

# **PEMERINTAH KABUPATEN BANJAR**



## **LAPORAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK PERIODE 2020**

### **DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN BANJAR**

Jl. Sekumpul Ujung Desa Bincau No.3 RT. 05 RW.03  
Telp. (0511) 6749048, Fax. (0511) 720178  
MARTAPURA 70651

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan hidayahNya sehingga dapat diselesaikannya laporan pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pendidikan Kabupaten Banjar Tahun 2020 dapat kami laksanakan dengan upaya yang maksimal dan tersusun dengan baik. Pedoman pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat telah ditetapkan di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Tujuan dari Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan penyelenggaraan pelayanan administrasi, informasi dan konsultasi pendidikan, serta untuk mendapatkan umpan balik (*feedback*) secara berkala atas pencapaian kinerja/kualitas pelayanan Dinas Pendidikan Kabupaten Banjar kepada masyarakat khususnya para Pendidik, Tenaga Kependidikan dan Tenaga Penunjang Lainnya sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan yang berkesinambungan sebagai rekomendasi tindak lanjutnya.

Demikian Laporan SKM ini dibuat dengan harapan semoga dapat memberikan kontribusi sebagai acuan dan pedoman bagi penyelenggara pemerintahan terutama bagi pejabat dan pelaksana kegiatan di Dinas Pendidikan Kabupaten Banjar dalam upaya peningkatan layanan yang lebih baik dengan mengedepankan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Banjar, 22 Januari 2020

Pt. KEPALA DINAS PENDIDIKAN  
KABUPATEN BANJAR,

**IKHWANSYAH M.Kes**

Pembina UtamaMuda

NIP. 19680817 198802 1 002

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>Judul</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>1.1. Latar Belakang</b> .....	1
<b>1.2. Dasar Hukum</b> .....	2
<b>1.3. Maksud dan Tujuan</b> ... ..	3
<b>1.4. Sasaran</b> .....	4
<b>1.5. Ruang Lingkup</b> .....	4
<b>1.6. Metode dan Pengolahan Data</b> .....	6
<b>1.7. Tim Survei</b> .....	7
<b>1.8. Jadwal Survei</b> .....	8
<b>BAB II HASIL PENGUKURAN SURVEY</b> .....	9
<b>3.1. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat</b> .....	9
<b>3.2. Hasil Responden</b> .....	18
<b>BAB IV PENUTUP</b> .....	19
<b>4.1. Kesimpulan</b> .....	19
<b>4.2. Rekomendasi</b> .....	20
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan. Hal ini sejalan dengan amanat yang tertuang dalam Peraturan Bupati Kabupaten Banjar Nomor 59 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Banjar.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparat pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat.

Salah satu cara yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan.

Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka survei kepuasan masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai.

Dasar perhitungan survey kepuasan masyarakat (SKM) pada layanan publik Dinas Pendidikan Kabupaten Banjar merupakan implementasi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit penyelenggara pelayanan publik.

Salah satu langkah rutin yang dilakukan Dinas Pendidikan dalam menjaga kualitas mutu pelayanan publik yaitu melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pendidikan yang dilaksanakan setiap 1 kali dalam setahun.

Sesuai dengan kebijakan tersebut Dinas Pendidikan Kabupaten Banjar telah melakukan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan jasa informasi, konsultasi dan administrasi pendidikan sebanyak 441 koresponden.

## 1.2. Dasar Hukum

Dasar hukum penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Pendidikan Kabupaten Banjar adalah:

1. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 03 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1953 Nomor 09, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 352) sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1820);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara);
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 2, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6178);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6041);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357)
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi

- Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 877);
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
  10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 157);
  11. Peraturan Daerah Kabupaten Banjar Nomor 13 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Banjar Tahun 2016 Nomor 13, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Banjar Nomor 12);
  12. Peraturan Bupati Kabupaten Banjar Nomor 59 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Banjar

### **1.3. Maksud dan Tujuan**

#### **1. Maksud**

untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pelayanan Dinas Pendidikan Kabupaten Banjar selama kurun waktu sampai dengan Desember 2020.

#### **2. Tujuan**

Diharapkan dapat digunakan untuk :

- a. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya;
- b. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap sistem, mekanisme dan prosedur;

- c. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap waktu penyelesaian;
- d. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap biaya atau tarif;
- e. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap produk pelayanan;
- f. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kompetensi pelaksana;
- g. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap perilaku pelaksana;
- h. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap penanganan pengaduan, saran dan masukan;
- i. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap Sarana dan Prasarana..

