

LAPORAN AKHIR
HASIL SURVEI DAN KAJIAN
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
TAHUN 2021

**TERHADAP UNIT PELAYANAN PUBLIK
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
PEMERINTAH KABUPATEN MADIUN**



**DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
KABUPATEN MADIUN
BEKERJAAMA DENGAN**



**LEMBAGA INFORMASI PENELITIAN PELAYANAN PUBLIK
PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN KONSULTAN
LIN-PEKO**

Akte Notaris Asni Arpan, SH., No. 89/2004 – Register PN No. 81/Leg.CV/04.Pn.Ld.Mn.
Telah Dilakukan Perubahan/ Penambahan Akte Notaris Asni Arpan SH., No. 24/2015, tanggal 14 September 2015
Register PN No. W14-U17/314/XI/2015 – TDLPK No. 510/850/405.16/2016
SK Domisili Reg. No. 470/360/405.30.4/05/2015 – NIB 02.960.1000.1-635 – SIUP 02.960.1000.1-635 – KBLI 70902, 73201
NPWP 02.644.700.3-621.000 – No. Rek.020-260-6491 Bank Jatim Cabang Ponorogo a/n LIN-PEKO

Jl. Madusari II/03 Perum Pesona Madusari Kabupaten Ponorogo, Jawa Timur KP 63471
HP/WA 081 216 744 800 e-mail : linpeko.271@gmail.com

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamiin.

Segala puji dan syukur hanya pantas dipersembahkan ke hadirat Allah SWT., yang melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita, dan hanya atas izin-Nya., Lembaga Survei dan Konsultan Pelayanan Publik **LIN-PEKO** yang mendapatkan kepercayaan **Dinas Pendidikan dan Kebudayaan [DIKBUD] Kabupaten Madiun** untuk melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) **Tahun 2021**, mampu mengerjakan dan selesai tepat waktu dengan hasil kerja yang baik dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.


SKM dimaksudkan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan **Dinas DIKBUD** sebagai penyelenggara pelayanan publik di **Kabupaten Madiun**. Sedangkan tujuannya sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik di masa mendatang. Bagi masyarakat, hasil SKM ini digunakan sebagai gambaran tentang capaian kinerja pelayanan unit yang bersangkutan.

Kami menyadari bahwa dalam pelaksanaan survei ini banyak kekurangan dan kelemahan, oleh karena itu diharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi penyempurnaan pelaksanaan survei berikutnya.

Buku laporan ini diharapkan menjadi gambaran persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik yang diterima dan dijadikan pedoman dalam perbaikan kualitas kinerja pelayanan di **Dinas DIKBUD Kabupaten Madiun**. Kami mengucapkan terima kasih atas bantuan dan dukungan berbagai pihak hingga laporan ini terselesaikan. Semoga bermanfaat dan apabila ada kekurangan, mohon maaf yang sebesar-besarnya. Atas segala perhatian dan bantuan semua pihak, diucapkan terima kasih.

Desember 2021
Madiun
Direktur **LIN-PEKO**,

IMAM S., S.Sos., MM.



RINGKASAN

Pandemi Covid-19 menjadi persoalan serius di semua sendi kehidupan. Tidak terkecuali dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Oleh karena itu, meskipun dalam suasana Covid-19 pelayanan publik harus tetap berlangsung bahkan masyarakat tetap menuntut ada peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dalam bentuk Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

SKM ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Dari SKM diperoleh data guna penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap layanan publik merupakan sesuatu yang sangat penting dilakukan untuk melihat sejauhmana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah dilakukan, khususnya penyelenggara pelayanan publik. Dengan dilakukan SKM diperoleh manfaat utama yakni diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik dan bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

Survei/Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif, menggunakan analisis IKM dengan hasil data dalam bentuk scoring/angka. Penelitian dilakukan di **Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Madiun** pada bulan **Nopember 2021 - Desember 2021**. Teknik sampling yang digunakan adalah non-probability sampling dengan jenis accidental sampling. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, dokumentasi dan kuesioner atau angket. Selain itu juga mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Hasil survei menunjukkan, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk pelayanan di **Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Madiun** adalah **3,20** dengan angka konversi sebesar **80,10**, dengan predikat **BAIK**. Namun masih ada **tiga unsur** yang masih **berpredikat kurang baik**, yakni: U6-Kompetensi Pelaksana nilai 3,03 nilai konversi 75,75; U8-Sarana dan Prasarana nilai 2,997 nilai konversi 74,92; dan U3-Waktu Penyelesaian Pelayanan nilai 2,900 nilai konversi 74,75. Ketiga unsur ini masuk kategori Kurang Baik sebab berada pada nilai interval 65,00 – 76,60. Oleh karena itu, terhadap tiga unsur tersebut harus mendapatkan perhatian serius dan sangat mendesak untuk dilakukan pembenahan serta menjadi prioritas untuk lebih ditingkatkan.

Unsur yang mendapatkan nilai tertinggi dari sembilan unsur pelayanan [minimal kualitasnya harus dipertahankan], yakni unsur **Biaya/Tarif Pelayanan** [4,00 setara 100,0] termasuk kategori **Sangat Baik**. Sedangkan lima unsur lainnya masuk kategori dan predikat baik.. @271

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
RANGKUMAN.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
GAMBAR.....	vii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.1.1. Pendidikan Menjamin Keberlangsungabn Hidup	1
1.1.2. Dampak Pandemi Covid-19 Bagi Dunia Pendidikan.....	3
1.1.3. Pendidikan di Indonesia	5
1.1.4. Kewenangan Daerah Mengatur & Mengurus Pendidikan	9
1.1.5. Pendidikan dan Kebudayaan	10
1.2. Maksud, Tujuan, dan Sasaran	13
1.3. Manfaat	13
1.4. Dasar Hukum	14
BAB II GAMBARAN UMUM	
2.1. Tugas, Fungsi dan Struktur Organisasi Dinas DIKBUD.....	15
2.1.1. Sekretaris	17
2.1.2. Bidang Ketenagaan	17
2.1.3. Bidang Pembinaan SD	18
2.1.4. Bidang Pembinaan SMP	18
2.1.5. Bidang PAUD dan Pendidikan Masyarakat	19
2.1.6. Bidang Kebudayaan	20
2.2. Sumber Daya Perangkat Daerah.....	20
2.2.1. Kondisi Kepegawaian Dikbud	20
2.2.2. Kondisi Sarana dan Prasarana	22
2.2.3. Sumber Daya Lainnya.....	23

2.3. Kinerja Pelayanan Perangkat Daerah.....	25
2.4. Tantangan & Peluang Pengembangan Pelayanan Dinas Dikbud	27

BAB III TINJAUAN PUSTAKA

3.1. Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Pendidikan Nasional	30
3.2. Pendidikan Sebagai Urusan Wajib Daerah.....	31
3.3. Peranan Pemerintah dalam Pembangunan Kebudayaan	33
3.4. Pendidikan Sebagai Transformasi Budaya	35
3.5. Definisi dan Indikator Kualitas Pelayanan Publik	36
3.6. Penyelenggara Pelayanan Publik	40
3.6.1. Pengertian Pelayanan Publik	40
3.6.2. Jenis-jenis Pelayanan Publik	43
3.6.3. Karakteristik Pelayanan	44
3.6.4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan	46
3.6.5. Manfaat Kualitas Pelayanan	47
3.6.6. Dimensi Kualitas Pelayanan	47
3.7. Kepuasan Pelanggan	50
3.7.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	50
3.7.2. Tingkat Kepuasan Masyarakat	51
3.8. Pengertian dan Ruang Lingkup SKM	51

BAB IV METODOLOGI

4.1. Metode Penelitian	55
4.2. Teknik Survei	57
4.2.1. Tahapan Survei.....	57
4.2.2. Teknik Survei Kepuasan Masyarakat	57
4.2.3. Penyiapan Bahan Survei	58
4.2.4. Pengolahan Data.....	59
4.3. Penyusunan Laporan	61

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1. Data Masyarakat/Responden	63
5.2. Karakteristik Unsur Pelayanan	70
5.3. Uji Validitas dan Reliabilitas	75
5.4. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat	76
5.5. Perbandingan Nilai IKM Dinas Dikbud Tahun 2020 & 2021 .	79
5.6. Hubungan Antara Karakteristik Responden dengan IKM	82
5.6.1. Hubungan Antara Usia dengan IKM.....	82
5.6.2. Hubungan Antara Jenis Kelamin dengan IKM	83
5.6.3. Hubungan Antara Tingkat Pendidikan dengan IKM	84
5.6.4. Hubungan Antara Pekerjaan dengan IKM	85
5.6.5. Hubungan Antara Jenis Pelayanan dengan IKM.....	85
5.7. Catatan dan Harapan Masyarakat	86

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan	96
6.2. Saran/Rekomendasi	97

BAB VII PENUTUP

84

DAFTAR KEPUSTAKAAN

83

LAMPIRAN

- Profil LIN-PEKO	87
- Dokumen Foto Aktivitas Survei	90

DAFTAR TABEL

1. Tabel 2.1.	Jumlah Pendidik Berdasarkan Pendidikan.....	21
2. Tabel 2.2.	Jumlah Guru Berdasarkan Status Kepegawaian	21
3. Tabel 2.3.	Peralatan Kantor Pendukung.....	22
4. Tabel 2.4.	Jumlah Lembaga PAUD	23
5. Tabel 2.5.	Jumlah Lembaga SD/MI Tahun 2016 – 2020.....	23
6. Tabel 2.6.	Jumlah Lembaga SMP/MTs Tahun 2016 – 2020.....	24
7. Tabel 2.7.	Jumlah Rombel SD/MI Tahun 2016 – 2020.....	24
7. Tabel 2.7.	Jumlah Rombel SMP/MTs Tahun 2016 – 2020	24
7. Tabel 2.7.	Jumlah Siswa Kurun Waktu Lima Tahun	25
8. Tabel 4.1.	Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	61
9. Tabel 5.1.	Usia Responden.....	64
9. Tabel 5.2.	Usia Rata-rata dan Usia Minimal-Maksimal Responden	64
10. Tabel 5.3.	Jenis Kelamin Responden	65
9. Tabel 5.4.	Pendidikan Terakhir Responden	66
10. Tabel 5.5.	Jenis Pekerjaan Responden.....	66
10. Tabel 5.6.	Jenis Pekerjaan Lainnya Responden.....	67
11. Tabel 5.7.	Faksi Sampel Responden	67
11. Tabel 5.8.	Jenis Pelayanan yang Diterima Responden	69
11. Tabel 5.9.	Spesifikasi Jenis Layanan Diterima Responden	69
12. Tabel 5.10.	Jawaban Responden Per Unsur Pelayanan.....	70
13. Tabel 5.11.	Uji Validitas pada Unsur Pelayanan.....	76
14. Tabel 5.12.	Hasil Uji Reabilitas pada Unsur Pelayanan	76
15. Tabel 5.13.	Hasil Nilai IKM Unsur Pelayanan.....	77
16. Tabel 5.14.	Peringkat Nilai Unsur Pelayanan	78
17. Tabel 5.15.	Perbandingan Nilai IKM Tahun 2020 dengan Tahun 2021	80
19. Tabel 5.16.	Tabulasi Silang antara Usia dengan IKM.....	82
20. Tabel 5.17.	Uji Chi-Square antara Usia dengan IKM	83

21. Tabel 5.18. Tabulasi Silang antara Jenis Kelamin dengan IKM	83
22. Tabel 5.19. Uji Chi-Square antara Jenis Kelamin dengan IKM	83
23. Tabel 5.20. Tabulasi Silang antara Tingkat Pendidikan dengan IKM	84
24. Tabel 5.12. Uji Chi-Square antara Tingkat Pendidikan dengan IKM	84
25. Tabel 5.22. Tabulasi Silang antara Pekerjaan dengan IKM	85
26. Tabel 5.23. Uji Chi-Square antara Pekerjaan dengan IKM	85
27. Tabel 5.24. Tabulasi Silang antara Jenis Pelayanan dengan IKM	85
28. Tabel 5.25. Uji Chi-Square antara Jenis Pelayanan dengan IKM	86

GAMBAR

1. Gambar 2.1. Kantor Dinas DIKBUD Kab. Madiun	15
2. Gambar 2.2. Struktur Organisasi Dinas DIKBUD Kab. Madiun ..	16
3. Gambar 5.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	63
3. Gambar 5.2. Rata-Rata Usia Responden.....	64
4. Gambar 5.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	65
5. Gambar 5.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	65
6. Gambar 5.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan....	66
6. Gambar 5.6. Jenis Pekerjaan Lainnya Responden.....	67
6. Gambar 5.7. Faksi Sampel Responden	68
6. Gambar 5.8. Jenis Layanan yang Diterima Responden	68
6. Gambar 5.9. Spesifikasi Jenis Layanan yang Diterima Responden	70
8. Gambar 5.10. Prosentase Jawaban Responden Pada Unsur Persyaratan Pelayanan.....	71
9. Gambar 5.11. Prosentase Jawaban Responden Pada Unsur Sistem, Mekanisme & Prosedur	72
10. Gambar 5.12. Prosentase Jawaban Responden Pada Waktu Penyelesaian Pelayanan	72
11. Gambar 5.13. Prosentase Jawaban Responden Pada Unsur Biaya /Tarif Pelayanan	73
12. Gambar 5.14. Prosentase Jawaban Responden Pada Unsur Spesifikasi Jenis Pelayanan.....	73
13. Gambar 5.15. Prosentase Jawaban Responden Pada Unsur Kompetensi Pelaksana	74
14. Gambar 5.16. Prosentase Jawaban Responden Pada Unsur Perilaku Pelaksana	74
15. Gambar 5.17. Prosentase Jawaban Responden Pada Unsur Sarana dan Prasarana	75

16. Gambar 5.18. Prosesntase Jawaban Responden Pada Unsur Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan.....	75
17. Gambar 5.19. Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan	77
18. Gambar 5.20. Peringkat Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan	79
19. Gambar 5.21. Perbandingan Nilai Interval IKM 2020 dengan 2021	80
20. Gambar 5.22. Perbandingan Nilai Konversi IKM 2020 dengan 2021	80
20. Gambar 5.23. Perbandingan Nilai IKM 2020 dengan 2021	82

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

1.1.1. Pendidikan Menjamin Keberlangsungan Hidup

Pendidikan merupakan kebutuhan dasar setiap manusia untuk menjamin keberlangsungan hidupnya agar lebih bermartabat. Selain itu, Pendidikan juga merupakan hal yang terpenting dalam kehidupan kita, ini berarti bahwa setiap manusia berhak mendapat dan berharap untuk selalu berkembang dalam Pendidikan. Pendidikan secara umum mempunyai arti suatu proses kehidupan dalam mengembangkan diri tiap individu untuk dapat hidup dan melangsungkan kehidupan. Sehingga menjadi seorang yang terdidik itu sangat penting. Pendidikan pertama kali yang kita dapatkan di lingkungan keluarga, lingkungan sekolah dan lingkungan masyarakat.

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia, antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut mengandung makna Negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga Negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga Negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif.¹

"Mencerdaskan kehidupan bangsa" sebagaimana alinea ke-4 pembukaan UUD 1945 merupakan salah satu ide dasar dan juga alasan dalam membentuk pemerintahan negara Indonesia, agar kita memiliki masyarakat terdidik dan cerdas. Kemudian Pasal 31 UUD 1945 pada ayat 1 berbunyi "Setiap warga negara berhak mendapat pendidikan". Konstitusi negara ini menghendaki adanya kesempatan yang memadai bagi setiap warga negara untuk mendapat pendidikan, yang selanjutnya dimaknai

¹ Satriadi¹, Tubel Agusven², Surya Kusumah³, *Kualitas Pelayanan Publik Sektor Pendidikan (Studi Pelayanan Program Dana Bos Tingkat SMA pada Dinas Pendidikan Kota Tanjungpinang)*, *Jurnal Manajemen dan Bisnis Tanjung Pinang*, Vol. 2 No. 1, 2018: 28-29

dengan kewajiban negara untuk memberikan pemerataan pendidikan kepada setiap warga negara. Pemerintah Indonesia telah mengupayakan kesempatan yang sama untuk pemerataan pendidikan. Sejak tahun 1984, pemerintah secara formal telah mengupayakan pemerataan pendidikan Sekolah Dasar, dilanjutkan dengan wajib belajar pendidikan sembilan tahun mulai tahun 1994.

Berdasarkan Garis-garis Besar Haluan Negara (GBHN) Tahun 1999-2004 (TAP MPR No. IV/MPR/1999) mengamanatkan, antara lain: a) mengupayakan perluasan dan pemerataan kesempatan memperoleh pendidikan yang bermutu tinggi bagi seluruh rakyat Indonesia menuju terciptanya manusia Indonesia yang berkualitas tinggi dengan peningkatan anggaran pendidikan secara berarti, b) meningkatkan mutu lembaga pendidikan yang diselenggarakan baik oleh masyarakat maupun pemerintah untuk menetapkan sistem pendidikan yang efektif dan efisien dalam menghadapi perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi, olah raga dan seni.

Permasalahan pemerataan pendidikan di Indonesia kemudian muncul dalam bentuk adanya kesenjangan dari aspek mutu pendidikan, kesempatan berkembang bagi peserta didik dan perbedaan sarana dan prasarana antara satu sekolah dengan sekolah lainnya, termasuk munculnya gejala "sekolah favorit" dalam pendidikan dasar dan menengah. Hal ini kemudian menyebabkan harus adanya penyikapan negara dan antisipasi atas permasalahan tersebut, sehingga tujuan negara untuk mencerdaskan kehidupan bangsa dapat tercapai.

Pemerataan pendidikan tentu saja bukan hanya kesamaan bahwa warga telah sama-sama memperoleh pendidikan, namun cakupan pemerataan pendidikan juga harus dimaknai dengan adanya standar nasional mengenai kualitas pendidikan, sarana dan prasarana pendidikan yang memadai, dengan ruang lingkup ketersediaan guru, peralatan serta mutu belajar mengajar dan kemampuan siswa di setiap sekolah untuk menjadi yang terbaik dan memberikan hasil terbaik bagi kemajuan pendidikan.

Untuk mencapai pemerataan pendidikan, negara melalui UU Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, pada pasal 5 ayat (1) menyatakan bahwa "Setiap warga negara mempunyai hak yang sama untuk memperoleh pendidikan yang bermutu", dan pasal 11, ayat (1) menyatakan "Pemerintah dan Pemerintah Daerah wajib memberikan layanan dan kemudahan, serta menjamin terselenggaranya pendidikan yang bermutu bagi setiap warga negara tanpa diskriminasi".²

1.1.2. Dampak Pandemi Covid-19 Bagi Dunia Pendidikan

Pandemi Covid-19 berdampak besar pada berbagai sektor, salah satunya pendidikan. Dunia pendidikan juga ikut merasakan dampaknya. Pendidik harus memastikan kegiatan belajar mengajar tetap berjalan, meskipun peserta didik berada di rumah. Solusinya, pendidik dituntut mendesain media pembelajaran sebagai inovasi dengan memanfaatkan media daring (online).

Pendidik harus memastikan kegiatan belajar mengajar tetap berjalan, meskipun peserta didik berada di rumah. Solusinya, pendidik dituntut mendesain media pembelajaran sebagai inovasi dengan memanfaatkan media daring (*online*). Ini sesuai dengan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia terkait Surat Edaran Nomor 4 Tahun 2020 tentang Pelaksanaan Kebijakan Pendidikan dalam Masa Darurat Penyebaran Corona Virus Disease (Covid-19).

Sistem pembelajaran dilaksanakan melalui perangkat *personal computer* (PC) atau laptop yang terhubung dengan koneksi jaringan internet. Pendidik dapat melakukan pembelajaran bersama di waktu yang sama menggunakan grup di media sosial seperti WhatsApp (WA), telegram, instagram, aplikasi zoom ataupun media lainnya sebagai media pembelajaran. Dengan demikian, pendidik dapat memastikan peserta didik mengikuti pembelajaran dalam waktu bersamaan, meskipun di tempat yang berbeda. Pendidik pun dapat memberi tugas terukur sesuai dengan tujuan materi yang disampaikan kepada peserta didik.

² Ratna Sari Dewi, <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel-pelayanan-publik-dalam-pemerataan-pendidikan-dan-sistem-zonasi>, Selasa, 02/07/2019.

Kondisi pandemi Covid-19 ini mengakibatkan perubahan yang luar biasa, termasuk bidang pendidikan. Seolah seluruh jenjang pendidikan 'dipaksa' bertransformasi untuk beradaptasi secara tiba-tiba drastis untuk melakukan pembelajaran dari rumah melalui media daring (*online*). Ini tentu bukanlah hal yang mudah, karena belum sepenuhnya siap. Problematika dunia pendidikan yaitu belum seragamnya proses pembelajaran, baik standar maupun kualitas capaian pembelajaran yang diinginkan.

Namun dengan berubahnya sistem pendidikan ke media daring tentu dirasa berat oleh tenaga pendidik dan peserta didik. Terutama bagi pendidik, dituntut kreatif dalam penyampaian materi melalui media pembelajaran daring. Ini perlu disesuaikan juga dengan jenjang pendidikan dalam kebutuhannya. Dampaknya akan menimbulkan tekanan fisik maupun psikis.

Masa pandemi Covid-19 ini bisa dikatakan sebagai sebuah peluang dalam dunia pendidikan, terutama dalam pemanfaatan teknologi seiring dengan industri 4.0, maupun orangtua sebagai mentor. Harapannya, pasca-pandemi Covid-19, kita menjadi terbiasa dengan sistem saat ini sebagai budaya pembelajaran dalam pendidikan yang lebih baik. Terlepas dari itu semua, faktanya guru atau dosen bukanlah satu-satunya tonggak penentu. Ini adalah tantangan berat bagi guru, dosen, maupun orangtua. Tak sedikit orangtua pun mengeluhkan media pembelajaran jarak jauh melalui daring (*online*).

Masalah pendidikan tidak bisa diselesaikan dan diserahkan kepada pemerintah saja. Semua elemen harus berkolaborasi serta bergotong-royong untuk menyelesaikan masalah pendidikan ini mulai dari dasar menengah sampai pendidikan tinggi. Namun, jika pemerintah mengkhendaki memulai lagi kegiatan tatap muka di kelas. Maka sebaiknya dianjurkan untuk menerapkan secara ketat protokol kesehatan untuk di sekolah dan kampus. Atau bisa juga dapat dilakukan secara

bertahap bergelombang mengikuti perkembangan pandemi di suatu daerah tertentu.³

Dari berbagai belahan dunia, tercatat hampir 260 juta anak-anak tidak memiliki akses terhadap pendidikan pada 2018. Hal ini terungkap dalam laporan badan PBB yang menyatakan kemiskinan dan diskriminasi menjadi penyebab atas ketidaksetaraan pendidikan yang diperburuk wabah Virus Corona Covid-19.⁴

Anak-anak dari komunitas yang lebih miskin serta anak perempuan, orang cacat, imigran dan etnis minoritas berada pada kerugian pendidikan yang berbeda di banyak negara, lapor badan pendidikan UNESCO yang berbasis di Paris tersebut. Angka ini mewakili 17 persen dari semua anak usia sekolah, kebanyakan dari mereka berada di wilayah Asia selatan dan tengah dan Afrika sub-Sahara. Kesenjangan kian memburuk dengan kedatangan pandemi Covid-19, yang melihat lebih dari 90 persen populasi siswa global dipengaruhi oleh penutupan sekolah.

Sementara anak-anak dari keluarga dengan sarana yang masih dapat melanjutkan sekolah dari rumah menggunakan laptop, ponsel dan internet, jutaan lainnya terputus sama sekali. Pelajaran dari masa lalu - seperti dengan Ebola - telah menunjukkan bahwa krisis kesehatan dapat meninggalkan banyak anak di belakang, khususnya gadis-gadis termiskin, banyak di antaranya mungkin tidak pernah kembali ke sekolah.

Laporan tersebut mencatat bahwa di negara-negara berpenghasilan rendah dan menengah, remaja dari 20 persen rumah tangga terkaya tiga kali lebih mungkin menyelesaikan bagian pertama sekolah menengah - hingga usia 15 - dibandingkan mereka yang berasal dari rumah miskin.

Anak-anak penyandang cacat 19 persen lebih kecil kemungkinannya untuk mencapai kemampuan membaca minimum di 10 negara ini. Di 20 negara miskin, terutama di Afrika sub-Sahara, hampir tidak ada gadis desa yang dapat menyelesaikan sekolah menengah, menurut UNESCO.

Sayangnya, kelompok yang kurang beruntung dijauhkan atau diusir dari sistem pendidikan melalui keputusan yang mengarah ke pengucilan

³ <https://www.kompasiana.com/yusup00982/5ffb9c51d541df20a656fe42/transformasi-dampak-pandemi-covid-19-dunia-pendidikan-tanah-air>

⁴ Direktur Umum UNESCO Audrey Azoulay Channel News Asia, Selasa (23/6/2020).

dari kurikulum, tujuan pembelajaran yang tidak relevan, stereotip dalam buku teks, diskriminasi dalam alokasi dan penilaian sumber daya, toleransi kekerasan dan pengabaian kebutuhan.

1.1.3. Pendidikan di Indonesia

Melihat hasil beberapa kajian ilmiah baik dari luar negeri seperti PISA, *World's Most Literate Nations*, TIMMS, PIRLS, Universitas21, dan lain sebagainya, juga hasil dalam negeri seperti Ujian Nasional, INAP, dan lain-lain menunjukkan selama hampir 20 tahun kondisi pendidikan Indonesia stagnan berada di posisi salah satu terbawah di dunia. Bahkan untuk urusan paling fundamental dalam pendidikan yaitu membaca. Suatu kondisi menyedihkan bahkan mungkin memalukan mengingat anggaran besar yang telah dikeluarkan untuk mencerdaskan bangsa ini baik dalam bentuk APBN, APBD, bantuan luar negeri, CSR, maupun dana masyarakat. Untuk memperbaikinya kita bersama harus mengakuinya. Artinya bukan dalam konteks mencari siapa yang salah melainkan dari titik mana kita harus bergerak memperbaikinya. Dengan demikian langkah perbaikan akan berjalan tanpa beban karena harus menutup-nutupi kondisi sebenarnya.⁵

Namun dalam seiring berjalannya waktu, pendidikan di Indonesia nampaknya sedang banyak mengalami perubahan yang cukup signifikan di berbagai bidangnya. Hal tersebut, terlihat dari pemakaian teknologi secara komprehensif, juga sistem belajar yang telah banyak bertransisi ke dunia online. Artinya, pendidikan bersifat dinamis, serta tak dapat di pungkiri bahwa, dunia pendidikan saat ini akan lebih fleksibel dan mudah, sehingga dapat meningkatkan mutu intelektual anak (siswa/i) bahkan masyarakat umum.⁶

Pendidikan saat ini lebih diarahkan pada pola pendidikan yang lebih modern, di mana anak/murid tidak perlu lagi belajar di ruangan, mereka bisa belajar di mana saja mereka mau, si Anak tidak perlu lagi membawa buku-buku yang memberatkan mereka (mereka cukup membawa *smartphone* mereka karena buku sudah dalam bentuk *e-book*). Anak-anak

⁵ Indra Charismiadji: 3 Catatan Penting Dunia Pendidikan Tahun 2020 (1), <https://edukasi.kompas.com/ead/2020/01/01/14203891/indra-charismiadji-3-catatan-penting-dunia-pendidikan-tahun-2020-1?page=all>

⁶ Yoga Dirgantara, Mahasiswa UPN Veteran Yogyakarta, Media Mahasiswa Indonesia, 16 Juni 2020

pelajar ini akan sangat dimanjakan oleh teknologi, khususnya dalam bidang Pendidikan. Maka, suka atau tidak suka, pemerintah dan aparaturnya harus mendukung hal tersebut. Selain pemerintahan, sekolah-sekolah yang masih bertahan juga harus mendukung hal tersebut.

Namun berbeda, ketika kita melihat ke sisi yang lain, sungguh begitu bertolak belakang, yaitu jika melihat lebih mendalam akan kondisi keseluruhan pendidikan yang ada di Nusantara ini, banyak ketidakmerataan dan jauh dari kesan maju (dalam hal pendidikan). Hal tersebut, terlihat dari sekolah yang jauh dari kelayakan, kondisi sekolah, dan sebagainya. Padahal, di dalamnya terdapat anak-anak yang begitu bersemangat untuk belajar dan menuntut ilmu, namun karena keterbelakangan akses dan juga berbagai kekurangan lainnya, membuat mereka sulit dalam mencapai tujuan dan cita-citanya.

Alhasil, mereka akan jauh tertinggal dibanding anak-anak yang mengenyam pendidikan di kota yang umumnya sistem pendidikan lebih mumpuni. Maka dari itu, terkait persoalan mutu pendidikan di Indonesia diantaranya adalah keterbatasan akses pada pendidikan, jumlah guru yang belum merata, serta kualitas guru itu sendiri dinilai masih kurang. Terbatasnya akses pendidikan di Indonesia, terlebih lagi di daerah berujung kepada meningkatnya arus urbanisasi untuk mendapatkan akses ilmu yang lebih baik di perkotaan.

