

PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN



LAPORAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK PERIODE 2019

DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN KEBUMEN

Jl. Veteran No. Telp. (0287) 381447, 381289 Fax. 381289 Website :
disdik.kebumenkab.go.id , E-mail : disdik@kebumenkab.go.id,
KEBUMEN 54311

KATA PENGANTAR

Dengan Rahmat Tuhan Yang Maha Esa, "Laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di Dinas Pendidikan Kabupaten Kebumen" untuk Tahun 2019 ini dapat kami laksanakan dengan upaya yang maksimal dan tersusun dengan baik.

Kegiatan pelaksanaan survey ini mencakup layanan administrasi, informasi dan konsultasi pendidikan yang merupakan layanan utama Dinas Pendidikan Kabupaten Kebumen. Survey Kepuasan Masyarakat ini bertujuan untuk mengukur efektivitas kinerja yang telah maupun sedang dijalankan, mengetahui penilaian masyarakat terhadap kinerja Dinas Pendidikan Kabupaten Kebumen, serta untuk menilai kekurangan, kebutuhan perbaikan, kelanjutan atau perluasan program sebagai rekomendasi tindak lanjutnya.

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

Kebumen, 30 Agustus 2019

KEPALA DINAS PENDIDIKAN
KABUPATEN KEBUMEN



H. MOH. AMIRUDIN, S.IP,MM

Pembina Utama Muda

NIP.19680424 199803 1 011

DAFTAR ISI

	Halaman
Judul	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	
DAFTAR GAMBAR	
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Dasar Hukum	2
1.3. Maksud dan Tujuan	2
1.4. Sasaran	3
1.5. Ruang Lingkup	3
BAB II METODE DAN PENGOLAHAN DATA	5
2.1. Periode Survey	5
2.2. Persiapan Pelaksanaan	5
2.3. Responden	5
2.4. Metode pengolahan data dan Penilaian	5
BAB III HASIL PENGUKURAN SURVEY	7
3.1. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat	7
3.2. Hasil Responden	13
BAB IV PENUTUP	15
4.1. Kesimpulan	15
4.2. Rekomendasi	17
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan. Hal ini sejalan dengan amanat yang tertuang dalam peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 6 Tahun 2019 tentang Pelayanan Publik.

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

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

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

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

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

Sesuai dengan kebijakan tersebut Dinas Pendidikan Kabupaten Kebumen telah melakukan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan jasa informasi, konsultasi dan administrasi pendidikan sebanyak 105 koresponden.

1.2. Dasar Hukum

Dasar Hukum Pengendalian Pelayanan Publik lingkup BPSDMP KP adalah:

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009;
3. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan;
5. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
6. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
7. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 1 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
8. Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 22 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Pendidikan (Lembaran Daerah Kabupaten Tahun 2012 Nomor 22, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 95) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 4 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 22 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Pendidikan.

1.3. Maksud dan Tujuan

Maksud

untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pelayanan Dinas Pendidikan Kabupaten Kebumen selama kurun waktu sampai dengan Agustus 2019.

Tujuan

Diharapkan dapat digunakan untuk :

1. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya;
2. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap sistem, mekanisme dan prosedur;

3. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap waktu penyelesaian;
4. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap biaya atau tarif;
5. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap spesifikasi jenis pelayanan;
6. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kompetensi pelaksana;
7. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap perilaku pelaksana;
8. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap penanganan pengaduan, saran dan masukan;
9. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap Sarana dan Prasarana..

1.4. Sasaran

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik

1.5. Ruang Lingkup

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

1. Persyaratan

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

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. 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.

5. 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.

6. Kompetensi Pelaksana **)

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana **)

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Sarana dan prasarana

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

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

BAB II

METODE DAN PENGOLAHAN DATA

2.1. Periode Survey

Survei periodik yang dilakukan oleh Dinas Pendidikan terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat dilakukan survei 1 (satu) tahun sekali. Pelaksanaan Periode Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Tanggal Juni s.d Agustus 2019.

2.2. Persiapan Pelaksanaan

a. Kuesioner

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

b. Bentuk Jawaban

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

Dengan kategori jawaban :

- a. Tidak sesuai.
- b. Kurang sesuai.
- c. Sesuai.
- d. Sangat sesuai.

2.3. Responden

a. Responden

Responden dipilih secara acak dari pengguna layanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Kebumen dimana jumlahnya ditetapkan sebanyak 95 responden.

2.4. Metode pengolahan data dan Penilaian

- 1. Kuesioner yang telah diisi dilakukan pembersihan data dan diberi koding.
- 2. Data entry ke software Microsoft Excel 2007 berdasarkan koding yang telah dibuat.

3. Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

Nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dihitung menggunakan rumus :

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

Tabel .1

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi,
Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00– 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00– 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61– 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31– 100	A	Sangat Baik

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

BAB III

HASIL PENGUKURAN SURVEY

3.1. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat

Telah dilakukan Survey Kepuasan Masyarakat di Dinas Pendidikan Kabupaten Kebumen dengan hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) sebesar 80,01 yaitu pada interval 76,61 – 88,30 dengan kategori B (Baik), dimana perolehan nilai tersebut berdasarkan atas hasil pengisian kuesioner yang disebarakan.

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

Tabel 2.

No. Unit	Nama Unsur	Nilai Interval	Mutu	Kinerja
1	Persyaratan	3,095	B	Baik
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3,171	B	Baik
3	Waktu Penyelesaian	2,952	C	Kurang Baik
4	Biaya/Tarif	3,876	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,105	B	Baik
6	Kompetensi pelaksana	3,133	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,162	B	Baik
8	Sarana dan Prasarana	2,933	C	Kurang Baik
9	Penanganan pengaduan, saran & masukan	3,667	A	Sangat Baik

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

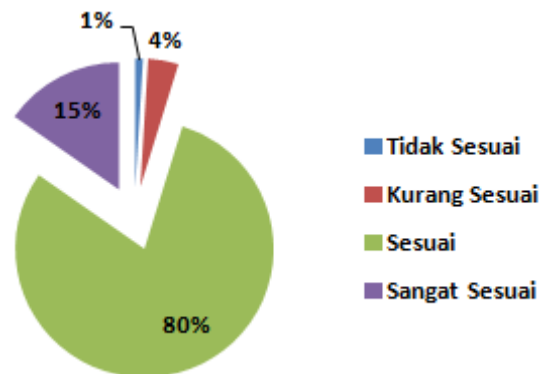
a. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative. Dari hasil pengolahan data diperoleh hasil nilai interval 3,095 berada pada interval 3,0644 – 3,532 dengan kategori mutu pelayanan “Baik” . Nilai tersebut diperoleh berdasarkan jawaban dari 105 responden dimana 84 responden menyatakan kesesuaian persyaratan pelayanan “Sesuai”, 16 responden menyatakan “Sangat Sesuai”, 4 responden

menyatakan “Kurang Sesuai” Sedangkan 1 responden menyatakan “Tidak Sesuai”.

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

Diagram 1.
Survey Kepuasan Masyarakat Unsur Persyaratan

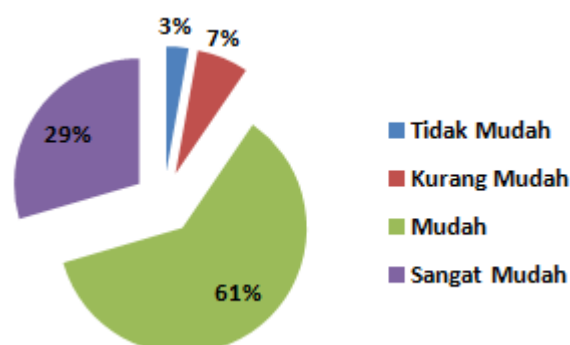


b. Sistem Mekanisme dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil pengolahan data diperoleh hasil nilai interval 3,171 berada pada interval 3,0644 – 3,532 dengan kategori mutu pelayanan “B” / Kinerja “Baik”. Nilai tersebut diperoleh berdasarkan jawaban dari 105 responden dimana 64 responden menyatakan kemudahan sistem mekanisme dan prosedur pelayanan “Mudah”, 31 responden menyatakan “Sangat Mudah”, 7 responden menyatakan Kurang Mudah dan 3 Responden menyatakan “Tidak Mudah”.

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

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

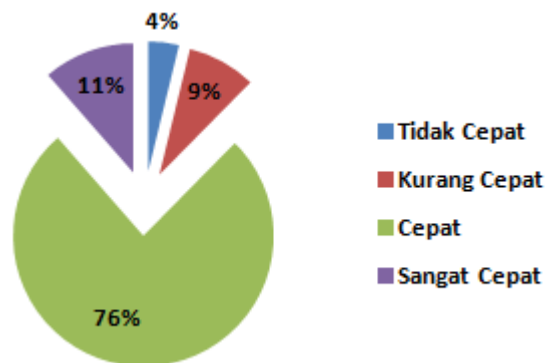


c. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil pengolahan data diperoleh hasil nilai interval 2,952 berada pada interval 2, 600 – 3,064 dengan kategori mutu pelayanan “C” atau Kinerja “Kurang Baik”. Nilai tersebut diperoleh berdasarkan jawaban dari 105 responden dimana 80 responden menyatakan waktu penyelesaian pelayanan “Cepat”, 12 responden menyatakan “Sangat Cepat”, 9 responden menyatakan “Kurang Cepat” Sedangkan 4 Responden menyatakan “Tidak Cepat”

