



# **SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT LAYANAN PENDIDIKAN KABUPATEN MAHAKAM ULU**

*Kerjasama Unit Layanan Strategis Stakeholder Center (ULS2C)  
Universitas Mulawarman dengan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan  
Pemerintah Kabupaten Mahakam Ulu Tahun 2021*



## ***Kata Pengantar***

Puji Syukur ke hadirat Allah SWT, karena atas perkenan-Nya, laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Layanan Pendidikan kerjasama Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Mahakam Ulu dengan ULS2C Universitas Mulawarman dapat diselesaikan.

Tujuan survei kepuasan masyarakat ini adalah untuk memberikan gambaran mengenai pelaksanaan kegiatan dan menyampaikan hasil-hasil kegiatan dalam mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan dan mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

Pelaksanaan diuraikan secara jelas pada laporan ini, diantaranya : tujuan dan manfaat yang hendak dicapai, sasaran pelaksanaan kegiatan, waktu dan tempat pelaksanaan serta output dari pelaksanaan kegiatan.

Laporan ini semoga dapat menjadi bahan evaluasi dan acuan dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Layanan Pendidikan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Mahakam Ulu selanjutnya.

*Samarinda, Juli 2021*

*Tim Peneliti*

# Daftar Isi

	<i>Halaman</i>
<b>Kata Pengantar</b> .....	<b>i</b>
<b>Daftar Isi</b> .....	<b>ii</b>
<b>Daftar Tabel</b> .....	<b>iii</b>
<b>Daftar Gambar</b> .....	<b>v</b>
<b>Bab 1 Pendahuluan</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Dasar Hukum Pelaksanaan .....	2
1.3. Rumusan Masalah .....	3
1.4. Maksud, Tujuan, dan Manfaat .....	3
<b>Bab 2 Metode Survei</b> .....	<b>5</b>
2.1. Ruang Lingkup Kegiatan .....	5
2.2. Proses dan Pelaksanaan Kegiatan Survei .....	6
2.3. Penyusunan Instrumen dan Kuisisioner .....	7
2.4. Penentuan Sampel dan Responden .....	9
2.5. Metodologi .....	11
2.6. Pelaksanaan Kegiatan .....	13
<b>Bab 3 Karakteristik dan Rekapitulasi Jawaban Responden</b> .....	<b>15</b>
3.1. Karakteristik Dan Rekapitulasi Responden Internal .....	15
3.2. Karakteristik Dan Rekapitulasi Responden Eksternal.....	26
<b>Bab 4 Hasil Survei</b> .....	<b>38</b>
4.1. Unsur Penyumbang Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat .....	39
4.2. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Pendidikan Kabupaten Mahakam Ulu .....	51
<b>Bab 5 Penutup</b> .....	<b>52</b>
5.1. Simpulan.....	52
5.2. Rekomendasi .....	52
<b>Daftar Pustaka</b>	
<b>Lampiran</b>	

## Daftar Tabel

	<i>Halaman</i>
2.1. Unsur Penilaian, Definisi Operasional dan, Kriteria Penilaian Kelompok Responden Internal .....	7
2.2. Unsur Penilaian, Definisi Operasional dan, Kriteria Penilaian Kelompok Responden Eksternal .....	8
2.3. Jumlah responden Per Kecamatan .....	10
2.4. Jumlah Responden Internal .....	10
2.5. Jumlah Responden Eksternal.....	10
2.6. Mutu dan Kriteria Angka IKM.....	13
2.7. Time Schedule Survei Kepuasan Masyarakat.....	14
3.1. Distribusi Responden Internal Persyaratan Teknis dan Administrasi Layanan.....	18
3.2. Partisipasi Responden Tentang Sistem Mekanisme dan Prosedur Layanan.....	19
3.3. Partisipasi Responden Tentang Kecepatan Waktu Layanan	20
3.4. Partisipasi Responden Tentang Ketepatan Waktu Layanan.	20
3.5. Partisipasi Responden Tentang Kesesuaian Biaya/Tarif Layanan .....	21
3.6. Partisipasi Responden Tentang Hasil Layanan Untuk Setiap Jenis Layanan.....	22
3.7. Partisipasi Responden Tentang Kemampuan dan Kompetensi Pemberi Layanan.....	22
3.8. Partisipasi Responden Tentang Sikap dan Perilaku Pemberi Layanan .....	23
3.9. Partisipasi Responden Tentang Tanggung jawab Pemberi Layanan .....	24
3.10. Partisipasi Responden Tentang penanganan pengaduan Pemberi Layanan .....	25
3.11. Distribusi Responden Internal Persyaratan Teknis dan Administrasi Layanan.....	29
3.12. Partisipasi Responden Tentang Tata Cara Mendapatkan Layanan .....	30
3.13. Partisipasi Responden Tentang Kecepatan Waktu Layanan	31
3.14. Partisipasi Responden Tentang Ketepatan Waktu Layanan.	31
3.15. Partisipasi Responden Tentang Kesesuaian Biaya/Tarif Layanan .....	32
3.16. Partisipasi Responden Atas Kesesuaian Hasil Layanan Akademik dengan yang Dijanjikan.....	33

3.17.	Partisipasi Responden Atas Kesesuaian Layanan Kesiswaan dengan yang Dijanjikan.....	33
3.18.	Partisipasi Responden Atas Kemampuan dan Kompetensi SDM (Guru/Tenaga Kependidikan) dalam memberikan Layanan .....	34
3.19.	Partisipasi Responden Atas Sikap dan Perilaku SDM (Guru/Tenaga Kependidikan) dalam memberikan Layanan .....	35
3.20.	Partisipasi Responden Atas Tanggung jawab SDM (Guru/Tenaga Kependidikan) dalam memberikan Layanan .....	36
3.21.	Partisipasi Responden Atas Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukkan .....	36
4.1.	Nilai Unsur Penyumbang IKM Internal .....	39
4.2.	Nilai Unsur Penyumbang IKM Eksternal.....	44
4.3.	Nilai IKM Dinas Pendidikan Tahun 2021 .....	51

## Daftar Gambar

	<b>Halaman</b>
2.1. Tahapan Langkah Implementasi.....	6
3.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	16
3.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	16
3.3. Karakteristik Responden Internal Berdasarkan Lama Bertugas.....	17
3.4. Karakteristik Responden Eksternal Berdasarkan Usia .....	26
3.5. Karakteristik Responden Eksternal Berdasarkan Jenis Kelamin .....	27
3.6. Karakteristik Responden Eksternal Berdasarkan Tahun Masuk Sekolah.....	28
4.1. Nilai Unsur Penyumbang IKM Internal .....	40
4.2. Unsur Penyumbang IKM Internal Dinas Pendidikan.....	41
4.3. Unsur Penyumbang IKM Internal Guru/Tenaga Pendidik...	42
4.4. Unsur Penyumbang IKM Internal Pegawai/Tenaga Kependidikan .....	43
4.5. Nilai Unsur Penyumbang IKM Eksternal .....	46
4.6. Unsur Penyumbang IKM Eksternal Dinas Pendidikan .....	46
4.7. Unsur Penyumbang IKM Eksternal Taman KanakKanak....	47
4.8. Unsur Penyumbang IKM Eksternal Sekolah Dasar .....	49
4.9. Unsur Penyumbang IKM Eksternal Sekolah Menengah Pertama.....	50

# **Bab 1**

## **Pendahuluan**

### **1.1. Latar Belakang**

Undang-Undang Pelayan Publik mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik (Good Governance) yang merupakan efektifitas fungsi-fungsi pelayanan yang dilakukan untuk memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, dalam membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik.

Penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik, sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Untuk menjamin terselenggaranya peningkatan pelayanan publik dan memberikan perlindungan bagi setiap warga dari penyalahgunaan wewenang maka dipandang perlu untuk dilakukan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat atas layanan yang diberikan sesuai dengan amanat Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dinyatakan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dalam rangka itu dikeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Beberapa hal yang mendasari perlu dilakukannya pengukuran atas pelayanan publik melalui Indeks Kepuasan Masyarakat yaitu masih banyaknya kelemahan dalam pemberian pelayanan, perlunya peningkatan kualitas layanan, perlunya tolak ukur untuk menilai layanan, perlunya identifikasi perbaikan unsur layanan.

Seperti diketahui bahwa pemerintah memberikan pelayanan publik yang meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yaitu pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor lain yang terkait.

Dalam rangka menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat telah dikeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang pada Pasal 2 ayat 1 menyatakan bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun.

Indikator kualitas pelayanan adalah *client satisfaction and perceptions*, misalnya ditunjukkan dengan ada tidaknya keluhan dari pengguna jasa layanan. Hasil dari pengukuran kualitas akan menjadi landasan dalam membuat kebijakan perbaikan kualitas secara keseluruhan. Data indeks kepuasan masyarakat tersebut selanjutnya berfungsi sebagai sarana evaluasi terhadap unsur pelayanan sekaligus menjadi pendorong bagi setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publiknya.

Dalam sistem penyelenggaraan pemerintahan, struktur birokrasi terbawah (*street level bureaucracy*) merupakan ujung tombak pelayanan publik kepada masyarakat sekaligus merupakan level yang menjembatani antara pemerintah dengan masyarakat baik pada tingkat pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Struktur birokrasi terbawah (*street level bureaucracy*) merupakan bagian dari instansi Pemerintahan Daerah yang langsung berhadapan dengan pelanggan dalam memberikan berbagai macam pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik pada instansi pemerintah merupakan objek yang penting untuk dievaluasi demi meningkatkan kualitasnya di Pemerintahan Kabupaten Mahakam Ulu. Upaya tersebut antara lain dengan melaksanakan Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Pendidikan Kabupaten Mahakam Ulu.

## **1.2. Dasar Hukum Pelaksanaan**

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Mahakam Ulu Tahun 2021 mengacu pada ketentuan yang berlaku, yaitu:

1. Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah RI Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.



3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
5. Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2016 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kabupaten Mahakam Ulu Tahun 2016-2021 sebagaimana diubah Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2018 tentang perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2016 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kabupaten Mahakam Ulu Tahun 2016-2021.
6. Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2020 tentang APBD Kabupaten Mahakam Ulu Tahun Anggaran 2021.

### **1.3. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam kegiatan survei ini dikemukakan sebagai berikut:

1. Bagaimana peran pelaksana pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat yang diimplementasikan dalam Pelayanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Mahakam Ulu?
2. Bagaimana tahapan-tahapan konkrit dalam pelayanan publik terhadap indek kepuasan masyarakat dalam konteks Pelayanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Mahakam Ulu?
3. Bagaimana merumuskan rekomendasi kebijakan dalam mendukung peningkatan pelayanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Mahakam Ulu?

### **1.4. Maksud, Tujuan, dan Manfaat.**

Maksud dilaksanakannya kegiatan survei ini adalah sebagai upaya untuk mendapatkan suatu gambaran/pendapat masyarakat tentang kualitas kinerja pelayanan publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Mahakam Ulu.

Sedangkan tujuan yang ingin dicapai dalam kegiatan ini berdasarkan rujukan dari rumusan sebagai berikut :

1. Mendorong penyelenggaraan pelayanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Mahakam Ulu untuk meningkatkan kualitas.
2. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
3. Menghasil rumusan kebijakan dalam mendukung kinerja penyelenggara pelayanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Mahakam Ulu.

Setelah terselesaikannya kegiatan ini, maka manfaat yang dapat diperoleh adalah:

1. Mengetahui kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Mahakam Ulu.
2. Sebagai sumber informasi tentang evaluasi pengembangan pelayanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Mahakam Ulu.
3. Sebagai bahan rekomendasi kepada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Mahakam Ulu terkait bahan acuan dalam peningkatan kualitas indeks kepuasan masyarakat.

## **Bab 2**

### **Metode Survei**

#### **2.1. Ruang Lingkup Kegiatan**

##### **1. Lingkup Wilayah/Lokasi (Locus)**

Lokasi yang akan menjadi lokus kegiatan adalah seluruh unit layanan publik di lingkungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan yang tersebar di 5 (lima) kecamatan, yang menjadi wilayah pelaksanaan program pembangunan bidang pendidikan Kabupaten Mahakam Ulu.

##### **2. Lingkup Kegiatan/Substansi (Focus)**

Survei kepuasan masyarakat layanan pendidikan Kabupaten Mahakam Ulu yang meliputi:

- a. Persyaratan.  
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- b. Prosedur  
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- c. Waktu pelayanan  
Waktu pelayanan 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 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.
- 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. Maklumat Pelayanan  
Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
- i. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan  
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

## 2.2. Proses dan Pelaksanaan Kegiatan Survei

Tahapan dan proses pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan melalui beberapa tahapan. Tahapan-tahapan yang dimaksud adalah; perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei.

Tahapan-tahapan tersebut akan diimplementasikan ke dalam enam langkah sebagaimana dalam gambar berikut.

**Gambar 2.1.**  
**Tahapan Langkah Implementasi**



### 2.3. Penyusunan Instrumen dan Kuisisioner

Instrumen yang digunakan dalam survei ini adalah kuesioner, dengan jenis kuesioner tertutup. Kuesioner dikreasi berdasarkan unsur-unsur penilaian kriteria seperti tertera pada ruang lingkup substansi layanan pendidikan Kabupaten Mahakam Ulu dengan mengacu kepada Permen PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Terdapat perbedaan definisi operasional pada kedua kelompok responden internal dan eksternal, meski setiap unsur penilaian kriteria tetap sama.