#### **1.4. Sasaran**

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
- d. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik

#### **1.5. Ruang Lingkup**

Didasari oleh Keputusan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit penyelenggara pelayanan publik yang telah ditetapkan, dan kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur sebagai unsur standar minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat di lingkup Dinas Pendidikan Kabupaten Banjar, yang antara lain Unsur SKM dalam peraturan ini meliputi :

- a. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

- b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur  
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- c. Waktu Penyelesaian  
Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- d. Biaya/Tarif \*)  
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- e. Produk Pelayanan  
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap produk pelayanan.
- f. Kompetensi Pelaksana \*\*)  
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- g. Perilaku Pelaksana \*\*)  
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- h. Sarana dan prasarana  
Sarana adalah segala 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). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).
- i. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan  
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.



## **1.6. Metode dan Pengolahan Data**

### **a. Periode Survei**

Survei periodik yang dilakukan oleh Dinas Pendidikan terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat dilakukan survei 1 (satu) tahun sekali. Pelaksanaan Periode Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Januari s.d Desember 2020.

### **b. Persiapan Pelaksanaan**

#### **a. Kuesioner**

Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) menggunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat. Survei kepuasan masyarakat dilakukan dengan teknik pemberian kuisisioner dengan pengisian sendiri oleh responden.

#### **b. Bentuk Jawaban**

Kuesioner tentang unsur-unsur pelayanan dengan bentuk jawaban yang mencerminkan tingkat kualitas dari setiap unsur pelayanan.

Dengan kategori jawaban :

- Tidak baik, nilai persepsi 1
- Kurang baik, nilai persepsi 2
- Baik, nilai persepsi 3
- Sangat Baik, nilai persepsi 4

#### **c. Responden**

Responden dipilih secara acak dari pengguna layanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Banjar dimana jumlahnya ditetapkan sebanyak 441 responden.

#### **d. Pengolahan Data**

- Kuesioner yang telah diisi dilakukan pembersihan data dan diberi koding.
- Data entry ke software Microsoft Excel 2007 dan SPSS berdasarkan koding yang telah dibuat.
- Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

Nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dihitung menggunakan rumus :

- a. Bobot Nilai Rata-rata tertimbang ( per unsur )  
= Jumlah bobot / Jumlah unsur =  $1/9 = 0,11$
- b. SKM  
= Jumlah nilai per unsur / jumlah unsur terisi X 0,11
- c. Interpretasi  
= SKM X 25

Tabel .1

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, 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	A	Sangat Baik

Penilaian persepsi sangat penting dalam mengukur hasil pelaksanaan SKM. Dalam membaca interval hingga penilaian kinerja pelayanan. Tabel nilai persepsi dapat memandu masyarakat dalam menyimpulkan kinerja suatu institusi. Sehingga baik institusi maupun masyarakat nantinya dapat memberikan sumbangsih saran, pendapat hingga kritikan yang membangun.

### 1.7. Tim Survei

Tim survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pendidikan Kabupaten Banjar terdiri dari :

- Pengarah : Kepala Dinas Pendidikan Kabupaten Banjar  
Ketua : Liana Penny, ST, MS (Plt Sekretaris Dinas Pendidikan)  
Anggota : H. Makmur, M.Pd (Kabid PTK)  
Shalahuddin Yusuf, SH (Kabid Pembinaan SD)

Jahriah, S.Sos, M.Pd (Kabid Pembinaan TK/Paud, Dikkel & Kesetaraan)

Edy Rachman, S.AP (Kasubag Umpeg)

Ahmad Saini, M.Pd (Kasubag Perencanaan)

Syrajuddin, S.Pd (Staf Bidang PTK)

Hj. Maisyarah, S.Sos (Staf Umpeg)

Try Kasogi (Staf Bidang Pembinaan SD)

### 1.8. Jadwal Survei

<b>No</b>	<b>Kegiatan</b>	<b>Tanggal Pelaksanaan</b>
1	Persiapan	5 (lima) hari kerja
2	Pengumpulan Data/Survei IKM	5 (lima) hari kerja+ Forum Konsultasi
3	Pengolahan Data Indeks	5 (lima) hari kerja
4	Penyusunan dan Pelaporan	5 (lima) hari kerja

## **BAB II**

### **HASIL PENGUKURAN SURVEY**

#### **2.1. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat**

Telah dilakukan Survey Kepuasan Masyarakat di Dinas Pendidikan Kabupaten Banjar dengan hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) sebesar 80,13 yaitu pada interval 76,61 – 88,30 dengan kategori B (Baik), dimana perolehan nilai tersebut berdasarkan atas hasil pengisian kuesioner yang disebarakan.