Di sisi lain, kasus putus sekolah anak-anak usia sekolah di Indonesia juga masih tinggi. Berdasarkan data dari Kemendikbud 2010, di Indonesia terdapat lebih dari 1,8 juta anak setiap tahun tidak dapat melanjutkan pendidikan, Hal ini disebabkan oleh tiga faktor, yaitu faktor ekonomi; anak – anak terpaksa bekerja untuk mendukung ekonomi keluarga, dan pernikahan di usia dini,” menurut Sekretaris Direktorat Jendral Perguruan Tinggi Dr. Ir. **Patdono Suwignjo**, M. Eng, Sc di Jakarta. Dalam laporan Program Pembangunan PBB tahun 2013, Indonesia menempati posisi 121 dari 185 negara dalam Indeks Pembangunan Manusia (IPM) dengan angka 0,629. Dengan angka itu Indonesia tertinggal dari dua negara tetangga ASEAN yaitu Malaysia

(peringkat 64) dan Singapura (18), sedangkan IPM di kawasan Asia Pasifik adalah 0,683. (Sumber:<http://www.prestasi-ief.org/index.php/id/feature/68-kilas-balik-dunia-pendidikan-di-indonesia>).

Kemudian dalam hal ini, pemerintah juga kurang aktif dalam menyelesaikan masalah Pendidikan, sehingga masalah ini menjadi masalah yang cukup besar karena sampai sekarang belum ada penyelesaian problematika pendidikan yang efektif, tanpa adanya peran pemerintah dalam masalah pendidikan di pelosok, maka masalah ini tidak akan akan selesai jika pemerintah masih pasif dalam menyelesaikan masalah tersebut.

Solusi yang dapat diberikan mungkin yang paling utama yang harus dibenahi pada sisi pemerintah yakni seharusnya pemerintah lebih peduli terhadap masalah pendidikan yang ada di Indonesia dan menangani dengan serius masalah pendidikan dipelosok – pelosok negeri Indonesia, serta pemberian alokasi dana untuk pendidikan pada daerah yang lebih merata karena dengan adanya alokasi dana bisa membuat keadaan pendidikan menjadi lebih baik lagi, dari segi sisi orangtua seharusnya pada usia wajib sekolah seharusnya diizinkan untuk sekolah bukan untuk membantu orang tua mencari uang.

Mungkin boleh membantu mencari uang tetapi dalam catatan tidak mengganggu aktivitas anaknya dalam sekolah. Bukan hanya pemerintah saja, kita juga bisa membantu untuk meningkatkan pendidikan di Indonesia dengan cara menyumbang baik dalam hal materi contohnya kita dapat menyumbang uang, dan alat tulis maupun non materil, serta memberi penyuluhan betapa pentingnya pendidikan untuk membangun semangat anak- anak yang dipelosok untuk tetap terus bersekolah.

Tidak berlebihan pula jika kiranya ada suatu harapan agar pendidikan di Indonesia terutama yang terdapat di pelosok-pelosok menjadi lebih berkembang sehingga pendidikan menjadi bisa *balance* dengan yang ada di perkotaan, dengan itu semakin banyaknya sumber daya manusia yang berpendidikan. Sehingga, Indonesia tidak harus lagi menggunakan tenaga asing, tetapi menggunakan tenaga ahli dari

Nusantara sendiri. Dengan demikian, Indonesia akan jauh lebih maju dan berkembang dari segi intelektualnya.

1.1.4. Kewenangan Daerah Mengatur dan Mengurus Pendidikan

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah menyebutkan bahwa, Pemerintah Daerah diberi kewenangan untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi, dan tugas pembantuan dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu dalam implementasinya pelaksanaan otonomi daerah harus terencana dan sinergis dengan perencanaan pemerintah yang lebih tinggi dan program-program Organisasi Perangkat Daerah (OPD) sebagai *stake holders* pelaksanaan pembangunan didaerah dengan tidak menghilangkan nilai-nilai kekhasan yang ada di daerah.

Pembangunan bidang pendidikan mengisyaratkan bahwa Pendidikan adalah hak semua warga negara Indonesia, maka dari itu semua warga negara Indonesia berhak memperoleh pendidikan. Pendidikan merupakan investasi pembangunan masa depan, perdamaian dan stabilitas di dalam suatu negara maupun antara negara, dan dengan demikian pendidikan merupakan suatu keharusan yang wajib bagi seluruh anak bangsa yang amat dipengaruhi oleh globalisasi yang berkembang cepat. Pada hakikatnya pendidikan merupakan proses pembangunan sosial-ekonomi dan budaya untuk mewujudkan kehidupan masyarakat yang lebih sejahtera lahir maupun batin.

Meningkatnya pembangunan pendidikan juga meningkatkan proses pembangunan ekonomi masyarakat dan memantapkan langkah dalam memasuki tahap industrialisasi sehingga tingkat kesejahteraan masyarakat diharapkan dapat meningkat lebih tinggi. Dengan demikian, pembangunan pendidikan dapat meningkatkan kesiapan untuk menghadapi perkembangan Ilmu Pengetahuan dan teknologi di era digital. Pembangunan pendidikan tentu tidak lepas dari pembangunan Sumber Daya Manusia (SDM), yang terdiri dari murid, guru, kepala sekolah, tenaga kependidikan dan tenaga pengelola administrasi pendidikan serta masyarakat. Keberhasilan pendidikan diharapkan dapat mengatasi

berbagai isu dan permasalahan seperti : (1) kemiskinan, (2) pengangguran, (3) percepatan perkembangan ekonomi dan pemerataannya, (4) kelestarian lingkungan hidup dan (5) stabilitas sosial politik.

1.1.5. Pendidikan dan Kebudayaan

Pendidikan secara praktis tidak dapat dipisahkan dengan nilai-nilai budaya. Dalam menjaga dan melestarikan kebudayaan sendiri, secara proses mentransfernya yang paling efektif dengan cara pendidikan. Keduanya sangat erat hubungannya karena saling melengkapi dan mendukung antara satu sama lain.

Kebudayaan sebagai hasil budi manusia, dalam hal berbagai bentuk dan menifestasinya, dikenal sepanjang sejarah sebagai milik manusia yang tidak kaku, melainkan selalu berkembang dan berubah dan membina manusia untuk menyesuaikan diri dengan perubahan-perubahan kultural dan tantangan zaman tradisional untuk memasuki zaman modern.⁷

Manusia sebagai mahluk berakal dan berbudaya selalu berupaya untuk mengadakan perubahan-perubahan. Dengan sifatnya yang kreatif dan dinamis manusia terus berevolusi meningkatkan kualitas hidup yang semakin terus maju, ketika alamlah yang mengendalikan manusia dengan sifatnya yang tidak *idlle curiosity* (rasa keingintahuan yang terus berkembang) makin lama daya rasa, cipta dan karsanya telah dapat mengubah alam menjadi sesuatu yang berguna, maka alamlah yang dikendalikan oleh manusia. Kebudayaan merupakan karya manusia yang mencakup diantaranya filsafat, kesenian, kesusastraan, agama, penafsiran dan penilaian mengenai lingkungan.

Transfer nilai-nilai budaya dimiliki paling efektif adalah melalui proses pendidikan. Dalam masyarakat modern proses pendidikan tersebut didasarkan pada program pendidikan secara formal. Oleh sebab itu dalam penyelenggarannya dibentuk kelembagaan pendidikan formal.

Namun, tidak boleh dilupakan, bahwa sesungguhnya lingkungan pendidikan tidak hanya dalam lembaga pendidikan saja (baik formal, non-formal maupun informal), namun terdapat juga lingkungan yang tak kalah pentingnya, yaitu lingkungan keluarga dan masyarakat.

⁷ <https://www.kompasiana.com/hafidzakhholisah/54f792d7a3331159778b46b9/pendidikan-dan-kebudayaan>

Dalam pengertian yang sederhana dan umum makna pendidikan adalah sebagai usaha manusia untuk menumbuhkan dan mengembangkan potensi-potensi pembawaan baik jasmani maupun rohani sesuai dengan nilai-nilai yang ada dalam masyarakat.

Adapun menurut **Carter V. Good** dalam *Dictinary of Education* bahwa pendidikan itu mengandung pengertian: 1. Proses perkembangan kecakapan seseorang dalam bentuk sikap dan prilaku yang berlaku dalam masyarakatnya; 2. Proses sosial dimana seseorang dipengaruhi oleh sesuatu lingkungan yang dipimpin (misalnya sekolah) sehingga ia dapat mencapai kecakapan sosial dan mengembangkan pribadinya.

Sedangkan menurut konsep yang dikemukakan oleh **Freeman Butt** dalam bukunya yang terkenal *Cultural History of Western Education* bahwa: Pendidikan adalah kegiatan menerima dan memberikan pengetahuan sehingga kebudayaan dapat diteruskan dari generasi ke generasi berikutnya.

Menurut **Hasan Langgulang** dalam bahasanya mengenai pendidikan adalah aktifitas yang dikerjakan oleh pendidikan dan filsafat-filsafat untuk menjelaskan proses pendidikan, menyelaraskan, mengkritik dan merubahnya berdasar masalah-masalah kontradiksi budaya.

Sedangkan tujuan pendidikan adalah melestarikan dan selalu meningkatkan kebudayaan itu sendiri, dengan adanya pendidikan, kita bisa mentransfer kebudayaan itu sendiri dari generasi ke generasi selanjutnya, dan juga kita sebagai masyarakat mencita-citakan terwujudnya masyarakat dan kebudayaan yang lebih baik kedepannya, maka sudah dengan sendirinya pendidikan kita pun harus lebih baik lagi.

Pendidikan selalu berubah sesuai perkembangan kebudayaan, karena pendidikan merupakan proses transfer kebudayaan dan sebagai cermin nilai-nilai kebudayaan (pendidikan bersifat reflektif). Pendidikan juga bersifat progresif, yaitu selalu mengalami perubahan perkembangan sesuai tuntutan perkembangan kebudayaan. Kedua sifat tersebut berkaitan erat dan terintegrasi. Untuk itu perlu pendidikan formal dan informal (sengaja diadakan atau tidak).

Dari sudut pandangan individu pendidikan merupakan usaha untuk mengembangkan potensi individu, sebaliknya dari sudut pandang kemasyarakatan pendidikan adalah sebagai pewarisan nilai-nilai budaya. Dalam pandangan ini, pendidikan mengemban dua tugas utama, yaitu peningkatan potensi individu dan pelestarian nilai-nilai budaya. Manusia sebagai makhluk berbudaya, pada hakikatnya adalah pencipta budaya itu sendiri. Budaya itu kemudian meningkatkan sejalan dengan peningkatan potensi manusia pencipta budaya itu.

Mendasarkan pada penjelasan dan pendapat tersebut maka, penyelenggaraan pelayanan publik **bidang pendidikan dan kebudayaan** yang menjadi bagian dari tanggung jawab Pemerintah, Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota harus menjadi perhatian dan terus ditingkatkan. Untuk penyelenggaraan pelayanan **bidang pendidikan dan kebudayaan** di **Kabupaten Madiun** yang diampu oleh **Dinas Pendidikan dan Kebudayaan** penting untuk dilakukan pengukuran dalam bentuk survei kepuasan masyarakat.

Parameter yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat yakni dalam bentuk kegiatan survei kepuasan masyarakat guna mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Analisis IKM harus selalu dilakukan secara berkala. Artinya pada setiap periode waktu tertentu harus dilakukan penelitian atau perhitungan dan analisis terhadap kepuasan masyarakat akan pelayanan yang telah diberikan. Penilaian yang diberikan masyarakat menentukan ukuran kinerja pelayanan publik. Ketentuan mengenai IKM tertuang dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Berkaitan dengan hal tersebut, **Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Madiun** bekerjasama dengan Lembaga Survei dan Konsultan Pelayanan Publik **LIN-PEKO** melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

1.2. Maksud, Tujuan, dan Sasaran

Maksud dan Tujuan survei IKM untuk mendapatkan *feedback* secara berkala atas kinerja/kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah /pelayanan publik kepada masyarakat sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang selanjutnya dilakukan secara berkesinambungan.

Permenpan No. 14 Tahun 2017 menyebutkan bahwa SKM ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik dengan 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.

1.3. Manfaat

Survei IKM dilakukan tentu diharapkan ada manfaat, antara lain :

- 1) Diketahui kelemahan/kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik, sekaligus sebagai masukan bagi penyelenggara pelayanan.
- 2) Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
- 3) Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.
- 4) Diketahui IKM secara menyeluruh atas pelaksanaan pelayanan publik.
- 5) Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
- 6) Bagi masyarakat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

1.4. Dasar Hukum

Dasar hukum pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah :

- 1) Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah;
- 2) Undang-undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional;
- 3) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- 4) Peraturan Pemerintah No. 96/2012 tentang Pelaksanaan UU No. 25/2009 tentang Pelayanan Publik
- 5) Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur kepada Masyarakat;
- 6) Keputusan Men.PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- 7) Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor : 4/M.PAN-RB/03/2012 tentang Pelaksanaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Seluruh Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- 8) Peraturan MENPAN RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik.
- 9) Keputusan Menteri PAN-RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- 10) Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 14 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 08 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik.
- 11) Peraturan Daerah Kabupaten Madiun Nomor 4 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.**

BAB II GAMBARAN UMUM



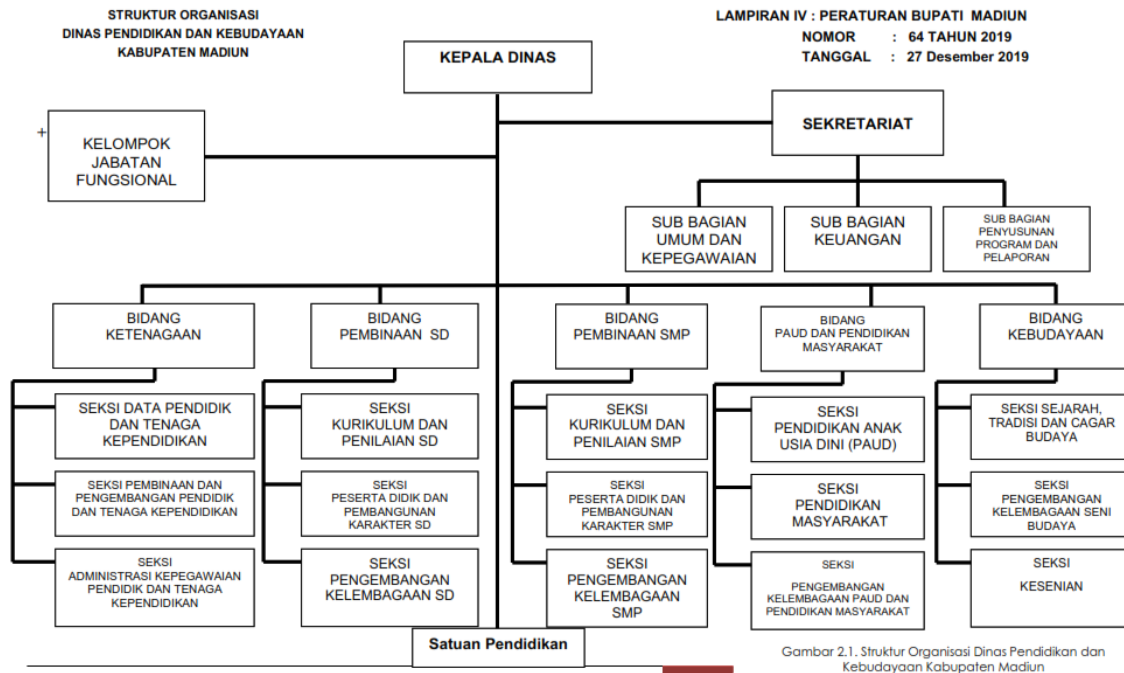
Gambar 2.1. Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Madiun di Jl. Raya Tiron No. 67 Telp. (0351) 464477

2.1. Tugas, Fungsi & Struktur Organisasi Dinas DIKBUD

Sejak ditetapkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja, dimana untuk urusan Pendidikan terdapat perubahan kewenangan, yakni Pendidikan jenjang menengah atas desentralisasi dan Pendidikan luar biasa yang semula menjadi kewenangan Kabupaten/Kota, berubah menjadi kewenangan provinsi. Seiring dengan perubahan tersebut, maka berpengaruh terhadap perubahan tugas pokok dan fungsi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan.

Perkembangan perubahan SOTK dalam Peraturan daerah Kabupaten Madiun Nomor 13 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Madiun Nomor 6 tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat daerah Kabupaten Madiun, maka ditetapkan pula Peraturan Bupati Madiun Nomor 64 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan tata Kerja Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Madiun adalah Dinas sebagai unsur pelaksana penyelenggara urusan pemerintahan daerah di bidang Pendidikan dan Kebudayaan, serta petugas pembantuan yang diberikan oleh Pemerintah

Pusat dan Pemerintah Provinsi Jawa Timur, terdapat beberapa perubahan pada tugas pokok dan fungsi serta nomenklatur pada struktur organisasi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan.



Gambar 2.2. Struktur Organisasi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kab. Madiun

Peraturan Bupati Madiun Nomor 64 Tahun 2019 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi Dan Tata Kerja Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Madiun, bahwa: Susunan organisasi Dinas terdiri atas: a. Kepala Dinas; b. Sekretariat, membawahi: 1. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian; 2. Sub Bagian Keuangan; dan 3. Sub Bagian Penyusunan Program dan Pelaporan. c. Bidang Ketenagaaan, membawahi: 1. Seksi Data Pendidik dan Tenaga Kependidikan; 2. Seksi Administrasi Kepegawaian Pendidik dan Tenaga Kependidikan; dan 3. Seksi Pembinaan dan Pengembangan Pendidik dan Tenaga Kependidikan. d. Bidang Pembinaan SD, membawahi: 1. Seksi Kurikulum dan Penilaian SD; 2. Seksi Peserta Didik dan Pembangunan Karakter SD; dan 3. Seksi Pengembangan Kelembagaan SD e. Bidang Pembinaan SMP, membawahi: 1. Seksi Kurikulum dan Penilaian SMP; 2. Seksi Peserta Didik dan Pembangunan Karakter SMP; dan 3. Seksi Pengembangan Kelembagaan SMP. f. Bidang PAUD dan Pendidikan Masyarakat, membawahi: 1. Seksi PAUD; 2. Seksi Pendidikan Masyarakat; dan 3.

Seksi Pengembangan Kelembagaan PAUD dan Pendidikan Masyarakat. g. Bidang Kebudayaan 1. Seksi Sejarah, Tradisi dan Cagar Budaya; 2. Seksi Kesenian; dan 3. Seksi Pengembangan kelembagaan Seni Budaya; h. Unit Pelaksana Teknis (UPT) Satuan Pendidikan; i. Unit Pelaksana Teknis (UPT); dan j. Kelompok Jabatan Fungsional.

2.1.1. Sekretariat

Mempunyai tugas merencanakan, melaksanakan, mengkoordinasi dan mengendalikan kegiatan administrasi umum, kepegawaian, perlengkapan, aset, penyusunan program, laporan dan keuangan. (2) Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Sekretariat, mempunyai fungsi: a. penyusunan rencana program dan kegiatan pada lingkup sekretariat; b. pelaksanaan koordinasi penyusunan program, anggaran dan perundang-undangan; c. pelaksanaan koordinasi penyelenggaraan tugas-tugas Bidang; d. pengelolaan dan pelayanan administrasi umum; e. pengelolaan administrasi kepegawaian; f. pengelolaan administrasi keuangan; g. pengelolaan administrasi perlengkapan; h. pengelolaan aset; i. pengelolaan urusan rumah tangga; j. pengelolaan kearsipan; k. pelaksanaan monitoring, evaluasi dan laporan kegiatan; dan l. pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan ruang lingkup tugas dan fungsinya.

2.1.2. Bidang Ketenagaan

Mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Kepala Dinas yang meliputi menyusun kebijakan teknis, merencanakan program, menyelenggarakan pembinaan pendidik dan tenaga kependidikan, pengembangan karier tenaga kependidikan, menyusun dan memelihara data bidang ketenagaan serta melaksanakan monitoring, evaluasi dan laporan Bidang Ketenagaan. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Bidang Ketenagaan mempunyai fungsi: a. penyusunan rencana program dan kegiatan Bidang Ketenagaan; b. penyusunan kebijakan teknis bidang ketenagaan; c. pelaksanaan pembinaan dan pengembangan pendidik dan karier tenaga kependidikan; d. pengusulan pemberhentian dan pemensiunan pendidik dan tenaga kependidikan; e. peningkatan kesejahteraan, penghargaan,

dan perlindungan pendidik dan tenaga kependidikan; f. pelaksanaan monitoring, evaluasi dan laporan pelaksanaan tugas pada Bidang Ketenagaan; dan g. pelaksanaan tugas-tugas lainnya yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas fungsinya.

2.1.3. Bidang Pembinaan SD

Mempunyai tugas mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Kepala Dinas yang meliputi menyusun kebijakan teknis, merencanakan program, menyelenggarakan penyelenggaraan pendidikan, mengawasi pemanfaatan pemberian bantuan/subsidi pada lembaga pendidikan, menyusun program manajemen kelembagaan dan penyediaan sarana pembangunan, pemeliharaan/rehabilitasi gedung sekolah dan kelengkapan sarana pendidikan lainnya.

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Bidang Pembinaan SD, mempunyai fungsi: a. penyusunan rencana program dan kegiatan Bidang Pembinaan SD; b. penyusunan kebijakan teknis pembinaan SD; c. perencanaan operasional program pendidikan SD sesuai dengan perencanaan Strategis Nasional dan Provinsi; d. pelaksanaan operasional pendidikan SD sesuai dengan kebijakan Nasional dan Provinsi; e. pemrosesan pemberian ijin pendirian, penutupan serta pencabutan ijin satuan pendidikan SD; f. pengelolaan dan penyelenggaraan pendidikan SD; g. pengelolan dan penyelenggaraan kreativitas siswa jenjang SD; h. pelaksanaan monitoring, evaluasi dan laporan pelaksanaan tugas pada Bidang Pembinaan SD; dan i. pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas fungsinya.

2.1.4. Bidang Pembinaan SMP

Mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Kepala Dinas yang meliputi menyusun kebijakan teknis, merencanakan program, menyelenggarakan pendirian dan penetapan tatalaksana kelembagaan SMP, mengatur dan mengawasi penyelenggaraan pendidikan, mengawasi pemanfaatan pemberian bantuan/subsidi pada lembaga pendidikan, menyusun program manajemen kelembagaan dan penyediaan sarana pembangunan, pemeliharaan/rehabilitasi gedung sekolah dan

kelengkapan sarana pendidikan lainnya serta melaksanakan monitoring, evaluasi dan laporan Bidang Pembinaan SMP.

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Bidang Pembinaan SMP, mempunyaifungsi: a. penyusunan rencana program dan kegiatan Bidang Pembinaan SMP; b. perumusan kebijakan teknis pembinaan SMP; c. perencanaan operasional program Pembinaan SMP sesuai dengan perencanaan Strategis Nasional dan Provinsi; d. pelaksanaan operasional program Pembinaan SMP sesuai dengan perencanaan strategis nasional dan Provinsi; e. monitoring dan evaluasi operasional program dan kegiatan SMP sesuai dengan perencanaan strategis nasional dan provinsi ; f. pemberian ijin pendirian, penutupan serta pencabutan ijin satuan pendidikan SMP; g. pengelolaan dan penyelenggaraan program akademis dan non akademis pendidikan SMP; h. pelaksanaan monitoring, evaluasi dan laporan pelaksanaan tugas pada Bidang Pembinaan SMP; dan i. pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas fungsinya.

2.1.5. Bidang PAUD dan Pendidikan Masyarakat

Mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Kepala Dinas yang meliputi menyusun kebijakan teknis, merencanakan program, menyelenggarakan pendirian dan tata laksana kelembagaan PAUD dan Pendidikan Masyarakat serta penyelenggaraan kebijakan dan standarisasi teknis, pemberian bimbingan teknis dan evaluasi di bidang PAUD dan Pendidikan Masyarakat serta melaksanakan monitoring, evaluasi dan laporan Bidang PAUD dan Pendidikan Masyarakat.

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Bidang PAUD dan Pendidikan Masyarakat, mempunyaifungsi: a. penyusunan rencana program dan kegiatan Bidang PAUD dan Pendidikan Masyarakat; b. perumusan kebijakan teknis bidang PAUD dan Pendidikan Masyarakat; c. pelaksanaan kebijakan di bidang PAUD dan Pendidikan Masyarakat; d. penyusunan pelaksanaan standar, norma, pedoman, dan prosedur di bidang PAUD dan Pendidikan Masyarakat; e. pemberian ijin dan penutupan lembaga PAUD dan Pendidikan Masyarakat; f. pemberian bimbingan teknis dan evaluasi bimbingan teknis di bidang PAUD dan

Pendidikan Masyarakat; g. pelaksanaan urusan administrasi di bidang PAUD dan Pendidikan Masyarakat; h. pelaksanaan monitoring, evaluasi dan laporan pelaksanaan tugas pada Bidang PAUD dan Pendidikan Masyarakat; dan i. pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas fungsinya.

2.1.6. Bidang Kebudayaan

Mempunyai tugas mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Kepala Dinas yang meliputi menyusun kebijakan teknis, merencanakan program, menyelenggarakan perencanaan, penyiapan perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang kebudayaan serta melaksanakan monitoring, evaluasi dan laporan pada Bidang Kebudayaan. (2) Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Bidang Kebudayaan mempunyai fungsi: a. penyusunan rencana program dan kegiatan pada Bidang Kebudayaan; b. perumusan kebijakan teknis pengelolaan cagar budaya, pembinaan sejarah, pelestarian tradisi, pembinaan komunitas dan lembaga adat, dan pembinaan dan pengembangan kesenian; c. pelaksanaan pembinaan kebudayaan dan pelestarian tradisi, sejarah lokal; d. pelaksanaan koordinasi, fasilitasi pembinaan komunitas dan lembaga adat; e. penyusunan bahan pembinaan dan pengembangan kesenian serta fasilitasi sarana dan prasarana kesenian; f. penyusunan bahan penetapan cagar budaya dan pengelolaan cagar budaya; g. penerbitan izin membawa cagar budaya ke luar daerah kabupaten; h. penyusunan bahan pemantauan dan evaluasi di bidang pengelolaan cagar budaya, pembinaan sejarah, pelestarian tradisi, pembinaan komunitas dan lembaga adat, dan pembinaan dan pengembangan kesenian; i. pelaksanaan monitoring, evaluasi dan laporan pelaksanaan tugas pada bidang Bidang Kebudayaan; dan j. pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas fungsinya.

2.2. Sumber Daya Perangkat Daerah

2.2.1. Kondisi Kepegawaian Dinas Pendidikan dan Kebudayaan

Jumlah sumber daya manusia di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan

Kabupaten Madiun dari segi kuantitas maupun kualitas masih perlu ditingkatkan, mengingat tugas – tugas yang akan datang akan lebih berat terutama dalam menjalankan tugas pokok sebagai koordinator, pelaksana kebijakan baik dari Pusat maupun Provinsi.

Tabel 2.1. Jumlah Pendidik Berdasarkan Pendidikan

No	Unit Kerja	Pendidikan												Jumlah
		SLTA		D1		D2		D3		S1		S2		
		L	P	L	P	L	P	L	P	L	P	L	P	
1	Negeri													
	SD	16	8	0	0	23	8	3	0	848	2.099	14	27	3.046
	SMP	1	0	1	2	2	0	7	3	382	659	29	37	1.123
2	Swasta													
	SD	3	1	0	1	0	0	0	0	24	57	0	0	86
	SMP	5	3	0	0	0	0	2	0	43	69	0	0	122
	Total	25	12	1	3	25	8	12	3	1.297	2.884	43	64	4.377

Sumber: LI 2020

Sampai dengan akhir Tahun 2020, jumlah pegawai negeri di lingkungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Madiun berjumlah 4.377 orang. Dari jumlah tersebut, guru PNS sejumlah 2.782 sisanya Guru Tidak Tetap (GTT). Keterbatasan guru baik secara kuantitas maupun kualitas dapat mengganggu kelancaran proses belajar mengajar. Dengan dibantu oleh GTT Daerah diharapkan dapat mengatasi permasalahan ini. Namun demikian permasalahan tidak hanya sebatas terpenuhinya kebutuhan tenaga saja.

Tabel 2.2. Jumlah Guru Berdasarkan Status Kepegawaian

No	Unit Kerja	PNS		Non PNS		Jumlah
		L	P	L	P	
1	Negeri					
	SD	549	1.236	355	906	3.046
	SMP	355	633	57	68	1.123
2	Swasta					
	SD	3	4	24	55	86
	SMP	1	1	49	71	122
	Total	908	1.874	495	1.100	4.377

Sumber: LI 2020

Kualitas tenaga pendidik maupun kependidikan juga memegang peranan penting untuk kemajuan pendidikan di Kabupaten Madiun. Dilihat dari kualifikasi sumber daya manusia di lingkungan Dinas Pendidikan untuk tenaga guru sebagian besar sudah berpendidikan minimal D-IV/S1.

Hal ini menjadi modal yang sangat baik untuk mendorong pengembangan dan kemajuan pendidikan di Kabupaten Madiun. Inovasi-

inovasi pembelajaran untuk memacu peningkatan prestasi siswa diharapkan muncul dari para pendidik yang mempunyai potensi dan kompetensi seperti kemampuan di bidang IT, untuk membantu pemerintah memberikan pelayanan yang lebih baik di bidang pendidikan.