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

Diagram 3.
Survey Kepuasan Masyarakat Unsur Waktu Penyelesaian Pelayanan

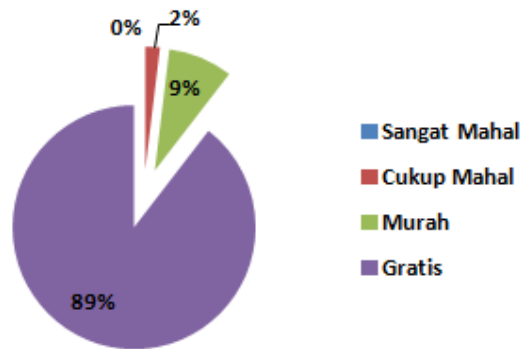


d. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil pengolahan data diperoleh hasil nilai interval 3,876 berada pada interval 3,5324 – 4,00 dengan kategori mutu pelayanan “A” / Kinerja “Sangat Baik”. Nilai tersebut diperoleh berdasarkan jawaban dari 105 responden dimana 94 responden menyatakan “Gratis” dalam Biaya/Tarif Pelayanan”, 9 responden menyatakan “Murah”, dan 2 responden menyatakan “cukup Mahal”.

Dalam perhitungan prosentase, hasil jawaban kuesioner survey kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Pendidikan Kabupaten Kebumen dengan unsur Biaya/Tarif pelayanan disajikan pada diagram berikut :

Diagram 4.
Survey Kepuasan Masyarakat Unsur Biaya/Tarif Pelayanan

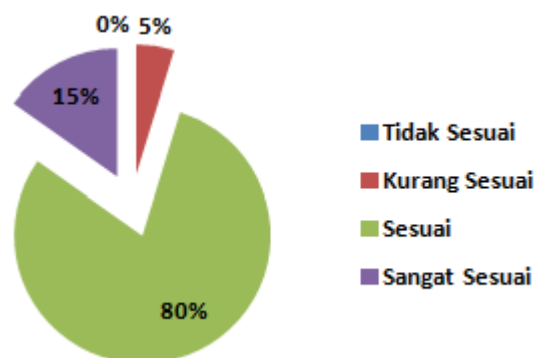


e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil pengolahan data diperoleh hasil nilai interval 3,105 berada pada interval 3,0644 – 3,532 dengan kategori mutu pelayanan “B” / Kinerja “Baik”. Nilai tersebut diperoleh berdasarkan jawaban dari 105 responden dimana 84 responden menyatakan Spesifikasi Jenis Pelayanan “Sesuai”. 16 responden menyatakan “Sangat Sesuai” dan 5 responden menyatakan “Kurang Sesuai”.

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

Diagram 5.
Survey Kepuasan Masyarakat Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan



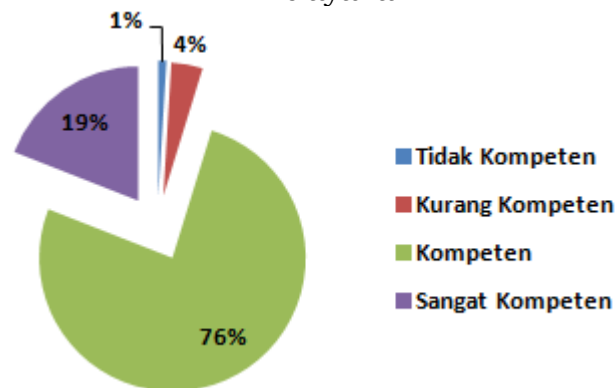
f. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil pengolahan data diperoleh hasil nilai interval

3,133 berada pada interval 3,0644 – 3,532 dengan kategori mutu pelayanan “B” / Kinerja “Baik”. Nilai tersebut diperoleh berdasarkan jawaban dari 105 responden dimana 80 responden menyatakan kemampuan petugas dalam pelayanan memiliki “Kompeten”. Sedangkan 20 responden menyatakan “Sangat Kompeten”, 4 responden menyatakan “Kurang Kompeten” dan 1 responden menyatakan “Tidak Kompeten”.