Kisi-kisi pembuatan kuesioner kelompok responden internal adalah:

**Tabel 2.1.**  
**Unsur Penilaian, Definisi Operasional, dan Kriteria Penilaian**  
**Kelompok Responden Internal.**

No	Unsur Kriteria	Definisi Operasional	Kriteria Penilaian (1 – 4)
1	<i>Persyaratan</i>	Persyaratan teknis dan administratif untuk mendapatkan setiap jenis layanan	Sangat Ringan – Sangat Berat
2	<i>Prosedur</i>	Sistem mekanisme dan prosedur layanan untuk menerima setiap jenis layanan	Sangat Mudah – Sangat Sulit
3	<i>Kecepatan Waktu Pelayanan</i>	Kecepatan waktu layanan untuk menerima setiap jenis layanan sesuai tahapan yang sudah ditetapkan	Sangat Cepat – Sangat Lambat
	<i>Ketepatan Waktu Pelayanan</i>	ketepatan waktu layanan untuk menerima setiap jenis layanan sesuai waktu yang sudah ditetapkan	Tepat Waktu – Tidak Tepat Waktu
4	<i>Biaya/Tarif Layanan</i>	Kesesuaian biaya/tarif layanan untuk setiap jenis layanan sesuai mutu layanan yang diterima	Sesuai – Tidak Sesuai
5	<i>Produk dan Spesifikasi Produk Layanan</i>	Kesesuaian hasil layanan untuk setiap jenis layanan dengan yang dijanjikan	Sesuai – Tidak Sesuai
6	<i>Kompetensi Pelaksana</i>	Kemampuan dan kompetensi pemberi layanan dalam memberikan pelayanan	Mampu – Tidak Mampu

No	Unsur Kriteria	Definisi Operasional	Kriteria Penilaian (1 – 4)
7	<i>Perilaku Pelaksana</i>	Sikap dan perilaku pemberi layanan dalam memberikan pelayanan yang baik	Ramah dan Sopan – Tidak Ramah dan Sopan
8	<i>Maklumat Pelayanan</i>	Tanggungjawab pemberi layanan dalam memberikan pelayanan yang baik	Bertanggungjawab – Tidak Bertanggungjawab
9	<i>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</i>	Respon pemberi layanan terhadap penanganan pengaduan, saran dan masukan dari pengguna layanan	Ditindaklanjuti – Tidak Dilayani

Kisi-kisi pembuatan kuesioner kelompok responden eksternal adalah:

**Tabel 2.2.**  
**Unsur Penilaian, Definisi Operasional, dan Kriteria Penilaian Kelompok Responden Eksternal.**

No Unsur	Unsur Kriteria	Definisi Operasional	Kriteria Penilaian (1 – 4)
1	<i>Persyaratan</i>	Persyaratan teknis dan administratif untuk mendapatkan setiap jenis layanan (Belajar, Bimbingan, dll.)	Sangat Ringan – Sangat Berat
2	<i>Prosedur</i>	Tata cara pelayanan untuk mendapatkan setiap jenis layanan (Belajar, Bimbingan, dll.)	Sangat Mudah – Sangat Sulit
3	<i>Kecepatan Waktu Pelayanan</i>	Kecepatan pelayanan sesuai tahapan yang sudah ditetapkan	Sangat Cepat – Sangat Lambat
	<i>Ketepatan Waktu Pelayanan</i>	Ketepatan pelayanan sesuai dengan waktu yang sudah ditetapkan	Tepat Waktu – Tidak Tepat Waktu
4	<i>Biaya/Tarif Layanan</i>	Kesesuaian biaya yang dibayarkan (SPP, Iuran, dll) dengan mutu layanan yang diterima	Sesuai – Tidak Sesuai
5	<i>Produk Akademik</i>	Kesesuaian hasil layanan akademik (Belajar dan Ujian, dll.) yang diterima dibandingkan dengan yang dijanjikan	Sesuai – Tidak Sesuai
	<i>Produk Kesiswaan</i>	Kesesuaian hasil layanan kesiswaan (minat bakat, penalaran, pengembangan karakter, dll.) yang diterima dibandingkan dengan yang dijanjikan	Sesuai – Tidak Sesuai

No Unsur	Unsur Kriteria	Definisi Operasional	Kriteria Penilaian (1 – 4)
6	<i>Kompetensi Pelaksana</i>	Kemampuan dan Kompetensi SDM (Guru/Pegawai) dalam memberikan pelayanan	Mampu – Tidak Mampu
7	<i>Perilaku Pelaksana</i>	Sikap dan Perilaku SDM (Guru/Pegawai) dalam memberikan pelayanan	Ramah dan Sopan – Tidak Ramah dan Sopan
8	<i>Maklumat Pelayanan</i>	Tanggung jawab SDM (Guru/Pegawai) dalam memberikan pelayanan	Bertanggungjawab – Tidak Bertanggungjawab
9	<i>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</i>	Penanganan pengaduan, saran dan masukan dari pengguna jasa	Ditindaklanjuti – Tidak Dilayani

Setiap pertanyaan, akan dijawab oleh responden dengan menggunakan skala 1 untuk jawaban persepsi paling rendah, dan 4 untuk jawaban persepsi paling tinggi. Kuesioner untuk kedua kelompok responden ini, dapat dilihat pada Lampiran.

## 2.4. Penentuan Sampel dan Responden

Responden yang menerima pelayanan Dinas Pendidikan Kabupaten Mahakam Ulu dibagi atas dua kelompok besar, yaitu Responden Internal dan Responden Eksternal.

Responden Internal adalah siswa yang mendapatkan pelayanan pendidikan dari berbagai sekolah dan jenjang kelas.

Responden Eksternal adalah pegawai dilingkungan Dinas Pendidikan Kabupaten Mahakam Ulu terdiri atas dua kelompok besar, yaitu Tenaga Pendidik (Guru) dan Tenaga Kependidikan serta struktural Dinas Pendidikan dan Kebudayaan.

Jumlah sampel ditetapkan minimal memenuhi ketentuan Permen PAN RI Nomor: KEP/25 M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, yaitu sebesar:

$$\begin{aligned}
 n &= (\text{Jumlah Unsur} + 1) \times 10 \\
 &= (9 + 1) \times 10 \\
 &= 100
 \end{aligned}$$

Jumlah sampel minimal dengan demikian adalah 100 responden, dan untuk lebih menjamin validitas dan reliabilitas data, maka ditetapkan jumlah sampel adalah 150 responden untuk setiap unit layanan.

Jika jumlah populasi setiap unit layanan kurang dari jumlah sampel minimal, maka dilakukan metode pengambilan sampel sensus yaitu keseluruhan populasi dijadikan sampel.

Jumlah responden berdasarkan data sensus dan jenis responden per kecamatan adalah sebagai berikut:

**Tabel 2.3.**  
**Jumlah Responden Per Kecamatan**

No.	Kecamatan	Responden Internal	Responden Eksternal	Jumlah
1	Long Apari	65	133	198
2	Long Pahangai	88	117	205
3	Long Bagun	326	397	724
4	Laham	52	67	119
5	Long Hubung	138	259	398
<b>Jumlah</b>		<b>670</b>	<b>974</b>	<b>1.644</b>

Sumber Data : Hasil Penelitian, Data Diolah, 2021.

Jumlah responden internal berdasarkan strata per kecamatan dapat dilihat tabel berikut:

**Tabel 2.4.**  
**Jumlah Responden Internal**

No.	Kecamatan	Struktural Dinas	UPTD	Guru TK	Guru SD	Guru SMP	Jumlah
1	Long Apari	0	6	19	27	13	65
2	Long Pahangai	0	6	16	42	24	88
3	Long Bagun	125	5	37	73	86	326
4	Laham	0	4	10	22	16	52
5	Long Hubung	0	3	37	56	42	138
<b>Jumlah</b>		<b>125</b>	<b>24</b>	<b>119</b>	<b>221</b>	<b>180</b>	<b>670</b>

Sumber Data : Hasil Penelitian, Data Diolah, 2021.

Jumlah responden eksternal berdasarkan strata per kecamatan dapat dilihat tabel berikut:

**Tabel 2.5.**  
**Jumlah Responden Eksternal**

No.	Kecamatan	Siswa TK	Siswa SD	Siswa SMP	Jumlah
1	Long Apari	45	48	39	133
2	Long Pahangai	30	49	38	117
3	Long Bagun	114	134	150	397
4	Laham	11	33	22	67
5	Long Hubung	79	99	81	259
<b>Jumlah</b>		<b>280</b>	<b>364</b>	<b>331</b>	<b>974</b>

Sumber Data : Hasil Penelitian, Data Diolah, 2021.



## 2.5. Metodologi

Metode pengumpulan dan pengolahan data serta analisis data

### 1. Pengumpulan dan Pengolahan Data

Bahan atau masukan yang akan menjadi pendukung kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Layanan Pendidikan Kabupaten Mahakam Ulu Tahun 2021 ini terdiri dari:

- a. Pengumpulan data IKM dari setiap unit layanan publik di Dinas Pendidikan Kabupaten Mahakam Ulu, baik melalui Dinas Pendidikan maupun langsung ke setiap unit layanan melalui kuisioner.
- b. Pengumpulan data Peran Pemberi Layanan melalui wawancara (indepth interview) dengan key informan dan atau pemberi layanan terpilih.
- c. Pengumpulan data kebijakan pelayanan publik melalui wawancara (indepth interview) dengan pengambil keputusan di Kabupaten Mahakam Ulu.
- d. Pengumpulan dokumen-dokumen pendukung kajian.

Pengolahan data dilakukan dengan sistem komputer yang hasilnya dapat dilihat pada website <https://disdikbudmahulu.modangci.site/>

### 2. Analisis Data

Untuk mencapai tujuan kegiatan ini akan dilakukan beberapa analisis data sebagaimana berikut.

- a. Peran Pelaksana akan diukur dengan metode deskriptif.
- b. Identifikasi strategi peningkatan pelayanan publik akan diukur metode deskriptif.
- c. Perumusan arah kebijakan dan strategi implementasi diukur dengan dengan swot Analisis.

### 3. Pengolahan Data Hasil Survei

Pengolahan data hasil survei, dilakukan dengan prosedur dan kriteria sebagai berikut:

- a. Nilai Koefisien per Unsur (NKU).  
Angka IKM dihitung dengan menggunakan nilai koefisien rata-rata tertimbang pada setiap unsur pelayanan. Jumlah unsur pelayanan dalam perhitungan IKM UNMUL ini mengacu kepada Permen PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014. Dengan demikian nilai koefisien rata-rata tertimbang dalam unsur adalah:

$$\begin{aligned}
 \text{NKU} &= \frac{\text{Jumlah Nilai Maksimum}}{\text{Jumlah Unsur}} \times 100 \\
 &= \frac{100}{9} \times 100 \\
 &= 11,11\%
 \end{aligned}$$

- b. Nilai Koefisien Pertanyaan dalam Unsur (NkdU).  
 Jika salah satu unsur memiliki lebih dari satu pertanyaan, maka nilai rata-rata tertimbang koefisien pertanyaan dalam unsur adalah:

$$\text{NKdU} = \frac{1}{\text{Jumlah Pertanyaan}} \times 11,11$$

- c. Penentuan Angka Indeks Kepuasan Masyarakat.

- 1) Rata-rata Nilai per Unsur (NU)

Nilai jawaban atau persepsi setiap responden per kelompok responden per unsur (eksternal atau internal) akan diakumulasi untuk mencari nilai rata-rata jawaban responden per unsur (NU), dengan formulasi:

$$\text{NU} = \frac{\text{Jumlah Nilai Keseluruhan Responden}}{n} \times 11,11\%$$

- 2) Rata-rata Nilai Konversi per Unsur (NK).

Nilai jawaban atau persepsi setiap responden per kelompok responden per unsur (eksternal atau internal) akan diakumulasi untuk mencari nilai rata-rata jawaban responden per unsur (NU), dengan formulasi:

$$\text{NK} = \frac{\text{NU}}{4} \times 9$$

Keterangan: Angka 4 (empat) merupakan jumlah klasifikasi angka IKM (Tabel Error! No text of specified style in document..6)

- 3) Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) per Kelompok Responden (Internal/Eksternal).

Angka Indeks Kepuasan Masyarakat per kelompok responden adalah hasil penjumlahan rata-rata nilai per unsur, dengan formulasi:

$$\text{NK} = \frac{(\text{NK}_1 + \text{NK}_2 + \text{NK}_3 + \text{NK}_4 + \text{NK}_5 + \text{NK}_6 + \text{NK}_7 + \text{NK}_8 + \text{NK}_9)}{9}$$

- 4) Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Keseluruhan.

Angka Indeks Kepuasan Masyarakat per kelompok responden (Internal dan Eksternal) selanjutnya akan dirata-ratakan untuk

memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat secara keseluruhan, dengan formulasi:

$$IKM = \frac{(IKM_1 + IKM_2)}{2}$$

- 5) Penentuan Klasifikasi Indeks Kepuasan Masyarakat. Nilai IKM akan berkisar antara 25 – 100, dengan jumlah klasifikasi 4, maka rentang kelas berdasarkan nilai IKM yang menunjukkan mutu dan kriteria pelayanan adalah:

**Tabel Error! No text of specified style in document..6.  
Mutu dan Kriteria Angka IKM**

Rentang Nilai IKM	Nilai Mutu	Kriteria
25,00 – 44,75	<b>D</b>	Tidak Baik
44,76 – 62,50	<b>C</b>	Kurang Baik
62,51 – 81,25	<b>B</b>	Baik
81,26 – 100	<b>A</b>	Baik Sekali

Sumber data: Hasil penelitian.

## 2.6. Pelaksanaan Kegiatan

Pelaksanaan pekerjaan ini dilaksanakan selama 6 (enam) bulan terhitung tanggal penandatanganan permintaan kerjasama penelitian, dengan tenaga ahli yang digunakan dan rancangan waktu pelaksanaan sebagaimana berikut:

### 1. Tenaga Ahli

Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Pendidikan Kabupaten Mahakam Ulu diberi tugas melalui SK Kepala ULS2C Universitas Mulawarman **Nomor : 1307/KP/2021** tentang Pengangkatan Tim Insidental Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pelayanan Pendidikan di Kabupaten Mahakam Ulu Tahun 2021, dengan komposisi:

- a. Ahli kebijakan & pelayanan publik : Rusliansyah, S.E., M.Si.
- b. Ahli kebijakan & pelayanan publik : Dr. Fajar Apriani, M.Si.
- c. Ahli Pendidikan : Syamdianita, S.Pd., M.Pd.
- d. Ahli Pendidikan : Masitah, S.Pd., M.Pd.
- e. Ahli Hukum : Rika Erawati, S.H., M.H.
- f. Ahli Hukum : Dr. Nur Arifuddin, S.H., M.H.

- |                  |                             |
|------------------|-----------------------------|
| g. Tim Pendukung | : Akhmad Noor, S.E., M.S.E. |
| h. Tim Pendukung | : Agus Tri Haryono, S.Kom.  |
| i. Tim Pendukung | : Aspyan Noor, S.E., M.E.   |
| j. Tim Pendukung | : Abdul Rauf, S.E., M.M.    |
| k. Tim Survei    | : Enumerator                |

## 2. Waktu dan Tempat Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat Layanan Pendidikan Kabupaten Mahakam Ulu Tahun 2021 ini dilaksanakan selama 5 (lima) bulan (Maret – Juli 2021). Tempat pelaksanaan adalah di Kabupaten Mahakam Ulu.

**Tabel 2.7.**  
**Time Schedule Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Pendidikan Kabupaten Mahakam Ulu**

No	Tahapan Pelaksanaan	Tahun 2021				
		Mar	Apr	Mei	Jun	Jul
<b>I</b>	<b>Persiapan</b>					
1	Penyusunan rencana kerja					
2	Pembuatan dan Presentasi KAK					
3	Presentasi Proposal					
<b>II</b>	<b>Survei Utama dan Analisis Data</b>					
1	Inventarisasi dan Pengambilan Data Lapangan					
2	Kompilasi dan Konfirmasi Data					
3	Analisis Data					
<b>III</b>	<b>Pelaporan dan Presentasi</b>					
1	Penyusunan Laporan Awal					
2	Penyusunan Laporan Akhir					
3	Presentasi Laporan Akhir					
4	Penyusunan Rekomendasi					
5	Laporan Akhir Administrasi Kegiatan					

## **Bab 3**

# **Karakteristik dan Rekapitulasi Jawaban Responden**

Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Pendidikan Kabupaten Mahakam Ulu Tahun 2021 dibedakan menjadi 2 (dua) yaitu IKM internal dan IKM Eksternal dengan unsur penilaian dan kriteria yang sama terkait dengan penyelenggaraan pendidikan di Kabupaten Mahakam Ulu. Responden internal terdiri atas tenaga pendidik dan tenaga non kependidikan dengan rentangan masa bertugas yang berbeda sebanyak 624 Responden.

Karakteristik responden internal dapat diketahui melalui beberapa indikator yakni usia, jenis kelamin dan lama bertugas. Kelompok eksternal terdiri atas 925 responden, yang merupakan siswa atau peserta didik dengan karakteristik responden berdasarkan indikator usia, jenis kelamin dan tahun masuk pada masing-masing jenjang pendidikan.