Walaupun kuantitas guru PNS semakin berkurang, namun dengan adanya GTT yang sebagian besar relatif masih muda dan terbiasa dengan penggunaan IT, diharapkan semakin menambah semangat guru PNS untuk belajar mengikuti perkembangan jaman dengan pembelajaran yang memanfaatkan informasi Teknologi.

2.2.2. Kondisi Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan sudah sangat memadai untuk mendukung kinerja aparatur dalam melaksanakan tugasnya. Akan tetapi untuk mendukung pelaksanaan ujian nasional berbasis komputer masih diperlukan pengadaan komputer untuk sekolah-sekolah terutama untuk jenjang SMP. Pada ujian Nasional mulai tahun ajaran 2019/2017 di Kabupaten 100% SMP Negeri/ Swasta sudah melaksanakan Ujian Nasional Berbasis Komputer. Dengan merebaknya wabah Covid-19 yang mengharuskan pembelajaran dilaksanakan secara online. Selanjutnya sarpras pembelajaran seperti LCD dan laptop masih perlu ditambah untuk menunjang pembelajaran berbasis e-learning. Sedangkan pada jenjang SD komputer diperlukan untuk menunjang operasional administrasi di sekolah.

Tabel 2.3 Peralatan Kantor Pendukung

No	Jenis Aset	Tahun Perolehan	Kondisi
1	Tanah Bangunan Kantor Pemerintah	2002	Baik
2	Mesin Ketik Manual Portable (11-13)	2002	Baik
3	Mesin Ketik Elektronik	2002	Baik
4	Mesin Kalkulator	2002	Kurang Baik
5	Mesin Stensil Manual Folio	2002	Baik
6	Lemari Besi/Metal	2002	Baik
7	Rak Kayu	2002	Baik
8	Filling Besi/Metal	2002	Baik
9	Brangkas	2002	Baik
10	Alat Musik Nasional/Daerah	2008	Baik
11	Alat Kesenian Lain-lain	2008	Baik
12	Kursi Besi/Metal	2009	Baik
13	Kursi Kayu/Rotan/Bambu	2009	Baik
14	Kursi Biasa	2009	Baik
15	AC Split	2009	Baik
16	PC Unit	2009, 2011, 2015, 2016	Baik
17	Notebook	2009, 2011, 2015, 2016	Baik

18	Printer	2009, 2011, 2015, 2016	Baik
19	Laptop	2009, 2011, 2015, 2016	Baik
20	Server	2009	Baik
21	Proyektor	2009	Baik
22	Telepon	2009	Baik
23	Peralatan Studio Visual	2009	Baik
24	Meja Kayu	2011	Baik
25	Meja Rapat	2001,2015,2016	Baik
26	Peralatan Personal Komputer Lain2	2011, 2012	Baik
27	Sepeda Motor	1981, 1983,2016	Baik
28	Peralatan Jaringan Lain-lain	2014	Baik

Sumber: Dinas Pendidikan Kabupaten Madiun, 2020

2.2.3. Sumber Daya Lainnya

a. Lembaga Sekolah

Kemajuan pembangunan pendidikan di Kabupaten Madiun cukup menggembirakan karena pelaksanaan program pembangunan pendidikan telah berkembang di berbagai jenis dan jenjang pendidikan. Pelayanan bidang pendidikan telah dapat menjangkau ke semua wilayah sampai ke daerah-daerah terpencil. Secara rinci, pembangunan disetiap jenjang pendidikan tidak sama, untuk itu perlu dijelaskan secara berturut-turut tentang keadaan tingkat PAUD yang terdiri dari Kelompok Bermain (KB), TK/RA, SD yang terdiri dari SD dan MI, serta tingkat SMP yang terdiri dari SMP dan MTs, selama kurun waktu 5 tahun adalah sebagai berikut:

Tabel 2.4. Jumlah Lembaga PAUD Tahun 2016 – 2020

No	Uraian	2016	2017	2018	2019	2020
1	TK					
	Negeri	5	5	5	5	5
	Swasta	318	321	325	324	324
2	KB					
	Negeri	0	0	0	0	0
	Swasta	344	347	344	344	344
3	TPA					
	Negeri	0	0	0	0	0
	Swasta	7	7	7	7	6
4	SPS					
	Negeri	0	0	0	0	0
	Swasta	38	38	15	15	15

Tabel 2.5. Jumlah Lembaga SD/MI Tahun 2016 – 2020

No	Uraian	2016	2017	2018	2019	2020
1	SD					
	Negeri	415	415	402	402	402
	Swasta	3	3	3	3	3
2	MI					
	Negeri	4	4	4	4	4
	Swasta	63	65	65	69	69

Tabel 2.6. Jumlah Lembaga SMP/MTs Tahun 2016-2020

No	Uraian	2016	2017	2018	2019	2020
1	SMP					
	Negeri	37	37	37	37	37
	Swasta	9	11	11	11	11
2	MTs					
	Negeri	12	12	12	12	12
	Swasta	23	26	26	26	26

Tabel 2.7. Jumlah Rombel SD/MI Tahun 2016 - 2020

No	Uraian	2016	2017	2018	2019	2020
1	SD					
	Negeri	2.626	2.587	2.485	2.485	2.485
	Swasta	26	29	36	36	36
2	MI					
	Negeri	60	50	73	73	73
	Swasta	516	548	626	626	626

Tabel 2.8. Jumlah Rombel SMP/MTs Tahun 2016-2020

No	Uraian	2016	2017	2018	2019	2020
1	SMP					
	Negeri	707	682	609	609	609
	Swasta	55	42	44	44	44
2	MTs					
	Negeri	208	210	212	214	212
	Swasta	113	145	214	214	214

Pembangunan pendidikan di Kabupaten Madiun selama kurun waktu 5 tahun untuk lembaga SD terjadi penurunan lembaga. Kondisi pada tahun 2020 jumlah lembaga SD sebanyak 406 lembaga dari 418 lembaga di tahun 2016. Penurunan sebanyak 12 lembaga ini terjadi pada SD Negeri, sedangkan SD Swasta justru bertambah 1 lembaga. Untuk jenjang SMP mengalami penambahan sebanyak 2 lembaga pada SMP swasta. Hal ini juga terjadi pada MI dan MTs. Semakin bertambahnya lembaga SD/MI maupun SMP/MTs Swasta menunjukkan bahwa masyarakat semakin melirik pada sekolah swasta. Hal perlu mendapatkan lebih dari Pemerintah Daerah untuk mengantisipasi dan mengatasi permasalahan semakin menurunnya minat masyarakat untuk menyekolahkan anaknya pada sekolah negeri.

b. Siswa

Berikut ini adalah data selama kurun waktu 5 tahun tentang jumlah siswa dari jenjang TK hingga SMP/MTs.

Tabel 2.9. Jumlah Siswa Kurun Waktu Lima Tahun

No	Uraian	2016	2017	2018	2019	2020
1	TK					
	- Negeri	307	316	337	310	295
	- Swasta	11.017	11.416	10.969	10.971	10.570
2	RA					
	- Negeri	-	-	-	-	-
	- Swasta	5.329	5.161	5.417	5.456	4.706
3	SD					
	- Negeri	43.336	42.573	41.688	41.836	40.492
	- Swasta	663	740	986	1.113	1.231
4	MI					
	- Negeri	1.597	1.751	1.913	1.887	2.074
	- Swasta	10.244	11.085	11.490	11.945	12.410
5	SMP					
	- Negeri	17.978	16.675	17.064	16.932	16.538
	- Swasta	621	746	831	961	987
6	MTs					
	- Negeri	6.186	6.142	6.097	5.524	6.326
	- Swasta	2.470	2.603	2.714	2.709	2.349

Dari tabel diatas, sesuai dengan bertambahnya sekolah swasta terutama di tingkat SD terlihat bahwa jumlah siswa di sekolah swasta menunjukkan peningkatan yang signifikan dari tahun ke tahun. Hal ini juga terlihat dari jumlah siswa di MI yang juga terus menunjukkan peningkatan. Kecenderungan masyarakat untuk menyekolahkan anaknya di sekolah yang berbasis agama, harus mulai menjadi perhatian Pemerintah Daerah untuk segera mengambil langkah antisipasi agar sekolah negeri dapat meningkatkan mutu dan layanan sehingga tetap menjadi pilihan masyarakat untuk mendapatkan pendidikan.

2.3. Kinerja Pelayanan Perangkat Daerah

Dalam melaksanakan pelayanan di bidang pendidikan dan kebudayaan terutama selama 5 tahun terakhir terdapat beberapa tantangan yang dihadapi, antara lain yaitu: 1. Belum adanya tindak lanjut data terintegrasi antara pendidikan dan kependudukan yang telah disediakan oleh Kemdikbud, perlu verifikasi dan validasi data suspect anak tidak sekolah. 2. Masih kurangnya baik kuantitas maupun kualitas pendidik dan tenaga kepedidikan. 3. Masih kurangnya fasilitas dan kebijakan pendidikan dan kebudayaan yang responsif gender 4. Belum

adanya Peraturan tentang Kabupaten Madiun Kampung Pesilat, Dewan Kebudayaan Kabupaten Madiun, dan Pengelolaan Cagar Budaya. 5. Belum adanya sinkronisasi antar Perangkat Daerah tentang Data Pokok Terpadu/Data Pokok Kebudayaan (DAPOBUD), jenis kegiatan sesuai dengan Obyek Pemajuan Kebudayaan.

Kinerja pendidikan sesuai dengan Indikator Kinerja Utama (IKU) yang mengacu pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 86 Tahun 2017 tentang Tata Cara Perencanaan, Pengendalian Dan Evaluasi Pembangunan Daerah, Tata Cara Evaluasi Peraturan Daerah Tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah Dan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah, Serta Tata Cara Perubahan Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah, Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah, Dan Rencana Kerja Pemerintah Daerah. Realisasi Kinerja pelayanan SKPD pada tahun 2016-2020 sesuai dengan indikator kinerja dalam RPJMD.

Berdasarkan hasil capaian kinerja pelayanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan tahun pertama dan kedua yaitu tahun 2019-2020, terdapat beberapa indikator yang capaiannya belum mencapai target. Untuk urusan pendidikan pada tahun 2020 indikator yang belum tercapai antara lain: Indeks pendidikan, angka melek huruf, Persentase anak usia 5 (lima) sampai dengan 6 (enam) tahun yang sudah tamat atau sedang belajar di satuan pendidikan anak usia dini, Persentase jumlah anak usia 7 (tujuh) sampai dengan 12 (dua belas) tahun yang sudah tamat atau sedang belajar di sekolah dasar, Persentase jumlah anak usia 12 (dua belas) sampai dengan 15 (lima belas) tahun yang sudah tamat atau sedang belajar di sekolah menengah pertama, Persentase jumlah anak usia 7 (tujuh) sampai dengan 18 (delapan belas) tahun yang sudah tamat atau sedang belajar di pendidikan Kesetaraan, Angka Partisipasi Sekolah (APS) SD/MI/Paket A (%), Angka Partisipasi Sekolah (APS) SMP/MTs /Paket B (%), Angka Partisipasi Kasar (APK) SD/MI/Paket A (%), Angka Partisipasi Sekolah (APS) SD/MI/ Paket A (%), Angka Partisipasi Sekolah (APS) SMP/MTs/Paket B (%), Angka Partisipasi Kasar PAUD (%), Angka Putus Sekolah SD/MI (%), Angka Putus Sekolah SMP/MTs (%), Angka

Kelulusan SMP/MTs (%), Angka Melanjutkan dari SD/MI ke SMP/MTS, dan Angka Melanjutkan dari SMP/MTS ke SMA/SMK/MA.

Diperlukan strategi dan penentuan program, kegiatan dan sub kegiatan prioritas agar target yang telah ditetapkan di akhir periode Renstra dapat tercapai. Beberapa kendala masih banyaknya indikator kinerja yang belum tercapai sesuai target antara lain disebabkan oleh kurangnya kolaborasi antar perangkat daerah terkait dalam menyelesaikan permasalahan pendidikan, kurangnya sumber daya manusia yang berkompeten dan masih terbatasnya anggaran pendidikan yang bersumber dana dari APBD murni untuk belanja langsung atau belanja pembangunan. Anggaran pendidikan untuk pembanguana Sebagian besar masih tergantung dengan dana DAK dimana pemanfataannya sudah ada petunjuk teknis khusus, tidak dapat dipakai untuk belanja yang lain.

2.4. Tantangan dan Peluang Pengembangan Pelayanan Dinas Dikbud

Kajian terhadap kondisi real perkembangan pembangunan sektor pendidikan dapat dianalisa dengan menggunakan pendekatan analisa SWOT (*strengths, weaknesses, opportunities, threats*), yang meliputi bidang pendidikan anak usia dini, pendidikan dasar, pendidikan menengah, pendidikan nonformal, dan peningkatan mutu pendidik dan tenaga kependidikan. Kajian tersebut diarahkan pada lingkungan strategis Dinas Pendidikan dan Kebudayaan, baik internal yang meliputi kekuatan (*strengths*) dan kelemahan (*weaknesses*). Dan lingkungan eksternal meliputi peluang (*opportunities*) dan ancaman (*threats*). Di bawah ini adalah rumusan terhadap kajian internal dan eksternal dengan menggunakan analisis SWOT. Berikut ini adalah analisa terkait dengan faktor internal dan eksternal pelayanan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan:

1. Faktor Internal

a. Kekuatan: 1) Ketersediaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan baik PNS maupun honorer 2) Institusi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan 3) Peraturan perundangan daerah 4) Komite sekolah, dewan guru, dewan

pendidikan, pengawas sekolah 5) Ketersediaan anggaran untuk pendidikan dan kebudayaan.

b. Kelemahan: 1) SDM belum memenuhi standart kompetensi; 2) Kinerja PD belum memenuhi standart pelayanan mutu; 3) Kesesuaian kinerja lembaga belum terpenuhi; 4) Anggaran untuk pendidikan lebih banyak dari APBN 5) Masih terdapat Sarana prasarana belum memenuhi standard; 6) Partisipasi masyarakat bersifat pasif; 7) Terbatasnya aparatur yang berkompeten di bidang seni budaya; 8) Kurangnya sarana prasarana seni budaya 9) Kurangnya apresiasi untuk pelaku budaya.

2. Faktor Eksternal

a. Peluang: 1) Kebijakan pemerintah pusat dan daerah; 2) Mandatori anggaran 20% untuk pendidikan ♣ Tersedianya peraturan perundang-undangan pendidikan. ♣ UU RI No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. ♣ Peraturan Menteri Pendidikan Dan Kebudayaan Nomor 32 Tahun 2018 Tentang Standar Teknis Pelayanan Minimal Pendidikan; 3) Stakeholder pendukung pendidikan, contoh dunia usaha, akademisi dan industry; 4) Lembaga pendukung peningkatan mutu pendidikan, LPMP, LP4TK, LP2KS; 5) Kesadaran masyarakat tentang pendidikan semakin tinggi 6) UU RI No. 11 Tahun 2010 tentang Cagar Budaya; 7) UU RI No. 5 Tahun 2017 tentang Pemajuan Budaya.

b. Tantangan: 1) Globalisasi budaya; 2) Bencana alam; 3) Kondisi geografi; 4) Penyalahgunaan IPTEK dan Westernisasi; 5) Berlakunya Era Pasar Bebas Asean dan Asia 2010 memiliki konsekuensi tumbuhnya persaingan yang amat ketat dalam segala aspek kehidupan; 6) Terjadinya pandemi Covid-19.

Permasalahan yang di hadapi oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan adalah sebagai berikut: 1. Kondisi pandemi Covid-19 yang tidak pasti kapan berakhir, mengharuskan pembelajaran tidak dapat dilaksanakan secara tatap muka sepenuhnya. Hal ini berakibat pada perlunya pembiasaan dan adaptasi dari semua pihak yang terkait untuk tetap menjaga agar pembelajaran dapat tetap berjalan efektif dan efisien. 2. Kompetensi guru dalam pemanfaatan IT masih perlu ditingkatkan, untuk menunjang pembelajaran daring. 3. Kebutuhan tenaga guru dan

tenaga administrasi masih kurang. Akhirnya sekolah harus mengangkat guru honorer untuk mencukupi kebutuhan pendidik dan tenaga kependidikan. Kesejahteraan guru honorer juga masih sangat minim karena disesuaikan dengan kemampuan sekolah. 4. Sebaran Guru yang tidak merata, terutama guru honorer. Ada sekolah yang kelebihan guru honorer tetapi banyak juga sekolah yang masih kekurangan guru 5. Kualitas, kompetensi dan profesionalisme guru yang masih harus ditingkatkan. 6. Masih kurangnya pembinaan dan fasilitasi bagi siswa berprestasi untuk perlombaan di tingkat yang lebih tinggi 7. Peran Pelaku Pembangunan Pendidikan belum optimal, sebagai contoh dalam pendidikan dasar, peran orang tua sering masih terbatas pada urusan administrasi dan penyediaan sarana pribadi siswa saja. Pada masing-masing jenjang pendidikan, ada pelaku yang masih kurang kuat peran dan keterlibatannya. 8. Tidak semua orang tua menguasai IT dan dapat membimbing anak-anaknya belajar di rumah. 9. Kurangnya keteladanan dan pembiasaan karakter karena peserta didik tidak dapat bertemu langsung dengan gurunya. 10. Kecenderungan anak yang tidak mau sekolah semakin meningkat. 11. Jumlah anak yang menikah dini semakin meningkat di tengah masa pandemi. 12. Partisipasi sekolah di daerah terpencil yang masih membutuhkan perhatian dan perlakuan khusus. 13. Kesetaraan kualitas pendidikan yang belum merata. Sekolah yang favorit selalu kebanjiran murid sedangkan sekolah yang lainnya kebingungan mencari murid. 14. Belum optimalnya informasi kepada masyarakat akan pendidikan non formal dan informal. 15. Kurangnya sarana dan prasarana seni dan budaya. 16. Kurangnya kualitas sumber daya manusia pelaku seni. 17. Belum optimalnya pelestarian seni dan budaya baik kepada siswa dan masyarakat 18. Gejala memudarnya karakter dan nilai-nilai luhur kebhinekaan pada anak-anak dan masyarakat akibat globalisasi budaya asing. 19. Terbatasnya pelaksanaan gelar seni budaya di masa pandemic, mengakibatkan pelaku seni budaya agak terbatas dalam berekspresi.

(Sumber: Perubahan Renstra Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Madiun 2018 – 2023)

BAB III

TINJAUAN PUSTAKA

3.1. Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Pendidikan Nasional

Pendidikan menjadikan suatu bidang yang sangat penting dan mendapatkan perhatian dan penanganan yang utama dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Pendidikan mampu membentuk karakter masyarakat, yang mana tentunya juga sebagai cerminan karakter sebuah bangsa. Di Indonesia pendidikan sangat diberikan perhatian oleh pemerintah. Ini dapat dilihat dari alokasi dana pendidikan setidaknya sekitar 20% dari APBN. Dengan jumlah alokasi dana sebesar itu diharapkan kualitas dan pemerataan pendidikan di Indonesia akan menjadi semakin baik. Mengingat karena sangat pentingnya pendidikan demi kemajuan dan karakter bangsa, maka pendidikan harus direncanakan dan diselenggarakan dengan sebaik mungkin. Pendidikan harus dilaksanakan dengan pakem atau prinsip-prinsip sebagai acuan dalam penyelenggaraannya. Ini dimaksudkan agar pelaksanaan pada masing-masing jenjang pendidikan dapat berjalan dengan baik dan benar-benar dapat mencapai tujuan bangsa dalam bidang pendidikan dan bidang lain yang dipengaruhi. Penyelenggaraan pendidikan jika tanpa berdasarkan prinsip maka akan dapat menghilangkan karakter sebuah bangsa. Prinsip-prinsip penyelenggaraan pendidikan nasional di Indonesia sendiri diatur dalam Undang-Undang Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional BAB III pasal 4 yang menyebutkan bahwa prinsip penyelenggaraan pendidikan nasional antara lain adalah sebagai berikut:

- 1) Pendidikan diselenggarakan secara demokratis berkeadilan serta tidak diskriminatif dengan menjunjung tinggi hak asasi manusia, nilai keagamaan, nilai kultural dan kemajemukan bangsa
- 2) Pendidikan diselenggarakan sebagai suatu kesatuan yang sistemik dengan sistem terbuka dan multimakna
- 3) Pendidikan diselenggarakan sebagai suatu proses pembudayaan dan pemberdayaan peserta didik yang berlangsung sepanjang hayat

- 4) Pendidikan diselenggarakan dengan memberi keteladanan, membangun kemauan dan mengembangkan kreativitas peserta didik dalam proses pembelajaran
- 5) Pendidikan diselenggarakan dengan mengembangkan budaya membaca, menulis dan berhitung bagi segenap warga masyarakat
- 6) Pendidikan diselenggarakan dengan memberdayakan semua komponen masyarakat melalui peran serta dalam penyelenggaraan dan pengendalian mutu layanan pendidikan

Pada poin 1 menunjukkan bahwa setiap warga negara berhak mendapatkan pendidikan. Pendidikan tidak hanya diperuntukkan untuk golongan tertentu saja, namun setiap warga negara dapat memperoleh pendidikan dengan memperhatikan beberapa nilai yaitu hak asasi, agama, kultural dan kemajemukan. Terlihat bahwa pendidikan sangat menentang terhadap hal yang berhubungan dengan membeda-bedakan atau mengkotak-kotakan masyarakat. Baik suku manapun, agama apapun, warna kulit apapun berhak memperoleh pendidikan dengan baik.

3.2. Pendidikan Sebagai Urusan Wajib Daerah

Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagai pengganti dari Undang Undang Nomor 32 Tahun 2004 telah secara jelas mendelegasikan kewenangan penyelenggaraan urusan wajib pemerintahan kepada pemerintah daerah. Ketentuan pembagian kewenangan antara Pemerintah, Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota telah jelas dijabarkan, termasuk ketentuan prioritas pelayanan minimal. Sesuai ketentuan tersebut, urusan pendidikan merupakan salah satu pelayanan wajib yang harus diselenggarakan oleh Pemerintah Kabupaten/Kota.

Pasal 9 Undang-Undang (UU) Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah menyebut bahwa pendidikan menjadi urusan pemerintahan konkuren, yaitu urusan pemerintahan yang dibagi antara pemerintah pusat dan daerah. Itu artinya kewenangan urusan pendidikan tidak hanya menjadi tanggung jawab pemerintah pusat, tetapi juga

pemerintah daerah. Itu artinya, persoalan pendidikan yang terjadi di daerah dapat diselesaikan melalui pemerintah daerah setempat.

Kewenangan urusan pendidikan yang menjadi tanggung jawab pemerintah daerah meliputi pendidikan anak usia dini, pendidikan nonformal, pendidikan dasar, dan pendidikan menengah. Dalam lampiran UU Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah ini ada enam hal yang terbagi kewenangannya di bidang pendidikan. Keenam hal itu adalah manajemen pendidikan, kurikulum, akreditasi, pendidik dan tenaga kependidikan, perizinan pendidikan, serta bahasa dan sastra. Khusus untuk akreditasi, kewenangan hanya ada di pemerintah pusat.

Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 2 tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal, dan Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 32 Tahun 2018 tentang Standar Teknis Pelayanan Minimal Pendidikan, Standar Pelayanan Minimal Pendidikan (SPM) Pendidikan adalah ketentuan mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar pendidikan yang merupakan urusan pemerintahan wajib yang berhak diperoleh setiap Peserta Didik secara minimal. Untuk daerah kabupaten /kota jenis Pelayanan Dasar pada SPM Pendidikan terdiri atas pendidikan anak usia dini, pendidikan dasar dan pendidikan kesetaraan. Terdapat perubahan dari SPM sebelumnya yang hanya pendidikan dasar saja.

Pemerintah Kabupaten Madiun, melalui **Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Madiun** sebagai Organisasi Perangkat Daerah yang mempunyai tugas pokok melaksanakan urusan di bidang pendidikan, sudah menjadi tanggungjawabnya untuk melaksanakan pelayanan minimal pendidikan di **Kabupaten Madiun** sesuai dengan indikator yang telah ditetapkan.

Untuk menjamin kepastian setiap warga masyarakat memperoleh pelayanan minimal pendidikan di **Kabupaten Madiun, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Madiun** telah menetapkan program dan kegiatan yang disusun melalui perencanaan sesuai dengan arah dan kebijakan pembangunan daerah. Dengan mempertimbangkan kondisi pelayanan pendidikan pada tahun sebelumnya, maka dalam penyusunan

rencana strategis pendidikan telah dirumuskan tahapan pencapaian standar pelayanan minimal pendidikan di **Kabupaten Madiun**.

Pencapaian standar pelayanan minimal pendidikan mendapatkan perhatian yang serius dari **Pemerintah Kabupaten Madiun** karena berkenaan dan menyangkut dengan pelayanan hak dasar setiap warga masyarakat untuk mendapatkan pendidikan. Untuk itu, **Pemerintah Kabupaten Madiun** terus berupaya mencapai dan mengimplementasikan indikator pelayanan minimal pendidikan tersebut agar dapat memenuhi hak-hak setiap warga masyarakat di **Kabupaten Madiun**.

3.3. Peranan Pemerintah dalam Pembangunan Kebudayaan

Indonesia merupakan Negara yang mempunyai beragam kebudayaan, tidak dipungkiri slogan “Bhineka Tunggal Ika” merupakan simbol yang diakui dunia sebagai wujud dari bersatunya semua kebudayaan . hal tersebut merupakan kedahsyatan bagaimana Indonesia bisa mempertahankan Negara Kesatuan Republik Indonesia dan keutuhan bangsa padahal memiliki suku yang berbeda-beda. Bangsa yang plural ini, sangat dihargai Negara lainnya karena mampu bersatu dalam satu wadah, yaitu Negara Indonesia. Oleh karena itu, dalam rangka mempersatukan bangsa, melestarikan budaya merupakan faktor yang essensial. Seperti yang tertuang dalam undang-undang dasar 45 tentang kebudayaan Pasal 32 (1) Negara memajukan kebudayaan nasional Indonesia di tengah peradaban dunia dengan menjamin kebebasan masyarakat dalam memelihara dan mengembangkan nilai-nilai budayanya. (2) Negara menghormati dan memelihara bahasa daerah sebagai kekayaan budaya nasional.

Dalam melestarikan kebudayaan, kontribusi dari Pemerintah dan masyarakat sangatlah penting, kedua belah pihak bertanggung jawab dalam memelihara dan melestarikan budaya. Adanya kesediaan dari Pemerintah untuk membantu mempertahankan budaya, dan adanya rasa nasionalisme dari masyarakat kita, maka terpenuhilah semua kewajiban itu. Masyarakat Indonesia merupakan masyarakat yang majemuk dalam berbagai hal, seperti keanekaragaman budaya, lingkungan alam, dan

wilayah geografisnya. Keanekaragaman masyarakat Indonesia ini dapat dicerminkan pula dalam berbagai ekspresi keseniannya. Dengan perkataan lain, dapat dikatakan pula bahwa berbagai kelompok masyarakat di Indonesia dapat mengembangkan keseniannya yang sangat khas. Kesenian yang dikembangkannya itu menjadi model-model pengetahuan dalam masyarakat. Multikultural semua orang tahu, memang banyak untuk perbedaaan kultur tapi untuk bisa memahami satu sama lain tidak cukup dengan hanya toleran. Banyak negara-negara termasuk Perancis yang melakukan, kita tahu bahwa ada banyak perbedaan dalam budaya tapi kita tidak bisa serta merta mengatakan bahwa kebudayaan itu suatu kemajemukan. Karena sering kali arus balik timbul konflik.

Pemahaman tentang keragaman budaya yang diimplementasikan dengan baik akan membawa kedamaian. Menarik isu bagaimana bisa mendamaikan banyak pihak yang bisa sangat berbeda latar belakang budaya. Itu tidak bisa hanya semata-mata slogan dengan suatu kekayaan budaya. Karena jauh lebih penting kita melihat kenyataan bahwa perbedaan itu ada muncul potensi konflik permasalahan juga, tapi bagaimana kita mengelola tanpa menutup mata terhadap perbedaan tadi.

Untuk mencegah pengaruh yang buruk, dan upaya untuk melestarikan dan mempersatukan budaya perlu adanya KONTRIBUSI dari semua pihak. Kontribusi adalah Segala bentuk tindakan dan pemikiran yang bertujuan untuk mewujudkan sebuah cita-cita bersama. Kontribusi pemerintah dan masyarakat merupakan wujud dari sebuah pengabdian dalam mewujudkan tujuan cita-cita bangsa dalam membesarkan Negara ini, salah satunya yaitu melestarikan budaya.

Kontribusi pemerintah dalam melestarikan kebudayaan adalah: 1. Mempublikasikan kebudayaan Indonesia kepada dunia seperti dengan memanfaatkan media cetak, maupun elektronik; 2. Memberikan perhatian yang penuh terhadap kebudayaan – kebudayaan daerah agar kebudayaan tersebut tidak luntur dari masyarakat/agar tidak punah; 3. Memberi kesempatan setiap daerah dalam melestarikan budaya-nya seperti lewat pariwisata; 4. Menjaga kebudayaan dengan menciptakan stabilitas Negara

yang aman dan kondusif; 5. Menciptakan perekonomian yang stabil sehingga pariwisata yang berhubungan dengan pelestarian budaya ikut berkembang dengan baik.