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

Diagram 6.
Survey Kepuasan Masyarakat Unsur Kompetensi Pelaksana Pelayanan

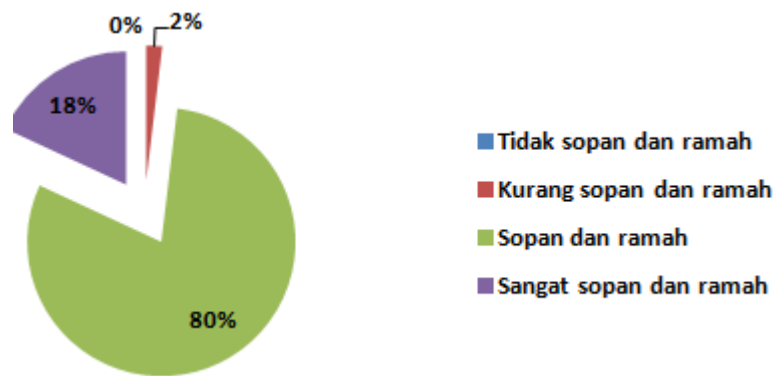


g. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil pengolahan data diperoleh hasil nilai interval 3,162 berada pada interval 3,0644 – 3,532 dengan kategori mutu pelayanan “B” / Kinerja “Kompeten”. Nilai tersebut diperoleh berdasarkan jawaban dari 105 responden dimana 84 responden menyatakan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan “Sopan dan Ramah”. Sedangkan 19 responden menyatakan “Sangat Sopan dan Ramah” dan 2 responden menyatakan “Kurang sopan dan ramah”.

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

Diagram 7.
Survey Kepuasan Masyarakat Unsur Perilaku Pelaksana Pelayanan



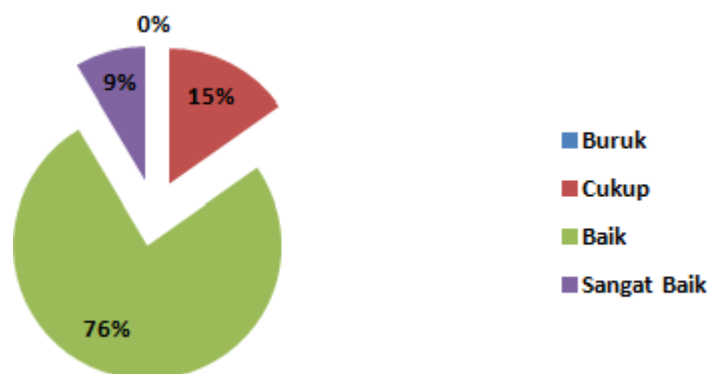
h. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Dari hasil pengolahan data diperoleh hasil nilai interval 2,933 berada pada interval 2,60 – 3,064 dengan kategori mutu pelayanan “C”/ “Cukup”. Nilai tersebut diperoleh berdasarkan jawaban dari 105 responden dimana 80 responden menyatakan kualitas sarana dan prasarana pelayanan “Baik”, 9 responden menyatakan “Sangat Baik” Sedangkan 16 responden menyatakan “Cukup”.

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

Diagram 8.

Survey Kepuasan Masyarakat Unsur Sarana dan Prasarana Pelayanan



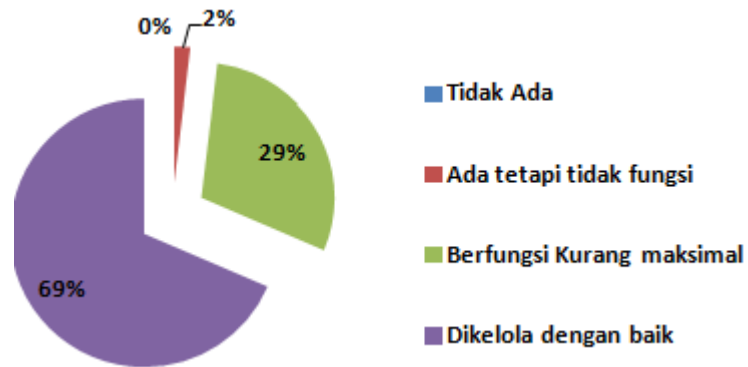
i. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil pengolahan data diperoleh hasil nilai interval 3,667 berada pada interval 3,5324 – 4,00 dengan kategori mutu pelayanan “A” / Kinerja “Sangat Baik”. Nilai tersebut diperoleh berdasarkan jawaban dari 105 responden dimana 72 responden menyatakan dalam penanganan pengaduan pengguna layanan “Dikelola dengan Baik”, 2 responden menyatakan “Ada tetapi tidak fungsi”, Sedangkan 31 responden menyatakan “Berfungsi Kurang Maksimal”.

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

Diagram 9.

Survey Kepuasan Masyarakat Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan

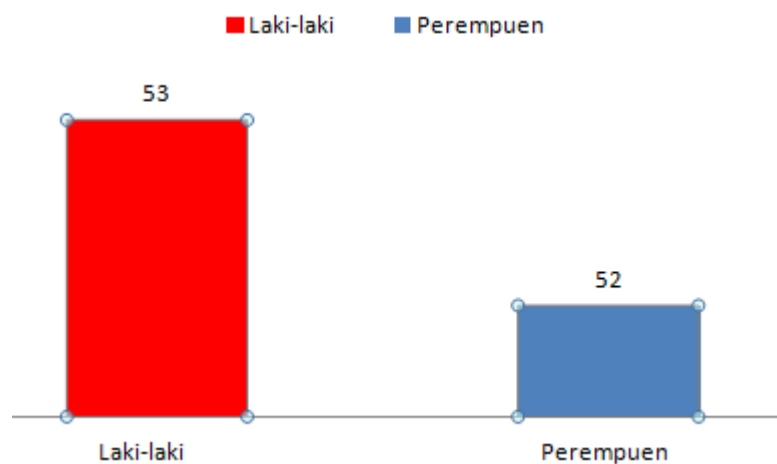


3.2. Hasil Responden

Dari 105 responden yang memberikan penilaian SKM pada pelayanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Kebumen terdapat beberapa kategori responden, dapat di gambarkan grafiknya sebagai berikut :