### **3.1. Karakteristik Dan Rekapitulasi Responden Internal**

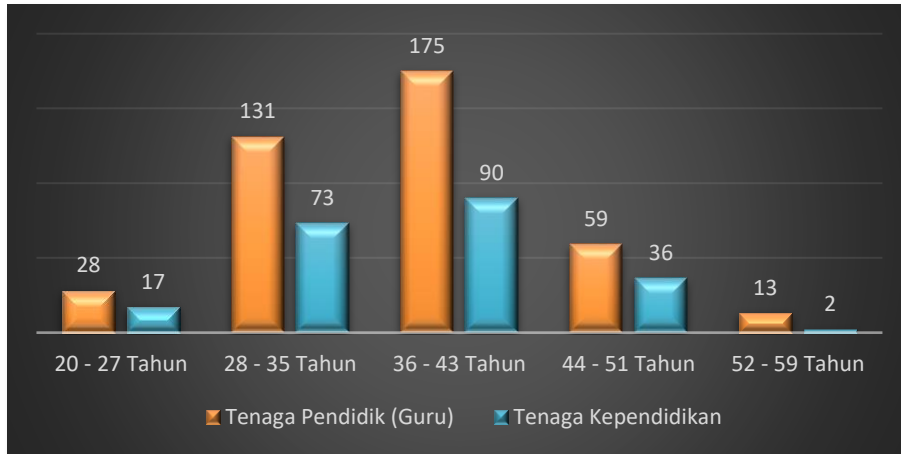
#### **1. Karakteristik Responden Internal**

Responden internal yang diminta untuk memberikan penilaian atas kepuasan layanan pendidikan di Kabupaten Mahakam Ulu dapat dilihat berdasarkan karakteristiknya.

Berdasarkan usia responden dalam survei ini yaitu antara 20 – 59 tahun.

Mayoritas responden berada di usia 36 – 43 sebanyak 265 responden yang terdiri dari Guru sebanyak 175 responden dan Pegawai sebanyak 90 responden, diikuti secara berurutan yaitu usia 28-35 tahun sebanyak 204 responden yang terdiri dari Guru sebanyak 131 responden dan Pegawai sebanyak 73 responden, usia 44 – 51 tahun sebanyak 95 responden yang terdiri dari Guru sebanyak 59 responden dan Pegawai sebanyak 36 responden, usia 20 – 27 tahun sebanyak 45 responden yang terdiri dari Guru sebanyak 28 responden dan Pegawai sebanyak 17 responden, terakhir usia 52 – 59 tahun sebanyak 15 responden yang terdiri dari Guru sebanyak 13 responden dan Pegawai sebanyak 2 responden.

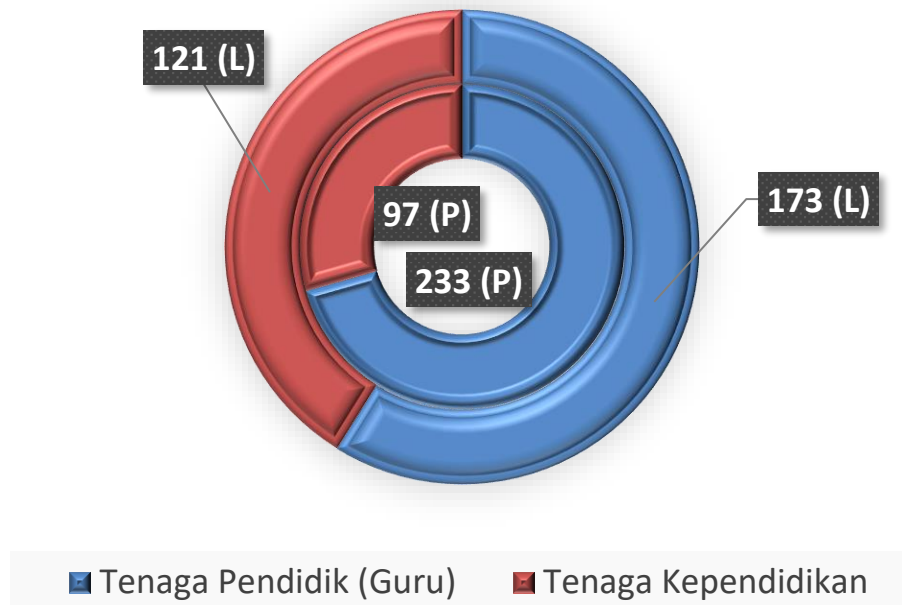
**Gambar 3.1.**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**



Sumber : Hasil Penelitian, 2021

Responden Internal berdasarkan jenis kelamin dari tenaga pendidik (Guru) dan tenaga kependidikan dapat dilihat pada diagram berikut:

**Gambar 3.2.**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**



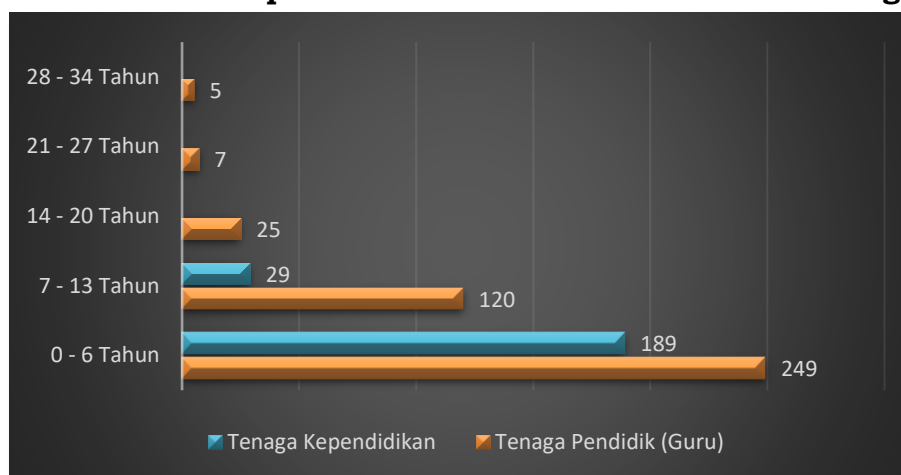
Sumber : Hasil Penelitian, 2021

Berdasarkan diagram di atas dapat dilihat bahwa Tenaga Pendidik (guru) mayoritas responden internal berjenis kelamin perempuan

sebanyak 57 % dengan jumlah sebesar 233 responden dan responden laki-laki sebesar 43 % dengan jumlah responden sebesar 173 orang. Tenaga Kependidikan (Pegawai) didominasi yang berjenis kelamin Laki-laki yaitu 56% atau 121 responden dan perempuan 44% atau 97 responden.

Berdasarkan data responden internal dengan karakteristik lama bertugas, baik dari tenaga pendidik maupun tenaga kependidikan, dapat dilihat pada grafik berikut :

**Gambar 3.3.**  
**Karakteristik Responden Internal Berdasarkan Lama Bertugas**



Sumber : Hasil Penelitian, 2021

Berdasarkan grafik di atas lama bertugas responden internal dibagi dalam 5 kelompok yakni masa kerja 0 – 6 tahun sebanyak 438 responden yang terdiri dari 189 responden Tenaga Kependidikan (Pegawai) dan 249 responden Tenaga Pendidik (Guru), masa kerja 7 – 13 tahun sebanyak 149 responden yang terdiri dari 29 responden Tenaga Kependidikan (Pegawai) dan 120 responden Tenaga Pendidik (Guru), masa kerja 14 – 20 tahun sebanyak 25 responden Tenaga Pendidik (Guru), masa kerja 21 – 27 tahun sebanyak 7 responden Tenaga Pendidik (Guru) dan masa kerja 28 – 34 tahun sebanyak 5 responden Tenaga Pendidik (Guru).

## 2. Karakteristik Partisipasi Responden Internal

Instrumen yang digunakan dalam survei ini adalah kuesioner, dengan jenis kuesioner tertutup. Kuesioner dikreasi berdasarkan unsur-unsur penilaian kriteria seperti tertera pada ruang lingkup substansi layanan pendidikan Kabupaten Mahakam Ulu dengan mengacu kepada Permen PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

## 2.1. Persyaratan Teknis dan Administrasi Layanan

Penilaian oleh esponden dilakukan terhadap persyaratan teknis dan administrasi layanan yang disediakan oleh layanan pendidikan di Kabupaten Mahakam Ulu seperti layanan proses pembelajaran, bimbingan serta layanan administratif lainnya. Persepsi responden mengenai unsur persyaratan ini menggunakan skala 1 – 4 dimana skala 1 adalah representasi dari responden jika merasa layanan pendidikan di Kabupaten Mahulu sangat berat, sedangkan skala 4 adalah representasi dari pilihan responden yang merasa persyaratan tersebut sangat ringan.

**Tabel 3.1.**  
**Distribusi Responden Internal Persyaratan Teknis dan Administrasi Layanan**

Persepsi	Jumlah	Persentase (%)
Sangat Berat	6	1,0
Berat	25	4,0
Ringan	473	75,8
Sangat Ringan	120	19,2
<b>Total</b>	<b>624</b>	<b>100,0</b>

Sumber : Hasil Penelitian, 2021

Respons terhadap unsur persyaratan menunjukkan bahwa 75,8% responden internal menyatakan persyaratan pelayanan adalah “ringan”, 19,2% responden internal menyatakan “sangat ringan”, 4% menyatakan “berat” dan 1% menyatakan “sangat berat”.

Dinas Pendidikan Kabupaten Mahakam Ulu kepada pengguna layanan sebagian besar menyatakan bahwa persyaratan teknis dan administrasi pelayanan masih “ringan”, artinya Dinas Pendidikan selaku pemberi layanan sudah menetapkan Standar Operasi Prosedur logis dan baku berkaitan dengan persyaratan teknis dan administrasi layanan, namun masih perlu peningkatan.

## 2.2. Sistem Mekanisme dan Prosedur Layanan

Prosedur layanan secara operasional didefinisikan sebagai tata cara pelayanan untuk menerima setiap jenis layanan baik pembelajaran, bimbingan dan layanan administrasi lainnya. Sama halnya dengan unsur persyaratan yang telah disebutkan di atas, persepsi responden pada unsur ini diukur dalam empat skala dari yang sangat mudah sampai dengan sangat sulit. Berikut adalah tabulasi dari distribusi frekuensi untuk unsur kinerja prosedur.



**Tabel 3.2.**  
**Partisipasi Responden Tentang Sistem Mekanisme dan  
Prosedur Layanan**

Persepsi	Jumlah	Persentase (%)
Sangat Sulit	7	1,1
Sulit	39	6,3
Mudah	434	69,6
Sangat Mudah	144	23,1
<b>Total</b>	<b>624</b>	<b>100,0</b>

*Sumber : Hasil Penelitian, 2021*

Respon terhadap Sistem Mekanisme dan Prosedur Layanan sebanyak 69,6% responden menyatakan system mekanisme dan prosedur layanan “mudah” diikuti dengan 23,1% menyatakan “sangat mudah”, 6,3% menyatakan “sulit” dan hanya 1,1% yang menyatakan sistem mekanisme dan prosedur layanan “sangat sulit”.

Hal ini menunjukkan bahwa Layanan Pendidikan di Kabupaten Mahakam Ulu sudah baik dalam sistem mekanisme dan prosedur layanan, penggunaan SOP dalam layanan yang diberikan baik berupa pengajaran, bimbingan maupun layanan lainnya yang berkaitan dengan layanan pendidikan, regulasi yang jelas dalam sistem mekanisme dan prosedur layanan menjadi hal yang sangat penting untuk dapat diperhatikan selanjutnya.

### **2.3. Kecepatan Waktu Pelayanan**

Sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2016 salah satu ruang lingkup pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat berkenaan dengan waktu pelayanan. Penyelesaian seluruh proses ini dilihat dari dua sisi yaitu sisi kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan. Kecepatan waktu pelayanan dilihat dari apakah siswa sudah memperoleh pelayanan sesuai dengan tahapan yang sudah ditetapkan, sedangkan ketepatan pelayanan dilihat dari kesesuaian dengan waktu yang sudah ditetapkan.

**Tabel 3.3.**  
**Partisipasi Responden Tentang Kecepatan Waktu Layanan**

<b>Persepsi</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase (%)</b>
Sangat Lambat	9	1,4
Lambat	64	10,3
Cepat	369	59,1
Sangat Cepat	182	29,2
<b>Total</b>	<b>624</b>	<b>100,0</b>

*Sumber : Hasil Penelitian, 2021*

Berdasarkan tabel 3.3 terlihat bahwa 59,1% responden menyatakan waktu layanan “cepat” dan 29,2% menyatakan “sangat cepat”, walaupun ada 10,3 % yang menyatakan “lambat” dan 1,4% menyatakan “sangat lambat”, hal ini tetap menunjukkan bahwa mayoritas beranggapan pelayanan cenderung “cepat” hal ini dapat menjadi catatan bagi pemberi layanan pendidikan di Kabupaten Mahakam Ulu bahwa ada beberapa prosedur pelayanan yang ternyata masih harus diperbaiki guna perbaikan kecepatan waktu layanan pendidikan untuk dapat berubah menjadi kategori “sangat cepat” .

**Tabel 3.4.**  
**Partisipasi Responden Tentang Ketepatan Waktu Layanan**

<b>Persepsi</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase (%)</b>
Selalu Tidak Tepat Waktu	6	1,0
Kadang Tepat Waktu	93	14,9
Mayoritas Tepat Waktu	235	37,7
Selalu Tepat Waktu	290	46,5
<b>Total</b>	<b>624</b>	<b>100,0</b>

*Sumber : Hasil Penelitian 2021*

Persepsi responden terhadap kecepatan waktu layanan menunjukkan hasil 46,5% “selalu tepat waktu” dan 37,7% menyatakan “mayoritas tepat waktu” hal ini menunjukkan respon positif bahwa selama ini layanan pendidikan di Kabupaten Mahakam Ulu didominasi dengan tepat waktu, walupun ada 14,9% menyatakan “kadang tepat waktu” dan 1% menyatakan “selalu tidak tepat waktu”

#### **2.4. Biaya/Tarif Layanan**

Kesesuaian biaya/tarif layanan menjadi salah satu komponen yang diukur dalam survei kepuasan masyarakat. Tarif yang dimaksud adalah kesesuaian biaya yang dibayarkan seperti SPP,

iuran dan biaya lainnya sesuai mutu layanan yang diterima. Kesesuaian biaya yang dibayarkan oleh responden dengan mutu layanan yang diterima diukur dalam empat skala yang sama dengan unsur kinerja yang lain, yaitu selalu tidak sesuai, kadang-kadang sesuai, sebagian besar sesuai, dan selalu sesuai. Berikut adalah tabel frekuensi jawaban responden terkait dengan pertanyaan survei mengenai biaya/tarif layanan. Berikut adalah table frekuensi jawaban responden internal terkait dengan pertanyaan survei mengenai biaya/tarif layanan.

**Tabel 3.5.**  
**Partisipasi Responden Tentang Kesesuaian Biaya/Tarif Layanan**

Persepsi	Jumlah	Persentase (%)
Selalu Tidak Sesuai	13	2,1
Kadang Sesuai	67	10,7
Mayoritas Sesuai	207	33,2
Selalu Sesuai	337	54,0
<b>Total</b>	<b>624</b>	<b>100,0</b>

*Sumber : Hasil Penelitian, 2021*

Sebagian besar responden sebanyak 54% responden menyatakan bahwa biaya atau tarif layanan di layanan Pendidikan Kabupaten Mahakam Ulu “Selalu Sesuai”, dan “Mayoritas Sesuai” sebesar 33,2%. Hanya 10,7% responden yang menyatakan “Kadang Sesuai”, dan 2,1% yang menyatakan “Selalu Tidak Sesuai”.

## 2.5. Produk dan Spesifikasi Produk Layanan

Pada indikator produk dan spesifikasi produk layanan menelaah kesesuaian hasil layanan untuk setiap jenis layanan dengan yang dijanjikan, pada bagian ini partisipasi responden tentang hasil layanan untuk setiap jenis layanan diukur dalam empat skala yakni selalu tidak sesuai, kadang-kadang sesuai, sebagian besar sesuai, dan selalu sesuai. Berikut adalah table frekuensi jawaban responden terkait produk dan spesifikasi produk layanan.