Hasil pengolahan data terhadap ke 9 (sembilan) unsur pelayanan dalam unit pelayanan terhadap Nilai Interval (NI) dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 2.

No. Unit	Nama Unsur	Nilai Interval	Mutu	Kinerja
1	Persyaratan	3,361	B	Baik
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3,068	B	Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,243	B	Baik
4	Biaya/Tarif	3,132	B	Baik
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,186	B	Baik
6	Kompetensi pelaksana	3,415	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,209	B	Baik
8	Sarana dan Prasarana	3,120	B	Baik
9	Penanganan pengaduan, saran & masukan	3,406	B	Baik

Perhitungan SKM tersebut diatas, terdiri dari 9 unsur dalam unit pelayanan, selanjutnya dilakukan dengan mendeskripsikan hasil analisis terhadap kesembilan unsur tersebut sebagai berikut :

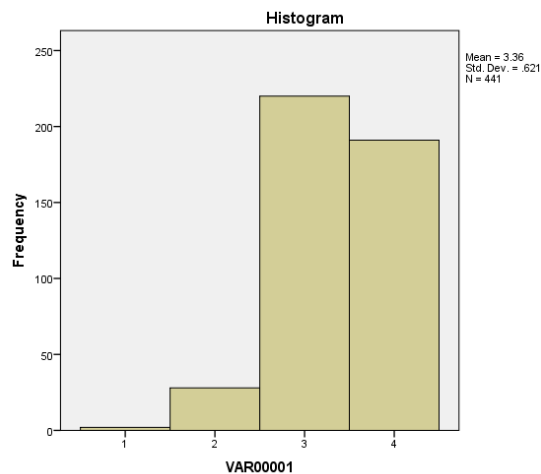
a. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative. Dari hasil pengolahan data diperoleh hasil nilai interval 3,361 berada pada interval 3,0644 – 3,532 dengan kategori mutu pelayanan “Baik” . Nilai tersebut diperoleh berdasarkan jawaban dari 441 responden dimana 220 responden menyatakan kesesuaian persyaratan pelayanan “Baik”, 190 responden menyatakan “Sangat Baik”, 28 responden

menyatakan “Kurang Baik” Sedangkan 2 responden menyatakan “Tidak Baik”.

Dalam perhitungan prosentase, hasil jawaban kuesioner survey kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Pendidikan Kabupaten Banjar dengan unsur persyaratan disajikan pada diagram berikut :

Diagram 1.  
Survey Kepuasan Masyarakat Unsur Persyaratan

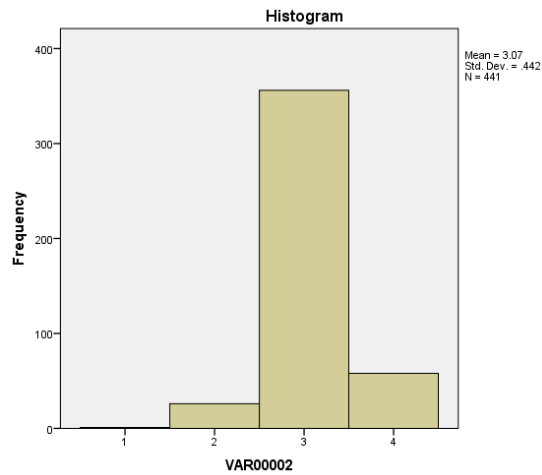


b. Sistem Mekanisme dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil pengolahan data diperoleh hasil nilai interval 3,068 berada pada interval 3,0644 – 3,532 dengan kategori mutu pelayanan “B” / Kinerja “Baik”. Nilai tersebut diperoleh berdasarkan jawaban dari 441 responden dimana 356 responden menyatakan kemudahan sistem mekanisme dan prosedur pelayanan “Baik”, 58 responden menyatakan “Sangat Baik”, 26 responden menyatakan Kurang Baik dan 1 Responden menyatakan “Tidak Baik”.