Selain itu, kontribusi masyarakat dalam pelestarian kebudayaan yaitu: 1. Ikut mempromosikan kebudayaan daerah mereka kepada masyarakat dunia melalui media apa saja, seperti media cetak ataupun elektronik, bahkan dari mulut ke mulut juga merupakan ajang promosi budaya yang ampuh; 2. Ikut memperkenalkan dan mengajarkan kebudayaan kita kepada anak, cucu, kerabat atau semua keluarga agar kebudayaan tersebut tidak luntur dan tetap mendarah daging dalam diri kita; 3. Memberi kesempatan kepada kebudayaan lain dalam memperkenalkan kebudayaan mereka, hal tersebut mampu menambah wawasan kita dalam memahami kebudayaan orang lain; 4. Menjaga kebudayaan tidak hanya yang berbentuk kesenian namun, sikap dan perilaku masyarakat harus mewujudkan pribadi yang Pancasila; 5. Ikut menjaga dan menciptakan lingkungan yang kondusif dalam bermasyarakat sehingga tercipta masyarakat madani yang berbudaya.

3.4. Pendidikan Sebagai Transformasi Budaya

Pendidikan sebagai transformasi budaya di artikan sebagai kegiatan pewarisan budaya dari satu generasi ke generasi yang lain. Daoed josoef memandang pendidikan sebagai bagian dari kebudayaan karena pendidikan adalah upaya memberikan pengetahuan dasar sebagai bekal hidup. Pengetahuan dasar untuk bekal hidup yang dimaksudkan disini adalah kebudayaan. Dikatakan demikian karena kehidupan adalah keseluruhan dari keadaan diri kita, totalitas dari apa yang kita lakukan sebagai manusia yaitu sikap, usaha, dan kerja yang harus dilakukan oleh setiap orang. Menetapkan suatu pendirian dalam tatanan kehidupan bermasyarakat yang menjadi ciri kehidupan manusia sebagai makhluk bio-sosial. karena itu, pendidikan harus hadir dan di maknai sebagai pembentukan karakter (*character building*) manusia, aktualisasi kedirian yang penuh insan dan pengorbanan atas nama kehidupan manusia. Ada tiga bentuk transformasi yaitu nilai-nilai yang masih cocok di teruskan

misalnya, nilai-nilai kejujuran, rasa tanggung jawab dan lain-lain. Yang kurang cocok di perbaiki, dan yang tiak cocok di ganti. Contohnya budaya korup dan menyimpang adalah sasaran bidik dari prndidikan transformatif. Segala sesuatu yang ada dalam masyarakat di tentukan oleh kebudayaan masyarakat itu sendiri. Baik buruknya prilaku atau sikap masyarakat. Juga tergantung pada kebudayaan. Setiap masyarakat mempunyai kebudayaan yang secara kontinu di taati dan di ajarkan dari generasi ke generasi selanjutnya. Secara sadar atau tidak sadar, secara terstruktur, masyarakat melalui anggota-anggotanya akan mengajarkan kebudayaan. Proses belajar inilah yang disebut dengan transformasi kebudayaan atau pewarisan budaya. Pendidikan merupakan proses membudayakan manusia sehingga pendidikan dan budaya tidak bisa di pisahkan. Pendidikan bertujuan membangun totalitas kemampuan manusia baik sebagai individu maupun anggota kelompok masyarakat sebagai unsur vital dalam kehidupan manusia yang beradab, kebudayaan mengambil unsur-unsur pembentukannya dari segala ilmu pengetahuan yang di anggap betul – betul vital dan sangat di perlukan dalam menginterpretasi semua yang ada dalam kehidupannya.

3.5. Definisi dan Indikator Kualitas Pelayanan Publik

Pengertian kualitas pelayanan publik adalah sejauh mana sebuah fasilitas umum (publik) dalam memberikan pelayanan kepada umum. Pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas, hubungan kualitas dengan pelayanan dikemukakan oleh **Sampara Lukman** bahwa: “kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik” (Lukman, 1999).

Sejalan dengan pendapat **Lovelock** kualitas pelayanan adalah “sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan” (**Lovelock** dalam **Tjiptono**, 1996). Hal ini berarti apabila jasa atau layanan

yang diterima rendah, dari yang diharapkan oleh pelanggan atau masyarakat maka dipersepsikan buruk, suatu layanan yang diberikan aparatur pemerintah itu harus menjamin efisiensi dan keadilan serta harus memiliki kualitas yang mantap. Kualitas merupakan harapan semua orang atau pelanggan.

Supranto menyebutkan beberapa dimensi atau ukuran dari kualitas pelayanan, yaitu: “meliputi keandalan (*reliability*), kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya, korespon sifan (*responsiveness*), kemampuan untuk membantu pelanggan dan ke tanggapan, keyakinan (*confidence*) pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau (*assurance*), empati (*empaty*) syarat untuk peduli memberikan perhatian pada pelanggan, berwujud (*tangibles*), penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan media komunikasi” (Supranto, 1997).

Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah harus memperhatikan kepuasan dari penerima pelayanan. Dalam hal ini terdapat beberapa pendapat para ahli berkaitan dengan kualitas pelayanan sebagaimana yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (2003:11) yaitu:

1. **Philip B. Crosby**. Mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian individual terhadap persyaratan atau tuntutan.
2. **Josep M. Juran**. Mengemukakan definisi kualitas sebagai kecocokan pemakaian (*fitnes for us*). Definisi ini menekankan pada pemenuhan harapan konsumen.
3. **W. Edward Deming**. Menguraikan pengertian kualitas sebagai upaya yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen.
4. **Taguchi**. Mendefinisikan kualitas adalah keinginan yang ditimbulkan oleh suatu produk bagi masyarakat setelah produk itu diterima, selain kerugian-kerugian yang disebabkan fungsi instrinsik produk.

Kualitas pelayanan merupakan upaya pemerintah untuk menciptakan kepuasan bagi para pengguna pelayanan, jika pengguna pelayanan merasa puas dengan pelayanan yang telah diterima dapat disimpulkan bahwa pemerintah telah memberikan pelayanan yang sesuai dengan tugas pemerintah. **Goetsch** dan **Davis** yang diterjemahkan **Fandy Tjiptono** (2001: 101) membuat definisi mengenai kualitas sebagai berikut: “Kualitas

merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.”

Berdasarkan beberapa definisi kualitas pelayanan di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu kemampuan untuk menyesuaikan antara keinginan atau tuntutan penerima (masyarakat) pelayanan dengan pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan sesuai dengan syarat yang telah ditentukan.

Beberapa Indikator Kualitas Pelayanan Publik. Pelayanan publik merupakan tuntutan masyarakat agar kebutuhan mereka baik secara individu maupun sebagai kelompok terpenuhi. Karena itu dituntut dari pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat. Menurut Tangkilisan (2005: 219) indikator kualitas pelayanan yaitu: 1] Kenampakan fisik (*Tangible*) meliputi fasilitas operasional yang diberikan apakah telah sesuai dengan kebutuhan dalam pelaksanaan tugas. 2] Reliabilitas (*Reliability*) meliputi sejauh mana informasi yang diberikan kepada klien tepat dan dapat dipertanggungjawabkan. 3] Responsivitas (*Responsiveness*) yakni daya tanggap provider atau penyedia layanan dalam menanggapi komplain klien. 4] Kompetensi (*Competence*) meliputi bagaimana kemampuan petugas dalam melayani klien, apakah ada pelatihan untuk meningkatkan kemampuan pegawai sesuai perkembangan tugas. 5] Kesopanan (*Courtesy*) yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada klien. 6] Kredibilitas (*Credibility*) meliputi reputasi kantor, biaya yang dibayarkan, dan keberadaan petugas selama jam kerja. 7] Keamanan (*Security*); apakah ada jaminan keamanan terhadap klien dalam mekanisme tersebut. 8] Akses (*Akses*) meliputi kemudahan informasi, murah dan mudah menghubungi petugas, kemudahan mencapai lokasi kantor, kemudahan dalam prosedur. 9] Komunikasi (*Communication*) meliputi bagaimana petugas menjelaskan prosedur, apakah klien segera mendapatkan respons jika terjadi kesalahan, apakah komplain dijawab dengan segera, apakah ada feedback. 10] Pengertian (*Understanding the customer*) mencakup pertanggungjawaban terhadap publik, mekanisme pertanggungjawaban kepada publik, apa saja yang dipertanggung

jawaban kepada publik, bagaimana keterlibatan kelompok kepentingan lainnya dalam pengambilan keputusan.

Berdasarkan uraian indikator pelayanan publik di atas, indikator kualitas pelayanan ini harus ada di dalam suatu organisasi yang bergerak di bidang pelayanan publik. Indikator kualitas dijadikan sebagai tolak ukur suatu pelayanan publik yang berkualitas.

Selanjutnya menurut Zethaml (I Nyoman Sumaryadi, 2010:71) terdapat sepuluh tolak ukur kualitas pelayanan publik, yaitu: 1] *Tangible: appearance of physical facilities, equipment, personnel, and communication materials*. [Berwujud: penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan bahan komunikasi]; 2] *Reliability: ability to perform the promised service dependably and accurately*. [Keandalan: kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan secara andal dan akurat]; 3] *Responsiveness: willingness to help costumers and provide prompt service*. [Responsiveness: kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat]; 4] *Competence: possession of the required skills and knowledge to perform the service*. [Kompetensi: memiliki keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan untuk melakukan layanan]; 5] *Courtesy: politeness, respect, consideration, and friendliness of contact personnel*. Sopan santun: kesopanan, rasa hormat, pertimbangan, dan keramahan personel penghubung. 6] *Credibility: trustworthiness, believe ability, honestly of the service provider*. [Kredibilitas: kepercayaan, kemampuan percaya, jujur dari penyedia layanan]; 7] *Security: freedom from danger, risk or doubt*. [Keamanan: bebas dari bahaya, risiko atau keraguan]; 8] *Access: approach ability and ease of contact*. [Akses: kemampuan pendekatan dan kasus kontak]; 9] *Communication: keeping costumer informed in language they can understand and listening to them*. [Komunikasi: menjaga agar pelanggan mendapat informasi dalam bahasa yang dapat mereka pahami dan dengarkan]; 10] *Understanding the costumer: making the effort to know costumers and their needs*. [Memahami pelanggan: berusaha untuk mengetahui pelanggan dan kebutuhan mereka].

Tolak ukur atau indikator pelayanan publik tersebut merupakan suatu hal yang harus diberikan kepada masyarakat. Sehingga masyarakat dapat merasakan pelayanan sesuai dengan haknya.

Berdasarkan beberapa pengertian dan penjelasan mengenai kualitas dan pelayanan tersebut, disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu kondisi yang berhubungan dengan seberapa jauh pihak penyedia jasa dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggannya.

3.6. Penyelenggara Pelayanan Publik

3.6.1. Pengertian Pelayanan Publik

Undang-Undang Pelayanan Publik (secara resmi bernama Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik) adalah undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektivitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan atau koporasi yang efektif dapat 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.

Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus 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, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan

publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Undang-undang KIP dan segala aturan bagi LSM Lembaga perlindungan Konsumen harus juga memiliki kepastian Hukum

Pelayanan publik dibutuhkan masyarakat guna menunjang berbagai kebutuhannya. Karena pada dasarnya masyarakat membutuhkan pelayanan setiap harinya. Menurut Kotler (Lijan Poltak Sinambela, 2011:4-5), pelayanan adalah “*setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik*”. Masih menurut Lijan PS (2011: 5), istilah publik berasal dari bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Berdasarkan pengertian pelayanan dan publik di atas, pelayanan publik dapat diartikan sebagai suatu kegiatan yang menguntungkan dalam masyarakat yang menawarkan kepuasan dan hasilnya tidak terikat pada suatu produk tertentu.

Dalam Undang-Undang Pelayanan Publik [Pasal 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik] terdapat pengertian *Pelayanan publik* merupakan 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, *Penyelenggara pelayanan publik* atau *Penyelenggara* merupakan setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik, *Atasan satuan kerja Penyelenggara* merupakan pimpinan satuan kerja yang membawahi secara langsung satu atau lebih satuan kerja yang melaksanakan pelayanan publik, *Organisasi penyelenggara pelayanan publik* atau *Organisasi Penyelenggara* merupakan satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan

undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik, *Pelaksana pelayanan publik* atau *Pelaksana* merupakan pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam Organisasi Penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik, *Masyarakat* merupakan seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang-perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung, *Standar pelayanan* merupakan tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur, *Maklumat pelayanan* merupakan pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan, *Sistem informasi pelayanan publik* atau *Sistem Informasi* merupakan rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari Penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan Latin, tulisan dalam huruf Braille, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik, *Mediasi* merupakan penyelesaian sengketa pelayanan publik antarpara pihak melalui bantuan, baik oleh ombudsman sendiri maupun melalui mediator yang dibentuk oleh ombudsman, *Ajudikasi* merupakan proses penyelesaian sengketa pelayanan publik antarpara pihak yang diputus oleh ombudsman, *Menteri* merupakan menteri dimana kementerian berada yang bertanggung jawab pada bidang pendayagunaan aparatur negara, *Ombudsman* merupakan sebuah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, dan badan hukum milik negara serta badan swasta, maupun perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari

anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

Pelayanan publik menurut Sinambela (Harbani Pasolong, 2010: 199) adalah sebagai “Setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”.

Sedangkan definisi pelayanan publik menurut KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah “Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undang”. Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat.

Menurut Pasal 5 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, “Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan”. Ruang lingkup tersebut termasuk pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.

Berdasarkan penjabaran mengenai pengertian pelayanan publik tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan setiap kegiatan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat baik pelayanan barang publik maupun jasa publik.

3.6.2. Jenis-jenis Pelayanan Publik

Peningkatan kualitas pelayanan publik mengandung makna adanya perubahan mutu, kondisi, dari keadaan sekarang ke mutu yang lebih baik. Jadi kualitas dalam hal ini bersifat dinamis menyesuaikan dengan perkembangan situasi dan kondisi masyarakat. KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu:

- 1) *Pelayanan Administratif*, adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, dan lain sebagainya.
- 2) *Pelayanan Barang*, adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan barang berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit ataupun individu) dalam suatu sistem. Kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (fisik) misalnya pelayanan listrik, air bersih dan pelayanan telepon.
- 3) *Pelayanan Jasa*, adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan perbankan, pelayanan pos dan pelayanan pemadam kebakaran.

Kesimpulan dari beberapa **jenis pelayanan publik** yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat di atas, terdapat tiga jenis yaitu pelayanan **administratif**, **pelayanan barang** dan **pelayanan jasa**.

3.6.3. Karakteristik Pelayanan

Pada dasarnya cukup banyak karakteristik suatu pelayanan dimana karakteristik pelayanan mempunyai kekuatan untuk mempengaruhi tingkat kepuasan dan penampilan kerja karyawan. Hal ini dapat dilihat pada berbagai perumusan karakteristik yang dibuat oleh para ahli. **Zeithaml, Berry** dan **Parasuraman** (Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, 2003:27) mengidentifikasikan lima karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas jasa, yaitu: 1) Bukti langsung (*tangible*). *Tangible* adalah faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dari segi visual (berhubungan dengan lingkungan fisik). *Tangible* yang baik akan mempengaruhi persepsi pelanggan. Pada saat yang bersamaan aspek

tangible ini juga merupakan salah satu sumber yang mempengaruhi harapan pelanggan. Aspek *tangible* meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. 2) Keandalan (*reliability*), *Reliability* yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. *Reliability* berarti perusahaan menepati apa yang dijanjikan, baik mengenai pengantaran, pemecahan masalah, dan harga. Reliabilitas meliputi dua aspek utama, yaitu konsistensi kinerja (*performance*) dan sifat dapat dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti perusahaan mampu menyampaikan jasanya secara benar sejak awal, memenuhi janjinya secara akurat dan andal, menyampaikan data secara tepat dan mengirimkan tagihan yang akurat. 3) Daya tanggap (*responsiveness*), Daya tanggap yaitu keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Beberapa contohnya adalah ketepatan waktu pelayanan, kecepatan memanggil kembali pelanggan, dan penyampaian layanan secara cepat. Dimensi ini menegaskan perhatian dan kecepatan waktu dalam hubungannya dengan permintaan pelanggan, pelayanan, komplain dari masalah yang terjadi. 4) Jaminan (*assurance*), Jaminan yang dimaksud adalah perilaku karyawan atau petugas pelayanan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan dapat menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan ketrampilan yang dibutuhkan untuk menanggapi setiap pertanyaan atau masalah pelanggan. Jaminan ini mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. 5) Empati, Empati berarti perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman. Empati dalam pelayanan meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh **Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten**

Madiun akan mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan dari segi bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati yang diberikan selama proses pelayanan.

3.6.4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan

Pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan *image* organisasi sehingga citra organisasi di mata masyarakat terus meningkat. Adanya citra organisasi yang baik, maka segala yang dilakukan oleh organisasi akan dianggap baik pula. Menurut Kasmir (2005: 3), Faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia. Artinya peranan manusia (karyawan) yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena hanya dengan manusialah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka.

Menurut Atep Adya Barata (2003: 37), “Kualitas pelayanan terbagi menjadi dua bagian yaitu kualitas pelayanan internal dan eksternal”. Masing-masing bagian tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor yang cukup penting, yaitu: 1) Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal (interaksi pegawai organisasi), yaitu pola manajemen umum organisasi, penyediaan fasilitas pendukung, pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja, serta pola insentif. 2) Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal (pelanggan eksternal), yaitu pola layanan dan tata cara penyediaan layanan, pola layanan distribusi jasa, pola layanan penjualan jasa, dan pola layanan dalam penyampaian jasa.

Menurut Vincent Gaspersz (2011:41), terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan ekspektasi pelanggan terhadap pelayanan, yaitu: 1) Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan ketika ia sedang mencoba melakukan transaksi dengan perusahaan. 2) Pengalaman masa lalu ketika menggunakan jasa dari perusahaan. 3) Pengalaman dari teman-teman, dimana mereka akan menceritakan tentang kualitas pelayanan yang akan diterimanya. 4) Komunikasi melalui iklan dan pemasaran juga mempengaruhi persepsi

dari pelanggan terhadap jasa yang akan diterimanya.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan banyak faktor yang mempengaruhi antara lain sumber daya manusia, kesadaran, aturan, organisasi, ketrampilan dan kemampuan, sarana pelayanan, serta pengalaman pelanggan. Selain itu faktor internal dan eksternal juga menjadi penting dan berpengaruh dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas bagi setiap pengguna.

3.6.5. Manfaat Kualitas Pelayanan

Seiring dengan berkembangnya era globalisasi, tuntutan masyarakat terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik semakin dirasakan penting karena masyarakat semakin kritis terhadap produk jasa yang diperolehnya. Kualitas pelayanan akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan. Kaitannya dengan pelayanan publik, kualitas pelayanan merupakan indikator penting yang dapat menentukan keberhasilan pemenuhan aspek-aspek pelayanan publik.

Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra (2005: 115) menyebutkan bahwa terdapat beberapa manfaat yang dapat diperoleh sebuah perusahaan dengan adanya kualitas pelayanan, yaitu: 1) Kualitas berhubungan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan. 2) Perusahaan dapat meningkatkan pangsa pasarnya melalui pemenuhan kualitas yang bersifat *customer-driven*. 3) Kualitas dapat mengurangi biaya. Biaya untuk mewujudkan produk berkualitas jauh lebih kecil dibandingkan biaya yang ditimbulkan apabila perusahaan gagal memenuhi standar kualitas. Berdasarkan penjabaran tersebut, dapat disimpulkan bahwa manfaat dari kualitas pelayanan adalah untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi kerja organisasi yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

3.6.6. Dimensi Kualitas Pelayanan

Tingkat kepuasan seseorang/pelanggan dapat dilihat dari nilai produk atau jasa yang diberikan oleh instansi. Nilai tersebut ditentukan

oleh berbagai faktor-faktor kualitas pelayanan. Kebutuhan pelanggan terhadap produk atau jasa didasarkan atas beberapa karakteristik. Karakteristik tersebut merupakan harapan pelanggan.

Ada delapan dimensi kualitas yang dapat digunakan sebagai kerangka perencanaan strategis dan analisis, terutama untuk produk manufaktur. Dimensi tersebut: a) *Kinerja (performance)* karakteristik operasi pokok dari produk inti. b) *Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (features)*, yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap. c) *Kehandalan (reliability)*, yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal dipakai. d) *Kesesuaian dengan spesifikasi (conformance to specifications)*, yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standartstandart yang telah ditetapkan sebelumnya. e) *Daya tahan (durability)*, berkaitan dengan beberapa lama produk tersebut dapat terus digunakan. f) *Serviceability*, meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, mudah direparasi, penanganan keluhan yang memuaskan. g) *Estetika*, yaitu daya tarik produk terhadap panca indera. h) *Kualitas yang dipersepsikan (perceived quality)*, yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya.

Pemenuhan harapan pelanggan adalah tugas instansi dalam memberikan produk berupa pelayanan yang terbaik. Parasuraman, et al., (Fandy Tjiptono, 2004: 690) mengidentifikasi sepuluh dimensi kualitas, yaitu: 1) *Reliability*, mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya secara tepat semennjak saat pertama (*right the frist time*). Selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan janjinya sesuai dengan jadwal yang disepakati. 2) *Responsiveness*, yaitu kemauan atau kesiapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan. 3) *Competence*, artinya setiap orang dalam suatu perusahaan memiliki ketrampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memerikan jasa tertentu. 4) *Access*, meliputi kemudahan untuk dihubungi dan ditemui. Hal ini berarti lokasi fasilitas jasa yang mudah dijangkau, waktu menunggu yang tidak terlalu lama, saluran komunikasi perusahaan

mudah dihubungi, dan lain-lain. 5) *Courtesy*, meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian, dan keramahan yang dimiliki para *contact personnel* (seperti resepsionis, operator telepon, dan lain-lain). 6) *Communication*, artinya memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan. 7) *Credibility*, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakteristik pribadi *contact personnel*, dan interaksi pelanggan. 8) *Security*, yaitu aman dari bahaya, risiko, atau keragu-raguan. Aspek ini meliputi keamanan secara fisik (*physical safety*), keamanan finansial (*financial security*), dan kerahasiaan (*confidentiality*). 9) *Understanding /Knowing the Customer*, yaitu usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan. 10) *Tangibles*, yaitu bukti fisik dari jasa, bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang dipergunakan, representasi fisik dari jasa (misalnya kartu kredit plastik).

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, menyebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip yaitu: 1) Kesederhanaan (prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan), 2) Kejelasan (kejelasan mencakup dalam hal persyaratan teknis dan administrasi pelayanan, unit kerja yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan, rincian biaya pelayanan dan tata cara penyelenggaraan), 3) Kepastian waktu (pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan), 4) Akurasi (produk pelayanan diterima dengan benar, tepat dan sah), 5) Keamanan (proses dan produk pelayanan memberikan rasa aman dan kepastian hukum), 6) Tanggung jawab (pimpinan penyelenggara pelayanan bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan), 7) Kelengkapan sarana prasarana (tersedianya sarana dan prasarana kerja yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika), 8) Kemudahan akses (tempat dan lokasi

serta sarana pelayanan yang memadai dan mudah dijangkau masyarakat), 9) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan (pemberian pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas), 10) Kenyamanan (lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain).

Berdasarkan uraian tersebut, disimpulkan bahwa dalam menilai atau mengukur kualitas jasa dapat menggunakan banyak dimensi pengukuran seperti kinerja, keseragaman produk, kesesuaian, kemampuan dalam melayani, kehandalan, daya tanggap, kenyamanan, keamanan dan kelengkapan sarana prasarana. Dimensi kualitas pelayanan dapat dijadikan acuan untuk melihat kualitas pelayanan yang diberikan dari beberapa aspek yang ada didalamnya. Salah satunya dapat digunakan untuk mengidentifikasi kesenjangan antara layanan yang diharapkan dan layanan yang diterima serta bagaimana cara melakukan koreksi terhadap layanan tersebut.

3.7. Kepuasan Pelanggan

3.7.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Kepuasan konsumen dapat ditunjukkan melalui sikap konsumen setelah mengonsumsi produk yang didapatkan. Kepuasan pelanggan akan terlihat dari seberapa baik produk yang didapatkan dan dirasakan. Semakin baik kualitas produk yang didapatkan, maka kepuasan pelanggan akan semakin baik. Kata kepuasan (*satisfaction*) menurut Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra (2005: 195) berasal dari bahasa Latin “*satis*” yang berarti cukup baik, memadai, dan “*factio*” yang berarti melakukan atau membuat. Kepuasan bisa diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai”. Berikut pengertian Kepuasan pelanggan menurut beberapa ahli, meliputi: Menurut Nasution M. N. (2001: 45), “Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan di mana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi”.

Schnaars (Harbani Pasolong, 2010: 221) menyebutkan bahwa: Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat, di antaranya: hubungan antara pelanggan dengan instansi menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembeli (pemakaian) ulang, terciptanya loyalitas dari pelanggan serta terbentuknya rekomendasi dari mulut ke mulut yang kesemuanya menguntungkan perusahaan.

Berdasarkan pada pengertian kepuasan pelanggan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah mengonsumsi produk atau jasa terhadap kebutuhan, keinginan, dan harapan yang diinginkannya.

3.7.2. Tingkat Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Menurut Harbani Pasolong (2010: 221-222), “Semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (*high trust*)”. Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut.

Kepmenpan Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyebutkan, “Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan”. Oleh karena itu, setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat.

Kepuasan pelanggan dapat diukur menggunakan berbagai metode pengukuran. Kotler (Fandy Tjiptono, 2004: 148), secara sederhana mengemukakan empat metode yang dapat mengukur kepuasan pelanggan, yaitu: 1) Sistem Keluhan dan Saran. Setiap perusahaan yang berorientasi kepada pelanggan (*customer-oriented*) perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan. Media yang bisa digunakan adalah kotak saran, kartu komentar, saluran telepon khusus (*customer hot lines*), dan lain-

lain. 2) Survei Kepuasan Pelanggan. Melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan sekaligus juga memberikan tanda (*signal*) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap pelanggannya. 3) *Ghost Shopping*. Metode ini dilakukan dengan cara mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan potensial produk perusahaan dan pesaing. Lalu *ghost shopper* tersebut menyampaikan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka. 4) *Lost Customer Analysis*. Perusahaan yang menggunakan metode ini untuk menganalisis kepuasan pelanggan dengan cara menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli atau telah beralih pemasok. Hasil dari metode ini akan diperoleh informasi penyebab terjadinya hal tersebut. Informasi ini sangat berguna bagi perusahaan untuk mengambil langkah kebijakan selanjutnya dalam rangka meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Berdasarkan penjabaran tersebut, terdapat empat metode yang dapat dilakukan untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu dengan metode sistem keluhan atau saran, survei kepuasan pelanggan, metode *ghost shopping*, dan *lost customer analysis*. Analisis Indeks Kepuasan Pelanggan merupakan salah satu cara mengetahui tingkat kepuasan pelanggan menggunakan metode Survei Kepuasan Pelanggan.

3.8. Pengertian dan Ruang Lingkup SKM

Berdasarkan Permenpan No 14 Tahun 2017 bahwa Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat. Melalui survei ini diharapkan mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan serta mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan melakukan pengembangan melalui inovasi-inovasi pelayanan publik.

Unsur SKM adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Di

dalam Permen PAN & RB No. 14/2017, Ruang lingkup SKM dalam hal ini meliputi: (1) Persyaratan, (2) Prosedur, (3) Waktu Pelayanan, (4) Biaya/Tarif, (5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, (6) Kompetensi Pelaksana, (7) Perilaku Pelaksana, (8) Maklumat Pelayanan, dan (9) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan. Untuk survei yang dilakukan terhadap setiap jenis penyelenggaraan pelayanan publik menggunakan indikator dan metodologi survei sesuai kebutuhan.

Dalam peraturan tersebut dijelaskan ruang lingkup SKM, antara lain:

- 1) Persyaratan ialah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- 2) Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- 3) Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- 4) 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 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 adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- 7) Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- 8) Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Definisi lain Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.

9) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Untuk mendapatkan hasil lebih optimal, maka dari 9 unsur tersebut masing-masing berbeda jumlah pertanyaannya, ada yang diberikan hanya satu pertanyaan ada pula pertanyaan yang lebih dari satu, namun untuk skor/nilai tetap dalam satu unsur. Hal ini juga mengingat unit pelayanan memiliki karakteristik dan kebutuhan /kondisi yang ingin diketahui berbeda-beda maka unit pelayanan dimungkinkan untuk menambah indikator yang dianggap relevan.