**Tabel 3.6.**  
**Partisipasi Responden Tentang Hasil Layanan Untuk Setiap Jenis Layanan**

<b>Persepsi</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase (%)</b>
Selalu Tidak Sesuai	6	1,0
Kadang Sesuai	77	12,3
Mayoritas Sesuai	177	28,4
Selalu Sesuai	364	58,3
<b>Total</b>	<b>624</b>	<b>100,0</b>

*Sumber : Hasil Penelitian, 2021*

Sebagian besar responden sebanyak 58,3% responden menyatakan bahwa hasil layanan di layanan Pendidikan Kabupaten Mahakam Ulu “Selalu Sesuai”, dan “Mayoritas Sesuai” sebesar 28,4%. Hanya 12,3% responden yang menyatakan “Kadang Sesuai”, dan 1% yang menyatakan “Selalu Tidak Sesuai”. Hal ini menunjukkan kecenderungan positif terhadap hasil layanan yang diberikan oleh layanan pendidikan di Kabupaten Mahakam Ulu, meskipun demikian perhatian khusus tetap harus diberikan guna perbaikan layanan di masa yang akan datang.

## **2.6. Kompetensi Pelaksana**

Kemampuan dan kompetensi sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan diukur dalam empat skala kemampuan, yaitu tidak mampu, kurang mampu, mampu, dan sangat mampu.

**Tabel 3.7.**  
**Partisipasi Responden Tentang Kemampuan dan Kompetensi Pemberi Layanan**

<b>Persepsi</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase (%)</b>
Tidak Mampu	6	1,0
Kurang Mampu	22	3,5
Mampu	251	40,2
Sangat Mampu	345	55,3
<b>Total</b>	<b>624</b>	<b>100,0</b>

*Sumber : Hasil Penelitian, 2021*

Secara umum, 55,3% responden menilai bahwa kompetensi atau kemampuan pelaksana layanan pendidikan di Kabupaten Mahakam Ulu tergolong “Sangat Mampu”, dan “Mampu” sebesar 40,2%. Responden yang menilai kompetensi pelaksana “Kurang Mampu” adalah sebesar 3,5%, dan responden yang memberikan penilaian “Tidak Mampu” hanya sebesar 1%. Hal ini menunjukkan

bahwa kompetensi orang-orang yang terlibat dalam pemberi layanan pendidikan di Dinas Pendidikan Kabupaten Mahakam Ulu sudah sangat kompeten. Akan tetapi, mengingat peran terbesar dalam Dinas Pendidikan sebagai penyedia layanan pendidikan terletak pada kemampuan sumber daya manusianya, Dinas Pendidikan Mahakam Ulu tetap perlu berbenah agar dapat bersaing dengan Dinas Pendidikan Kabupaten/ Kota lain dengan lebih baik.

## 2.7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana dalam memberikan pelayanan juga menjadi salah satu item pertanyaan yang diberikan kepada responden. Unsur kinerja ini diukur dalam empat skala yaitu tidak ramah dan tidak sopan, kurang ramah dan kurang sopan, ramah dan sopan, dan sangat ramah dan sangat sopan.

**Tabel 3.8**  
**Partisipasi Responden Tentang Sikap dan Perilaku Pemberi Layanan**

Persepsi	Jumlah	Persentase (%)
Tidak Ramah dan Tidak Sopan	8	1,3
Kurang ramah dan Kurang Sopan	17	2,7
Ramah dan Sopan	216	34,6
Sangat Ramah dan Sangat Sopan	383	61,4
<b>Total</b>	<b>624</b>	<b>100,0</b>

Sumber : Hasil Penelitian, 2021

Hasil survei menunjukkan bahwa 61.4% responden menyatakan bahwa sikap dan perilaku pelaksana layanan “Sangat Ramah dan Sangat Sopan”, dan 34.6% menyatakan “Ramah dan Sopan”. Di sisi lain hanya terdapat 2,7% responden yang menyatakan bahwa sikap dan perilaku pelaksana layanan masih tergolong “Kurang Ramah dan Kurang Sopan” dan lebih ekstrem lagi, hanya ada 1,3% responden yang menyatakan bahwa pelaksana layanan menunjukkan sikap dan perilaku yang “Tidak Ramah dan Tidak Sopan”.

Hal ini menunjukkan respon positif yang terlihat sangat jelas, hakikatnya layanan pendidikan menjadi suatu cerminan sikap dan perilaku yang baik yang kemudian, berdasarkan hasil survei, mayoritas menyatakan “sangat ramah dan sangat sopan”. Ini menjadi angin segar bagi pelaksana layanan Pendidikan di Kabupaten Mahakan Ulu dengan hasil survei yang diperoleh ternyata sikap dan perilaku pemberi layanan mendapat respon yang positif.

## 2.8. Maklumat Pelayanan

Pernyataan kesanggupan dalam memberikan pelayanan pada survei ini dioperasionalkan sebagai tanggung jawab pemberi layanan dalam memberikan pelayanan yang baik. Skala penilaian untuk unsur kinerja ini juga terdiri dari empat level tanggung jawab, yaitu tidak bertanggung jawab, kurang bertanggung jawab, sebagian besar bertanggung jawab, dan bertanggung jawab.

**Tabel 3.9.**  
**Partisipasi Responden Tentang Tanggung jawab Pemberi Layanan**

Persepsi	Jumlah	Persentase (%)
Tidak Bertanggung Jawab	6	1,0
Kurang Bertanggung Jawab	21	3,4
Sebagian Besar Bertanggung Jawab	178	28,5
Bertanggung Jawab	419	67,1
<b>Total</b>	<b>624</b>	<b>100,0</b>

*Sumber : Hasil Penelitian, 2021*

Persepsi responden pada unsur maklumat pelayanan yang ditunjukkan oleh unit-unit layanan pendidikan Kabupaten Mahakam Ulu menunjukkan bahwa 67,1% respons adalah “Bertanggung Jawab”, dan “Sebagian Besar Bertanggung Jawab” sebesar 28,5%. Hanya sebagian kecil yang menyatakan bahwa maklumat pelayanan adalah “Kurang Bertanggung Jawab” sebesar 3,4% dan “Tidak Bertanggung Jawab” sebesar 1%. Hal ini menunjukkan respon positif terkait rasa tanggung jawab dari pemberi layanan.

## 2.9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Unsur kinerja penanganan pengaduan dioperasionalkan dengan pertanyaan bagaimana Respon pemberi layanan terhadap penanganan pengaduan, saran dan masukan dari pengguna layanan, dengan empat skala penilaian. Level paling rendah adalah tidak dilayani, kemudian disusul oleh level kurang dilayani, dilayani, dan dilayani dan ditindaklanjuti sebagai level jawaban paling tinggi. Persentase respons penanganan pengaduan dari institusi dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 3.10.**  
**Partisipasi Responden Tentang penanganan pengaduan  
Pemberi Layanan**

Persepsi	Jumlah	Persentase (%)
Tidak Dilayani	4	0,6
Kurang Dilayani	20	3,2
Dilayani	155	24,8
Dilayani dan Ditindaklanjuti	445	71,3
<b>Total</b>	<b>624</b>	<b>100,0</b>

*Sumber : Hasil Penelitian, 2021*

Hasil survei menunjukkan bahwa 71,3% penanganan pengaduan, saran dan masukan di unit-unit layanan pendidikan Kabupaten Mahakam Ulu masih “Dilayani dan Ditindaklanjuti”, dan “Dilayani” menunjukkan hasil 24,8%. Hanya 3,2% responden yang menyatakan “Kurang Dilayani” dan hanya 0,6% menyatakan “Tidak Dilayani”.

#### **2.10. Saran dan Masukan**

Beberapa hal yang disarikan dari Saran dan Masukan oleh para Responden Internal antara lain:

- a) Sarana dan prasarana  
Lebih ditingkatkan lagi dalam pengadaan Buku Tematik, memberikan fasilitas berupa alat-alat olahraga, alat-alat peraga, pembangunan gedung laboratorium, kantin sehat, UKS, serta pemasangan jaringan listrik dan internet untuk proses belajar mengajar selain itu untuk memperlancar pelaporan dapodik.
- b) Sumber Daya Manusia  
Peningkatan kualitas dari guru dengan adanya studi banding, pelatihan pengembangan keterampilan guru, penambahan tenaga pendidik, pemberian beasiswa untuk peserta didik.
- c) Manajemen  
ketepatan waktu pembayaran gaji, peningkatan pelayanan dinas pendidikan, cepat dan mudah serta lebih baik lagi dalam kemudahan proses kenaikan pangkat bagi guru serta memaksimalkan peran UPTD dalam hal koordinasikan dengan sekolah.

Saran dan Masukan selanjutnya dapat dilihat di **Lampiran Kuesioner**.

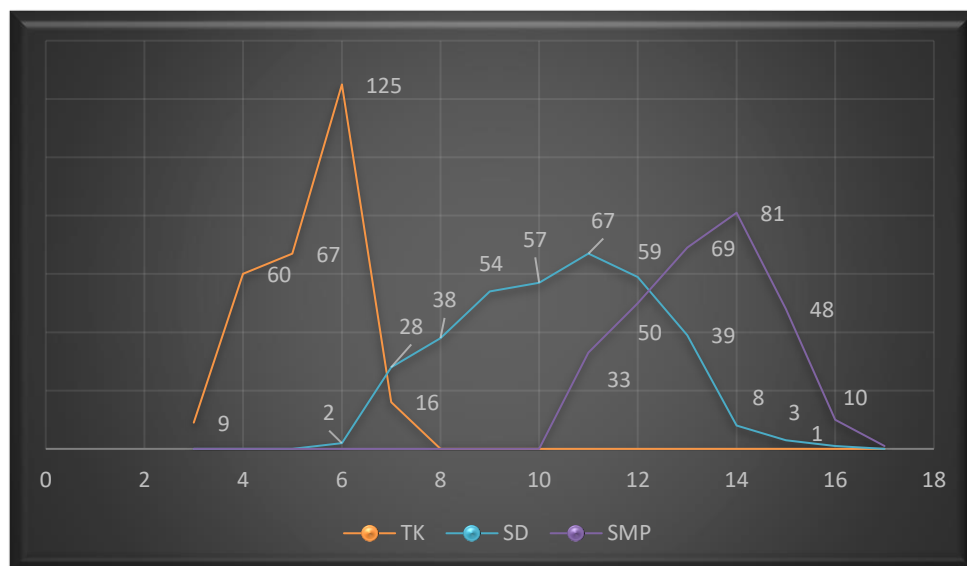
### 3.2. Karakteristik Dan Rekapitulasi Responden Eksternal

#### 1. Karakteristik Responden Eksternal

Responden eksternal yang diminta untuk memberikan penilaian atas kepuasan layanan Pendidikan Kabupaten Mahakam Ulu terdiri atas siswa dari tiga jenjang pendidikan yang didampingi oleh orang tua/wali murid. Jenjang pendidikan terdiri atas Taman Kanak-Kanak (TK), Sekolah Dasar (SD), dan Sekolah Menengah Pertama (SMP) sebanyak 925 responden yang didominasi oleh jenjang pendidikan SD sebanyak 356 responden, diikuti oleh SMP sebanyak 292 responden dan TK sebanyak 277 responden.

Secara lebih spesifik, usia siswa dapat dilihat pada tabel dan gambar berikut.

**Gambar 3.4.**  
**Karakteristik Responden Eksternal Berdasarkan Usia**



Sumber : Hasil Penelitian, 2021

Siswa Taman Kanak Kanak berusia antara 3 – 7 tahun dengan distribusi yaitu usia 3 tahun sebanyak 9 responden, usia 4 tahun sebanyak 60 responden, usia 5 tahun sebanyak 67 responden, usia 6 tahun sebanyak 125 responden dan yang berusia 7 tahun sebanyak 16 responden.

Siswa Sekolah Dasar berusia antara 6-16 tahun dengan distribusi yaitu usia 6 tahun sebanyak 2 responden, usia 7 tahun sebanyak 28 responden, usia 8 tahun sebanyak 38 responden, usia 9 tahun sebanyak 54 responden, usia 10 tahun sebanyak 57responden, usia 11 tahun sebanyak 67 responden, usia 12 tahun sebanyak 59 responden, usia 13 tahun sebanyak 39 responden, usia 14 tahun sebanyak 8

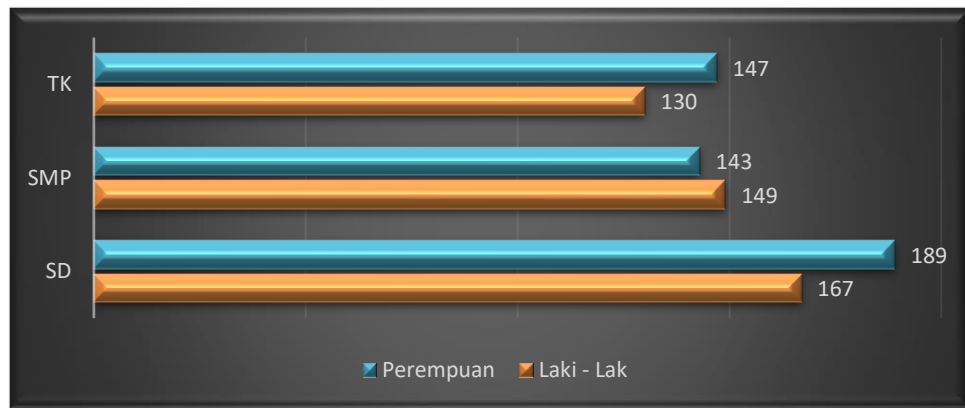


responden, usia 15 tahun sebanyak 3 responden, dan usia 16 tahun sebanyak 1 responden.

Siswa Sekolah Menengah Pertama berusia antara 11-16 tahun dengan distribusi yaitu usia 11 tahun sebanyak 33 responden, usia 12 tahun sebanyak 50 responden, 13 tahun sebanyak 69 responden, usia 14 tahun sebanyak 81 responden, usia 15 tahun sebanyak 48 responden, dan usia 16 tahun sebanyak 10 responden.

Selanjutnya jenis kelamin responden eksternal berdasarkan jenjang pendidikan dapat dilihat pada tabel berikut.

**Gambar 3.5.**  
**Karakteristik Responden Eksternal Berdasarkan Jenis Kelamin**



Sumber : Hasil Penelitian, 2021

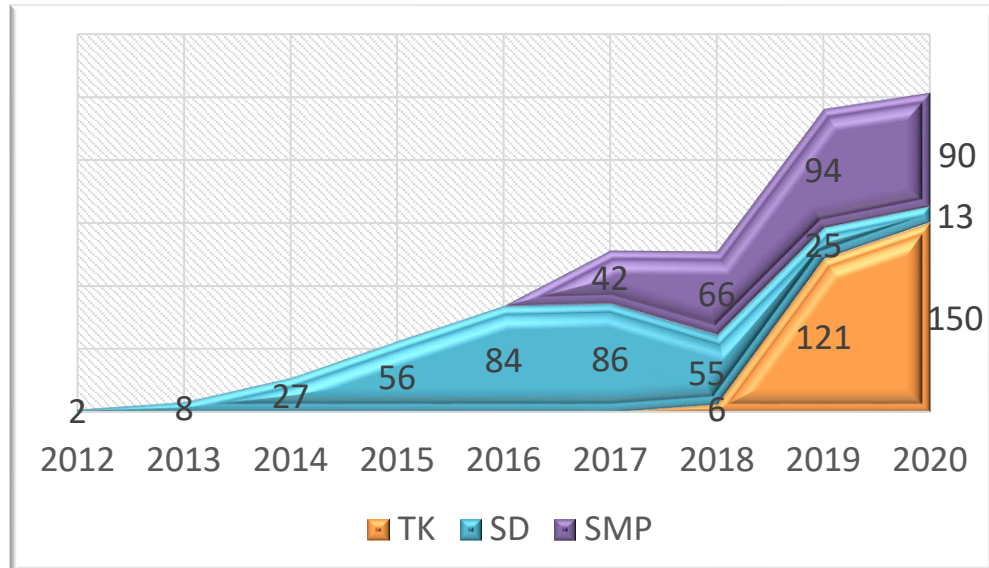
Berdasarkan diagram di atas dapat dilihat bahwa mayoritas responden eksternal berjenis kelamin perempuan sebanyak 52 % dengan jumlah responden sebesar 479 orang dan responden laki-laki sebesar 48 % dengan jumlah responden sebesar 446 orang.