Dalam perhitungan prosentase, hasil jawaban kuesioner survey kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Pendidikan Kabupaten Banjar dengan unsur mekanisme dan prosedur pelayanan disajikan pada diagram berikut :

Diagram 2.  
Survey Kepuasan Masyarakat Unsur Sistem Mekanisme dan  
Prosedur Pelayanan

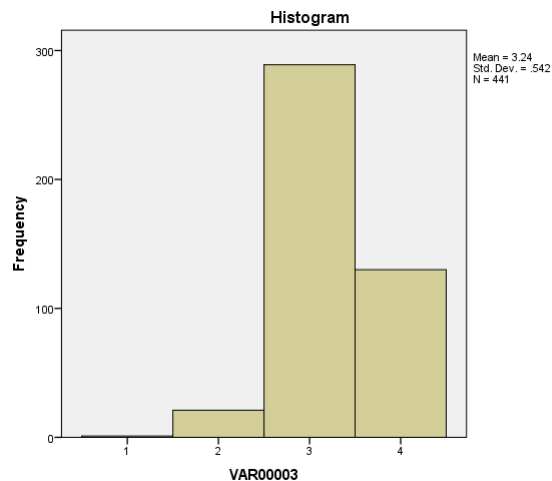


c. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil pengolahan data diperoleh hasil nilai interval 3,243 berada pada interval 3,0644 – 3,532 dengan kategori mutu pelayanan “B” atau Kinerja “Baik”. Nilai tersebut diperoleh berdasarkan jawaban dari 441 responden dimana 289 responden menyatakan waktu penyelesaian pelayanan “Baik”, 130 responden menyatakan “Sangat Baik”, 21 responden menyatakan “Kurang Cepat” Sedangkan 1 Responden menyatakan “Tidak Cepat”

Dalam perhitungan prosentase, hasil jawaban kuesioner survey kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Pendidikan Kabupaten Banjar dengan unsur Waktu Penyelesaian Pelayanan disajikan pada diagram berikut :

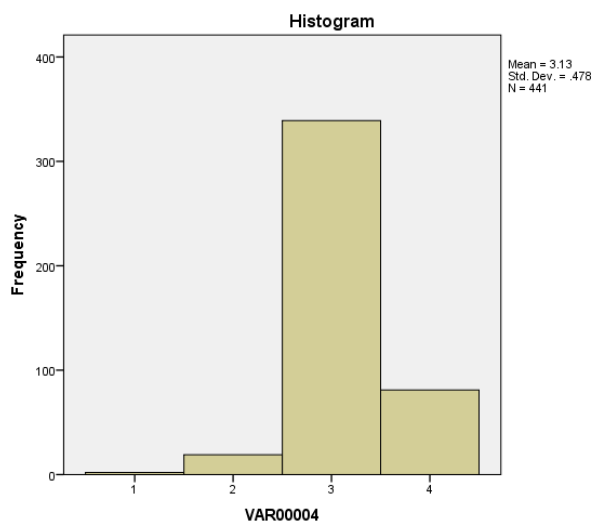
Diagram 3.  
Survey Kepuasan Masyarakat Unsur Waktu Penyelesaian Pelayanan



d. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil pengolahan data diperoleh hasil nilai interval 3,132 berada pada interval 3,0644 – 3,532 dengan kategori mutu pelayanan “B” / Kinerja “Baik”. Nilai tersebut diperoleh berdasarkan jawaban dari 441 responden dimana 339 responden menyatakan “Murah” dalam Biaya/Tarif Pelayanan”, 83 responden menyatakan “Gratis”, dan 19 responden menyatakan “cukup Mahal”. Dalam perhitungan prosentase, hasil jawaban kuesioner survey kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Pendidikan Kabupaten Banjar dengan unsur Biaya/Tarif pelayanan disajikan pada diagram berikut :

Diagram 4.  
Survey Kepuasan Masyarakat Unsur Biaya/Tarif Pelayanan



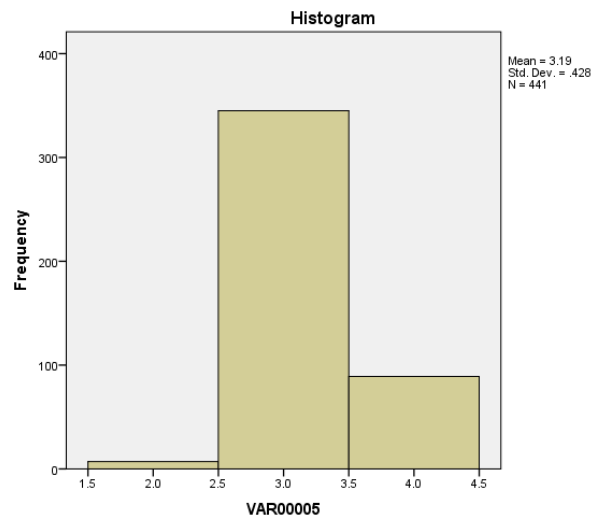
e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil pengolahan data diperoleh hasil nilai interval 3,186 berada pada interval 3,0644 – 3,532 dengan kategori mutu pelayanan “B” / Kinerja “Baik”. Nilai tersebut diperoleh berdasarkan jawaban dari 441 responden dimana 345 responden menyatakan Spesifikasi Jenis Pelayanan “Baik”. 89 responden menyatakan “Sangat Baik”. 7 responden menyatakan “Kurang Baik”.