Terkait pelaksanaan survei kepuasan masyarakat penyelenggaraan pelayanan publik di **Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Madiun**, maka dalam survei secara umum, dari 9 [sembilan] pertanyaan, rincian/gambaran pertanyaan masing-masing unsur menjadi sebagai berikut: (1) **Unsur Persyaratan Pelayanan** tentang persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya; (2) **Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur** tentang kemudahan sistem, mekanisme dan prosedur; (3) **Unsur Waktu Penyelesaian Pelayanan** tentang kecepatan waktu petugas dalam memberikan pelayanan; (4) **Unsur Biaya/Tarif Pelayanan** tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan; (5) **Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan** tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan; (6) **Unsur Kompetensi Pelaksana** tentang: kompetensi/kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan, pengalaman) petugas dalam memberikan pelayanan; (7) **Unsur Perilaku Pelaksana** mengenai: perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan; (8) **Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan** mengenai: Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan; (9) **Unsur Sarana dan Prasarana** terkait : kualitas sarana dan prasarana.

BAB IV METODOLOGI

4.1. Metode Penelitian

Metodologi penelitian adalah proses atau cara ilmiah untuk mendapatkan data yang akan digunakan untuk keperluan penelitian. Membicarakan masalah ilmu pengetahuan diawali dengan menyebutkan akal sehat (*common sense*) yang pada umumnya dimiliki oleh semua orang. Akal sehat menurut Descartes ada yang kurang, adapula yang lebih banyak memilikinya, tetapi yang terpenting adalah penerapannya dalam aktivitas ilmiah.

Metodologi juga merupakan analisis teoretis mengenai suatu cara atau metode. Penelitian merupakan suatu penyelidikan yang sistematis untuk meningkatkan sejumlah pengetahuan, juga merupakan suatu usaha yang sistematis dan terorganisasi untuk menyelidiki masalah tertentu yang memerlukan jawaban. Menjelaskan kaidah-kaidah pokok tentang metode yang akan dipergunakan dalam aktivitas ilmiah maupun penelitian.

Hakikat penelitian dapat dipahami dengan mempelajari berbagai aspek yang mendorong penelitian untuk melakukan penelitian. Setiap orang mempunyai motivasi yang berbeda, di antaranya dipengaruhi oleh tujuan dan profesi masing-masing. Motivasi dan tujuan penelitian secara umum pada dasarnya adalah sama, yaitu bahwa penelitian merupakan refleksi dari keinginan manusia yang selalu berusaha untuk mengetahui sesuatu. Menyebutkan beberapa kaidah moral yang menjadi landasan bagi penerapan metode

Keinginan untuk memperoleh dan mengembangkan pengetahuan merupakan kebutuhan dasar manusia yang umumnya menjadi motivasi untuk melakukan penelitian.

Metodologi adalah ilmu-ilmu/cara yang digunakan untuk memperoleh kebenaran menggunakan penelusuran dengan tata cara tertentu dalam menemukan kebenaran, tergantung dari realitas yang

sedang dikaji. Metodologi tersusun dari cara-cara yang terstruktur untuk memperoleh ilmu.

Metodologi survei dalam penelitian digunakan untuk mengumpulkan data atau informasi tentang populasi yang besar dengan menggunakan sampel yang relatif kecil. Populasi tersebut berkenaan dengan orang, instansi, lembaga, organisasi, unit-unit kemasyarakatan tetapi sumber utamanya tetap orang.

Ada tiga karakteristik utama dari teknik survei: 1) informasi dikumpulkan dari sekelompok besar orang untuk mendeskripsikan beberapa aspek atau karakteristik tertentu seperti kemampuan, sikap, kepercayaan, pengetahuan dan populasi. 2) informasi diajukan melalui pengajuan pertanyaan dari suatu populasi. 3) informasi diperoleh dari sampel, bukan dari populasi.

Metode survei digunakan untuk memperoleh gambaran umum tentang karakteristik populasi seperti kondisi masyarakat berdasarkan kelompok usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, agama, suku bangsa dan etnis.

Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei ini, dapat dilakukan secara tetap dengan jangka waktu (periode) tertentu, setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan), 6 (enam) bulanan (semester) atau 1 (satu) tahun. Penyelenggara pelayanan publik setidaknya minimal melakukan survey 1 (satu) tahun sekali.

Survei ini bersifat komperhensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (*trend*) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Dalam hal penyelenggara menggunakan metode metode survei ini, maka metode ini harus dinyatakan didalam laporan. Pengolahan dan analisa hasil survei agar mengikuti cara pengolahan data dan kluster penilaian sesuai dengan kaidah pengolahan hasil survei.

Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan kualitatif dengan pengukuran menggunakan skala *likert*. Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuisioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh oleh Rensis Likert. Skala *Likert* adalah skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala *Likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

4.2. Teknik Survei

4.2.1. Tahapan Survei

Pelaksanaan SKM terhadap penyelenggara pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei yang mencakup langkah-langkah sebagai berikut:

- [1] Menyusun instrument survei;
- [2] Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
- [3] Menentukan responden;
- [4] Melaksanakan survei;
- [5] Mengolah survei;
- [6] Menyajikan dan melaporkan hasil.

Tahapan penyelenggara SKM terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini didasarkan pada metode dan teknik yang dapat dipertanggungjawabkan.

4.2.2. Teknik Survei Kepuasan Masyarakat

Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei:

- [1] Kuisioner dengan tatap muka;
- [2] Kuisioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat;
- [3] Kuisioner elektronik (*e-survei*);
- [4] Diskusi kelompok terfokus;

[5] Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam.

4.2.3. Penyiapan Bahan Survei

Kuisoner

Dalam penyusunan SKM digunakan daftar pertanyaan (kuisoner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Penyusunan kuisoner disesuaikan dengan jenis layanan yang disurvei dan data yang ingin diperoleh dari jenis ataupun unit layanan.

Bagian kuisoner

Bagian kuisoner secara umum, terbagi: **Bagian pertama**. Pada bagian pertama berisikan judul kuisoner dan nama instansi yang dilakukan survei. **Bagian kedua**. Pada bagian kedua dapat berisikan identitas responden, antara lain: Jenis kelamin, usia, pendidikan, dan pekerjaan. Identitas dipergunakan untuk menganalisis profil responden kaitan dengan perserpi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh. Selain itu dapat juga ditambahkan kolom waktu/jam responden saat disurvei. **Bagian ketiga**. Pada bagian ini berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur. Pertanyaan terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan pertanyaan tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.

Bentuk jawaban

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuisoner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuisoner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari sangat baik/puas, sampai tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 kategori: [1] Tidak baik, diberi nilai persepsi 1; [2] Kurang baik, diberi nilai persepsi 2; [3] Baik, diberi nilai persepsi 3; [4] Sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

Sehingga dari data yang ada, peneliti ingin menyajikan secara sistematis mengenai fakta dan karakteristik populasi atau bidang tertentu secara faktual dan cermat. Karena itu pengumpulan data sangat penting

dalam menentukan kualitas dan hasil penelitian. Data yang diperoleh harus benar-benar otentik, akurat dan sesuai dengan masalah yang dibahas.

Pengisian koisioner dilakukan oleh responden sendiri namun ada pula yang dibantu oleh petugas survei dengan wawancara langsung kepada responden. Cara ini ditempuh guna menghindari kesalahan pemahaman dan jawaban atas pertanyaan yang diajukan serta mengantisipasi kemungkinan responden kurang aktif mengisi sendiri.

Singarimbun (1989) menyatakan, populasi atau *universe* ialah keseluruhan dari unit analisa yang ciri-cirinya akan diduga. Pendapat lain populasi menunjukkan sekumpulan orang atau obyek yang memiliki kesamaan dalam satu atau beberapa hal yang membentuk masalah pokok dalam penelitian khusus. (Jamili & Sari, 1992).

Sedangkan populasi dalam penelitian ini berdasarkan Kerangka Acuan Kerja (KAK) ialah lembaga/penyelenggara pendidikan di lingkup **Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Madiun**. Dalam hal ini diwakili oleh guru, pegawai pada lembaga/penyelenggara pendidikan sebagai responden yang dipilih secara acak yang ditentukan sesuai cakupan wilayah unit pelayanan.

Berdasarkan data di **Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Madiun** bahwa ada **1.112 lembaga pendidikan**. Besaran sampel dan populasi dalam penelitian ini menggunakan tabel sampel dari **Krejcie and Morgan**, bahwa populasi dalam penelitian ini ialah jumlah lembaga pendidik yang berjumlah 1.112 lembaga, sehingga **jumlah sampel yakni 297 dibulatkan menjadi 300 lembaga** yang dalam hal ini **diwakili** oleh **orang** baik pendidik, tenaga kependidikan, serta layanan kebudayaan.

4.2.4. Pengolahan data

Pengolahan data masing-masing metode SKM sebagai berikut: **Pengukuran Skala Likert**. Setiap pertanyaan survey masing-masing diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap

pelayanan memiliki penimbangan yang sama. Nilai penimbangan ditetapkan dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Rata-rata Tertimbang} = \frac{\text{Bobot nilai} \times \text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut : SKM Unit Pelayanan x 25.

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka seriap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan;
- b. Memberikan bobot berbeda terhadap 9 (Sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1 (satu).

Pengolahan data survei dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu:

- [1] Pengolahan data computer. Data *entery* dan perhitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/sistem *database*.
- [2] Pengolahan secara manual: Data isian kuisioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai unsure 1 (U1) sampai dengan unsur x (UX); Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai-nilai rata-rata per unsur pelayanandan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut: a. Nilai rata-rata per unsur pelayanan; b. Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahakan sesuai dengan jumlah kuisioner yang diisi oleh responden.

Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. c. Nilai Indeks Pelayanan. Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur. d. Pengujian Kualitas Data. Data pendapat masyarakat yang telah

dimasukan dalam masing-masing kuisioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

Sedangkan untuk mengetahui tentang nilai persepsi, interval IKM, interval konversi SKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan dapat dilihat tabel berikut :

Tabel 4.1 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
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 – 3,5320	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

4.3. Penyusunan Laporan

Laporan hasil survey ini dimaksudkan sebagai salah satu media atau alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik secara bertahap, konsisten, berkesinambungan berdasarkan informasi yang dimiliki.

Materi pokok dalam laporan SKM mencakup: latar belakang masalah, tujuan SKM, metode, tim SKM dan jadwal pelaksanaan dan Tindak lanjut SKM sebagai berikut:

[1] **Pendahuluan:** latar belakang masalah, tujuan SKM, metode, tim SKM dan jadwal pelaksanaan SKM: [a] Latar belakang masalah memuat berbagai hal penyebab munculnya problematika dalam penyusunan SKM, baik ditinjau dari komponen yang akan disurvei dan dilakukan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik. [b] Tujuan SKM berisi tentang hasil akhir yang akan dicapai dari hasil SKM yang akan digunakan sebagai dasar penyusunan IKM secara nasional oleh Menteri. [c] Metode memuat karakteristik populasi, keterwakilan anggota sampel, dan jumlah responden, selain itu disajikan juga jumlah kuisioner yang berhasil dikumpulkan kembali, dan jumlah kuisioner dapat diproses lebih lanjut atau diolah. [d] Tim SKM terdiri dari penanggungjawab dan pelaksana SKM. [e] Jadwal SKM memuat kegiatan dan waktu pelaksanaan survei.

[2] **Analisis.** Analisa meliputi data kuisioner, perhitungan, dan deskripsi hasil analisi. Hasil analisis harus memberikan penjelasan atau pemahaman mengenai berbagai faktor pemicu kelemahan dan/atau kelebihan pada setiap komponen yang diukur. Selain itu, hasil analisa survei tersebut dapat dibandingkan dengan hasil survey 2 tahun sebelumnya.

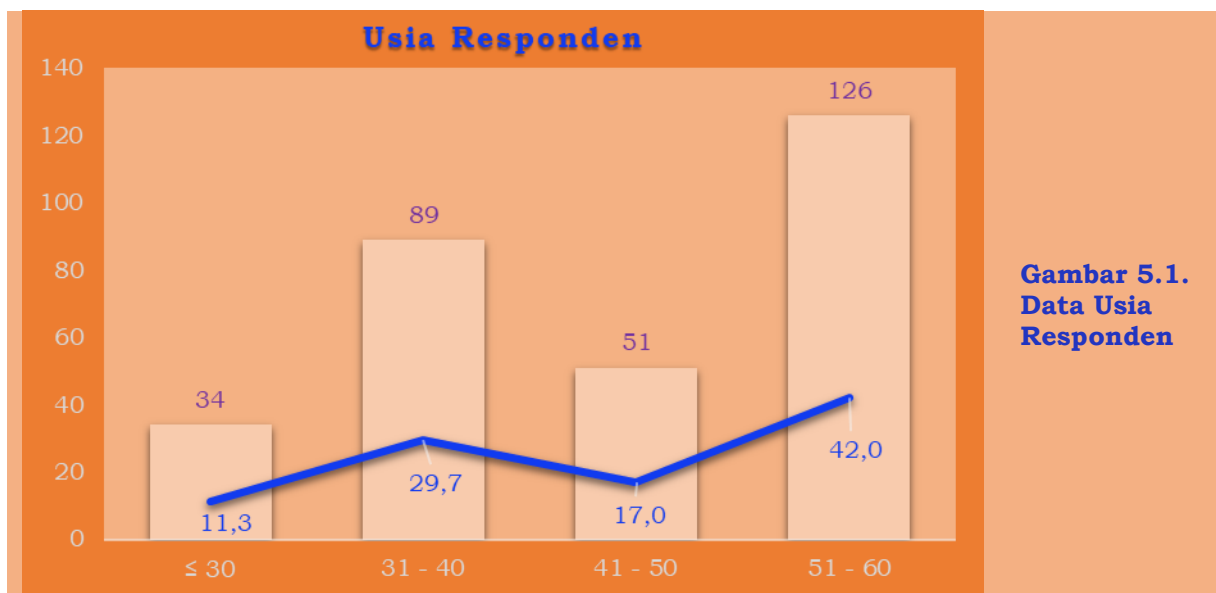
[3] **Penutup.** Terdiri dari kesimpulan dan saran/rekomendasi. Kesimpulan berisi tentang intisari hasil SKM, baik bersifat negatif maupun positif. Sedangkan saran/rekomendasi memuat masukan perbaikan secara kongkrit pada masing-masing komponen yang menunjukkan kelemahan. Selain hal-hal pokok sebagaimana telah diuraikan, dalam laporan tersebut harus juga memuat ringkasan eksekutif (*executive summary*).

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1. Data Masyarakat/Responden

Peningkatan kualitas pelayanan publik adalah termasuk dalam salah satu agenda reformasi birokrasi yang bertitik tolak pada kenyataan yang tidak baik yaitu kondisi faktual kualitas pelayanan publik yang sebagian besar ditentukan oleh kualitas sikap dan karakter aparatur pemerintah yang tidak terpuji dan tidak bertanggung jawab. Pelayanan yang berkualitas merupakan tuntutan seluruh masyarakat pada era modern seperti sekarang ini. Oleh karena itu, pemerintah harus melakukan tindakan pembaharuan demi memberikan pelayanan yang efektif dan maksimal.

Mendasarkan pada survei yang dilakukan Lembaga Survei dan Konsultan Pelayanan Publik **LIN-PEKO** kepada **300 responden** mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di **Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Madiun Tahun 2021**, maka dapat disajikan karakteristik responden berupa Usia responden, Jenis Kelamin, Tingkat Pendidikan dan Jenis Pelayanan yang terima oleh responden atau masyarakat.



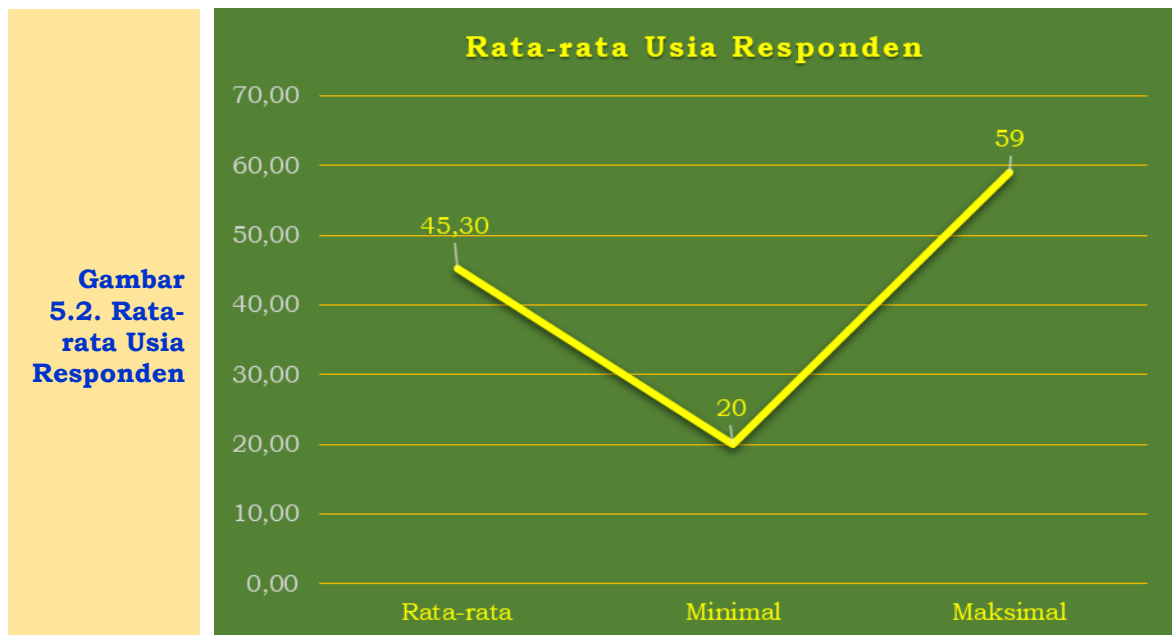
Gambar 5.1.
Data Usia Responden

Tabel 5.1. Usia Responden

Usia	Frekuensi	Persentase
≤ 30	34	11,3
31 - 40	89	29,7
41 - 50	51	17,0
51 - 60	126	42,0
Jumlah	200	100

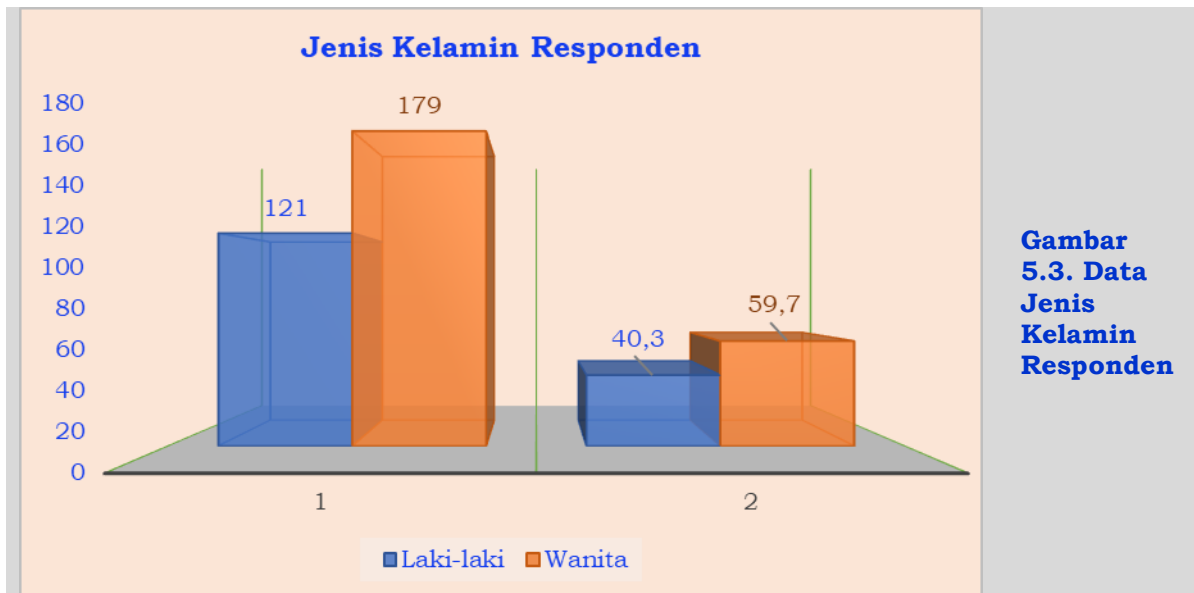
Dari 300 (tiga ratus) responden pada survei Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di **Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Madiun Tahun 2021** ini, 11,3% atau sebanyak 34 responden merupakan responden yang berusia sama dengan atau di bawah 30 tahun. Lalu 42% atau sebanyak 126 responden merupakan responden yang berusia antara 51 tahun sampai 60 tahun. Terdapat sebesar 17% atau 51 responden yang berusia antara 41 tahun sampai 50 tahun. Selanjutnya 29,7% atau 89 responden berusia kurang dari 31 tahun sampai 40 tahun.

Rata-rata usia responden yaitu 45,30 tahun, dengan usia responden termuda adalah 20 tahun dan responden tertua yaitu 59 tahun.



Tabel 5.2 Rata-rata Usia dan Usia Maksimal-Minimal

Jenis	Usia
Rata-rata	45,30
Minimal	20
Maksimal	59

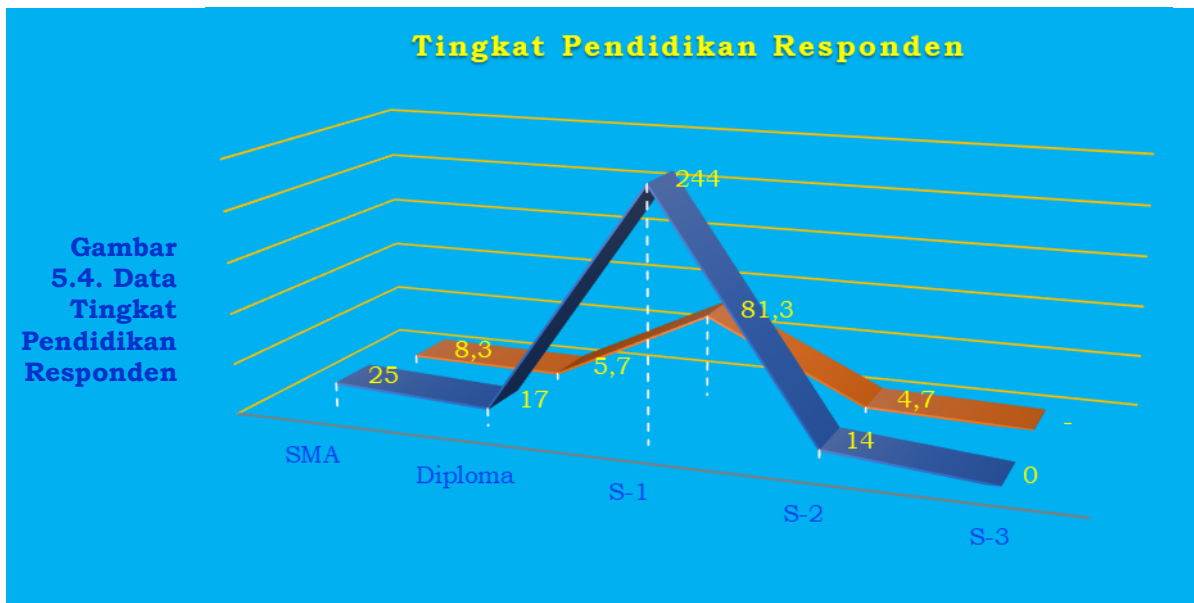


Gambar 5.3. Data Jenis Kelamin Responden

Responden pada survei ini didominasi oleh responden wanita yaitu sebesar 59,7% atau sebesar 179 responden dari total 300 responden. Sementara, responden laki-laki terdapat 40.3% atau 121 responden.

Tabel 5.3. Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-laki	121	40,3
Wanita	179	59,7
Total	300	100



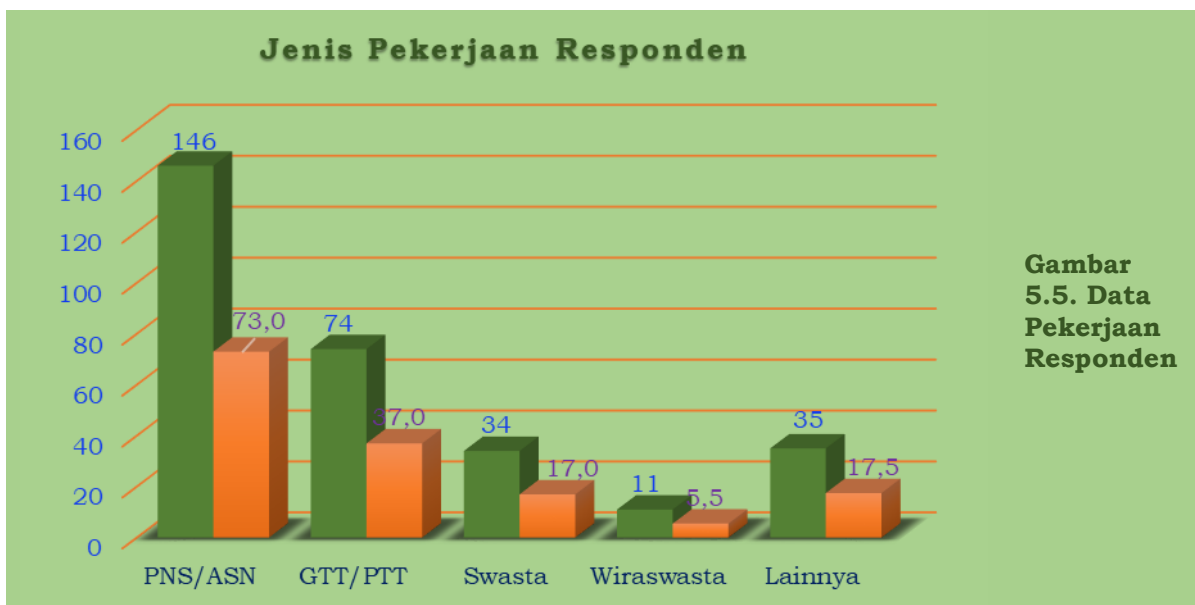
Gambar 5.4. Data Tingkat Pendidikan Responden

Pendidikan Terakhir yang ditempuh responden, 81,3% atau sebanyak 244 responden memiliki pendidikan terakhir S-1. Terdapat 4,7% atau

sebanyak 14 responden memiliki pendidikan terakhir S-2. Pendidikan terakhir responden sebesar 8,3% atau 25 responden adalah SMA, lalu 5,7% atau 17 responden adalah Diploma, dan tidak ada responden yang berpendidikan terakhir S-3.

Tabel 5.4. Tingkat Pendidikan Responden

Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase
SMA	25	8,3
Diploma	17	5,7
S-1	244	81,3
S-2	14	4,7
S-3	0	-
Jumlah	300	100

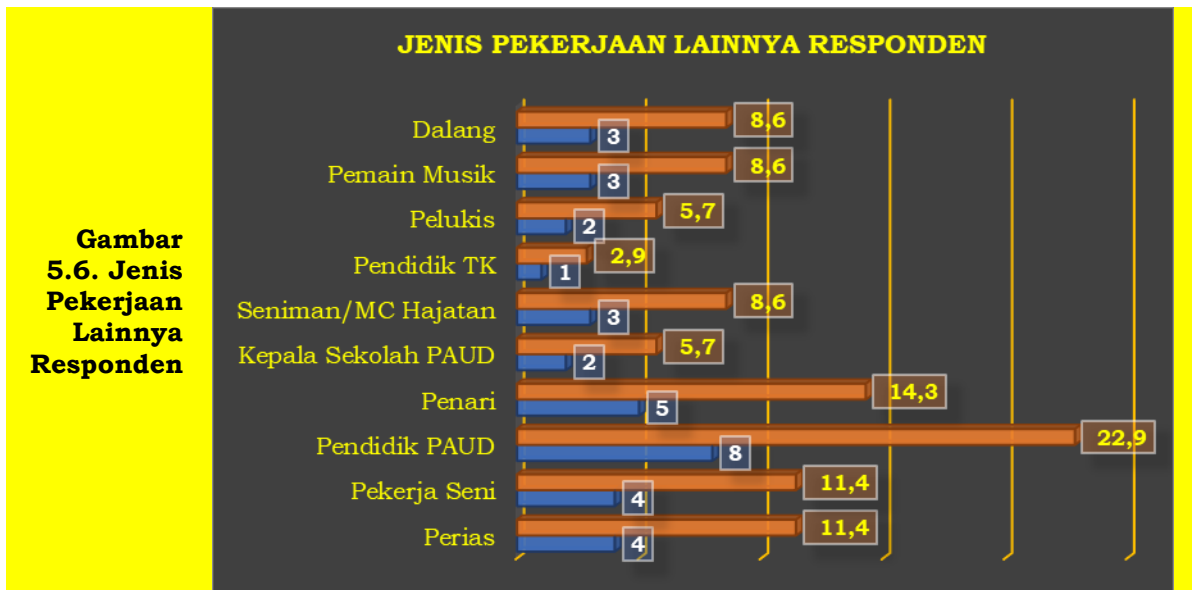


Gambar 5.5. Data Pekerjaan Responden

Selanjutnya dari sisi jenis pekerjaan responden yaitu PNS/ASN sebesar 48,7% atau sebanyak 146 responden, GTT/PTT sebesar 24,7% atau sebanyak 74 responden, Wiraswasta sebesar 3,7% atau sebanyak 11 responden, dan mengisi Lainnya sebanyak 35 resonden 11,7%.