Secara spesifik, perbedaan jumlah responden berdasarkan jenis kelamin pada setiap jenjang pendidikan, yaitu :

Jenis kelamin siswa Taman Kanak Kanak didominasi Perempuan sebanyak 147 responden dan Laki-laki 130 responden. Siswa Sekolah Dasar didominasi Perempuan sebanyak 189 responden dan 167 Laki-laki. Sekolah Menengah Pertama didominasi oleh Laki-laki sebanyak 149 responden dan sisinya 143 responden adalah Perempuan.

Kemudian karakteristik responden dilihat dari tahun masuk sekolah berdasarkan jenjang pendidikan adalah sebagai berikut:

**Gambar 3.6.**  
**Karakteristik Responden Eksternal Berdasarkan**  
**Tahun Masuk Sekolah**



Sumber : Hasil Penelitian, 2021

Berdasarkan grafik pada gambar di atas terlihat sebaran dari masing-masing responden eksternal berdasarkan tahun masuk yang dapat diketahui lamanya menerima layanan pendidikan di Kabupaten Mahakam Ulu.

Jenjang pendidikan Taman Kanak-Kanan ditempuh selama 3 tahun dengan distribusi 6 responden masuk pada tahun 2018, 121 responden masuk pada tahun 2019, dan 150 responden masuk pada tahun 2020. Jenjang Pendidikan Sekolah Dasar ditempuh selama 8 tahun (2012-2021) dengan distribusi 2 responden masuk pada tahun 2012, 8 responden masuk pada tahun 2013, 27 responden masuk pada tahun 2014, 56 responden masuk pada tahun 2015, 84 responden masuk pada tahun 2016, 86 responden masuk pada tahun 2017, 55 responden masuk pada tahun 2018, 35 responden masuk pada tahun 2019, dan 13 responden masuk pada tahun 2020.

## 2. Karakteristik Partisipasi Responden Internal

Instrumen yang digunakan dalam survei ini adalah kuesioner, dengan jenis kuesioner tertutup. Kuesioner dikreasi berdasarkan unsur-unsur penilaian kriteria seperti tertera pada ruang lingkup substansi layanan pendidikan Kabupaten Mahakam Ulu dengan mengacu kepada Permen PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Terdapat perbedaan definisi operasional pada kedua kelompok responden internal dan eksternal, meski setiap unsur penilaian kriteria tetap sama.

## 2.1. Persyaratan

Penilaian oleh responden dilakukan terhadap persyaratan teknis dan administrasi layanan yang disediakan oleh layanan pendidikan di Kabupaten Mahakam Ulu seperti layanan proses pembelajaran, bimbingan serta layanan administratif lainnya. Persepsi responden mengenai unsur persyaratan ini menggunakan skala 1 – 4 dimana skala 1 adalah representasi dari responden jika merasa layanan pendidikan di Kabupaten Mahulu sangat berat, sedangkan skala 4 adalah representasi dari pilihan responden yang merasa persyaratan tersebut sangat ringan.

**Tabel 3.11.**  
**Distribusi Responden Internal Persyaratan Teknis dan Administrasi Layanan**

Persepsi	Jumlah	Persentase (%)
Sangat Berat	26	2,8
Berat	95	10,3
Ringan	497	53,7
Sangat Ringan	307	33,2
<b>Total</b>	<b>925</b>	<b>100,0</b>

Sumber : Hasil Penelitian, 2021

Respons terhadap unsur persyaratan menunjukkan bahwa 53,7% responden eksternal menyatakan persyaratan pelayanan adalah “ringan”, 33,2% responden eksternal menyatakan “sangat ringan”, 10,3% menyatakan “berat” dan 2,8% menyatakan “sangat berat”. Dinas Pendidikan Kabupaten Mahakam Ulu kepada pengguna layanan sebagian besar menyatakan bahwa persyaratan teknis dan administrasi pelayanan masih “ringan”, artinya Dinas Pendidikan selaku pemberi layanan telah menetapkan Standar Operasi Prosedur logis dan baku berkaitan dengan persyaratan teknis dan administrasi layanan.

## 2.2. Prosedur Layanan

Prosedur layanan secara operasional didefinisikan sebagai tata cara pelayanan untuk menerima setiap jenis layanan baik pembelajaran, bimbingan dan layanan administrasi lainnya. Sama halnya dengan unsur persyaratan yang telah disebutkan di atas, persepsi responden pada unsur ini diukur dalam empat skala dari

yang sangat mudah sampai dengan sangat sulit. Berikut adalah tabulasi dari distribusi frekuensi untuk unsur kinerja prosedur.

**Tabel 3.12.**

**Partisipasi Responden Tentang Tata Cara Mendapatkan Layanan**

<b>Persepsi</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase (%)</b>
Sangat Sulit	26	2,8
Sulit	56	6,1
Mudah	590	63,8
Sangat Mudah	253	27,4
<b>Total</b>	<b>925</b>	<b>100,0</b>

*Sumber : Hasil Penelitian, 2021*

Respon terhadap Prosedur Layanan sebanyak 63,8% responden menyatakan sistem mekanisme dan prosedur layanan “mudah” diikuti dengan 27,4% menyatakan “sangat mudah”, 6,1% menyatakan “sulit” dan hanya 2,8% yang menyatakan sistem mekanisme dan prosedur layanan “sangat sulit”.

Hal ini menunjukkan bahwa Layanan Pendidikan di Kabupaten Mahakam Ulu telah berbenah untuk sistem mekanisme dan prosedur layanan, perlunya SOP dalam layanan yang diberikan baik berupa pengajaran, bimbingan maupun layanan lainnya yang berkaitan dengan layanan pendidikan, regulasi yang jelas dalam sistem mekanisme dan prosedur layanan menjadi hal yang sangat penting untuk lebih diperhatikan agar di masa yang akan datang dapat meningkat menjadi kategori sangat mudah.

### **2.3. Waktu Pelayanan**

Sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2016 salah satu ruang lingkup pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat berkenaan dengan waktu pelayanan. Penyelesaian seluruh proses ini dilihat dari dua sisi yaitu sisi kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan. Kecepatan waktu pelayanan dilihat dari apakah siswa sudah memperoleh pelayanan sesuai dengan tahapan yang sudah ditetapkan, sedangkan ketepatan pelayanan dilihat dari kesesuaian dengan waktu yang sudah ditetapkan.

**Tabel 3.13.**  
**Partisipasi Responden Tentang Kecepatan Waktu Layanan**

Persepsi	Jumlah	Persentase (%)
Sangat Lambat	53	5,7
Lambat	60	6,5
Cepat	492	53,2
Sangat Cepat	320	34,6
<b>Total</b>	<b>925</b>	<b>100,0</b>

Sumber : Hasil Penelitian, 2021

Berdasarkan tabel 3.14 terlihat bahwa 53,2% responden menyatakan waktu layanan “cepat” dan 34,6% menyatakan “sangat cepat”, walaupun ada 6,5% yang menyatakan “lambat” dan 5,7% menyatakan “sangat lambat”, hal ini tetap menunjukkan bahwa mayoritas beranggapan pelayanan cenderung “cepat”. Ini tentu saja dapat menjadi catatan bagi pemberi layanan pendidikan di Kabupaten Mahakam Ulu bahwa beberapa prosedur pelayanan mungkin untuk dapat diperbaiki guna kecepatan waktu layanan pendidikan di masa yang akan datang.

**Tabel 3.14.**  
**Partisipasi Responden Tentang Ketepatan Waktu Layanan**

Persepsi	Jumlah	Persentase (%)
Selalu Tidak Tepat Waktu	30	3,2
Kadang Tepat Waktu	45	4,9
Mayoritas Tepat Waktu	357	38,6
Selalu Tepat Waktu	493	53,3
<b>Total</b>	<b>925</b>	<b>100,0</b>

Sumber : Hasil Penelitian 2021

Persepsi responden terhadap kecepatan waktu layanan menunjukkan hasil 53,3% “selalu tepat waktu” dan 38,6% menyatakan “mayoritas tepat waktu” hal ini menunjukkan respon positif bahwa selama ini layanan pendidikan di Kabupaten Mahakam Ulu telah didominasi dengan tepat waktu, walaupun terdapat 4,9% responden yang menyatakan “kadang tepat waktu” dan 3,2% menyatakan “selalu tidak tepat waktu”.

#### **2.4. Biaya/Tarif Layanan**

Kesesuaian biaya/tarif layanan menjadi salah satu komponen yang diukur dalam survei kepuasan masyarakat. Tarif yang dimaksud adalah kesesuaian biaya yang dibayarkan seperti SPP, iuran dan biaya lainnya sesuai mutu layanan yang diterima.

Kesesuaian biaya yang dibayarkan oleh responden dengan mutu layanan yang diterima diukur dalam empat skala yang sama dengan unsur kinerja yang lain, yaitu selalu tidak sesuai, kadang-kadang sesuai, sebagian besar sesuai, dan selalu sesuai. Berikut adalah tabel frekuensi jawaban responden terkait dengan pertanyaan survei mengenai biaya/tarif layanan. Berikut adalah table frekuensi jawaban responden internal terkait dengan pertanyaan survei mengenai biaya/tarif layanan.

**Tabel 3.15.**  
**Partisipasi Responden Tentang Kesesuaian Biaya/Tarif Layanan**

Persepsi	Jumlah	Persentase (%)
Selalu Tidak Sesuai	35	3,8
Kadang Sesuai	88	9,5
Mayoritas Sesuai	245	26,5
Selalu Sesuai	557	60,2
<b>Total</b>	<b>925</b>	<b>100,0</b>

*Sumber : Hasil Penelitian, 2021*

Sebagian besar responden sebanyak 60,2% responden menyatakan bahwa biaya atau tarif layanan di layanan Pendidikan Kabupaten Mahakam Ulu “Selalu Sesuai”, dan “Mayoritas Sesuai” sebesar 26,5%. Hanya 9,5% responden yang menyatakan “Kadang Sesuai”, dan 3,8% yang menyatakan “Selalu Tidak Sesuai”.

## 2.5. Produk dan Spesifikasi Produk Layanan

Pada indikator produk dan spesifikasi produk layanan menelaah kesesuaian hasil layanan untuk setiap jenis layanan dengan yang dijanjikan ada dua jenis layanan yakni layanan akademik dan layanan kesiswaan, pada bagian ini partisipasi responden tentang hasil layanan untuk setiap jenis layanan diukur dalam empat skala yakni selalu tidak sesuai, kadang-kadang sesuai, sebagian besar sesuai, dan selalu sesuai. Berikut adalah table frekuensi jawaban responden terkait produk dan spesifikasi produk layanan.

**Tabel 3.16.**  
**Partisipasi Responden Atas Kesesuaian Hasil Layanan Akademik dengan yang Dijanjikan**

<b>Persepsi</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase (%)</b>
Selalu Tidak Sesuai	66	7,1
Kadang Sesuai	99	10,7
Mayoritas Sesuai	218	23,6
Selalu Sesuai	542	58,6
<b>Total</b>	<b>925</b>	<b>100,0</b>

Sumber : Hasil Penelitian, 2021

Sebagian besar responden sebanyak 58,6% responden menyatakan bahwa hasil layanan akademik di layanan Pendidikan Kabupaten Mahakam Ulu “Selalu Sesuai”, dan “Mayoritas Sesuai” sebesar 23,6%. Hanya 10,7% responden yang menyatakan “Kadang Sesuai”, dan 7,1% yang menyatakan “Selalu Tidak Sesuai”. Hal ini menunjukkan adanya kecenderungan positif terhadap hasil layanan akademik yang diberikan oleh layanan pendidikan di Kabupaten Mahakam Ulu dengan yang dijanjikan. Hal ini juga berarti bahwa hasil layanan akademik sudah baik.

**Tabel 3.17.**  
**Partisipasi Responden Atas Kesesuaian Layanan Kesiswaan dengan yang Dijanjikan**

<b>Persepsi</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase (%)</b>
Selalu Tidak Sesuai	28	3,0
Kadang Sesuai	109	11,8
Mayoritas Sesuai	262	28,3
Selalu Sesuai	526	56,9
<b>Total</b>	<b>925</b>	<b>100,0</b>

Sumber: Hasil Penelitian, 2021

Sebagian besar responden sebanyak 56,9% responden menyatakan bahwa hasil layanan kesiswaan di layanan Pendidikan Kabupaten Mahakam Ulu “Selalu Sesuai”, dan “Mayoritas Sesuai” sebesar 28,3%. Hanya 11,8% responden yang menyatakan “Kadang Sesuai”, dan 3% yang menyatakan “Selalu Tidak Sesuai”. Hal ini menunjukkan kecenderungan positif terhadap hasil layanan kesiswaan yang diberikan oleh layanan pendidikan di Kabupaten Mahakam Ulu. Hal ini juga berarti bahwa hasil layanan kesiswaan sudah baik.

## 2.6. Kompetensi Pelaksana

Kemampuan dan kompetensi sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan diukur dalam empat skala kemampuan, yaitu tidak mampu, kurang mampu, mampu, dan sangat mampu.

**Tabel 3.18.**  
**Partisipasi Responden Atas Kemampuan dan Kompetensi SDM (Guru/Tenaga Kependidikan) dalam memberikan Layanan**

Persepsi	Jumlah	Persentase (%)
Tidak Mampu	2	0,2
Kurang Mampu	62	6,7
Mampu	466	50,4
Sangat Mampu	395	42,7
<b>Total</b>	<b>925</b>	<b>100,0</b>

Sumber : Hasil Penelitian, 2021

Secara umum, 50,4% responden menilai bahwa kompetensi atau kemampuan pelaksana layanan pendidikan di Kabupaten Mahakam Ulu masih tergolong “Mampu”, sebesar 50,4% dan “Sangat Mampu” sebesar 42,7%. Hanya ada sebesar 6,7% responden yang menilai kompetensi pelaksana “Kurang Mampu”, dan yang memberikan penilaian “Tidak Mampu” hanya sebesar 0,2%. Hal ini menunjukkan bahwa Dinas Pendidikan di Kabupaten Mahakam Ulu dirasa telah meningkatkan kompetensi orang-orang yang terlibat dalam pemberi layanan pendidikan di Kabupaten Mahakam Ulu baik itu guru maupun tenaga kependidikan yang ikut ambil bagian dalam pelaksanaan layanan pendidikan, mengingat peran terbesar dalam Dinas Pendidikan sebagai penyedia layanan pendidikan terletak pada kemampuan sumber daya manusianya. Namun, untuk dapat bersaing dengan Dinas Pendidikan di Kabupaten/ Kota lain, peningkatan kompetensi ini tentu masih perlu untuk dilakukan.

## 2.2. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana dalam memberikan pelayanan juga menjadi salah satu item pertanyaan yang diberikan kepada responden. Unsur kinerja ini diukur dalam empat skala yaitu tidak ramah dan tidak sopan, kurang ramah dan kurang sopan, ramah dan sopan, dan sangat ramah dan sangat sopan.