Dalam perhitungan prosentase, hasil jawaban kuesioner survey

kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Pendidikan Kabupaten Banjar dengan unsur mekanisme dan prosedur pelayanan disajikan pada diagram berikut :

Diagram 5.  
Survey Kepuasan Masyarakat Unsur Produk Spesifikasi  
Jenis Pelayanan



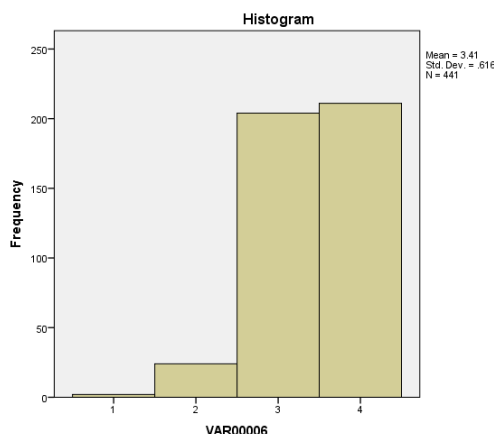
f. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil pengolahan data diperoleh hasil nilai interval 3,415 berada pada interval 3,0644 – 3,532 dengan kategori mutu pelayanan “B” / Kinerja “Baik”. Nilai tersebut diperoleh berdasarkan jawaban dari 441 responden dimana 211 responden menyatakan kemampuan petugas dalam pelayanan memiliki “Sangat Baik”. Sedangkan 204 responden menyatakan “Baik”, 24 responden menyatakan “Kurang Baik” dan 2 responden menyatakan “Tidak Baik”.

Dalam perhitungan prosentase, hasil jawaban kuesioner survey kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Pendidikan Kabupaten Banjar dengan unsur kompetensi pelaksana petugas pelayanan disajikan pada diagram berikut :



Diagram 6.  
 Survey Kepuasan Masyarakat Unsur Kompetensi Pelaksana Pelayanan

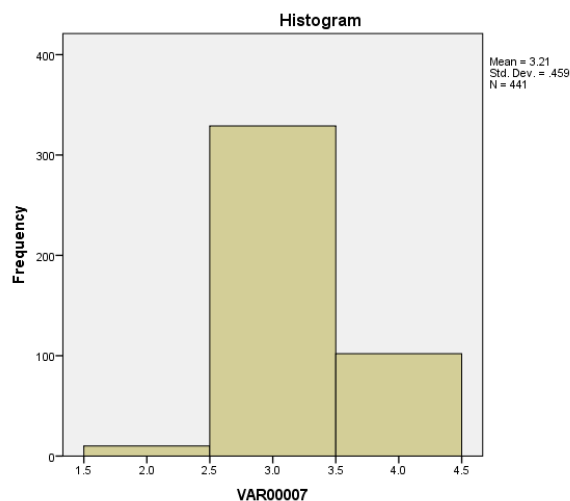


g. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil pengolahan data diperoleh hasil nilai interval 3,209 berada pada interval 3,0644 – 3,532 dengan kategori mutu pelayanan “B” / Kinerja “Baik”. Nilai tersebut diperoleh berdasarkan jawaban dari 441 responden dimana 329 responden menyatakan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan “Baik”. Sedangkan 102 responden menyatakan “Sangat Baik” dan 10 responden menyatakan “Kurang Baik”.