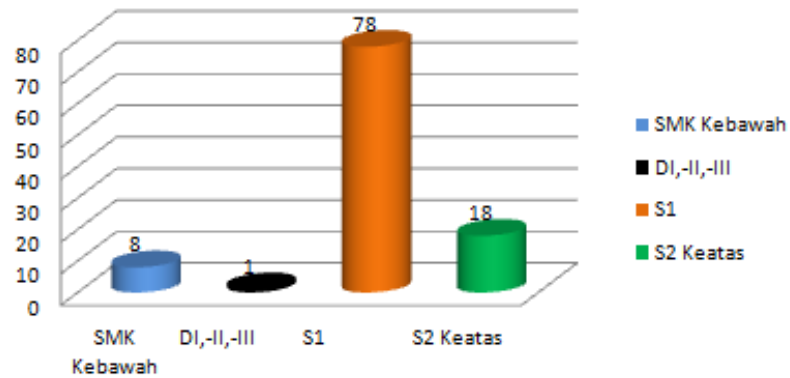
a. Responden Menurut Jenis Kelamin

Grafik 1



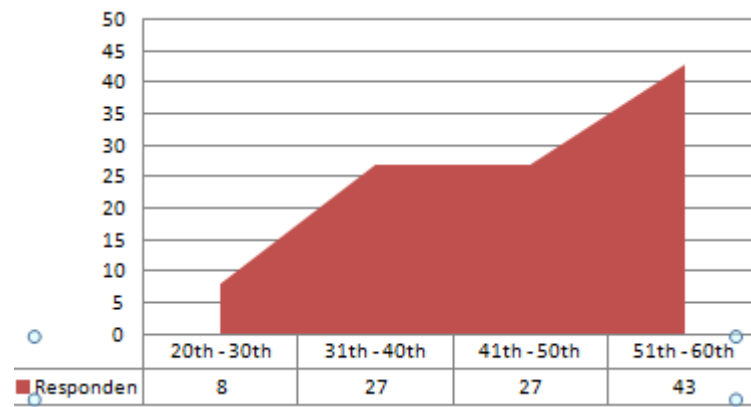
b. Responden Menurut Pendidikan Grafik.

2



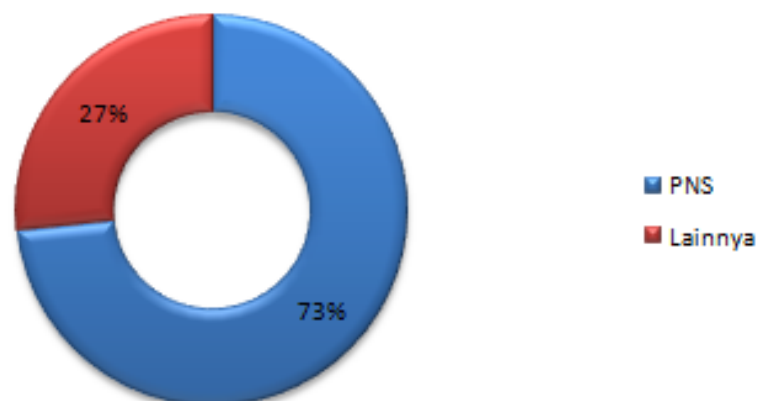
c. Responden Menurut Usia

Grafik. 3



d. Responden Menurut Pekerjaan

Grafik. 4



BAB IV PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Kesimpulan dari hasil Survey Kepuasan Masyarakat Dinas Pendidikan Kabupaten Kebumen Tahun 2019 adalah :

1. Secara keseluruhan untuk hasil survey kepuasan masyarakat Dinas Pendidikan Kabupaten Kebumen pada tahun 2019 diperoleh hasil penilaian 80,01 dengan kriteria Mutu (B) yang berarti telah melakukan pelayanan secara keseluruhan dengan “Baik” terhadap unsur-unsur kepuasan masyarakat di lingkup Dinas Pendidikan Kabupaten Kebumen.
2. Dari 9 unsur Survey Kepuasan Masyarakat terdapat 2 Unsur yang mendapatkan nilai “A” atau dengan kinerja “Sangat Baik” yaitu unsur “Biaya/Tarif” dan “Penanganan pengaduan, saran dan masukan”. Terdapat 5 unsur memperoleh nilai “B” / “Baik” yaitu unsur "Persyaratan", "Sistem Mekanisme dan Prosedur", "Produk Spesifikasi jenis pelayanan", "Kompetensi pelaksana" dan “Perilaku Pelaksana/Petugas”, sedangkan “Waktu penyelesaian” dan unsur "Sarpras" memperoleh nilai “Kurang Baik”.
3. Unsur “Biaya/Tarif” memperoleh nilai interval 3,876 yang berada pada interval 3,5324 – 4,00 dengan kategori mutu pelayanan “A” / “Sangat Baik”. Hal ini karena Dinas Pendidikan Kebumen tidak memungut biaya apapun untuk setiap pelayanan dan sudah terpampang informasi di setiap ruangan pelayanan.