**Tabel 3.19.**  
**Partisipasi Responden Atas Sikap dan Perilaku SDM**  
**(Guru/Tenaga Kependidikan) dalam memberikan Layanan**

Persepsi	Jumlah	Persentase (%)
Tidak Ramah dan Tidak Sopan	9	1,0
Kurang ramah dan Kurang Sopan	32	3,5
Ramah dan Sopan	284	30,7
Sangat Ramah dan Sangat Sopan	600	64,9
<b>Total</b>	<b>925</b>	<b>100,0</b>

*Sumber : Hasil Penelitian, 2021*

Hasil survei menunjukkan bahwa 64,9% responden menyatakan bahwa sikap dan perilaku pelaksana layanan “Sangat Ramah dan Sangat Sopan”, dan 30,7% menyatakan “Ramah dan Sopan”. Di sisi lain hanya ada 3,5% responden yang menyatakan bahwa sikap dan perilaku pelaksana layanan masih tergolong “Kurang Ramah dan Kurang Sopan” dan lebih ekstrem lagi, hanya ada 1% responden yang menyatakan bahwa pelaksana layanan menunjukkan sikap dan perilaku yang “Tidak Ramah dan Tidak Sopan”.

Hal ini menunjukkan respon positif yang terlihat sangat jelas, hakikatnya layanan pendidikan menjadi suatu cerminan sikap dan perilaku yang baik yang ternyata berdasarkan hasil survei juga menyatakan “sangat ramah dan sangat sopan”. Ini menjadi pertanda baik bagi pelaksana layanan Pendidikan di Kabupaten Mahakan Ulu dengan hasil survei yang diperoleh ternyata sangat baik terkait sikap dan perilaku pemberi layanan. Ditambah lagi yang diberikan penilaian adalah guru dan tenaga kependidikan yang dapat memberikan contoh dalam sikap dan perilaku yang baik bagi peserta didiknya.

## **2.8. Maklumat Pelayanan**

Pernyataan kesanggupan dalam memberikan pelayanan pada survei ini dioperasionalkan sebagai tanggung jawab pemberi layanan dalam memberikan pelayanan yang baik. Skala penilaian untuk unsur kinerja ini juga terdiri dari empat level tanggung jawab, yaitu tidak bertanggung jawab, kurang bertanggung jawab, sebagian besar bertanggung jawab, dan bertanggung jawab.

**Tabel 3.20.**  
**Partisipasi Responden Atas Tanggungjawab SDM**  
**(Guru/Tenaga Kependidikan) dalam memberikan Layanan**

Persepsi	Jumlah	Persentase (%)
Tidak Bertanggung Jawab	5	0,5
Kurang Bertanggung Jawab	7	0,8
Sebagian Besar Bertanggung Jawab	263	28,4
Bertanggung Jawab	650	70,3
<b>Total</b>	<b>925</b>	<b>100,0</b>

Sumber : Hasil Penelitian, 2021

Persepsi responden pada unsur maklumat pelayanan yang ditunjukkan oleh tanggung jawab SDM baik guru maupun tenaga kependidikan dalam memberikan layanan di Kabupaten Mahakam Ulu menunjukkan bahwa 70,3% respon adalah “Bertanggung Jawab”, dan “Sebagian Besar Bertanggung Jawab” sebesar 28,4%. Hanya sebagian kecil yang menyatakan bahwa maklumat pelayanan adalah “Kurang Bertanggung Jawab” sebesar 0,8% dan “Tidak Bertanggung Jawab” sebesar 0,5%. Hal ini menunjukkan respon positif terkait rasa tanggung jawab dari pemberi layanan baik guru maupun tenaga kependidikan.

## 2.9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Unsur kinerja penanganan pengaduan dioperasionalkan dengan pertanyaan bagaimana Respon pemberi layanan terhadap penanganan pengaduan, saran dan masukan dari pengguna layanan, dengan empat skala penilaian. Level paling rendah adalah tidak dilayani, kemudian disusul oleh level kurang dilayani, dilayani, dan dilayani dan ditindaklanjuti sebagai level jawaban paling tinggi. Persentase respons penanganan pengaduan dari institusi dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 3.21.**  
**Partisipasi Responden Atas Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**

Persepsi	Jumlah	Persentase (%)
Tidak Dilayani	0	0,0
Kurang Dilayani	7	0,8
Dilayani	259	28,0
Dilayani dan Ditindaklanjuti	659	71,2
<b>Total</b>	<b>925</b>	<b>100,0</b>

Sumber : Hasil Penelitian, 2021

Hasil survei menunjukkan bahwa 71,2% penanganan pengaduan, saran dan masukan di unit-unit layanan pendidikan Kabupaten Mahakam Ulu masih “Dilayani dan Ditindaklanjuti”, dan “Dilayani” menunjukkan hasil 28%. Hanya 0,8% responden yang menyatakan “Kurang Dilayani” dan tidak ada yang menyatakan “Tidak Dilayani”.

## 2.10. Saran dan Masukan

Beberapa hal yang disarikan dari Saran dan Masukan oleh para responden eksternal antara lain:

- a) Sarana dan prasarana  
Tingkatkan Sarana dan Prasarana, Tepat waktu dalam penyediaan buku tematik, melengkapi media belajar mengajar, pengadaan fasilitas berupa alat-alat olahraga, alat-alat peraga, pembangunan gedung laboratorium, kantin sehat, UKS.
- b) Sumber Daya Manusia  
Memberikan materi lebih ditingkatkan, Ketepatan waktu dalam mengajar, Sopan dalam mengajar dan teliti dalam soal ujian, Selalu memahami tata cara belajar setiap anak agar dapat meningkatkan kemampuan dan dapat memahami setiap mata pelajaran, pelatihan dan bimbingan pengembangan keterampilan guru, Bisa lebih kreatif dalam proses pembelajaran.
- c) Manajemen  
Diharapkan adanya kerja sama yang baik antar para guru/para pegawai dengan dinas pendidikan, Beasiswa harus tepat sasaran, pelayanan selalu sesuai dengan waktu yang di tetapkan.

Saran dan Masukan selanjutnya dapat dilihat di **Lampiran Kuesioner**.

## **Bab 4**

### **Hasil Survei**

Evaluasi terhadap kinerja penyelenggara Pelayanan Publik diperlukan atas pendapat masyarakat melalui indeks kepuasan masyarakat dan sebagai tahapan proses penetapan indeks kepuasan masyarakat harus dilaksanakan kegiatan survei kepuasan masyarakat secara mandiri oleh Penyelenggara Pelayanan Publik agar dapat diketahui tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan dan kinerja aparatur penyelenggara pelayanan.

Oleh karena itu, unit pelayanan publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan selaku penyelenggara pelayanan publik melakukan survei Kepuasan Masyarakat setiap tahunnya persepsi masyarakat terhadap kondisi pelayanan publik pada kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan sekaligus untuk memperoleh masukan guna meningkatkan unsur-unsur pelayanan yang dinilai masih terdapat kekurangan.

Salah satu upaya guna mewujudkan pelayanan prima adalah dengan melaksanakan survey kepuasan masyarakat dengan tujuan untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah survey yang dilaksanakan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap mutu layanan pendidikan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Mahakam Ulu.

Manfaat dari survei IKM ini adalah (1) tersedianya Hasil Survei Kepuasan Masyarakat sebagai bahan acuan dasar dalam upaya perbaikan kualitas pelayanan publik; (2) tersedianya hasil survei harapan masyarakat akan pelayanan publik dan (3) diperolehnya nilai kepuasan masyarakat dan nilai harapan masyarakat tahun 2021 dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dan Survei Harapan Masyarakat dalam interval waktu tahun berikutnya.

Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Mahakam Ulu Tahun 2021 dibedakan menjadi 2 (dua) yaitu IKM Internal untuk pelayanan Guru dan Tenaga Pendidik dan IKM Eksternal untuk pelayanan siswa Taman Kanak-Kanak, Sekolah Dasar, dan Sekolah Menengah Pertama.

#### 4.1. Unsur Penyumbang Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

Unsur penyumbang IKM terbagi berdasarkan jenis responden yaitu Internal dan Eksternal.

Adapun hasil pengolahan data unsur penyumbang IKM adalah sebagai berikut.

##### 1. Unsur Penyumbang Nilai IKM Responden Internal

Unsur IKM Responden Internal terdiri dari atas 10 (sepuluh) unsur yaitu Persyaratan teknis dan administrasi untuk mendapatkan jenis layanan, Sistem mekanisme dan prosedur layanan untuk menerima setiap jenis layanan, Kecepatan waktu layanan untuk menerima setiap jenis layanan sesuai tahapan yang sudah ditetapkan, Ketepatan waktu layanan untuk menerima setiap jenis layanan sesuai waktu yang sudah ditetapkan, Kesesuaian biaya/tarif layanan untuk setiap jenis layanan sesuai mutu layanan yang diterima, Hasil layanan untuk setiap jenis layanan sesuai dengan yang dijanjikan, Kemampuan dan kompetensi pemberi layanan dalam memberikan pelayanan yang baik, Sikap dan perilaku pemberi layanan dalam memberikan pelayanan yang baik. Tanggungjawab pemberi layanan dalam memberikan pelayanan yang baik, dan Respon pemberi layanan terhadap penanganan pengaduan, saran dan masukan dari pengguna layanan.

Adapun hasil perhitungan nilai masing-masing unsur IKM Internal dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 4.1**  
**Nilai Unsur Penyumbang IKM Internal**

<b>No.</b>	<b>Unsur IKM Internal</b>	<b>IKM Internal</b>	<b>Guru (Tenaga Pendidik)</b>	<b>Pegawai (Tenaga Kependidikan)</b>
<b>P1</b>	<i>Persyaratan teknis dan administrasi</i>	77,94 (B)	79,29 (B)	76,50 (B)
<b>P2</b>	<i>Sistem mekanisme dan prosedur layanan</i>	78,39 (B)	79,29 (B)	77,49 (B)
<b>P3a</b>	<i>Kecepatan waktu layanan</i>	78,30 (B)	80,64 (B)	75,78 (B)
<b>P3b</b>	<i>Ketepatan waktu layanan</i>	82,98 (A)	81,00 (B)	85,14 (A)

No.	Unsur IKM Internal	IKM Internal	Guru (Tenaga Pendidik)	Pegawai (Tenaga Kependidikan)
P4	Kesesuaian biaya/tarif layanan	86,13 (A)	81,72 (A)	90,45 (A)
P5	Hasil layanan sesuai dengan yang dijanjikan	87,39 (A)	82,80 (A)	92,07 (A)
P6	Kemampuan dan kompetensi pemberi layanan	88,29 (A)	85,59 (A)	90,90 (A)
P7	Sikap dan perilaku pemberi layanan	90,72 (A)	86,67 (A)	93,33 (A)
P8	Tanggung jawab pemberi layanan	90,99 (A)	89,19 (A)	92,79 (A)
P9	Responsif pemberi layanan terhadap penanganan pengaduan, saran dan masukan	92,34 (A)	90,18 (A)	94,59 (A)

Sumber Data : Hasil Penelitian, Data Diolah, 2021.

Dari tabel tersebut dapat dibuat dalam bentuk diagram sebagai bentuk perbandingan penilaian dari masing-masing responden internal, yaitu sebagai berikut:

**Gambar 4.1.**  
**Nilai Unsur Penyumbang IKM Internal**

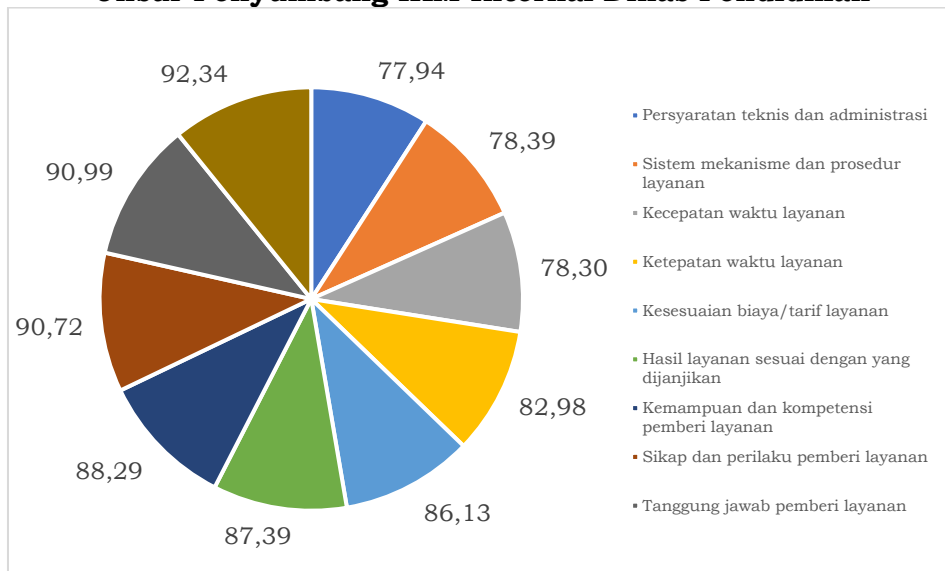


Sumber : Hasil Penelitian, 2021

Berdasarkan tabel dan diagram di atas terlihat bahwa nilai unsur-unsur penyumbang IKM Internal sebagaimana berikut:

a. IKM Internal

**Gambar 4.2.**  
**Unsur Penyumbang IKM Internal Dinas Pendidikan**

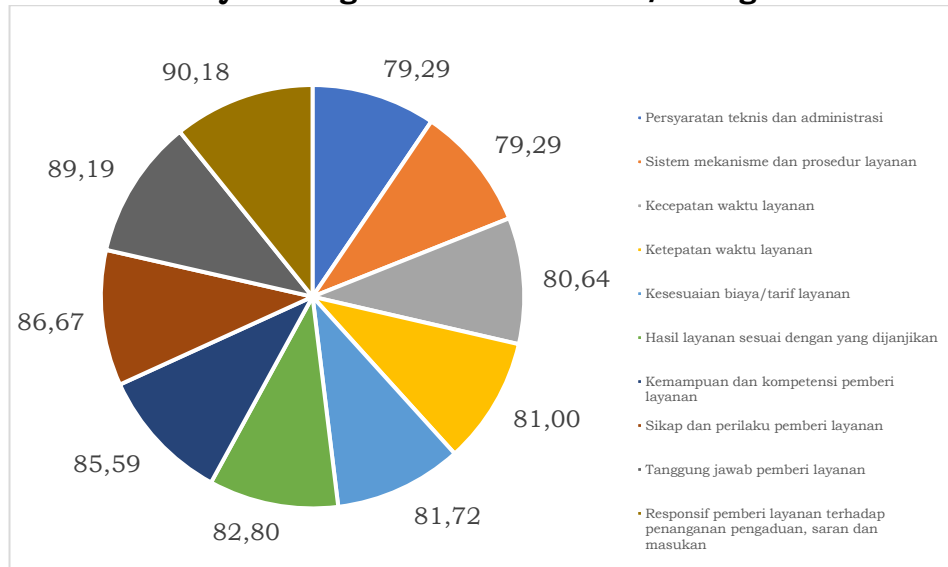


Sumber : Hasil Penelitian, 2021

Nilai unsur penyumbang IKM Internal Dinas Pendidikan terbesar adalah Responsif pemberi layanan terhadap penanganan pengaduan, saran dan masukan (P9) yang memperoleh nilai 92,34 dengan kriteria Sangat Baik (A), diikuti secara berurutan yaitu Tanggung jawab pemberi layanan (P8) yang memperoleh nilai 90,99 dengan kriteria Sangat Baik (A), Sikap dan perilaku pemberi layanan memperoleh nilai 90,72 dengan kriteria Sangat Baik (A), hal ini menunjukkan bahwa kekuatan pada Dinas Pendidikan pada mutu layanan Sumber Daya Manusia memiliki keunggulan sedangkan tingkat tiga besar kelemahan terbesar berturut-turut pada Persyaratan teknis dan administrasi (P1) dengan nilai 77,94 hal ini kriteria Baik(B) selanjutnya disusul dengan Kecepatan waktu layanan (P3b) dengan nilai 82,98 dengan kriteria baik(B), Sistem mekanisme dan prosedur layanan (P2) dengan nilai 79,29 hal ini dengan kriteria Baik(B) dalam skema ini menunjukkan tingkat kelemahan yang terjadi justru pada aspek kelengkapan persyaratan administrasi yang terkesan rumit dan bertele-tele ditambah sistem kecepatan waktu layanan yang tidak memberikan kepuasan masyarakat hal ini terjadi jika diurai disebabkan dari 2 (dua) hal yaitu aspek SDM yang kedua aspek non SDM yaitu tahapan, alur, prosedur yang cenderung berbelit-belit hal ini memerlukan adanya evaluasi serius.