Tabel 5.5. Jenis Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
PNS/ASN	146	48,7
GTT/PTT	74	24,7
Swasta	34	11,3
Wiraswasta	11	3,7
Lainnya	35	11,7
Jumlah	300	100



Gambar 5.6. Jenis Pekerjaan Lainnya Responden

Tabel 5.6. Jenis Pekerjaan Lainnya Responden

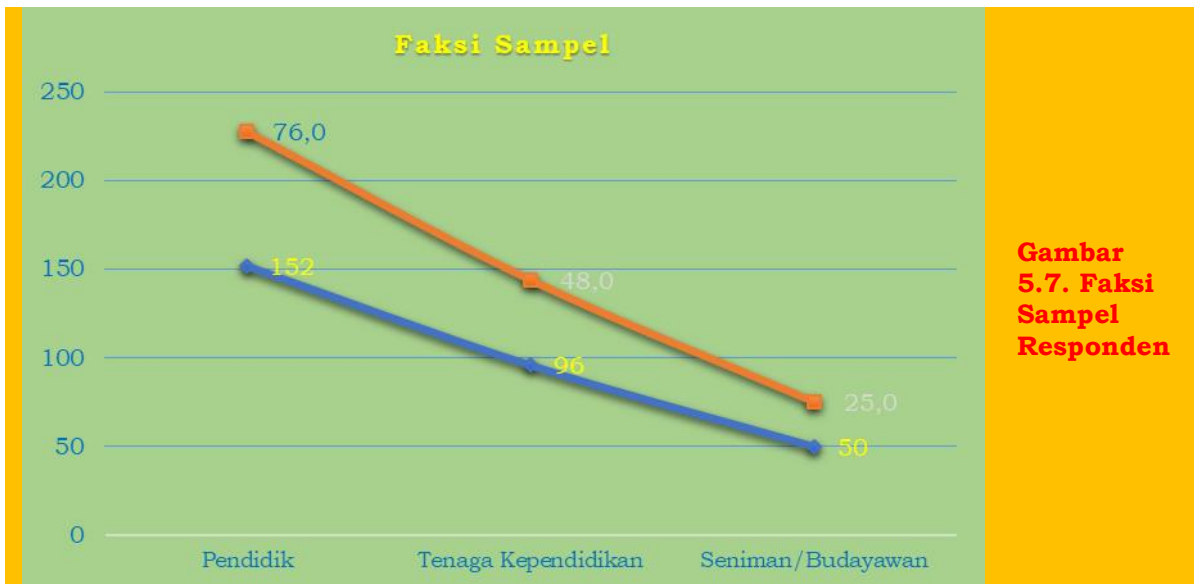
Pekerjaan Lainnya	Frekuensi	Persentase
Perias	4	11,4
Pekerja Seni	4	11,4
Pendidik PAUD	8	22,9
Penari	5	14,3
Kepala Sekolah PAUD	2	5,7
Seniman/MC Hajatan	3	8,6
Pendidik TK	1	2,9
Pelukis	2	5,7
Pemain Musik	3	8,6
Dalang	3	8,6
Jumlah	35	100

Dari 35 (tiga puluh lima) responden yang mengisi jenis pekerjaan Lainnya, meliputi 10 (sepuluh) jenis pekerjaan sebagaimana dalam table tersebut di atas.

Tabel 5.7. Faksi Sampel Responden

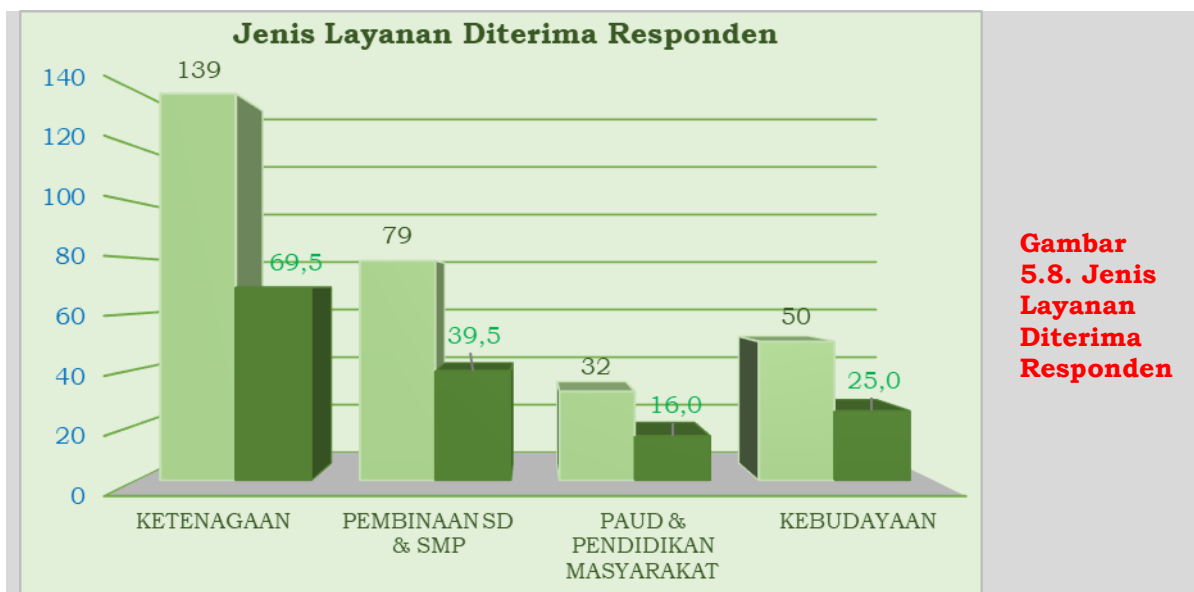
Faksi Sampel	Frekuensi	Persentase
Pendidik	153	51,0
Tenaga Kependidikan	97	32,3
Seniman/Budayawan	50	16,7
Jumlah	300	100,00

Dalam survei kali ini, responden dipilah dalam tiga Faksi Sampel yakni Pendidik, Tenaga Kependidikan serta Seniman dan Budayawan. Secara detail, dapat dijelaskan sebagai berikut: untuk faksi sampel Pendidik sebanyak 153 atau 51% responden, dari faksi Tenaga Kependidikan ada 97 atau 32,3% responden, sedangkan dari faksi Seniman dan Budayawan terdapat 50 responden atau 16,7%.



Gambar 5.7. Faksi Sampel Responden

Selanjutnya jenis layanan yang diterima responden terbagi dalam 4 (empat) jenis meliputi Layanani: 1. Ketenagaan, 2. Pembinaan SD dan SMP, 3. PAUD dan Pendidikan Masyarakat, dan 4 Kebudayaan.



Gambar 5.8. Jenis Layanan Diterima Responden

Secara rinci dapat dijelaskan sebagai berikut: 1. Layanan Ketenagaan ada sebanyak 139 responden atau 46,3%; 2. Layanan Pembinaan SD dan SMP ada sebanyak 79 responden atau 26,3%; 3. Layanan PAUD dan Pendidikan Masyarakat ada sebanyak 32 responden atau 10,7%; dan 4. Layanan Kebudayaan ada sebanyak 50 responden atau 16,7%.



Tabel 5.8. Jenis Layanan Diterima Responden

Jenis Layanan Diterima	Frekuensi	Persentase
Ketenagaan	139	46,3
Pembinaan SD & SMP	79	26,3
PAUD & Pendidikan Masyarakat	32	10,7
Kebudayaan	50	16,7
Jumlah	300	100,00

Spesifikasi jenis pelayanan yang diterima responden secara rinci

Layanan Ketenagaan: 1) Usulan Kenaikan Pangkat Fungsional & Struktural ada 56 (28%); 2) Mutasi Fungsional dan Struktural ada 11 (5,5%); 3) Sertifikasi ada 55 (27,5%); 4) Kenaikan Gaji Berkala ada 13 (6,5%); 5) Cuti ada 14 (7%); dan 6) Izin Belajar ada 9 (4,5%).

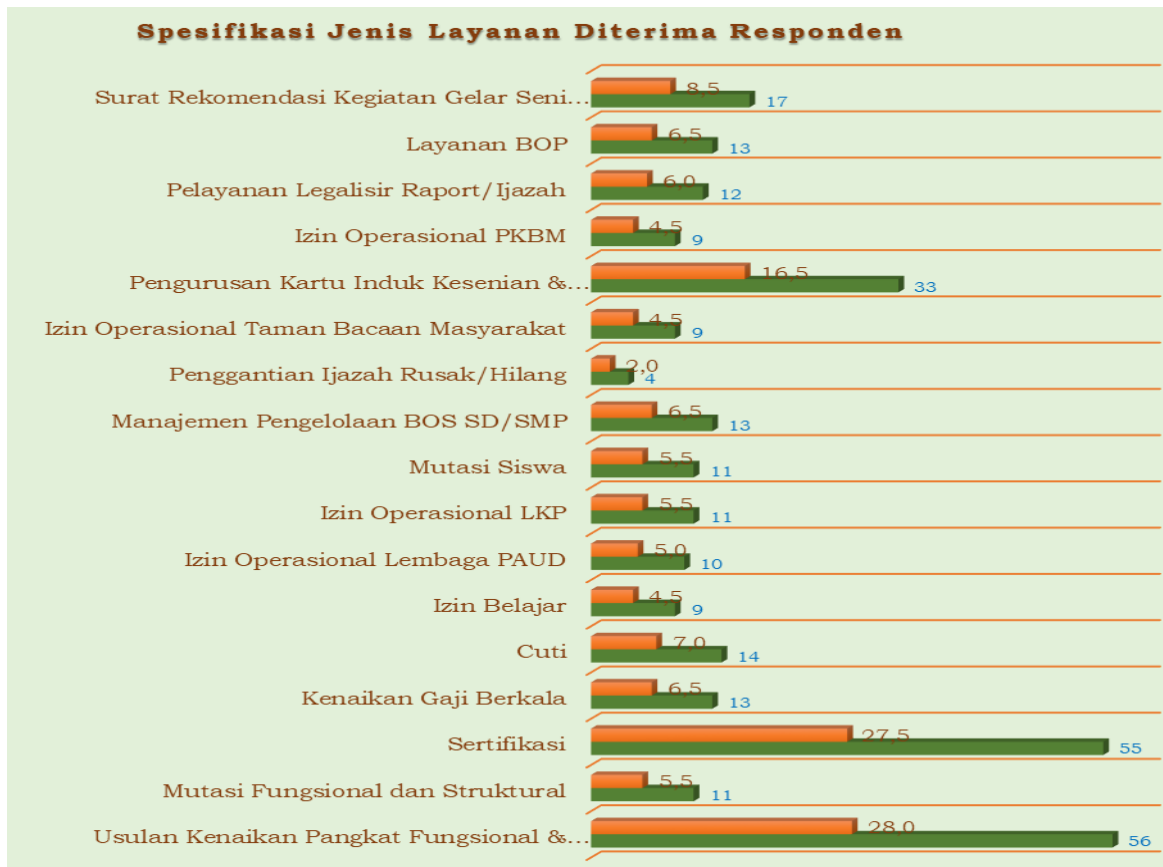
Layanan Pembinaan SD dan SMP: 1) Mutasi Siswa ada 11 (5,5%); 2) Manajemen Pengelolaan BOS SD/SMP ada 13 (6,5%); 3) Penggantian Ijazah Rusak / Hilang ada 4 (2,0%); 4) Pelayanan Legalisir Raport/Ijazah ada 12 (6,0%).

Layanan PAUD dan Pendidikan Masyarakat: 1) Izin Operasional Lembaga PAUD ada 10 (5,0%); 2) Izin Operasional LKP ada 11 (5,5%); 3) Izin Operasional Taman Bacaan Masyarakat ada 9 (4,5%); 4) Izin Operasional PKBM ada 9 (4,5); 5) Layanan BOP ada 13 (6,5%).

Layanan Kebudayaan: 1) Pengurusan Kartu Induk Kesenian & Kebudayaan ada 33 (16,5%) dan 2) Surat Rekomendasi Kegiatan Gelar Seni Budaya ada 17 (8,5%).

Tabel 5.9. Spesifikasi Jenis Layanan Diterima Responden

No	Jenis Pelayanan	Frekuensi	Persentase
I	Layanan Ketenagaan		
1	Usulan Kenaikan Pangkat Fungsional & Struktural	56	28,0
2	Mutasi Fungsional dan Struktural	11	5,5
3	Sertifikasi	55	27,5
4	Kenaikan Gaji Berkala	13	6,5
5	Cuti	14	7,0
6	Izin Belajar	9	4,5
II	Layanan Pembinaan SD dan SMP		
7	Mutasi Siswa	11	5,5
8	Manajemen Pengelolaan BOS SD/SMP	13	6,5
9	Penggantian Ijazah Rusak/Hilang	4	2,0
10	Pelayanan Legalisir Raport/Ijazah	12	6,0
III	Layanan PAUD dan Pendidikan Masyarakat		
11	Izin Operasional Lembaga PAUD	10	5,0
12	Izin Operasional LKP	11	5,5
13	Izin Operasional Taman Bacaan Masyarakat	9	4,5
14	Izin Operasional PKBM	9	4,5
15	Layanan BOP	13	6,5
IV	Layanan Kebudayaan		
16	Pengurusan Kartu Induk Kesenian & Kebudayaan	33	16,5
17	Surat Rekomendasi Kegiatan Gelar Seni Budaya	17	8,5
	Total	300	100,00



Gambar 5.9. Spesifikasi Jenis Layanan Diterima Responden

5.2. Karakteristik Unsur Pelayanan

Pada survei mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di **Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Madiun Tahun 2021**, disajikan karakteristik unsur pelayanan yang telah dipilih responden. Ada Sembilan: Unsur Persyaratan Pelayanan; Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur; Unsur Waktu Penyelesaian Pelayanan; Unsur Biaya/Tarif Pelayanan; Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan; Unsur Kompetensi Pelaksana; Unsur Perilaku Pelaksana; Unsur Sarana dan Prasarana; dan Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

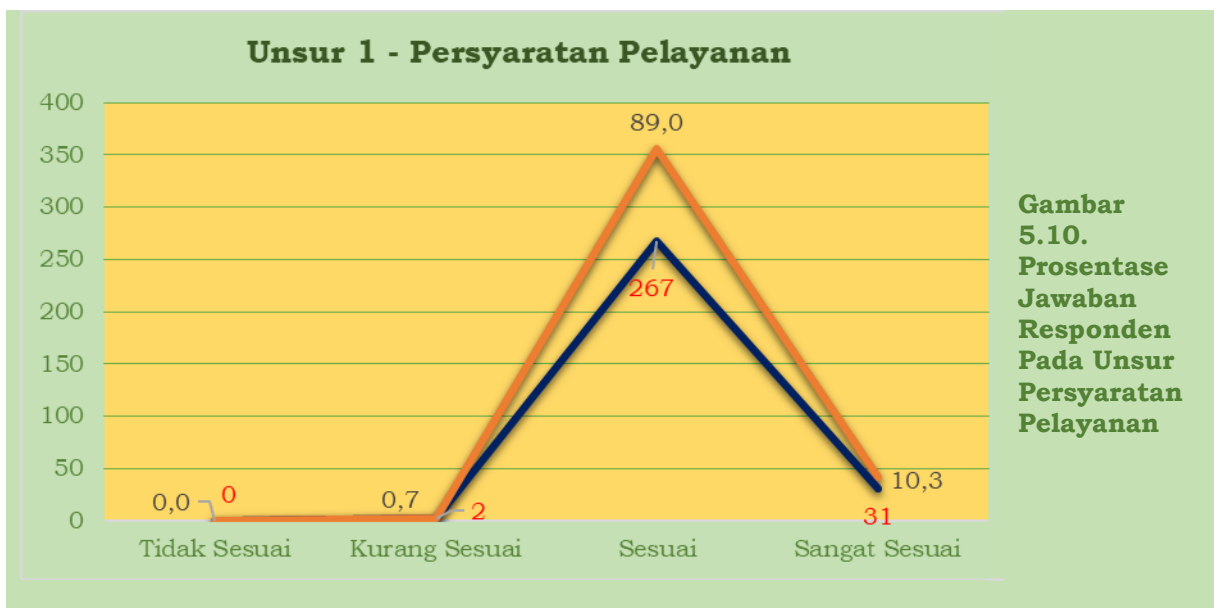
Tabel 5.10. Jawaban Responden Per Unsur Pelayanan dan Prosentase Jawaban responden

Nilai	UNSUR PELAYANAN									Ket
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	0	0	0	0	1	0	0	0	10	
2	2	21	9	0	3	6	6	10	9	
3	267	231	285	0	257	279	266	281	110	
4	31	48	6	300	39	15	28	9	171	
Jml	300	300	300	300	300	300	300	300	300	

Nilai	TOTAL PROSENTASE [%] JAWABAN RESPONDEN									Ket
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	3,3	
2	0,7	7,0	3,0	0,0	1,0	2,0	2,0	3,3	3,0	
3	89,0	77,0	95,0	0,0	85,7	93,0	88,7	93,7	36,7	
4	10,3	16,0	2,0	100	13,0	5,0	9,3	3,0	57,0	
Jml	100	100	100	100	100	100	100	100	100	

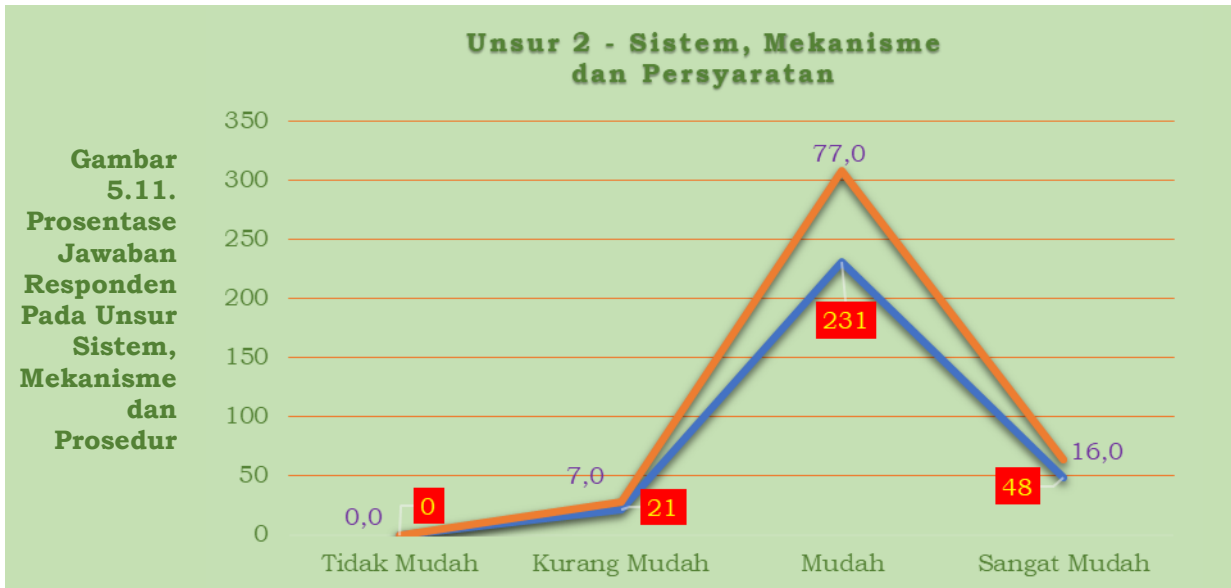
Tabel di atas menunjukkan total jawaban dari pilihan responden terhadap sembilan unsur pelayanan pada masing-masing nilai.

Unsur Pertama yaitu Unsur Persyaratan Pelayanan sebagian besar responden berpendapat bahwa persyaratan pelayanan di **Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Madiun** sudah sesuai dengan jenis pelayanan ada 267 responden (89%). Responden yang berpendapat pelayanan di **Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Madiun** sudah sangat sesuai dengan jenis pelayanan yaitu 31 responden (10,3%), namun ada dua responden (0,7%) yang menyatakan masih kurang sesuai.



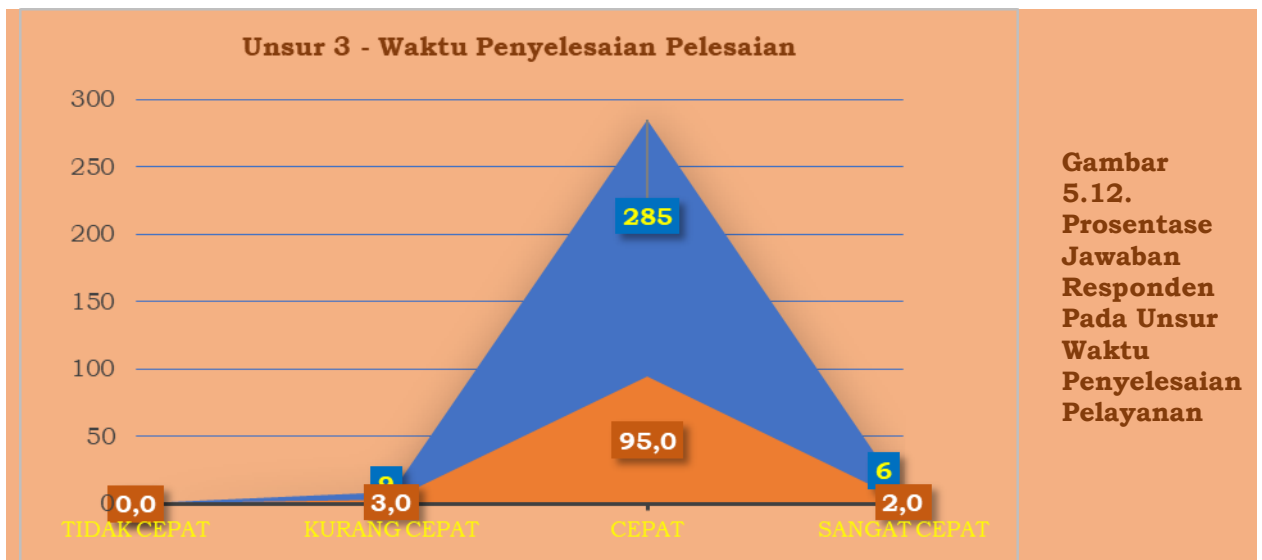
Gambar 5.10. Prosentase Jawaban Responden Pada Unsur Persyaratan Pelayanan

Unsur Kedua yaitu Unsur Sistem, Mekanisme & Prosedur, sebesar 77% atau 231 responden menyatakan bahwa prosedur pelayanan di **Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Madiun** ini mudah. Terdapat 16% (48) responden yang menyatakan kemudahan prosedur Sangat Mudah, namun masih ada 21 responden (7%) menyatakan Kurang Mudah.



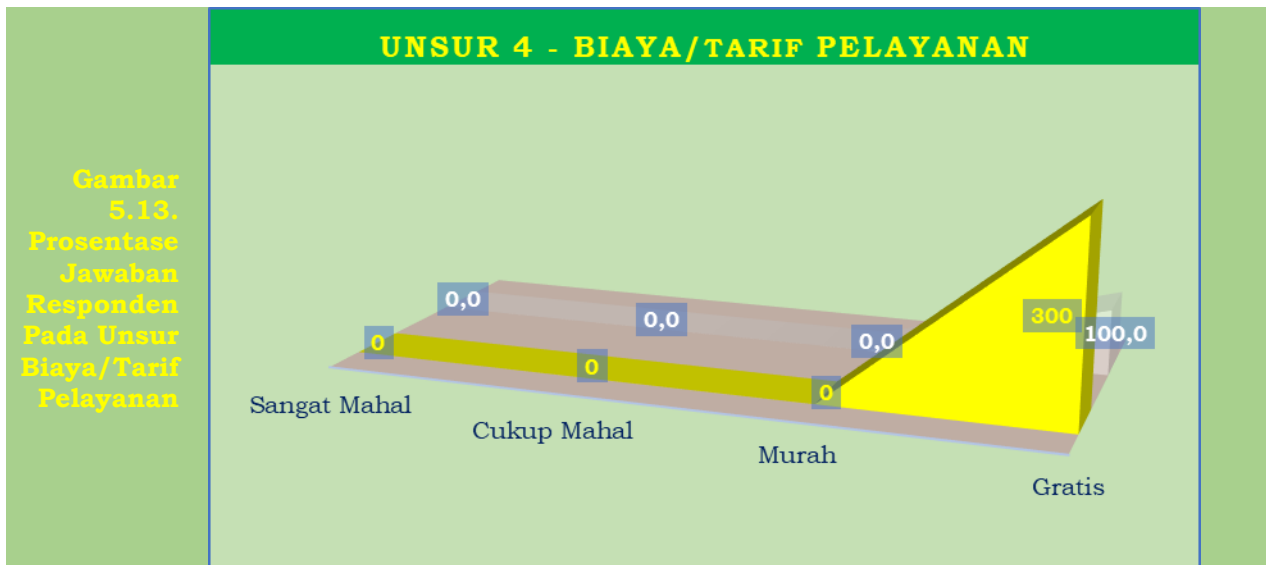
Gambar 5.11.
Prosentase Jawaban Responden Pada Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Unsur Ketiga yaitu Unsur Waktu Penyelesaian Pelayanan, dimana sebagian besar (285 responden) menyatakan kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan Cepat yaitu sebesar 95% responden. Sebesar 6 atau 2% responden menyatakan Sangat Cepat dan 3% atau 9 responden menyatakan Kurang Cepat.



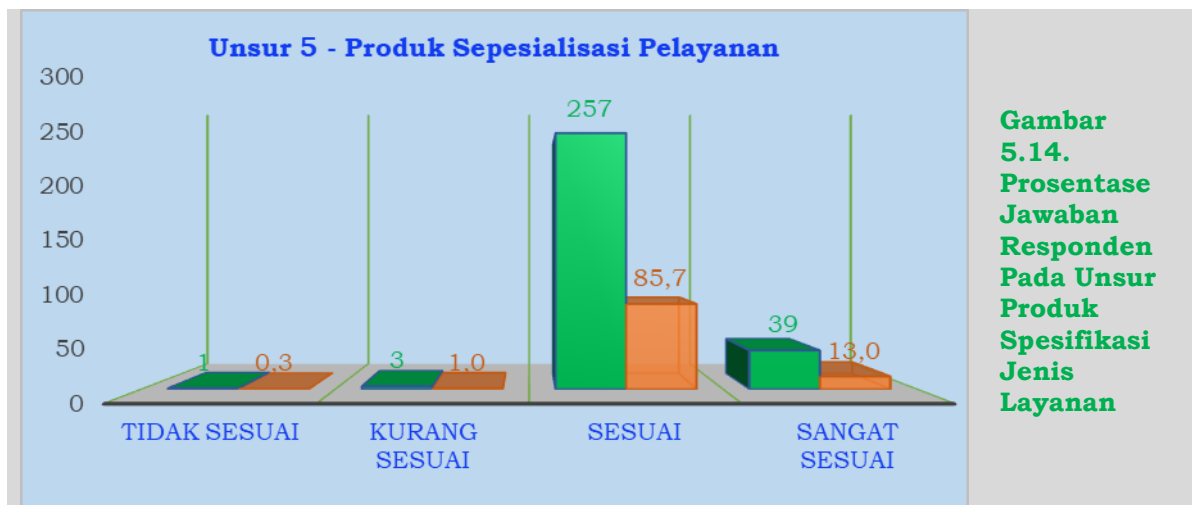
Gambar 5.12.
Prosentase Jawaban Responden Pada Unsur Waktu Penyelesaian Pelayanan

Unsur Keempat yaitu Unsur Biaya/Tarif Pelayanan, seluruh (100%) atau 300 responden menyatakan biaya/tarif pelayanan Gratis. Sebab memang seluruh jenis pelayanan di **Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Madiun** tanpa biaya atau gratis.



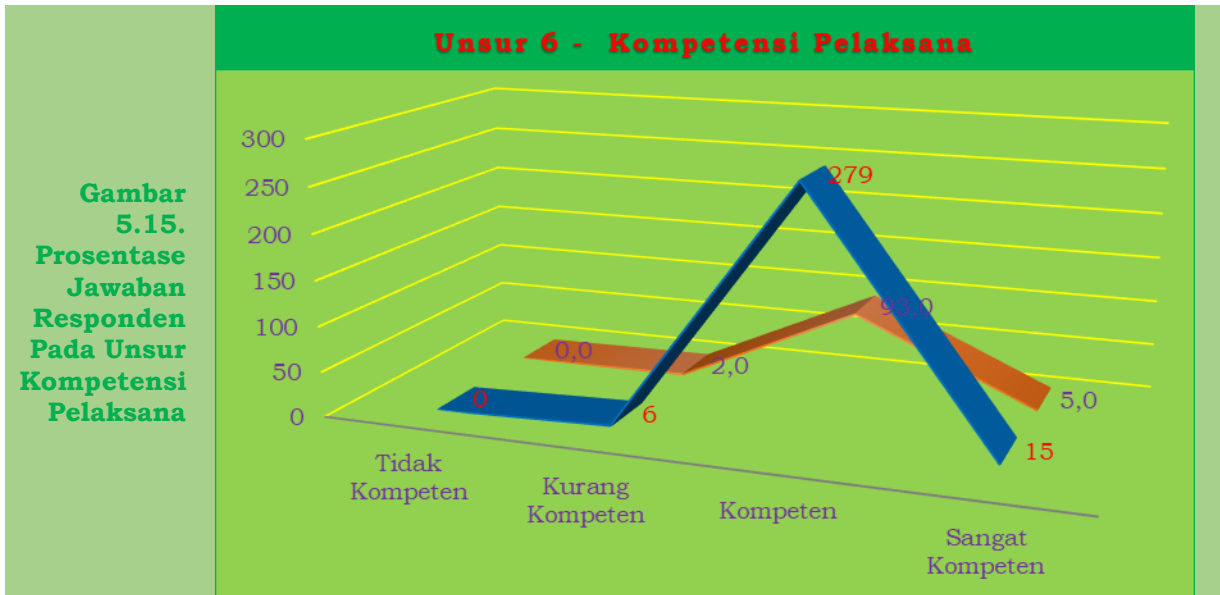
Gambar 5.13. Prosentase Jawaban Responden Pada Unsur Biaya/Tarif Pelayanan

Unsur Kelima yaitu Unsur Spesifikasi Jenis Pelayanan, sebesar 85,7% atau 257 responden menyatakan bahwa kesesuaian produk yang tercantum dengan hasil yang diberikan Sudah sesuai. Sebesar 13% atau 39 responden menyatakan sudah Sangat Sesuai, namun ada 3 responden atau 1% menilai Kurang Sesuai, bahkan sebanyak 0,3% atau satu responden menganggap Tidak Sesuai.