Dalam perhitungan prosentase, hasil jawaban kuesioner survey kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Pendidikan Kabupaten Banjar dengan unsur Perilaku Pelaksana pelayanan disajikan pada diagram berikut :

Diagram 7.  
 Survey Kepuasan Masyarakat Unsur Perilaku Pelaksana Pelayanan

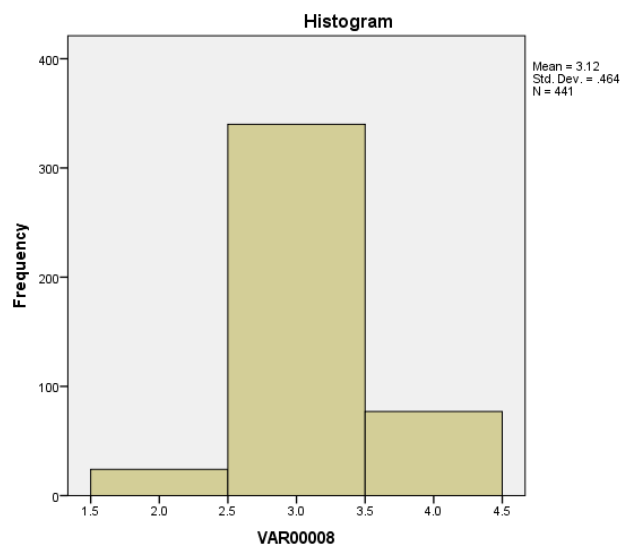


h. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala 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). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Dari hasil pengolahan data diperoleh hasil nilai interval 3,120 berada pada interval 3,0644 – 3,532 dengan kategori mutu pelayanan “B”/ “Baik”. Nilai tersebut diperoleh berdasarkan jawaban dari 441 responden dimana 340 responden menyatakan kualitas sarana dan prasarana pelayanan “Baik”, 77 responden menyatakan “Sangat Baik” Sedangkan 24 responden menyatakan “Kurang Baik”.

Dalam perhitungan prosentase, hasil jawaban kuesioner survey kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Pendidikan Kabupaten Banjar dengan unsur Sarana dan Prasarana pelayanan disajikan pada diagram berikut :

Diagram 8.  
Survey Kepuasan Masyarakat Unsur Sarana dan Prasarana Pelayanan



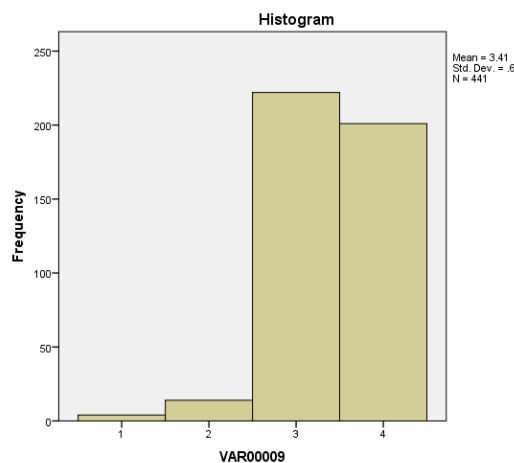
i. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil pengolahan data diperoleh hasil nilai interval 3,406 berada pada interval 3,0644 – 3,532 dengan kategori mutu pelayanan “B”/ “Baik”. Nilai tersebut diperoleh berdasarkan jawaban dari 441 responden dimana 222 responden menyatakan dalam penanganan pengaduan pengguna layanan “Baik”, 201 responden menyatakan “Sangat Baik”,

14 responden menyatakan “Kurang Baik”. dan 4 responden menyatakan “Tidak Baik”.

Dalam perhitungan prosentase, hasil jawaban kuesioner survey kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Pendidikan Kabupaten Banjar dengan unsur Pengaduan, Saran dan Masukan pelayanan disajikan pada diagram berikut :

Diagram 9.  
Survey Kepuasan Masyarakat Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan

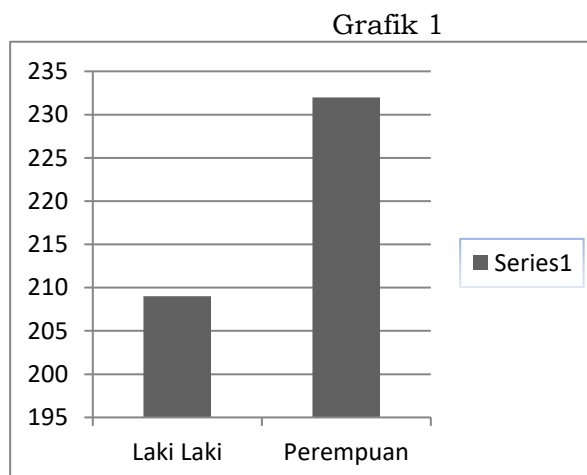


## 2.2. Hasil Responden

Dari 441 responden yang memberikan penilaian SKM pada pelayanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Banjar terdapat beberapa kategori responden, dapat di gambarkan grafiknya sebagai berikut :