b. Guru / Tenaga Pendidik

**Gambar 4.3.**  
**Unsur Penyumbang IKM Internal Guru/Tenaga Pendidik**



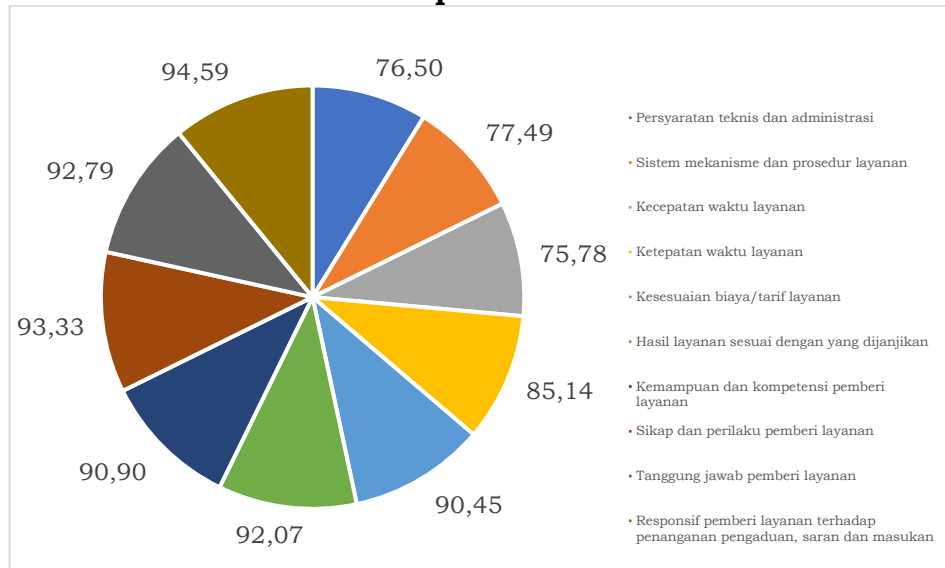
Sumber : Hasil Penelitian, 2021

Nilai unsur penyumbang IKM Internal Guru / Tenaga Pendidik terbesar adalah Responsif pemberi layanan terhadap penanganan pengaduan, saran dan masukan (P9) yang memperoleh nilai 90,18 dengan kriteria A selanjutnya Tanggung jawab pemberi layanan (P8) yang memperoleh nilai 89,19 dengan kriteria A selanjutnya Sikap dan perilaku pemberi layanan (P7) yang memperoleh nilai 86,67 kriteria A. Selain hal keunggulan yang dilihat dari aspek guru/tenaga pendidik ada baiknya kita melihat aspek-aspek yang perlu adanya peningkatan Persyaratan teknis dan administrasi (P1) dengan nilai 79,29 hal ini kriteria Baik(B),selanjutnya Sistem mekanisme dan prosedur layanan (P2) dengan nilai 79,29 hal ini dengan kriteria Baik (B), berikutnya adalah Kecepatan waktu layanan dengan nilai 80,64 nilai ini masuk kriteria A.



c. Pegawai / Tenaga Kependidikan

**Gambar 4.4.**  
**Unsur Penyumbang IKM Internal Pegawai/Tenaga Kependidikan**



Sumber : Hasil Penelitian, 2021

Nilai unsur penyumbang IKM Internal Pegawai / Tenaga Kependidikan terbesar adalah berturut-turut tertinggi pada Responsif pemberi layanan terhadap penanganan pengaduan, saran dan masukan (P9) yang memperoleh nilai 94,59, selanjutnya disusul nilai tertinggi kedua Sikap dan perilaku pemberi layanan (P7) yang memperoleh nilai 93,33, untuk nilai tinggi peringkat ketiga dalam hal Tanggung jawab pemberi layanan (P8) dengan nilai 9,29. Jika kita cermati dari segi nilai tertinggi pada penyumbang nilai tinggi IKM internal jika disorot dari sudut Pegawai/Tenaga Kependidikan adalah masih pada Sumber Daya Manusia dalam interaksinya dengan masyarakat pengguna layanan dengan memberikan penilaian tinggi dalam hal ini terutama dari segi responsive pemberi layanan terhadap pengaduan, saran dan masukan.

Aspek yang tidak kalah perhatiannya untuk agar dapat meningkatkan layanan adalah perlu dipetakan aspek 3(tiga) nilai terendah yaitu dalam hal Kecepatan waktu layanan (P3) hal ini dengan nilai 75,78 disusul dengan aspek Persyaratan teknis dan administrasi (P1) dengan nilai 76,50, berikutnya kategori 3 (tiga) terendah pada Sistem mekanisme dan prosedur layanan (P2) dengan nilai 77,49.

Dari aspek pegawai/Tenaga Kependidikan jika mengacu pada nilai yang diperoleh mengartikan bahwa aspek penyumbang nilai yang kategori kurang dan perlu untuk diperbaiki secara maksimal mengenai aspek-aspek mekasmisme, prosedur, persyaratan teknis terhadap kebutuhan layanan hal-hal ini yang menyebabkan kecepatan waktu layanan dapat ditingkatkan secara maksimal.

## 2. Unsur Penyumbang Nilai IKM Responden Eksternal

Unsur IKM Responden Internal terdiri dari atas 11 (sebelas) unsur yaitu Persyaratan teknis dan administratif untuk mendapatkan layanan, Tatacara pelayanan untuk mendapatkan layanan, Kecepatan waktu pelayanan sesuai tahapan yang sudah ditetapkan, Ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan waktu yang sudah ditetapkan, Kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan mutu layanan yang diterima, Kesesuaian hasil layanan akademik dibandingkan dengan yang dijanjikan, Kesesuaian hasil layanan kesiswaan dibandingkan dengan yang dijanjikan, Kemampuan dan kompetensi SDM (guru/pegawai) dalam memberikan pelayanan, Sikap dan perilaku SDM (guru/pegawai) dalam memberikan pelayanan, Tanggungjawab SDM (guru/pegawai) dalam memberikan pelayanan, dan Responsif penanganan pengaduan, saran dan masukan.

Adapun hasil perhitungan nilai masing-masing unsur IKM Eksternal dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 4.2.**  
**Nilai Unsur Penyumbang IKM Eksternal**

No.	Unsur IKM Eksternal	IKM Eksternal	Taman Kanak - Kanak	Sekolah Dasar	Sekolah Menengah Pertama
<b>P1</b>	<i>Persyaratan teknis dan administratif untuk mendapatkan layanan</i>	79,29 (B)	79,38 (B)	81,72 (A)	76,68 (B)
<b>P2</b>	<i>Tatacara pelayanan untuk mendapatkan layanan</i>	78,93 (B)	79,11 (B)	79,47 (B)	78,12 (B)
<b>P3a</b>	<i>Kecepatan waktu pelayanan sesuai tahapan yang sudah ditetapkan</i>	79,20 (B)	79,02 (B)	63,00 (B)	77,40 (B)

No.	Unsur IKM Eksternal	IKM Eksternal	Taman Kanak - Kanak	Sekolah Dasar	Sekolah Menengah Pertama
P3b	<i>Ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan waktu yang sudah ditetapkan</i>	85,50 (A)	84,42 (A)	88,38 (A)	83,88 (A)
P4	<i>Kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan mutu layanan yang diterima</i>	85,68 (A)	86,49 (A)	89,01 (A)	81,45 (A)
P5a	<i>Kesesuaian hasil layanan akademik dibandingkan dengan yang dijanjikan</i>	83,34 (A)	83,70 (A)	85,50 (A)	81,00 (B)
P5b	<i>Kesesuaian hasil layanan kesiswaan dibandingkan dengan yang dijanjikan</i>	84,78 (A)	84,24 (A)	87,48 (A)	82,44 (A)
P6	<i>Kemampuan dan kompetensi SDM (guru/pegawai) dalam memberikan pelayanan</i>	83,79 (A)	84,5 (A)1	86,31 (A)	80,55 (B)
P7	<i>Sikap dan perilaku SDM (guru/pegawai) dalam memberikan pelayanan</i>	89,91 (A)	89,46 (A)	90,36 (A)	89,91 (A)
P8	<i>Tanggungjawab SDM (guru/pegawai) dalam memberikan pelayanan</i>	92,07 (A)	92,52 (A)	92,16 (A)	91,62 (A)
P9	<i>Responsif penanganan pengaduan, saran dan masukan</i>	92,70 (A)	92,16 (A)	93,33 (A)	92,52 (A)

Sumber Data : Hasil Penelitian, Data Diolah, 2021.

Dari tabel tersebut dapat dibuat dalam bentuk diagram sebagai bentuk perbandingan penilaian dari masing-masing responden eksternal, yaitu sebagai berikut:

**Gambar 4.5.**  
**Nilai Unsur Penyumbang IKM Eksternal**

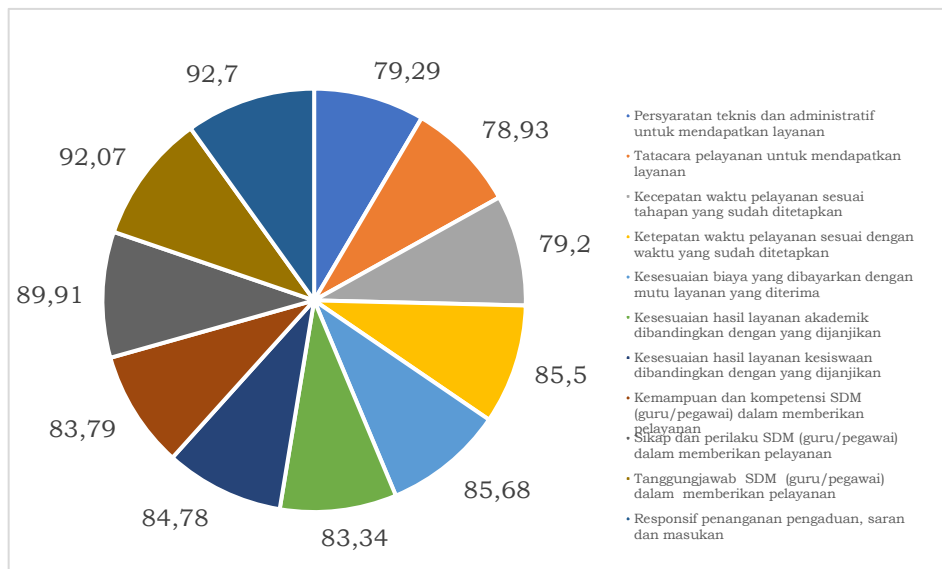


Sumber : Hasil Penelitian, 2021

Berdasarkan tabel dan diagram di atas terlihat bahwa nilai unsur-unsur penyumbang IKM Eksternal sebagaimana berikut:

a. IKM Eksternal

**Gambar 4.6.**  
**Unsur Penyumbang IKM Eksternal Dinas Pendidikan**



Sumber : Hasil Penelitian, 2021

Nilai unsur penyumbang IKM Eksternal pada bidang Dinas Pendidikan terbesar adalah berturut-turut tertinggi pada Responsif pemberi layanan terhadap penanganan pengaduan, saran dan masukan(P9)yang memperoleh nilai 92,70 dengan nilai

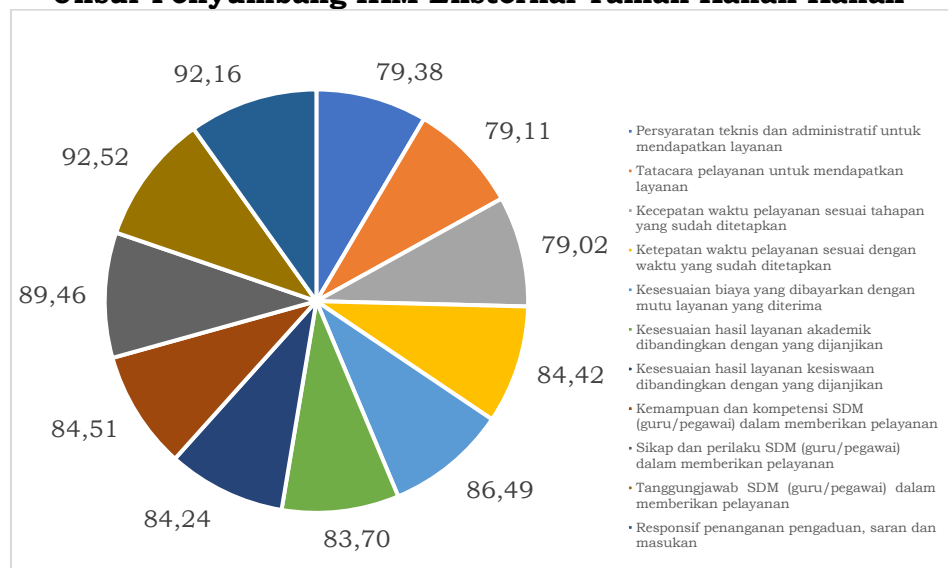
A, selanjutnya disusul nilai tertinggi kedua Tanggungjawab SDM (guru/pegawai) dalam memberikan pelayanan (P8) yang memperoleh nilai 89,91 dengan nilai A, untuk nilai tinggi peringkat ketiga dalam hal Sikap dan perilaku SDM (guru/pegawai) dalam memberikan pelayanan (P7) dengan nilai 83,79 dengan nilai B. Jika dicermati dari segi nilai tertinggi pada penyumbang nilai tinggi IKM internal jika disorot dari sudut Pegawai/Tenaga Kependidikan adalah masih pada Sumber Daya Manusia dalam interaksinya dengan masyarakat pengguna layanan dengan memberikan penilaian tinggi dalam hal ini terutama dari segi responsive pemberi layanan terhadap pengaduan, saran dan masukan.

Aspek yang tidak kalah perhatiannya untuk agar dapat meningkatkan layanan adalah perlu dipetakan aspek 3(tiga) nilai terendah yaitu dalam hal disusul dengan aspek Persyaratan teknis dan administrasi (P1) dengan nilai 79,29, berikutnya pada Sistem mekanisme dan prosedur layanan (P2) dengan nilai 78,93 Selanjutnya yang ketiga Kecepatan waktu layanan (P3a) hal ini dengan nilai 79,20.