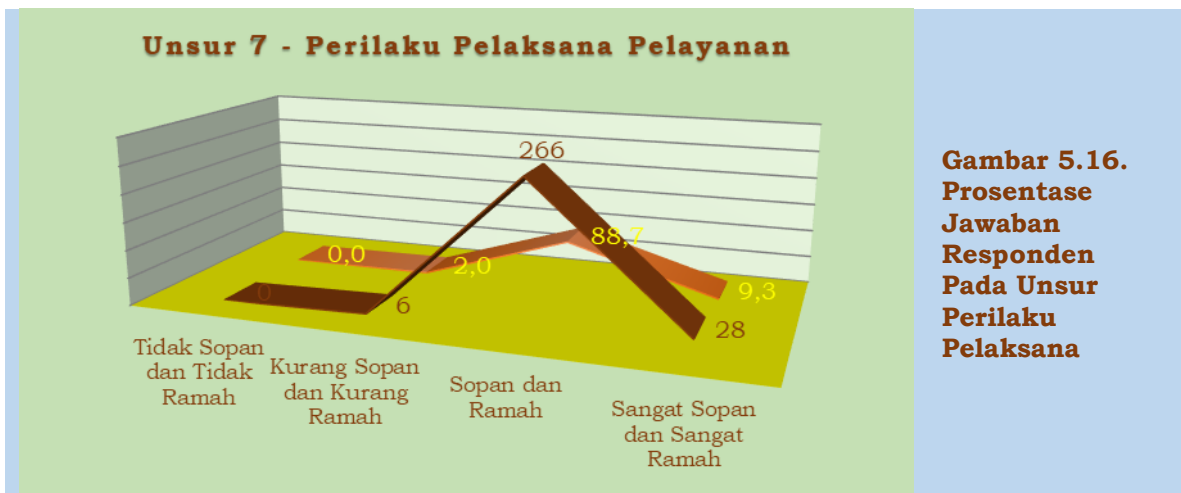


Gambar 5.14. Prosentase Jawaban Responden Pada Unsur Produk Spesifikasi Jenis Layanan

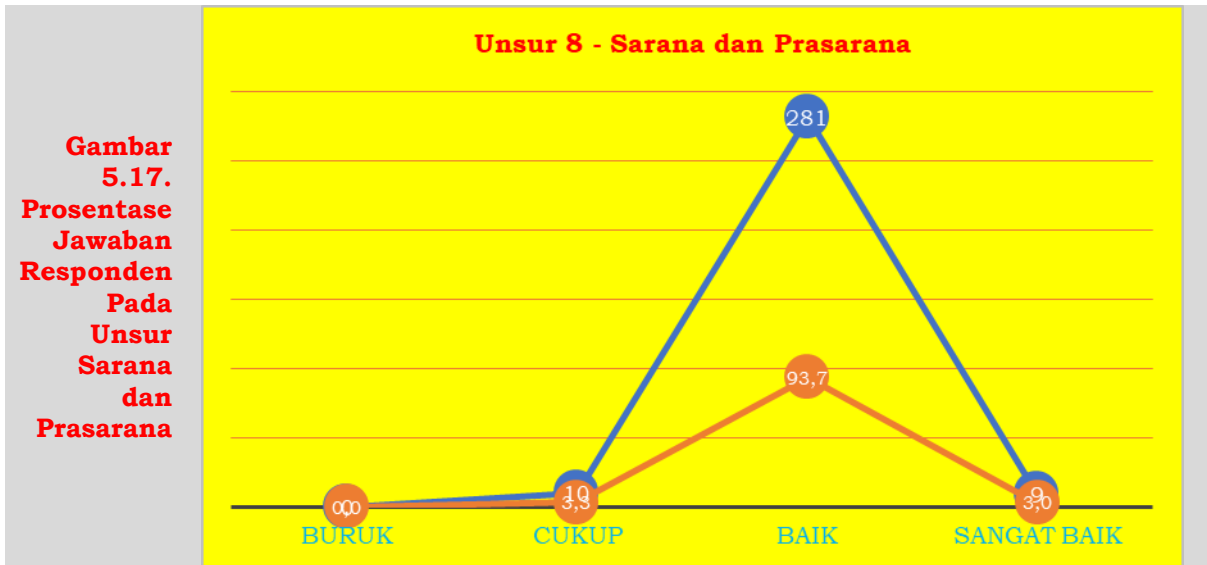
Unsur Keenam yaitu Unsur Kompetensi Pelaksana, sebesar 93% atau 279 responden menyatakan bahwa kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan Kompeten, ada 15 responden (5%) menyatakan petugas dalam memberikan pelayanan Sangat Kompeten, namun ada 2% atau 6 responden yang menilai Kurang Kompeten.



Unsur Ketujuh yaitu Unsur Perilaku Pelaksana, bahwa perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ada 88,7% atau 266 responden menilai Sopan dan Ramah sebanyak 9,3% atau 28 responden menyatakan Sangat Sopan dan Sangat Ramah, dan 2% atau 6 responden menyatakan petugas Kurang Sopan dan Kurang Ramah.



Unsur Kedelapan yaitu Unsur Sarana dan Prasarana, sebesar 93,7% atau 281 responden menyatakan kualitas sarana dan prasarana Baik, 3% atau 9 responden menyatakan sarana dan prasarana Sangat Baik, dan 3,3% atau 10 responden menyatakan sarana dan prasarana Cukup.



Gambar 5.17.
Prosentase Jawaban Responden Pada Unsur Sarana dan Prasarana

Unsur Kesembilan yaitu Unsur Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan, sebesar 57% atau 171 responden menyatakan penanganan pengaduan pengguna layanan Dikelola dengan baik, 36,7% atau 110 responden menyatakan Berfungsi kurang maksimal, lalu 9 responden (3%) menyatakan Ada Tetapi Tidak Berfungsi, dan 3,3% atau 10 responden menyatakan Tidak Ada penanganan pengaduan, saran dan masukan.



Gambar 5.18.
Prosentase Jawaban Responden Pada Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

5.3. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji Validitas disini digunakan untuk mengukur tingkat kevalidan sembilan unsur pada survei ini yang meliputi Unsur Persyaratan Pelayanan; Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur; Unsur Waktu Penyelesaian Pelayanan; Unsur Biaya/Tarif Pelayanan; Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan; Unsur Kompetensi Pelaksana; Unsur Perilaku

Pelaksana; Unsur Sarana dan Prasarana; dan Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

Tabel 5.11. Hasil Uji Validasi pada Unsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	Nilai R Hitung	Nilai R Tabel	Keterangan
U1	Persyaratan Pelayanan	0,526	0,10475	Valid
U2	Sistem, Mekanisme & Prosedur	0,513	0,10475	Valid
U3	Waktu Penyelesaian Pelayanan	0,549	0,10475	Valid
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	0,551	0,10475	Valid
U5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	0,552	0,10475	Valid
U6	Kompetensi Pelaksana	0,514	0,10475	Valid
U7	Perilaku Pelaksana	0,392	0,10475	Valid
U8	Sarana dan Prasarana	0,636	0,10475	Valid
U9	Penanganan Pengaduan, Saran& Masukan	0,660	0,10475	Valid

Berdasarkan Tabel di atas, diketahui nilai r-hitung Unsur Persyaratan Pelayanan; Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur; Unsur Waktu Penyelesaian Pelayanan; Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan; Unsur Kompetensi Pelaksana; Unsur Perilaku Pelaksana; Unsur Sarana dan Prasarana; dan Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan lebih besar dari nilai r-tabel. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh Unsur Pelayanan tersebut dinyatakan valid, sehingga dapat digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian.

Setelah uji validitas dilakukan, selanjutnya dilakukan uji reliabilitas pada Unsur Pelayanan tersebut. Unsur yang reliabel adalah unsur yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama.

Tabel 5.12. Hasil Uji Reliabilitas pada Unsur Pelayanan

Cronbach's Alpha	Alpha Pemanding	Keterangan
0,784	0,60	Reliabel

Berdasarkan Tabel di atas, diketahui nilai *Cronbach's Alpha* (0,783) lebih besar dari Alpha pemanding (0,60), sehingga dapat dikatakan reliabel sebagai alat ukur dalam penelitian selanjutnya.

5.4. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) per unsur pelayanan pada **Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Madiun 2021** dapat dilihat pada Tabel berikut.

Tabel 5.13. Hasil Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Unsur Pelayanan

Nomor	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan		Kinerja Unit Pelayanan
		Nilai Rata-Rata	Nilai Rata-Rata Konversi	
U1	Persyaratan Pelayanan	3,097	77,42	Baik
U2	Sistem, Mekanisme & Prosedur	3,090	77,25	Baik
U3	Waktu Penyelesaian Pelayanan	2,990	74,75	Kurang Baik
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	4,000	100,00	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Layanan	3,113	77,83	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,030	75,75	Kurang Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,073	76,83	Baik
U8	Sarana dan Prasarana	2,997	74,92	Kurang Baik
U9	Pengaduan, Saran & Masukan	3,473	86,83	Baik
Nilai Rata-Rata IKM		3,204	80,10	Baik

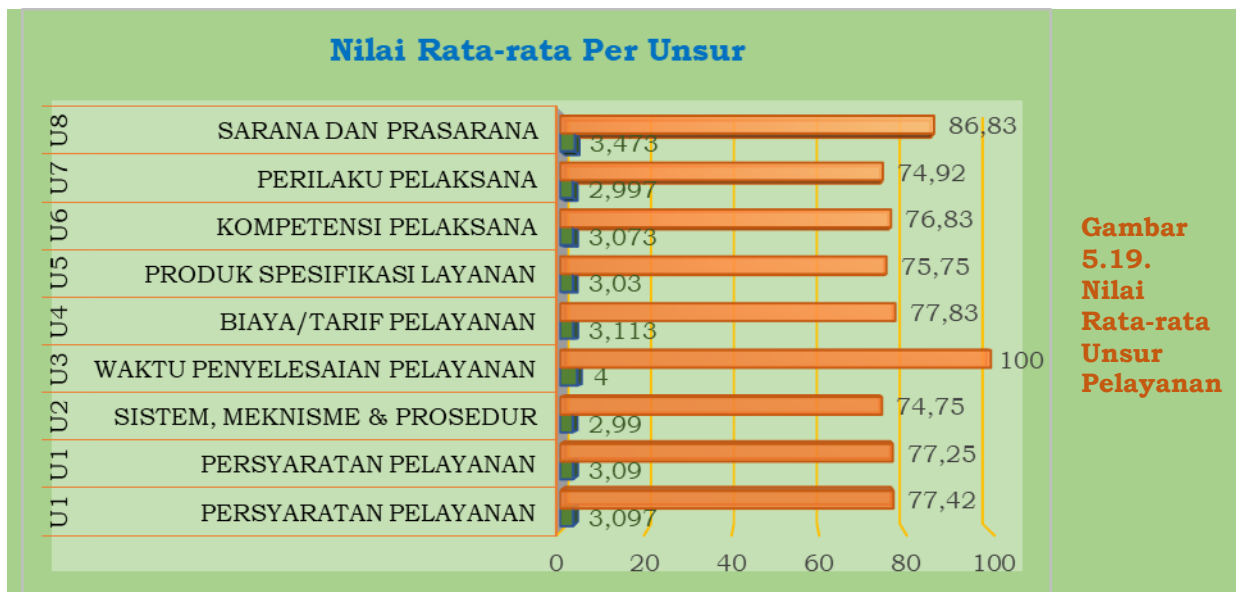
Mendasarkan nilai persepsi, interval, IKM, interval konversi IKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan **Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Madiun 2021** disimpulkan.

$$\begin{aligned}
 \text{Nilai IKM setelah dikonversi} &= \text{Indeks} \times \text{Nilai Dasar} \\
 &= 3,204 \times 25 \\
 &= 80,10
 \end{aligned}$$

$$\text{Mutu Pelayanan} = \text{B}$$

$$\text{Kinerja Unit Pelayanan} = \text{BAIK}$$

Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat pada unit kerja pelayanan publik ini menunjukkan skor **80,10** bahwa mutu pelayanan **B**, sehingga kinerja unit pelayanan baik, artinya menurut masyarakat/responden pelayanan baik.



Gambar 5.19. Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan

Kesembilan unsur yang diteliti, ada **satu unsur** yang mendapatkan nilai dengan **predikat sangat baik**, yakni: U4-Biaya/Tarif Pelayanan nilai 4 nilai konversi 100. Unsur ini masuk kategori Sangat Baik sebab berada pada nilai interval 88,31 – 100,00.

Ada **lima unsur** mendapatkan nilai **predikat baik**, meliputi: dan U9-Pengaduan, Saran & Masukan nilai 3,475 nilai konversi 86,83; U1-Persyaratan Pelayanan nilai 3,097 nilai konversi 77,42; U2-Sistem, Mekanisme & Prosedur nilai 3,090 nilai konversi 77,25; dan U7-Perilaku Pelaksana nilai 3,073 nilai konversi 76,83. Kelima unsur ini masuk kategori Baik sebab berada pada nilai interval 76,61 – 88,30.

Namun masih ada **tiga unsur** yang masih **berpredikat kurang baik**, yakni: U6-Kompetensi Pelaksana nilai 3,03 nilai konversi 75,75; U8-Sarana dan Prasarana nilai 2,997 nilai konversi 74,92; dan U3-Waktu Penyelesaian Pelayanan nilai 2,900 nilai konversi 74,75. Ketiga unsur ini masuk kategori Kurang Baik sebab berada pada nilai interval 65,00 - 76,60.

Berikut disajikan peringkat kinerja unsur pelayanan **Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Madiun 2021**.

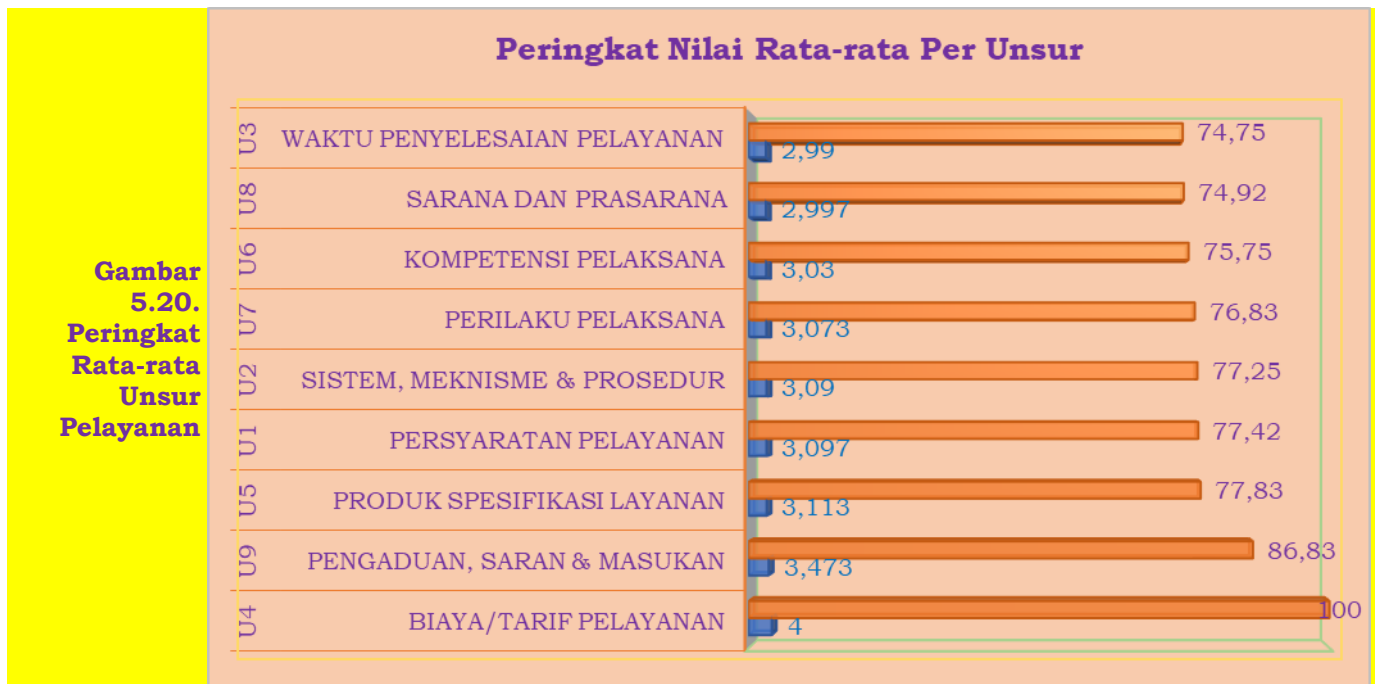
Tabel 5.14. Peringkat Nilai IKM Unsur Pelayanan

Rangking	Nomor	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan		Kinerja Unit Pelayanan
			Nilai Rata-Rata	Nilai Rata-Rata Konversi	
1	U4	Biaya/Tarif Pelayanan	4,000	100,00	Sangat Baik
2	U9	Pengaduan, Saran & Masukan	3,473	86,83	Baik
3	U5	Produk Spesifikasi Layanan	3,113	77,83	Baik
4	U1	Persyaratan Pelayanan	3,097	77,42	Baik
5	U2	Sistem, Mekanisme & Prosedur	3,090	77,25	Baik
6	U7	Perilaku Pelaksana	3,073	76,83	Baik
7	U6	Kompetensi Pelaksana	3,030	75,75	Kurang Baik
8	U8	Sarana dan Prasarana	2,997	74,92	Kurang Baik
9	U3	Waktu Penyelesaian Pelayanan	2,990	74,75	Kurang Baik
Nilai Rata-Rata IKM			3,204	80,10	Baik

Dalam peningkatan kualitas dan perbaikan pelayanan, diprioritaskan pada unsur bernilai rendah dibanding unsur pelayanan lainnya, apalagi masih berpredikat kurang baik dan unsur yang bernilai tinggi harus tetap dipertahankan.

Mendasarkan pada hasil survei tersebut, maka tiga unsur harus menjadi prioritas untuk lebih ditingkatkan, yakni: U6-Kompetensi Pelaksana Layanan; U8-Sarana dan Prasarana Pelayanan; dan U3-Waktu Penyelesaian Pelayanan. Sebab tiga jenis pelayanan ini masuk kategori Kurang Baik karena berada direntang nilai rata-rata konversi 65,00 – 76,60.

Pihak penyelenggara pelayanan untuk segera membuat rencana tindak lanjut dalam upaya peningkatan pelayanan, terutama terhadap unsur yang mendapatkan nilai rendah, terlebih pada tiga unsur yang berpredikat kurang baik tersebut.

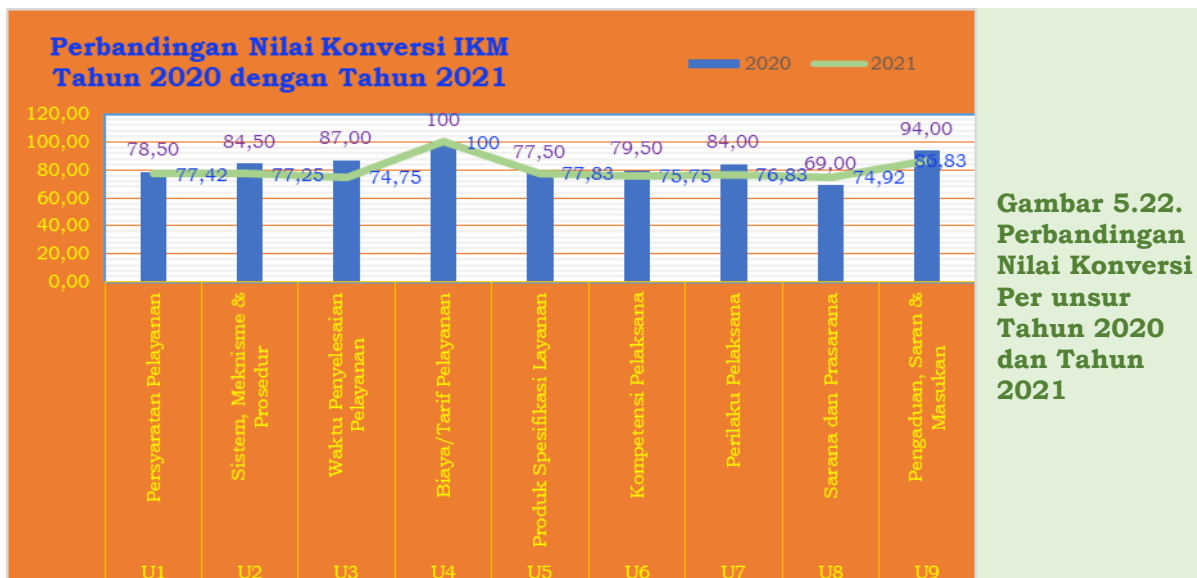
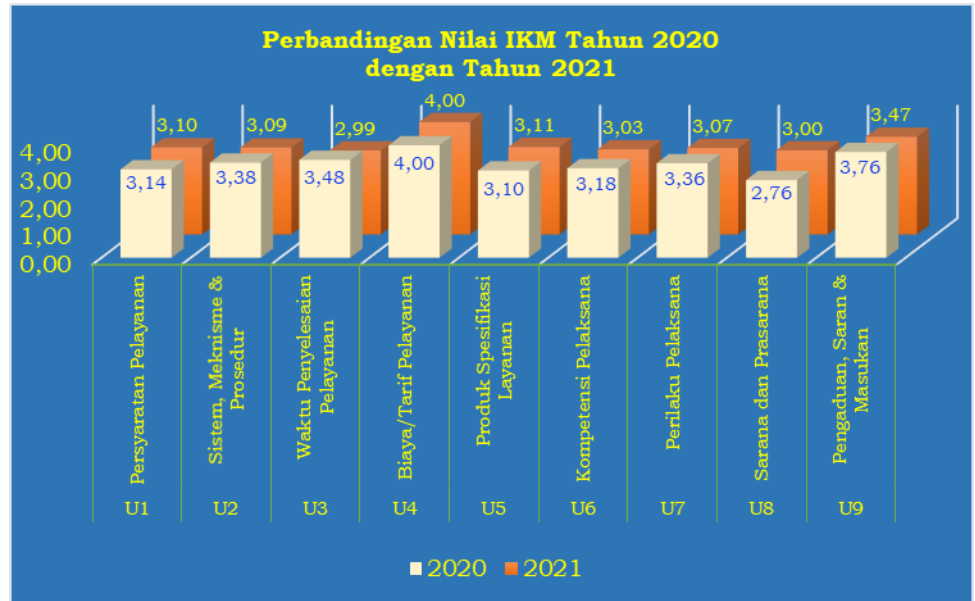


Gambar 5.20. Peringkat Rata-rata Unsur Pelayanan

5.5. Perbandingan Nilai IKM Dinas DIKBUD Tahun 2020 dan Tahun 2021

Untuk mengetahui kondisi hasil survei dan perkembangan penyelenggaraan pelayanan publik di **Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Madiun**, maka dilakukan perbandingan antara hasil tahun 2020 dengan tahun 2021, sebagaimana grafik di bawah ini:

Gambar 5.21.
Perbandingan
Nilai Per
Unsur
Tahun 2020
dan
Tahun 2021



Gambar 5.22.
Perbandingan
Nilai Konversi
Per unsur
Tahun 2020
dan Tahun
2021

Grafik di atas menunjukkan perubahan nilai IKM di **Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Madiun** tahun 2020 dan tahun 2021. Terlihat terjadi penurunan nilai IKM dari tahun 2020 ke tahun 2021 sebanyak -0,15 atau setara dengan nilai konversi -3,60. Pada tahun 2020, nilai IKM **Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Madiun** sebesar 3,35 (83,70) sedangkan pada tahun 2021 nilai IKM sebesar 3,20 (80,10).

Dari 9 unsur tersebut satu unsur mengalami stagnan atau tetap, dua unsur mengalami kenaikan nilai dan penurunan nilai terjadi pada enam unsur.

Tabel 5.15. Perbandingan Nilai IKM Tahun 2020 dan Tahun 2021

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata		Selisih
		2020	2021	
U1	Persyaratan Pelayanan	3,14	3,10	-0,04
U2	Sistem, Mekanisme & Prosedur	3,38	3,09	-0,29
U3	Waktu Penyelesaian Pelayanan	3,48	2,99	-0,49
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	4,00	4,00	0,00
U5	Produk Spesifikasi Layanan	3,10	3,11	0,01
U6	Kompetensi Pelaksana	3,18	3,03	-0,15
U7	Perilaku Pelaksana	3,36	3,08	-0,29
U8	Sarana dan Prasarana	2,76	3,00	0,24
U9	Pengaduan, Saran & Masukan	3,76	3,48	-0,29
Nilai IKM		3,35	3,20	-0,15

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata		Selisih
		2020	2021	
U1	Persyaratan Pelayanan	78,50	77,42	-1,08
U2	Sistem, Mekanisme & Prosedur	84,50	77,25	-7,25
U3	Waktu Penyelesaian Pelayanan	87,00	74,75	-12,25
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	100	100	0,00
U5	Produk Spesifikasi Layanan	77,50	77,83	0,33
U6	Kompetensi Pelaksana	79,50	75,75	-3,75
U7	Perilaku Pelaksana	84,00	76,83	-7,17
U8	Sarana dan Prasarana	69,00	74,92	5,92
U9	Pengaduan, Saran & Masukan	94,00	86,83	-7,17
Nilai IKM		83,70	80,10	-3,60

Nilai IKM pada masing-masing unsur pelayanan **Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Madiun**, ada yang mengalami penurunan dan ada yang mengalami peningkatan dari tahun 2020 – 2021. Dari kesembilan unsur, yang mengalami peningkatan ada dua unsur dan enam unsur mengalami penurunan dari tahun sebelumnya, sedangkan satu unsur mengalami stagnan alias tetap yakni unsur Biaya/Tarif Pelayanan.

Dua unsur yang mengalami peningkatan yakni U5-Produk Spesifikasi Layanan naik sebesar 0,01 (0,33) dan U8-Sarana dan Prasarana yang naik 0,24 (5,88).

Sedangkan enam unsur yang mengalami penurunan nilai, yakni: U1-Persyaratan Pelayanan -0,04 (-1,08); U2-Sistem, Mekanisme & Prosedur -0,29 (-7,25); U3-Waktu Penyelesaian Pelayanan -0,49 (-12,25); U6-Kompetensi Pelaksana -0,15 (-3,75); U7-Perilaku Pelaksana -0,29 (-7,17); dan U9-Pengaduan, Saran & Masukan -0,29 (-7,17).



Gambar 5.23.
Perbandingan Nilai IKM Tahun 2020 dengan 2021

5.6. Hubungan Karakteristik Responden dengan IKM

Hubungan antara karakteristik responden dengan indeks kepuasan masyarakat dianalisis menggunakan analisis tabulasi silang dan uji *Chi-Square*. Karakteristik responden yang diuji adalah Usia, Jenis Kelamin, Tingkat Pendidikan, Pekerjaan, dan Jenis Pelayanan yang diterima. Kemudian karakteristik responden tersebut akan dikorelasikan dengan unsur pelayanan.

5.6.1. Hubungan antara Usia dengan IKM

Berikut adalah tabulasi silang antara usia dengan indeks kepuasan masyarakat.

Tabel 5.16. Tabulasi Silang Antara Usia dengan IKM

Usia	Frekuensi Kepuasan IKM (%)				Total
	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	
≤ 30 tahun	0	10	24	0	34
31 - 40 tahun	0	28	60	1	89
41 - 50 tahun	0	20	31	0	51
51 - 60 tahun	1	44	79	2	126
Total	1	102	194	3	300

Tabel di atas menunjukkan bahwa ada 194 responden yang menyatakan puas, 102 responden kurang puas, satu responden tidak puas dan 3 responden menyatakan sangat puas. Secara rinci pada kelompok usia ≤30 tahun, responden yang merasa puas terhadap pelayanan IKM sebanyak 24 dan merasa tidak puas ada 10 responden.

Pada usia 31 sampai 40 tahun, terdapat sebanyak 60 responden yang merasa puas, satu responden sangat puas dan 28 responden tidak puas. Pada usia 41 sampai 50 tahun, sebanyak 31 responden merasa puas terhadap pelayanan IKM. Pada usia 51 sampai 60 tahun, terdapat 79 responden yang merasa puas, 44 tidak puas dan satu sangat tidak puas.