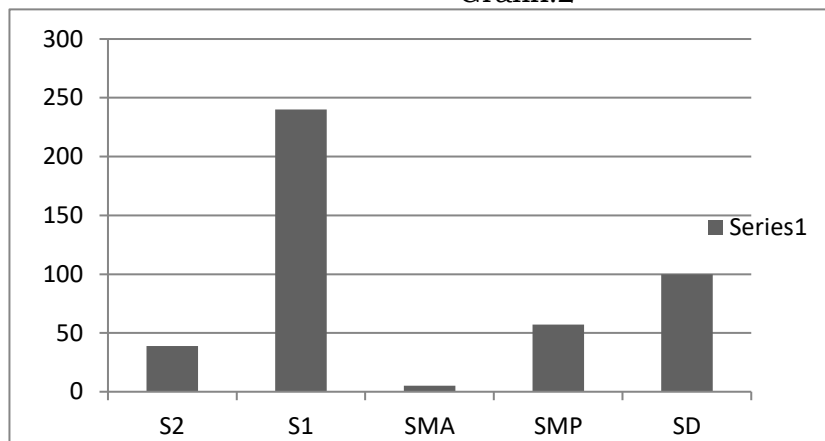
### a. Responden Menurut Jenis Kelamin

Jumlah Responden berjenis kelamin laki laki sebanyak 209 orang sedangkan perempuan sebanyak 239 orang



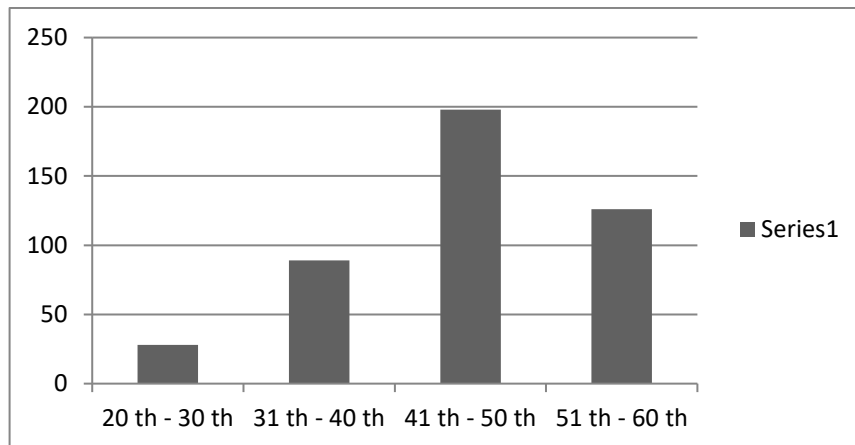
b. Responden Menurut Pendidikan

Grafik.2



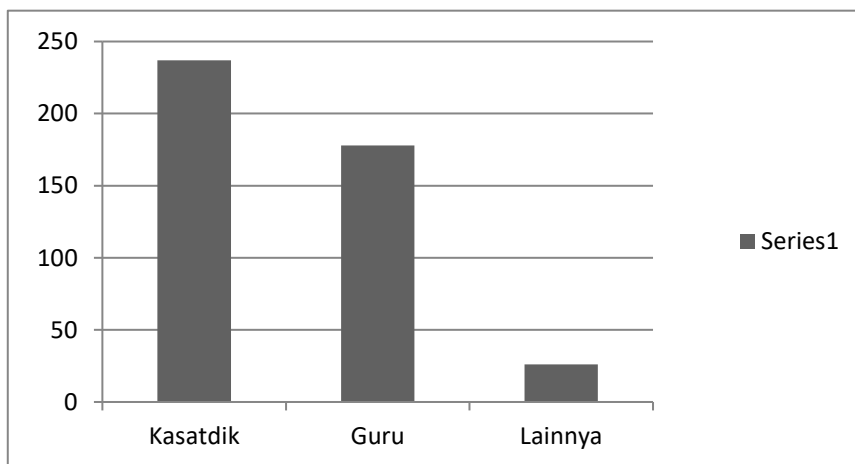
c. Responden Menurut Usia

Grafik. 3



d. Responden Menurut Pekerjaan

Grafik. 4



## **BAB III PENUTUP**

### **3.1 Kesimpulan**

Kesimpulan dari hasil Survey Kepuasan Masyarakat Dinas Pendidikan Kabupaten Banjar Tahun 2020 adalah :