Dari aspek pegawai/Tenaga Kependidikan jika mengacu pada nilai yang diperoleh mengartikan bahwa aspek penyumbang nilai yang kategori kurang dan perlu untuk diperbaiki secara maksimal mengenai aspek-aspek mekanisme, prosedur, persyaratan teknis terhadap kebutuhan layanan hal-hal ini yang menyebabkan kecepatan waktu layanan dapat ditingkatkan secara maksimal.

b. Taman Kanak-Kanak

**Gambar 4.7.**  
**Unsur Penyumbang IKM Eksternal Taman Kanak-Kanak**



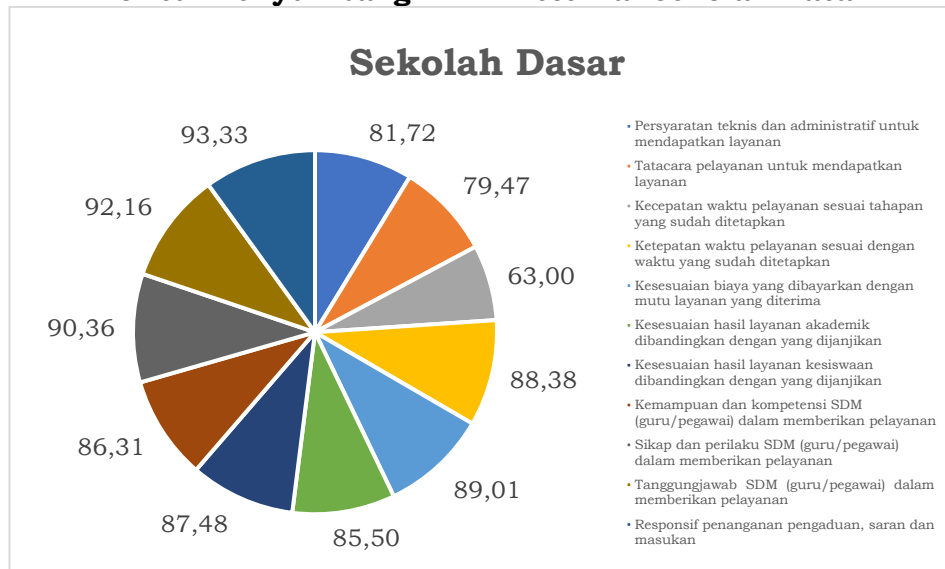
Sumber : Hasil Penelitian, 2021

Aspek nilai unsur penyumbang IKM Eksternal pada Taman Kanak-kanak terbesar berturut-turut tertinggi pada Tanggungjawab SDM (guru/pegawai) dalam memberikan pelayanan (P8) yang memperoleh nilai 92,16 dengan nilai A, selanjutnya Responsif pemberi layanan terhadap penanganan pengaduan, saran dan masukan(P9) yang memperoleh nilai 92,52 dengan nilai A, selanjutnya disusul nilai tertinggi untuk nilai tinggi peringkat ketiga dalam hal Sikap dan perilaku SDM (guru/pegawai) dalam memberikan pelayanan (P7) dengan nilai 89,46 dengan nilai B. Jika kita cermati dari segi nilai tertinggi pada penyumbang nilai tinggi IKM internal jika disorot dari sudut Taman Kanak-kanak adalah masih pada Sumber Daya Manusia dalam interaksinya dengan masyarakat pengguna layanan dengan memberikan penilaian tinggi dalam hal ini terutama dari segi responsive pemberi layanan terhadap pengaduan,saran dan masukan.

Aspek yang tidak kalah perhatiannya untuk agar dapat meningkatkan layanan adalah perlu dipetakan aspek 3(tiga)nilai terendah yaitu dalam hal Kecepatan waktu layanan (P3a) hal ini dengan nilai 79,02 disusul dengan aspek berikutnya pada Sistem mekanisme dan prosedur layanan (P2) dengan nilai 79,11 Selanjutnya yang ketiga dari aspek pegawai/Tenaga Kependidikan Persyaratan teknis dan administrasi (P1) dengan nilai 79,38.

c. Sekolah Dasar

**Gambar 4.8.**  
**Unsur Penyumbang IKM Eksternal Sekolah Dasar**



Sumber : Hasil Penelitian, 2021

Nilai unsur penyumbang IKM Eksternal pada sector Sekolah Dasar terbesar adalah berturut-turut tertinggi pada Responsif pemberi layanan terhadap penanganan pengaduan, saran dan masukan (P9) yang memperoleh nilai 93,33 dengan nilai A, selanjutnya disusul nilai tertinggi kedua Tanggungjawab SDM (guru/pegawai) dalam memberikan pelayanan (P8) yang memperoleh nilai 92,16 dengan nilai A, untuk nilai tinggi peringkat ketiga dalam hal Sikap dan perilaku SDM (guru/pegawai) dalam memberikan pelayanan (P7) dengan nilai 90,36 dengan kategori A.

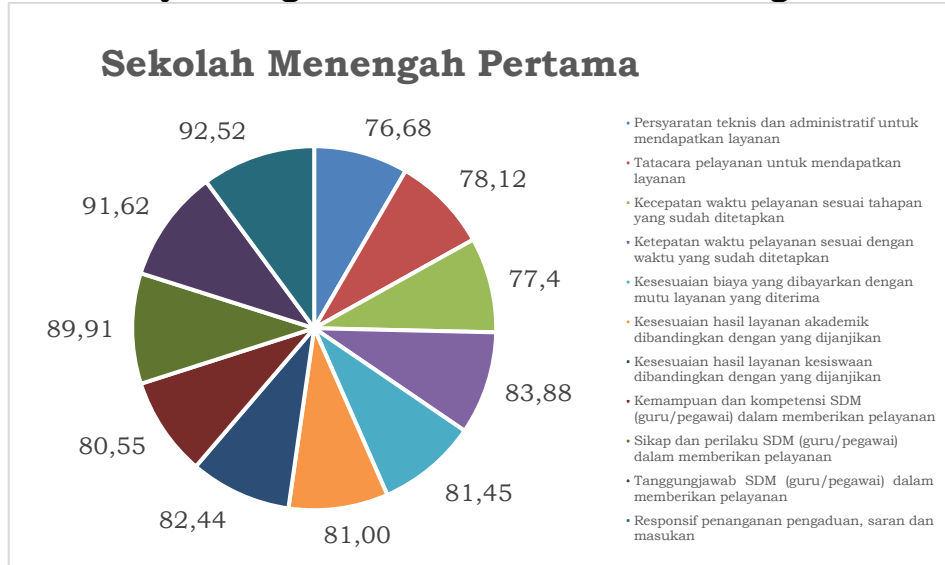
Jika kita cermati dari segi nilai tertinggi pada penyumbang nilai tinggi IKM internal jika disorot dari sudut Sekolah Dasar adalah masih pada Sumber Daya Manusia dalam interaksinya dengan masyarakat pengguna layanan dengan memberikan penilaian tinggi dalam hal ini terutama dari segi responsive pemberi layanan terhadap pengaduan, saran dan masukan.

Aspek yang tidak kalah perhatiannya untuk agar dapat meningkatkan layanan adalah perlu dipetakan yang memiliki nilai terendah dibidang Kecepatan waktu layanan (P3a) hal ini dengan nilai 63,00 dengan kriteria D dengan kriteria tidak baik.

Dari data ini menunjukkan penilaian atas kecepatan waktu layanan memiliki tingkat kelemahan yang sangat serius karena jauh dari kategori baik hal ini menunjukkan upaya yang lebih serius untuk peningkatan layanan.

d. Sekolah Menengah Pertama

**Gambar 4.9.**  
**Unsur Penyumbang IKM Eksternal Sekolah Menengah Pertama**



Sumber : Hasil Penelitian, 2021

Nilai unsur penyumbang IKM Eksternal pada Sektor Sekolah Menengah Pertama terbesar adalah berturut-turut tertinggi pada Responsif pemberi layanan terhadap penanganan pengaduan, saran dan masukan (P9) yang memperoleh nilai 92,52 dengan nilai A, selanjutnya disusul nilai tertinggi kedua Tanggungjawab SDM (guru/pegawai) dalam memberikan pelayanan (P8) yang memperoleh nilai 91,62 dengan nilai A, untuk nilai tinggi peringkat ketiga dalam hal Sikap dan perilaku SDM (guru/pegawai) dalam memberikan pelayanan (P7) dengan nilai 89,91 dengan nilai A. Jika kita cermati dari segi nilai tertinggi pada penyumbang nilai tinggi IKM internal jika disorot dari sudut Sekolah Menengah Pertama adalah masih pada Sumber Daya Manusia dalam interaksinya dengan masyarakat pengguna layanan dengan memberikan penilaian tinggi dalam hal ini terutama dari segi responsive pemberi layanan terhadap pengaduan, saran dan masukan.

Aspek yang tidak kalah perhatiannya untuk agar dapat meningkatkan layanan adalah perlu nilai terendah yaitu dalam hal disusul dengan aspek Persyaratan teknis dan administrasi (P1) dengan nilai 76,68 dengan kriteria B.

Berdasarkan data ini menunjukkan secara umum IKM sekolah menengah pertama memiliki penilaian IKM yang tinggi dibandingkan yang lainnya sehingga rekomendasi dalam hal ini mempertahankan serta meningkatkan layanan agar IKM semakin meningkat.



## 4.2. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Pendidikan Kabupaten Mahakam Ulu

Nilai IKM Dinas Pendidikan Kabupaten Mahakam Ulu dibentuk dari 2 (dua) jenis nilai IKM yaitu Nilai IKM Internal dan Nilai IKM Eksternal.

Adapun hasil perhitungan nilai IKM dapat dilihat pada tabel sebagaimana berikut ini.

**Tabel 4.3.**  
**Nilai IKM Dinas Pendidikan Tahun 2021**

<b>Uraian</b>	<b>IKM Internal</b>	<b>IKM Eksternal</b>	<b>IKM Dinas Pendidikan</b>
<i>Nilai IKM</i>	85,79	85,40	85,60
<i>Mutu IKM</i>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>
<i>Kriteria</i>	<i>Sangat Baik</i>	<i>Sangat Baik</i>	<i>Sangat Baik</i>

*Sumber Data : Hasil Penelitian, Data Diolah, 2021.*

Nilai IKM Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Mahakam Ulu berada pada nilai 85,60 dengan nilai mutu A dan memperoleh kriteria Sangat Baik. Nilai ini tentunya dibentuk dari nilai IKM Internal dan IKM Eksternal dimana kedua nilai tersebut masing-masing yaitu IKM Internal sebesar 85,79 dengan nilai mutu A dan kriteria Sangat Baik dan IKM Eksternal sebesar 85,40 dengan nilai Sangat Baik yaitu A.

Hal ini mengindikasikan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Mahakam Ulu harus mampu untuk mempertahankan nilai yang telah dicapai dan meningkatkan beberapa unsur layanan yang masih memiliki nilai mutu B.

## **Bab 5**

### **Penutup**

#### **5.1. Simpulan**

Beberapa hal yang dapat disimpulkan yaitu

1. Nilai IKM Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Mahakam Ulu berada pada nilai 85,60 dengan nilai mutu A kriteria Sangat Baik.
2. IKM Internal Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Mahakam Ulu sebesar 85,79 dengan nilai mutu A dan kriteria Sangat Baik.
3. IKM Eksternal Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Mahakam Ulu sebesar 85,40 dengan nilai mutu A dan kriteria Sangat Baik.
4. Nilai unsur IKM Internal Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Mahakam Ulu sebagai penyumbang nilai terbesar adalah unsur Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan yaitu 92,34 dengan predikat layanan Baik Sekali (A) dan terendah adalah unsur Persyaratan Teknis dan Administrasi yaitu 77,94 dengan predikat layanan Baik (B).
5. Nilai unsur IKM Eksternal Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Mahakam Ulu sebagai penyumbang nilai terbesar adalah unsur Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan yaitu 92,70 dengan predikat layanan Baik Sekali (A) dan terendah adalah unsur Tatacara Pelayanan Untuk Mendapatkan Pelayanan yaitu 78,93 dengan predikat layanan Baik (B).

#### **5.2. Rekomendasi**

Beberapa hal yang direkomendasi untuk meningkatkan pelayanan pendidikan dan meningkatkan nilai mutu layanan indeks kepuasan masyarakat yaitu :

1. Melakukan pembenahan lebih pada unsur-unsur IKM seperti Prosedur dan tata cara layanan, Persyaratan teknis dan administrasi layanan, dan kecepatan serta ketepatan waktu layanan.
2. Memaksimalkan website <https://disdikbudmahulu.modangci.site/> yang dibuat khusus untuk mengitung IKM Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Mahakam Ulu.

3. Melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh Siswa (TK, SD,SMP), Guru (Tenaga Pendidik), dan Pegawai (Tenaga Kependidikan) melalui jaringan sekolah untuk eksternal dan internal.
4. Melaksanakan kegiatan Talkshow tentang Pendidikan di Kabupaten Mahakan Ulu sekaligus lunching website SKM Disdikbud Mahulu.

## ***Daftar Pustaka***

- Keputusan Menpan Nomor 63/Kep/M/Pan/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor: Kep/25/M/Pan/2/2004 tanggal 24 Februari tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.  
<https://referensi.data.kemdikbud.go.id/index11.php?kode=161200&level=2>



**PEMERINTAH KABUPATEN MAHAKAM ULU  
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN**

**KUISIONER EKSTERNAL UNTUK SISWA**

Dinas Pendidikan mengukur tingkat kepuasan layanan yang diberikan kepada pihak eksternal melalui kuisisioner ini. Untuk itu diharapkan partisipasi semua pihak untuk terlibat dalam pengumpulan data ini.

**I. Identitas Responden**

- Usia : ..... Tahun
- Jenis Kelamin :  Pria  Wanita
- Tingkat Sekolah :  TK  SD  SMP
- Nama Sekolah : .....
- Kelas : .....
- Tahun Masuk : .....
- Hand Phone : .....

**II. Persepsi Responden**

Bagaimana persepsi anda untuk setiap unsur persepsi di bawah ini.

1. Bagaimanakah persyaratan teknis dan administratif untuk mendapatkan setiap jenis layanan (Belajar, Bimbingan, dll)?  
 Sangat Ringan  Ringan  Berat  Sangat Berat
2. Bagaimanakah tatacara pelayanan untuk mendapatkan setiap jenis layanan (Belajar, Bimbingan, dll)?  
 Sangat Mudah  Mudah  Sulit  Sangat Sulit
3. Bagaimanakah kecepatan pelayanan sesuai tahapan yang sudah ditetapkan?  
 Sangat Cepat  Cepat  Lambat  Sangat Lambat
4. Bagaimanakah ketepatan pelayanan sesuai dengan waktu yang sudah ditetapkan?  
 Selalu Tepat Waktu  Sebagian Besar Tepat Waktu  
 Kadang-Kadang Tepat Waktu  Selalu Tidak Tepat Waktu
5. Bagaimanakah kesesuaian biaya yang dibayarkan (SPP, Iuran, dll) dengan mutu layanan yang diterima?  
 Selalu Sesuai  Sebagian Besar Sesuai  
 Kadang-Kadang Sesuai  Selalu Tidak Sesuai

6. Bagaimanakah kesesuaian hasil layanan akademik (Belajar, Ujian, dll) yang diterima dibandingkan dengan yang dijanjikan?  
 Selalu Sesuai  Sebagian Besar Sesuai  
 Kadang-Kadang Sesuai  Selalu Tidak Sesuai
7. Bagaimanakah kesesuaian hasil layanan kesiswaan (minat bakat, penalaran, pengembangan karakter, dll) yang diterima dibandingkan dengan yang dijanjikan?  
 Selalu Sesuai  Sebagian Besar Sesuai  
 Kadang-Kadang Sesuai  Selalu Tidak Sesuai
8. Bagaimanakah kemampuan dan kompetensi SDM (guru/pegawai) dalam memberikan pelayanan?  
 Selalu Mampu  Mampu  Kurang Mampu  Tidak Mampu
9. Bagaimanakah sikap dan perilaku SDM (guru/pegawai) dalam memberikan pelayanan?  
 Sangat Ramah dan Sopan  Ramah dan Sopan  
 Kurang Ramah dan Sopan  Tidak Ramah dan Tidak Sopan
10. Bagaimanakah tanggungjawab SDM (guru/pegawai) dalam memberikan pelayanan?  
 Bertanggungjawab  Sebagian Besar Bertanggungjawab  
 Kurang Bertanggungjawab  Tidak Bertanggungjawab
11. Bagaimanakah penanganan pengaduan, saran dan masukan?  
 Dilayani dan Ditindaklanjuti  Dilayani  Kurang Dilayani  Tidak Dilayani
12. Saran dan Masukan (*isi dengan kalimat ringkas dan jelas*) :  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....