Unsur “Penanganan pengaduan, saran dan masukan” diperoleh hasil nilai interval 3,667 berada pada interval 3,5324 – 4,00 dengan kategori mutu pelayanan “A”. Hal ini penanganan pengaduan masyarakat dan tindak lanjut sudah dapat dirasakan dan berdampak perubahannya oleh masyarakat. Unsur “Penanganan pengaduan, saran dan masukan” di dukung juga melalui media elektronik yaitu sosial media yang dapat di lihat hasil jumlah kunjungan dan laporan pada media elektronik

seperti website, tweeter, instagram, facebook dan e-mail pada halaman ***lampiran*** di bawah.

Tetapi pada unsur ini juga masih terdapat responden yang belum mengetahui adanya penanganan pengaduan pengguna layanan pada Dinas Pendidikan, bisa di sebabkan karen masih minimnya informasi grafis terkait “Penanganan pengaduan, saran dan masukan”.

4. Sesuai hasil pengolahan data SKM ini, yang terdapat hasil “Kurang Baik” pada pertanyaan lembar kuesioner yang dibagikan adalah pada unsur pelayanan “Waktu Penyelesaian” dan “Sarana dan Prasarana”.

Untuk peningkatan pelayanan pada unsur ini diharapkan dapat dilakukan terobosan tentang kecepatan waktu dalam memberikan peningkatan pelayanan dan untuk Sarana dan Prasarana pendukung pelayanan yang ada dapat difungsikan dengan maksimal.

5. Gambaran dan analisis hasil capaian SKM yang disajikan dalam laporan ini diharapkan merupakan cerminan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pendidikan Kabupaten Kebumen, sehingga rencana perbaikan yang akan dirumuskan benar-benar mencapai sasaran yang diinginkan masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik.

4.2. Rekomendasi

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

1. Terhadap unsur-unsur yang memperoleh nilai interval dengan kategori mutu A/ Sangat Baik, agar dapat dipertahankan sehingga kedepan pelayanan Dinas Pendidikan Kabupaten Kebumen dapat terus meningkat lebih baik
2. Perbaikan dan peningkatan layanan terhadap beberapa unsur pelayanan Dinas Pendidikan Kabupaten Kebumen perlu dilaksanakan, terutama pada unsur-unsur yang masih memperoleh nilai interval kategori baik dan jawaban cukup/kurang.
3. Perlu disusun Tim Survey dan ditetapkan aturan/panduan antara lain Standar Pelayanan Publik, Pengelolaan Informasi dan Monitoring dan Evaluasi Pelayanan Publik di lingkungan Dinas Pendidikan Kabupaten Kebumen.
4. Perlu peningkatan sarpras yang ada dan peningkatan kapasitas sumber daya manusia pengelola Pelayanan publik untuk dapat memiliki kapasitas/kompetensi sesuai dengan jenis pelayanan yang di kelolanya.
5. Diperlukan pemberian reward bagi pegawai yang telah melaksanakan pelayanan secara maksimal memenuhi dan melewati batas standar yang telah ditetapkan.
6. Frekuensi monitoring dari Tim secara periodik untuk setiap proses yang dilakukan dan mengevaluasi setiap kegiatan yang perlu perbaikan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kegiatan SKM perlu dilaksanakan oleh petugas dan dilakukan pendampingan saat pelaksanaan sebagai salah satu cara untuk meningkatkan kualitas hasil Survey.

Lampiran :

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN TAHUN 2019**

UNIT PELAYANAN : Dinas Pendidikan Kabupaten Kebumen
ALAMAT : Jalan Veteran No. 2 Kebumen
Tlp/Fax. : 0287 - 381447