1. Secara keseluruhan untuk hasil survey kepuasan masyarakat Dinas Pendidikan Kabupaten Banjar pada tahun 2020 diperoleh hasil penilaian 80,13 dengan kriteria Mutu (B) yang berarti telah melakukan pelayanan secara keseluruhan dengan “Baik” terhadap unsur-unsur kepuasan masyarakat di lingkup Dinas Pendidikan Kabupaten Banjar.
2. Unsur "Persyaratan" memperoleh nilai baik menggambarkan bahwa syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif dapat dipahami dan dipenuhi dengan baik.
3. Unsur “Sistem, Mekanisme, dan Prosedur” memperoleh nilai Baik menggambarkan bahwa tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan sudah terpampang dengan baik dan nampak jelas diketahui oleh penerima pelayanan
4. Unsur “Waktu Penyelesaian” memperoleh nilai Baik menggambarkan bahwa waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan sesuai dengan kesepakatan waktu yang sudah disampaikan
5. Unsur “Biaya/Tarif” memperoleh nilai Baik menggambarkan Dinas Pendidikan Banjar tidak memungut biaya apapun untuk setiap pelayanan, namun demikian karena wilayah kerja Kabupaten Banjar sangat luas, masih memerlukan biaya yang tidak sedikit untuk bisa langsung datang mendapatkan pelayanan pada Dinas Pendidikan Kabupaten Banjar
6. Unsur “Produk Pelayanan” memperoleh nilai Baik menggambarkan bahwa hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap produk pelayanan
7. Unsur “Kompetensi Pelaksana” memperoleh nilai Baik menggambarkan bahwa kemampuan yang dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan,

- keahlian, keterampilan, dan pengalaman sudah memadai dan sesuai dengan kebutuhan pelayanan
8. Unsur “Perilaku Pelaksana” memperoleh nilai Baik menggambarkan bahwa sikap petugas dalam memberikan pelayanan sudah sopan dan beretika
  9. Unsur “Sarana dan prasarana” memperoleh nilai Baik menggambarkan bahwa fasilitas utama dan penunjang dalam pelayanan sudah memadai dan representatif
  10. Unsur “Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan” memperoleh nilai Baik menggambarkan bahwa tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut sudah diketahui oleh penerima layanan dan ditangani/ditindaklanjuti dengan baik
  11. Gambaran dan analisis hasil capaian SKM yang disajikan dalam laporan ini diharapkan merupakan cerminan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pendidikan Kabupaten Banjar, sehingga rencana perbaikan yang akan dirumuskan benar-benar mencapai sasaran yang diinginkan masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik.

### **3.2 Rekomendasi**

Rekomendasi untuk peningkatan pelaksanaan Pelayanan Publik di lingkungan Dinas Pendidikan Kabupaten Banjar adalah sebagai berikut :

12. Terhadap unsur-unsur yang memperoleh nilai interval yang mendekati kategori mutu A/ Sangat Baik, agar dapat ditingkatkan sehingga kedepan pelayanan Dinas Pendidikan Kabupaten Banjar dapat terus lebih baik
13. Perbaikan dan peningkatan layanan terhadap beberapa unsur pelayanan Dinas Pendidikan Kabupaten Banjar perlu dilaksanakan, terutama pada unsur-unsur yang masih memperoleh nilai minimal pada kategori baik.
14. Perlu disusun Tim Survey dan ditetapkan aturan/panduan antara lain Standar Pelayanan Publik, Pengelolaan Informasi dan Monitoring dan Evaluasi Pelayanan Publik di lingkungan Dinas Pendidikan Kabupaten Banjar.
15. Perlu peningkatan sarpras yang ada khususnya berkaitan dengan pelayanan digital dan peningkatan kapasitas sumber daya manusia

pengelola Pelayanan publik untuk dapat memiliki kapasitas/kompetensi sesuai dengan jenis pelayanan yang dikelolanya.

16. Diperlukan pemberian reward bagi pegawai yang telah melaksanakan pelayanan secara maksimal memenuhi dan melewati batas standar yang telah ditetapkan.
17. Frekuensi monitoring dari Tim secara periodik untuk setiap proses yang dilakukan dan mengevaluasi setiap kegiatan yang perlu perbaikan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
18. Kegiatan SKM perlu dilaksanakan oleh petugas dan dilakukan pendampingan saat pelaksanaan sebagai salah satu cara untuk meningkatkan kualitas hasil Survey.



















