	4	4	3	2	3	3	3	3	28
2	3	4	3	4	4	4	3	3	4	32
3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	32
4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	29
5	3	4	2	3	4	3	3	3	4	29
6	3	3	4	4	4	3	3	3	4	31
7	4	4	4	3	4	3	3	3	3	31
8	3	4	4	3	4	4	3	3	3	31
9	3	4	4	3	2	4	3	3	4	30
10	3	4	3	3	4	3	3	2	4	29
11	3	4	4	3	3	4	4	3	3	31
12	3	4	2	4	4	4	4	2	4	31
13	3	4	3	3	4	4	4	3	4	32
14	3	3	3	3	3	4	4	2	4	29
15	3	2	4	3	3	4	2	2	3	26
16	3	3	4	3	4	4	3	2	4	30
17	3	4	4	3	4	4	4	2	4	32
18	3	3	2	3	4	4	4	2	3	28
19	3	3	4	3	2	4	4	2	4	29
20	4	4	2	4	4	4	4	3	4	33
21	3	4	4	3	4	4	3	4	3	32
22	3	4	4	3	3	3	3	3	4	30
23	3	4	3	3	4	3	3	3	3	29
24	3	4	3	3	4	4	3	3	4	31
25	3	3	4	3	4	4	3	3	3	30
26	3	3	4	3	4	3	3	3	4	30
27	3	4	4	4	4	2	3	3	3	30
28	3	4	4	4	4	4	3	3	4	33
29	3	4	4	3	3	4	3	3	3	30
30	3	4	2	3	4	4	3	3	4	30
31	3	4	4	4	4	4	3	3	4	33
32	2	4	4	3	2	4	3	3	4	29
33	3	4	4	3	4	4	3	4	4	33
34	4	4	2	3	4	4	3	3	4	31
35	3	4	4	3	4	4	3	3	3	31
36	3	4	4	3	4	4	3	3	4	32
37	4	4	4	3	4	4	4	3	3	33
38	3	3	3	4	4	4	2	3	4	30
39	3	4	4	3	3	4	4	3	4	32
40	3	3	4	3	2	4	4	3	3	29
41	3	4	2	3	4	3	4	3	4	30
42	3	4	4	3	4	4	3	3	4	32
43	3	4	4	4	4	4	3	3	4	33
44	3	3	4	3	4	4	4	3	4	32
45	3	4	2	4	4	3	3	3	3	29
46	3	4	3	3	4	4	3	2	4	30
47	3	4	2	3	4	4	3	2	4	29
48	3	4	2	4	4	3	3	2	3	28
49	3	4	3	3	3	4	3	4	4	31
50	3	4	2	4	4	4	3	2	4	30
51	3	4	2	3	4	3	3	2	4	28
52	3	4	4	4	4	4	3	2	4	32
53	2	4	4	4	4	4	3	3	3	31
54	4	4	4	3	3	3	4	3	4	32
55	3	4	3	3	4	3	2	4	3	29
56	3	4	3	4	4	4	4	2	4	32
57	3	3	4	4	4	4	3	3	3	31
58	3	3	4	3	4	3	3	4	4	31
59	3	4	4	3	4	2	3	2	3	28
60	2	4	4	4	4	4	3	3	4	32
61	3	4	4	4	3	4	3	2	3	30
62	3	4	2	3	4	4	2	3	4	29
63	3	4	4	3	4	4	3	3	4	32

71	3	4	3	3	4	4	3	3	4	31
72	3	3	4	4	4	4	4	4	3	33
73	3	3	4	3	4	3	3	4	4	31
74	3	4	4	3	4	2	3	4	3	30
75	3	4	4	4	4	4	3	4	4	34
76	3	4	4	3	3	4	3	4	3	31
77	4	4	2	4	4	4	3	3	4	32
78	2	4	4	4	4	4	2	4	4	32
79	3	4	4	3	2	4	4	4	4	32
80	3	4	4	3	4	4	3	4	4	33
81	3	4	2	4	4	4	4	4	4	33
82	3	4	4	3	4	4	3	3	3	31
83	3	4	4	3	4	4	3	4	3	32
84	4	4	4	4	2	4	3	4	4	33
85	4	4	3	3	4	3	2	4	4	31
86	2	4	4	3	3	4	2	3	3	28
87	3	4	2	4	4	4	2	4	4	31
88	3	4	3	4	4	4	4	3	4	33
89	3	3	3	3	3	4	3	4	4	30
90	3	2	4	4	3	4	3	4	3	30
91	3	4	4	3	4	4	3	4	4	33
92	3	4	4	3	2	4	4	4	4	32
93	3	4	4	4	4	4	2	4	4	33
94	3	4	2	4	4	4	2	4	4	31
95	3	4	4	3	4	4	3	3	3	31
96	3	4	4	4	4	4	3	4	3	33
97	4	4	4	4	3	3	3	3	4	32
98	4	4	3	3	4	3	3	4	3	31
99	4	4	3	3	4	4	3	3	4	32
100	3	3	4	3	4	4	2	3	3	29
101	4	4	2	3	4	4	4	3	4	32
102	3	4	4	4	4	4	2	4	4	33
103	3	4	4	3	2	4	2	4	4	30
104	3	4	4	3	4	4	4	4	4	34
105	3	4	4	3	4	4	3	4	4	33
JUMLAH NILAI PER UNSUR	322	399	363	351	384	393	326	325	384	3247
NPR Per Unsur = Jml nilai perunsur : jml kuesioner terisi	3,067	3,8	3,457	3,343	3,657	3,743	3,105	3,095	3,657	30,92380952
NPR Tertimbang Perunsur = NPR Per unsur x 0,11	0,337	0,418	0,38	0,368	0,402	0,412	0,342	0,34	0,402	3,402
IKM										85,04047619

Keterangan :

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00-2,5996	25,00-64,99	D	TIDAK BAIK
2	2,60-3,064	65,00-76,60	C	CUKUP BAIK
3	3,0644-3,532	76,61-88,30	B	BAIK
4	3,5324-4,00	88,31-100,00	A	SANGAT BAIK

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DINAS PENDIDIKAN KOTA TANJUNGPINANG
TAHUN 2021**

85,04

Nomor	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
X1	Persyaratan	3,07
X2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,8
X3	Waktu Penyelesaian Pelayanan	3,46
X4	Biaya/Tarif	3,34
X5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,66
X6	Kompetensi Pelaksana	3,74
X7	Perilaku Pelaksana	3,1
X8	Sarana dan Prasarana	3,1
X9	Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	3,66

RESPONDEN

JUMLAH : 105 Orang
 Jenis Kelamin L: 56 Orang P: 37 Orang

Pendidikan : SD 5Orang
 : SMP 15Orang
 : SMA 52Orang
 : Taka ada 22Orang
 : S1 2Orang
 : S2 9Orang

PERIODE SURVEY
2 Januari s.d 10 Desember 2021

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN INSTITUSI KAMI AGAR
TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI KAMI

KEPALA DINAS PENDIDIKAN
KOTA TANJUNGPINANG



Dra. HENDANG SUSILAWATI
PEMBINA TK. I

NIP. 19670720 199303 2 008