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN													
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
1	4	4	4	4	3	4	4	4	2					
2	3	3	3	4	3	3	4	4	4					
3	4	4	4	4	4	4	3	4	4					
4	4	3	3	4	3	3	3	3	4					
5	4	3	3	4	3	3	3	3	4					
6	3	3	3	4	3	3	3	2	4					
7	3	3	3	4	3	3	3	3	4					
8	3	3	3	4	3	3	3	3	4					
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
10	3	3	3	4	3	3	3	3	4					
11	3	3	3	4	3	3	3	3	4					
12	3	4	4	4	4	4	3	3	4					
13	3	3	3	4	3	3	3	3	4					
14	3	3	3	4	3	3	3	3	4					
15	3	4	4	4	4	4	3	3	4					
16	3	4	4	4	4	4	3	3	4					
17	3	4	4	4	4	4	3	3	4					
18	3	4	4	4	4	4	3	3	4					
19	3	4	4	4	4	4	3	3	4					
20	3	3	3	4	3	3	3	3	4					
21	3	3	3	4	3	4	4	3	4					
22	3	3	3	4	3	3	3	2	4					
23	3	3	3	4	3	3	3	3	4					
24	3	3	3	4	3	3	3	3	4					
25	3	3	3	4	3	3	3	3	4					
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3					
27	3	3	3	4	3	3	3	3	4					
28	3	3	3	4	3	3	3	3	3					
29	3	3	3	4	3	3	3	3	3					
30	3	3	3	4	3	4	3	3	4					
31	3	3	3	4	3	3	3	3	4					
32	3	3	3	3	3	3	3	3	4					
33	3	3	2	4	3	4	4	4	4					
34	3	4	3	4	3	3	3	2	4					
35	3	2	3	4	3	3	3	2	3					
36	3	4	3	4	3	3	3	3	3					
37	2	2	2	4	2	3	2	2	3					
38	3	3	3	3	3	3	3	3	4					
39	2	2	2	4	3	2	3	2	3					
40	3	1	1	4	2	2	3	2	3					
41	3	1	1	4	2	2	3	2	4					
42	2	2	2	4	3	2	3	2	3					
43	3	3	3	2	3	3	3	2	3					
44	3	4	3	4	3	3	3	3	3					
45	2	2	3	4	3	3	3	2	4					
46	1	3	1	2	2	1	2	4	3					
47	3	3	3	3	3	3	4	4	4					
48	3	1	1	4	3	3	3	2	2					
49	3	3	3	4	3	3	3	3	3					
50	3	3	3	4	3	3	3	3	4					
51	3	3	3	4	3	3	3	3	4					
52	3	3	3	4	3	3	3	3	4					
53	3	3	3	4	4	3	3	3	4					
54	4	4	3	4	3	3	4	3	3					
55	3	3	3	4	3	3	3	3	3					
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3					
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
58	3	3	3	4	3	3	4	3	4					
59	3	4	3	4	3	3	3	3	3					
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3					

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN														
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14	
61	3	3	3	4	3	3	3	3	3						
62	3	3	3	4	3	3	3	3	4						
63	3	3	3	4	3	3	3	3	4						
64	4	3	3	4	4	3	3	3	4						
65	4	3	3	4	4	3	3	3	4						
66	3	3	3	4	3	3	3	2	4						
67	3	3	3	4	3	3	3	3	4						
68	3	3	3	4	3	3	3	3	4						
69	3	3	3	4	3	3	3	3	4						
70	3	4	3	4	4	3	4	3	4						
71	3	3	3	4	3	4	4	3	4						
72	4	4	3	4	4	4	4	3	4						
73	3	3	3	4	3	3	3	3	4						
74	3	4	3	4	3	3	3	3	3						
75	3	3	3	4	3	4	4	3	4						
76	4	4	3	4	3	3	3	3	4						
77	3	4	3	4	3	3	3	3	4						
78	3	4	3	4	3	3	3	3	4						
79	3	3	3	4	3	3	3	3	4						
80	4	4	3	4	3	3	3	3	4						
81	4	4	3	4	3	3	4	3	4						
82	4	4	3	4	4	4	4	3	4						
83	3	4	4	4	3	3	3	3	4						
84	3	4	3	4	3	3	4	3	4						
85	3	4	3	4	3	3	3	3	4						
86	3	3	2	3	3	3	3	3	3						
87	3	3	3	3	2	3	3	2	3						
88	3	3	2	4	3	3	3	3	4						
89	3	4	3	4	3	3	3	3	4						
90	3	4	3	4	3	4	4	3	4						
91	3	2	2	3	3	3	3	3	3						
92	3	2	2	4	3	3	3	3	4						
93	3	3	3	4	3	3	3	3	3						
94	3	3	3	4	3	3	4	3	3						
95	3	3	3	4	3	3	3	2	3						
96	3	3	3	4	3	3	3	3	3						
97	3	3	3	4	3	3	3	3	3						
98	3	3	3	4	3	3	3	3	4						
99	4	3	3	4	4	3	4	4	4						
100	3	3	3	4	3	3	3	2	3						
101	3	4	4	4	3	4	3	3	3						
102	3	3	2	4	3	4	3	3	4						
103	3	3	3	4	3	3	3	3	3						
104	3	3	3	4	3	3	3	3	4						
105	4	4	3	4	3	3	3	3	4						
ΣNilai /Unsur	325	333	310	407	326	329	332	308	385						
NRR / Unsur	3,095	3,171	2,952	3,876	3,105	3,133	3,162	2,933	3,667						
NRR tertbg/ unsur	0,340	0,349	0,325	0,426	0,342	0,345	0,348	0,323	0,403						*) 3,200
IKM Unit pelayanan															**) 80,012

Keterangan :

- U1 s.d. U9

= Unsur-Unsur pelayanan

- NRR

= Nilai rata-rata

- IKM

= Indeks Kepuasan Masyarakat

- *)

= Jumlah NRR IKM tertimbang

-**)

= Jumlah NRR Tertimbang x 25

NRR Per Unsur

= Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi

NRR tertimbang per unsur

= NRR per unsur x 0,111

IKM UNIT PELAYANAN :

80,01

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)

: 88,31 - 100,00

B (Baik)

: 76,61 - 88,30

C (Kurang Baik)

: 65,00 - 76,60

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,095
U2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3,171
U3	Waktu Penyelesaian	2,952
U4	Biaya/Tarif	3,876
U5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,105
U6	Kompetensi pelaksana	3,133
U7	Perilaku Pelaksana	3,162
U8	Sarana dan Prasarana	2,933
U9	Penanganan pengaduan, saran & masukan	3,667

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PELAYANAN DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN KEBUMEN
SEMESTER I TAHUN 2019**

NILAI IKM
80,01

LAYANAN DI DINAS PENDIDIKAN

RESPONDEN

JUMLAH 105 Orang

JENIS KELAMIN Laki-laki : 53

Perempuan : 52

PENDIDIKAN SMK Kebawah : 8

DI,-II,-III : 1

S1 : 78

S2 Keatas : 18

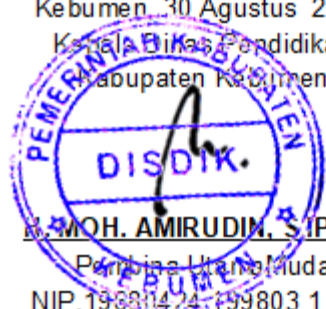
PERIODE SURVEY 24-06-2019 s.d 24-08-2019.

**TERIMAKASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK MEMAJUKAN UNIT KAMI
AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
BAGI MASYARAKAT**

Kebumen, 30 Agustus 2019

Kepala Dinas Pendidikan

Kabupaten Kebumen



MOH. AMIRUDIN, S.P.MM

Pembina Utama Muda

NIP.19680424-199803 1 011

**PELAYANAN PUBLIK
DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN KEBUMEN
TAHUN 2019**

1. Website Dinas Pendidikan Kabupaten Kebumen

a. <http://disdik.kebumenkab.go.id/>

Jenis	Tahun 2017	Tahun 2018	Tahun 2019	Satuan
- Posting	45	83	33	Berita
- Berkas Unduh	66	40	6	Dokumen
- Galery Foto	38	76	10	Dokumen
- Galery Video	8	6	2	Dokumen

Statistik Pengunjung

- Hari Ini	28	25	62	Pengunjung
- Kemarin	38	68	103	Pengunjung
- Bulan Ini	1.090	2.562	3.666	Pengunjung
- Tahun Ini	1.090	41.761	71.915	Pengunjung
- Semua Waktu	48.550	89.221	161.199	Pengunjung

b. Bagaimanakah Pelayanan Dinas Pendidikan Kabupaten Kebumen secara umum Tahun 2019?

Sumber : <http://disdik.kebumenkab.go.id/web/widget/polling/3/bagaimanakah-pelayanan-di-dinas-pendidikan-kabupaten-kebumen->

	Tahun 2017	Tahun 2018	Tahun 2019	
- Baik	65	54	51	vote
- Sangat Baik	31	37	35	vote
- Cukup	16	23	46	vote
- Tidak Tahu	0	16	20	vote
Jumlah Responden	120	130	152	Responden

c. Pelayanan Info dan Pengaduan (melalui web disdik)

<http://www.emailmeform.com/builder/form/cx20vbf05hQ8dmLXff2Na>

- Layanan : 37 Informasi dan Laporan

2. Instagram

http://www.instagram.com/disdik_kab_kebumen

- Folow : 552 Pengikut
- Post : 21 Post

3. Facebook

<http://facebook.com/DinasPendidikan.KabupatenKebumen?fref=ts>

- Pertemanan : 3.990 Teman

4. Tweeter

http://twitter.com/Disdik_Kebumen

- Post : 401 Tweet
- Pengikut : 331 Tweeter
- Suka : 13 Like

Kebumen, 30 Agustus 2019

Kepala Dinas Pendidikan
Kabupaten Kebumen

H. MOH. AMIRUDIN, S.P., MM

Pembina Utama Muda

NIP. 19680424 199803 1 011