H_0 : Usia responden tidak berhubungan dengan IKM.

H_1 : Usia responden berhubungan dengan IKM.

Tabel 5.17. Nilai Chi-Square Usia dengan IKM

	Nilai	P-Value
Pearson Chi-Square	4,846	0,859

Didapatkan nilai χ^2 sebesar 4,846 dengan p-value sebesar 0,859. Sehingga dapat diambil keputusan Gagal Tolak H_0 karena χ^2 (4,846) < χ^2 tabel (16,919) dan p-value (0,859) > α (0,05). Artinya tidak ada hubungan antara usia responden dengan penilaian indeks kepuasan masyarakat.

5.6.2. Hubungan antara Jenis Kelamin dengan IKM

Berikut adalah tabulasi silang antara jenis kelamin dengan indeks kepuasan masyarakat.

Tabel 5.18. Tabulasi Silang Antara Jenis Kelamin dengan IKM

Jenis Kelamin	Frekuensi Kepuasan IKM (%)				Total
	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	
Laki-laki	0	39	80	2	121
Perempuan	1	63	114	1	179
Total	1	102	194	3	300

Tabel di atas menunjukkan bahwa 80 responden laki-laki merasa puas terhadap IKM. Terdapat 2 responden laki-laki, yang merasa sangat puas dan ada 39 responden yang tidak puas. Sedangkan untuk responden wanita, 114 merasa sudah puas terhadap pelayanan. Terdapat seorang responden wanita yang sangat puas, dan 63 merasa tidak puas bahkan 1 responden sangat tidak puas.

H_0 : Jenis Kelamin responden tidak berhubungan dengan IKM.

H_1 : Jenis Kelamin responden berhubungan dengan IKM.

Tabel 5.19. Nilai Chi-Square Jenis Kelamin dengan IKM

	Nilai	P-Value
Pearson Chi-Square	3,086	0,379

Didapatkan nilai χ^2 sebesar 3,086 dengan *p-value* sebesar 0,379. Sehingga dapat diambil keputusan Gagal Tolak H_0 karena χ^2 (3,086) < χ^2 tabel (7,815) dan *p-value* (0,379) > α (0,05). Artinya tidak ada hubungan antara jenis kelamin responden dengan penilaian indeks kepuasan masyarakat.

5.6.3. Hubungan antara Pendidikan Terakhir dengan IKM

Berikut adalah tabulasi silang antara tingkat pendidikan dengan indeks kepuasan masyarakat.

Tabel 5.20. Tabulasi Silang Antara Pendidikan Terakhir dengan IKM

Pendidikan Terakhir	Frekuensi Kepuasan IKM (%)				Total
	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	
SMA	0	9	16	0	25
Diploma	0	5	12	0	17
S-1	0	85	157	2	244
S-2	1	3	9	1	14
S-3	0	0	0	0	0
Total	1	102	194	3	300

Tabel di atas menunjukkan bahwa responden yang memiliki tingkat pendidikan setara dan/atau di bawah SMA, 16 merasa puas dengan pelayanan, dan 9 responden tidak puas. Responden dengan tingkat pendidikan Diploma, 12 responden merasa puas dan 5 responden ternyata tidak puas. Responden dengan tingkat pendidikan S-1, sebanyak 157 merasa puas, 2 sangat puas, dan 85 merasa tidak puas. Responden dengan tingkat pendidikan S-2, ada 9 responden merasa puas, 3 tidak puas, 1 sangat tidak puas dan 1 sangat tidak puas.

H_0 : Tingkat Pendidikan responden tidak berhubungan dengan IKM.

H_1 : Tingkat Pendidikan responden berhubungan dengan IKM.

Tabel 5.21. Nilai Chi-Square Pendidikan Terakhir dengan IKM

	Nilai	P-Value
<i>Pearson Chi-Square</i>	8,707	0,728

Didapatkan nilai χ^2 sebesar 8,707 dengan *p-value* sebesar 0,728. Sehingga dapat diambil keputusan Gagal Tolak H_0 karena χ^2 (8,707) < χ^2 tabel (21,026) dan *p-value* (0,728) > α (0,05). Artinya tidak ada hubungan antara tingkat pendidikan responden dengan penilaian indeks kepuasan masyarakat.

5.6.4. Hubungan antara Pekerjaan dengan IKM

Berikut adalah tabulasi silang antara pekerjaan dengan indeks kepuasan masyarakat.

Tabel 5.22. Tabulasi Silang Antara Pekerjaan dengan IKM

Pekerjaan	Frekuensi Kepuasan IKM (%)				Total
	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	
PNS/ASN	1	49	93	3	146
GTT/PTT	0	29	45	0	74
Swasta	0	5	29	0	34
Wiraswasta	0	4	7	0	11
Lainnya	0	15	20	0	35
Total	1	102	194	3	300

Tabel di atas menunjukkan bahwa responden dengan pekerjaan PNS/ASN, sebanyak 93 merasa puas, 3 sangat puas, 49 merasa tidak puas, dan satu responden sangat tidak puas. Responden dengan pekerjaan GTT/PTT: yang puas ada 25 responden dan yang mengaku tidak puas ada 10 responden. Dua responden dengan pekerjaan Wiraswasta menyatakan puas. Responden dengan pekerjaan Lainnya: 10 responden merasa puas dan 7 responden mengaku tidak puas.

H_0 : Pekerjaan responden tidak berhubungan dengan IKM.

H_1 : Pekerjaan responden berhubungan dengan IKM.

Tabel 5.23. Nilai Chi-Square Jenis Pekerjaan dengan IKM

	Nilai	P-Value
<i>Pearson Chi-Square</i>	21,527	0,011

Didapatkan nilai χ^2 sebesar 21,527 dengan p-value sebesar 0,011. Sehingga dapat diambil keputusan Tolak H_0 karena χ^2 (21,527) > χ^2 tabel (16,919) dan p-value (0,011) < α (0,05). Artinya ada hubungan antara jenis pekerjaan responden dengan penilaian indeks kepuasan masyarakat.

5.6.5. Hubungan antara Jenis Pelayanan dengan IKM

Berikut adalah tabulasi silang antara pekerjaan dengan indeks kepuasan masyarakat.

Tabel 5.24. Tabulasi Silang Antara Jenis Pelayanan dengan IKM

Jenis Pelayanan Yang Diterima Responden	Frekuensi Kepuasan IKM (%)				Total
	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	
Ketenagaan	1	56	80	2	139
Pembinaan SD & SMP	0	17	61	1	79
PAUD & Pendidikan Masyarakat	0	15	17	0	32
Kebudayaan	0	14	36	0	50
Total	1	102	194	3	300

Tingkat kepuasan responden berdasarkan jenis pelayanan, diperoleh informasi 3 responden sangat puas, 194 merasa puas, 102 tidak puas dan satu responden ternyata sangat tidak puas.

Responden dari jenis layanan Ketenagaan: satu responden sangat tidak puas, 56 responden tidak puas, 80 responden tidak puas, dua responden mengaku sangat puas. Responden jenis layanan Pembinaan SD dan SMP: 61 merasa puas, 17 tidak puas, dan 1 sangat puas. Responden jenis layanan PAUD dan Pendidikan Masyarakat terdeteksi 15 responden tidak puas, dan 17 responden merasa puas, sedangkan responden dari layanan bidang kebudayaan, ternyata 14 responden mengatakan tidak puas dan 36 responden mengaku puas.

H_0 : Jenis Pelayanan yang diterima responden tidak berhubungan dengan IKM.

H_1 : Jenis Pelayanan yang diterima responden berhubungan dengan IKM.

Tabel 5.25. Nilai Chi-Square Jenis Pelayanan dengan IKM

	Nilai	P-Value
Pearson Chi-Square	97,523	0,000

Didapatkan nilai χ^2 sebesar 97,523 dengan p-value sebesar 0,000. Sehingga dapat diambil keputusan Tolak H_0 karena χ^2 (97,523) > χ^2 tabel (54,5595) dan p-value (0,000) < α (0,05). Artinya ada hubungan antara jenis pelayanan yang diterima responden dengan penilaian indeks kepuasan masyarakat.

5.7. Catatan dan Harapan Masyarakat

Hasil SKM ini bisa menjadi salah satu acuan untuk melangkah/melakukan perbaikan dan peningkatan pelayanan publik serta lebih meningkatkan/perbaikan citra. Berikut ini catatan masyarakat/responden, atas pelayanan di **Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Madiun**, berdasarkan Masukan/Harapan/Saran/Pesan/Usulan:

- 1) Mutasi siswa lancar, tidak ada masalah [R-1]
- 2) Pelayanan tidak masalah [R-2]

- 3) Semenjak diberlakukannya DUPAK Tahunan, kenaikan pangkat berjalan lancar (prosedurnya mudah dan prosesnya cepat) [R-3]
- 4) Kenaikan pangkat semakin baik [R-4]
- 5) Kenaikan pangkat semakin baik [R-5]
- 6) Pencairan dan sertifikasi mohon tepat waktu [R-6]
- 7) Pencairan dana sertifikasi berjalan lancar dan baik dan mohon untuk lebih tepat waktu [R-7]
- 8) Kurangnya sosialisasi tentang kegunaan kartu induk kesenian sehingga banyak penari perorangan yang tidak mengurus KIK [R-8]
- 9) Kurang sosialisasi tentang kartu induk kesenian jadi tidak membuat KIK [R-9]
- 10) Lancar [R-10]
- 11) Lembaga pelayanan dibidang ketenagaan semakin bertambah baik dan mudah [R-11]
- 12) Semoga tambah lancar lagi [R-12]
- 13) Proses pelayanan agar dipermudah [R-13]
- 14) Layanan lancar [R-14]
- 15) Layanan lancar [R-15]
- 16) Harapan untuk KP terlayani dengan lancar, sesuai dengan prosedur yang sudah dilaksanakan. Supaya dilayani atau dilaksanakan dengan sesuai [R-16]
- 17) Penilaian kenaikan tingkat tidak terlalu lancar [R-17]
- 18) Mohon pencairan dana sertifikasi tepat waktu [R-18]
- 19) Berharap dana sertifikasi cepat turun jangan terjadi penundaan [R-19]
- 20) Kedepannya mudah-mudahan prosedurnya lebih disederhanakan, pelayanan lebih dan tidak terlalu lama [R-20]
- 21) Semoga Dinas Pendidikan memperhatikan nasib para pekerja seni dan perias perorangan. Kurang sosialisasi tentang pengurusan kartu induk kesenian [R-21]
- 22) Tidak ada kendala [R-22]
- 23) Mohon dana sertifikasi jangan tersendat [R-23]
- 24) Pengurusan mutasi siswa mudah dan lancar [R-24]
- 25) Mohon dipermudah dan dipercepat [R-25]

- 26) Kenaikan gaji berjalan dengan lancar [R-26]
- 27) Mohon dipermudah biar lancar [R-27]
- 28) Layanan mohon ditingkatkan lagi [R-28]
- 29) Pelayanan legalisir raport/ijazah selama ini berjalan baik sesuai dengan prosedur [R-29]
- 30) Untuk kenaikan pangkat mohon disosialisasikan kekurangan atau kelebihan dalam PAK guru dan dipermudah dalam pembuatan PTK [R-30]
- 31) Pelayanan tidak ada kendala [R-31]
- 32) Mutasi siswa tidak ada kendala [R-32]
- 33) Layanan sertifikasi lancar hanya saja dana sertifikasi sering terjadi keterlambatan [R-33]
- 34) Penggunaan dana BOS mohon ditambah [R-34]
- 35) Semoga lebih baik lagi layanannya [R-35]
- 36) Layanan kenaikan pangkat semakin lebih baik [R-36]
- 37) Pencairan dana sertifikasi mohon tepat waktu [R-37]
- 38) Meningkatkan pelatihan untuk pekerja seni [R-38]
- 39) Lancar tidak ada kendala [R-39]
- 40) Berharap prosesnya lebih dipercepat lagi [R-40]
- 41) Sejauh ini layanan yang diterima lancar [R-41]
- 42) Kenaikan pangkat fungsional dan struktural dapat berjalan dengan lancar dan sukses tanpa kendala [R-42]
- 43) Saya sudah serdik tetapi tidak menerima TPP, semoga segera terealisasi [R-43]
- 44) Berharap prosesnya lebih cepat lagi [R-44]
- 45) Selama ini pelayanan legalisir raport dan ijazah tidak ada suatu kendala apa pun [R-45]
- 46) Untuk perhitungan masa kerja GTT/PTT agar lebih diteliti dan diperhatikan [R-46]
- 47) Sudah bagus tinggal ditingkatkan [R-47]
- 48) Berharap sertifikasi, semua guru bisa mengajukan [R-48]
- 49) Mohon pencairan dana sertifikasi tepat waktu [R-49]
- 50) Sudah cukup baik [R-50]

- 51) Pencairan dan sertifikasi mohon tepat waktu [R-51]
- 52) Pelayanan ditingkatkan lagi, menuju layanan prima yang efektif dan efisien [R-52]
- 53) Kurang sosialisasi KIK, harusnya sering diadakan pelatihan [R-53]
- 54) Layanan tidak ada kendala [R-54]
- 55) Layanan sudah bagus [R-55]
- 56) Semua lancar [R-56]
- 57) Lancar [R-57]
- 58) Pemerataan sertifikasi bagi seluruh guru [R-58]
- 59) Mohon ditingkatkan lagi [R-59]
- 60) Mutasi siswa lancar tidak ada kendala [R-60]
- 61) Pelayanan legalisir selama ini sudah baik dan sesuai dengan prosedur. Harapannya semoga kedepannya lebih ditingkatkan lagi dalam hal ketepatan waktu dan kenyamanan kedua belah pihak, gratis, tanpa uang [R-61]
- 62) Berharap proses pengurusan lebih ditingkatkan lagi [R-62]
- 63) Segera tuntaskan GTT yang masuk DAPODIK [R-63]
- 64) Lancar dan Gratis [R-64]
- 65) Mohon sertifikasi bisa dirasakan semua guru [R-65]
- 66) Pelayanan sudah sesuai dan lancar [R-66]
- 67) Tingkatkan pelayanan agar lebih baik lagi [R-67]
- 68) Semua lancar [R-68]
- 69) Dana BOS mohon dinaikkan [R-69]
- 70) Berharap GTT masuk DAPODIK [R-70]
- 71) Izin operasional lembaga sudah sesuai/mudah diproses (perpanjangan ijop). Kedepannya perpanjangan ijop dipermudah lagi dan untuk *file*/suratnya lebih diteliti lagi supaya datanya akurat/tidak salah [R-71]
- 72) Saat ini mengurus sertifikasi lancar [R-72]
- 73) Sudah cukup baik layanannya, berharap tidak ada keterlambatan dana sertifikasi [R-73]
- 74) Agar dalam pelayanan menggunakan waktu dengan secepat-cepatnya agar menghemat waktu dan dapat digunakan kegiatan lainnya (tidak menunggu) [R-74]

- 75) Meningkatkan pelayanan untuk lebih baik lagi dan harap sertifikasi agar tepat waktu [R-75]
- 76) Diharapkan penanganan kenaikan pangkat semakin mudah dan baik [R-76]
- 77) Perlunya sosialisasi dalam proses kenaikan pangkat terhadap seluruh tenaga pendidik [R-77]
- 78) Dalam situasi pandemi ini semoga kegiatan hajatan bisa dibuka seperti biasa, dengan tetap patuhi protokol kesehatan [R-78]
- 79) Sesuai prosedur [R-79]
- 80) Mohon untuk pencairan dana tepat waktu sesuai aturan yang ada [R-80]
- 81) Sudah lancar mohon ditingkatkan lagi [R-81]
- 82) Mohon ditingkatkan pelayanannya [R-82]
- 83) Layanan lancar [R-83]
- 84) Layanan lancar [R-84]
- 85) Pencairan dana sertifikasi berjalan lancar dan baik dan mohon untuk lebih tepat waktu [R-85]
- 86) Layanan sudah bagus bisa ditingkatkan lagi biar lebih efisien [R-86]
- 87) Pelayanan BOS lancar [R-87]
- 88) Kepengurusan kenaikan gaji berjalan dengan lancar [R-88]
- 89) Diterima dengan lancar. Belanja di sipiah itu mengalami kendala, harganya lebih tinggi, kadang barang yang dibutuhkan tidak ada. Harus disesuaikan bulan pada saat padahal uang belum cair [R-89]
- 90) Mohon segera diproses pemberkasan PPPK dan pengajuan NIP [R-90]
- 91) Harapan saya untuk kenaikan pangkat supaya diteliti, supaya tidak merugikan pihak lain. Contohnya saya *ngurus* jafung saja, sampai 1 tahun tidak jadi. Kenaikan pangkat sampai mundur 2 tahun. Sekian terima kasih [R-91]
- 92) Mohon untuk lebih dipermudah, terimakasih [R-92]
- 93) Kenaikan pangkat semakin baik [R-93]
- 94) Layanan lancar [R-94]
- 95) Berharap adanya pelatihan bagi yang mau bergabung didunia seni. Belum mengurus KIK karena kurang sosialisasi KIK [R-95]

- 96) Mohon ditingkatkan lebih baik lagi [R-96]
- 97) Mohon dipermudah layanannya [R-97]
- 98) Lebih ditingkatkan kembali pelayanan [R-98]
- 99) Lancar tidak ada kendala [R-99]
- 100) Layanan lancar [R-100]
- 101) Dalam mengurus kenaikan gaji berkala lancar tidak ada kendala [R-101]
- 102) Mohon ditingkatkan kembali [R-102]
- 103) Diharapkan untuk scan kekurangan berkas untuk diberitahukan kepada Ybs. Jauh hari agar Ybs. Lebih mudah dan cepat untuk melengkapi berkas [R-103]
- 104) Lancar dan tepat waktu [R-104]
- 105) Lancar dan tepat waktu [R-105]
- 106) Lebih diperhatikan dan ditingkatkan kesejahteraan bagi PTT [R-106]
- 107) Sertifikasi semoga lancar dan bermanfaat, ditingkatkan pelayanannya [R-107]
- 108) Pelayanan legalisir raport tidak ada pungutan [R-108]
- 109) Selama saya mengurus legalisir alhamdulillah pelayanan cukup baik tanpa harus menunggu lama pelayanan sudah selesai [R-109]
- 110) Pelayanan sudah baik [R-110]
- 111) Layanan mudah dan cepat [R-111]
- 112) Sudah cukup bagus dan mudah [R-112]
- 113) Semua layanan lancar [R-113]
- 114) Meningkatkan sertifikasi tentang pelayanan terutama terkait ketenagaan utamanya sistem persyaratan Dapodik [R-114]
- 115) Layanan sudah lancar [R-115]
- 116) Lancar [R-116]
- 117) ntuk sertifikasi harap di cairkan tepat waktu (rutin) [R-117]
- 118) Sertifikasi cair tepat waktu/rutin [R-118]
- 119) Cairkan tepat waktu [R-119]
- 120) Semua guru bersertifikasi tanpa syarat [R-120]
- 121) Lebih diberikan kemudahan sesuai masa kerja [R-121]
- 122) Untuk kenaikan pangkat lebih diberikan kemudahan sesuai masa

- kerja [R-122]
- 123) Diharapkan lebih tepat waktu [R-123]
- 124) Sudah sesuai dengan harapan [R-124]
- 125) Meningkatkan pelayanan lebih baik lagi [R-125]
- 126) Meningkatkan pelayanan lebih baik lagi [R-126]
- 127) Tepat waktu [R-127]
- 128) Lebih tepat waktu [R-128]
- 129) Sebaiknya tepat waktu [R-129]
- 130) Sudah sesuai [R-130]
- 131) Sudah sesuai [R-131]
- 132) Realisasi TPG sebaiknya tepat waktu [R-132]
- 133) KP sudah sesuai dengan prosedur [R-133]
- 134) Sertifikas sebaiknya tepat waktu [R-134]
- 135) KP tepat waktu [R-135]
- 136) KGB sudah sesuai dengan keadaan [R-136]
- 137) Lancar [R-137]
- 138) Lancar dan tepat waktu [R-138]
- 139) Sertifikasi semoga lancar dan tepat waktu [R-139]
- 140) Sertifikasi semoga lancar dan mudah serta ditingkatkan pelayanannya [R-140]
- 141) Ditingkatkan pelayanan kenaikan pangkat [R-141]
- 142) Mohon ditingkatkan pelayanan ketenagaan/sertifikasi [R-142]
- 143) Sertifikasi cair tepat waktu [R-143]
- 144) Kenaikan pangkat sudah sesuai prosedur, mohon peningkatan layanan ketenagaan dalam hal kenaikan pangkat dan dipermudah [R-144]
- 145) Mudah dan lancar [R-145]
- 146) Pengurusan kenaikan pangkat tidak ada kendala [R-146]
- 147) Kenaikan pangkat fungsional dan struktural sudah sesuai prosedur dan mohon lebih ditingkatkan lagi pelayanannya menjadi smakin baik [R-147]
- 148) Mohon ditingkatkan lagi layanan ketenagaan dalam hal kenaikan pangkat [R-59]

- 149) Mohon ditingkatkan lagi pelayanan kenaikan pajak [R-149]
- 150) Mohon lebih ditingkatkan lagi pelayanan untuk tenaga pendidikan dan pengerjaan berkas-berkas yang berkaitan dengan sertifikasi bisa cepat selesai [R-150]
- 151) Sertifikasi hendaknya lancar [R-151]
- 152) Kenaikan pangkat sudah sesuai dengan prosedur dan mohon dipermudah, tidak rumit [R-152]
- 153) Lancar [R-153]
- 154) Tidak ada biaya administrasi dalam pelayanan legalisir raport/ijazah [R-154]
- 155) Tidak ada pungutan biaya dalam pelayanan legalisir ijazah. Lancar dan baik [R-155]
- 156) Layanan lancar [R-156]
- 157) Adanya peningkatan layanan termasuk kecepatan dan keramahan [R-157]
- 158) Selama saya menanganinya tidak ada kendala dan lancar [R-158]
- 159) Tidak ada pemungutan/biaya administrasi dalam pelayanan legalisir raport/ijazah [R-159]
- 160) Dalam pengurusan izin belajar lancar tidak ada kendala [R-160]
- 161) Mudah sesuai prosedur [R-161]
- 162) Layanan sudah lancar mohon ditingkatkan dananya [R-162]
- 163) Layanan sudah cukup bagus [R-163]
- 164) Mohon dana ditingkatkan lagi [R-164]
- 165) Tidak ada kendala [R-165]
- 166) Semua layanan lancar [R-166]
- 167) Lancar dan tepat waktu [R-167]
- 168) Mohon ditingkatkan layanan ketenagaan dibidang kenaikan pangkat [R-168]
- 169) Untuk layanan sudah cukup baik untuk kenaikan pangkat, kenaikan gaji berkala, cuti, izin belajar, sertifikasi mohon untuk lebih tepat waktu [R-169]
- 170) Sudah bagus, tapi lebih ditingkatkan lagi pelayanan kenaikan pangkat fungsional [R-170]

- 171) Kenaikan pangkat mohon dipermudah [R-171]
- 172) Semoga dinas pendidikan lebih baik dalam pelayanan dan lebih sukses [R-172]
- 173) Terus meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat dan pengguna jasa lainnya [R-173]
- 174) Terus meningkatkan SDM yang berkompeten dalam bidangnya [R-174]
- 175) Kenaikan pangkat mohon dipermudah [R-175]
- 176) Semoga kedepannya sertifikasi bisa lebih lancar [R-176]
- 177) Semua lancar [R-177]
- 178) Semoga kedepannya sertifikasi lebih lancar [R-178]
- 179) Sudah baik, bisa ditingkatkan menjadi lebih baik [R-179]
- 180) Semoga kedepannya sertifikasi lebih lancar [R-180]
- 181) Lancar [R-181]
- 182) Kami berharap apabila ada tenaga yang pensiun agar ada pengganti (pengadaan tenaga kerja baru) [R-182]
- 183) GTT yang sudah lama mengabdikan supaya diprioritaskan dalam tes PNS maupun PPPK [R-183]
- 184) Berharap supaya GTT juga bisa mendapatkan sertifikasi [R-184]
- 185) Layanan sudah baik dan lancar [R-185]
- 186) Ditingkatkan pelayanan pembelajaran [R-186]
- 187) Alhamdulillah semua layanan lancar/layanan ketenagaan lancar dan semua gratis [R-187]
- 188) Pncairannya tidak tepat waktu [R-188]
- 189) Terlalu banyak laporan, mohon untuk diberikan keringanan [R-189]
- 190) Mohon untuk birokrasinya lebih disederhanakan lagi agar ASN/guru lebih mudah memenuhi semua persyaratan, karena beban guru di era penduduk ini sudah berat [R-190]
- 191) Kenaikan gaji tidak ada /belum ada mudah-mudahan kedepan bisa tiap tahun [R-191]
- 192) Pencairan lambat mohon diperhatikan [R-192]
- 193) Kendala mutasi siswa untuk lebih mempercepat surat-surat mutasi [R-193]
- 194) Semoga kedepannya untuk kenaikan pangkat dipermudah dan lancar

[R-194]

195) Semoga kedepannya untuk kenaikan pangkat dipermudah dan lancar

[R-195]

196) Sesuai dan selalu tepat waktu [R-196]

197) Semoga lancar dan dapat dipermudah [R-197]

198) Pelayanan lancar [R-198]

199) Mohon untuk izin cuti, surat keterangan diharapkan bisa tepat sesuai tanggal permohonan cuti (sebelum tanggal sudah sampai ke pemohon).

Di dinas pendidikan supaya diadakan tempat duduk yang nyaman di ruang tunggu [R-199]

200) Pengelolaan BOS sudah baik. Harapannya untuk lebih meningkatkan pelayanan administrasi BOS [R-200]

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan **Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Madiun Tahun 2021** maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Responden terdiri dari **300 responden** yang telah menerima pelayanan dari **Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Madiun 2021**. Responden terbesar berasal dari responden yang berjenis kelamin wanita sebesar 140 atau 70% dengan rentang usia paling banyak yaitu pada usia 51 sampai 60 tahun sebesar 105 atau 35%. Pendidikan responden terbesar adalah S-1 sebesar 159 atau 79,5%. Pekerjaan responden paling banyak PNS/ASN sebesar 146 atau 73%.
2. Secara umum hasil tahun 2021 masuk kategori Baik. Nilai IKM di **Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Madiun** tahun 2020 sampai tahun 2021, terlihat terjadi penurunan sebesar -0,15 (-3,60). Pada tahun 2020, nilai IKM sebesar 3,35 atau setara 83,70 sedangkan pada tahun 2021 nilai IKM sebesar 3,20 atau setara dengan 80,10.
3. Berdasarkan hasil analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), diperoleh hasil sebagai berikut.
 - a. **Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Madiun** memiliki hasil penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 3,20, dengan nilai konversi 80,10. Berdasarkan perhitungan tersebut maka mutu pelayanan Pendidikan dan Kebudayaan di Kabupaten Madiun Tahun 2021 adalah B, ini berarti kinerja pelayanan **Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Madiun** adalah Baik.
 - b. Dari sembilan unsur yang diteliti, **nilai tertinggi** adalah unsur **Biaya /Tarif Pelayanan** yang mendapat nilai rata-rata sempurna **4** dengan nilai rata-rata konversi bulat **100**. Nilai untuk unsur Biaya/Tarif Pelayanan ini masuk kategori **Sangat Baik** karena berada direntang interval nilai rata-rata konversi 88,31 – 100,00.

- c. Untuk **nilai terendah** adalah unsur **Waktu Penyelesaian Pelayanan** yang mendapat nilai rata-rata sebesar **2,960** dengan nilai rata-rata konversi sebesar **74,00**. Nilai untuk unsur Waktu Penyelesaian Pelayanan ini masuk kategori **Kurang Baik** karena berada direntang nilai rata-rata konversi 65,00 – 76,60.
- d. Pada penelitian dibagi dalam faksi sampel yakni Faksi Pendidik, Faksi Tenaga Kependidikan, dan Faksi Kebudayaan. Sedangkan jenis pelayanan terdiri dari Bidang Kepegawaian, Bidang Jenjang Pendidikan Non Formal, Bidang Pendidikan Dasar, dan Bidang Kebudayaan Pada penelitian ini, jenis pekerjaan dan jenis pelayanan yang diterima responden mempunyai hubungan dengan indeks kepuasan masyarakat.
- e. Dalam peningkatan kualitas dan perbaikan pelayanan, diprioritaskan pada unsur bernilai rendah dibanding unsur pelayanan lainnya terutama unsur dengan predikat kurang baik, dan unsur yang bernilai tinggi harus tetap dipertahankan.

6.2. Saran/Rekomendasi

Secara umum, penyelenggaraan pelayanan publik di **Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Madiun** sudah baik, namun ada tiga unsur harus mendapatkan perhatian serius dan sangat mendesak untuk dilakukan pembenahan serta menjadi prioritas untuk lebih ditingkatkan, yakni: U6-**Kompetensi Pelaksana Layanan**; U8-**Sarana dan Prasarana Pelayanan**; dan U3-**Waktu Penyelesaian Pelayanan**. Sebab tiga jenis pelayanan ini masuk kategori Kurang Baik karena berada direntang nilai rata-rata konversi 65,00 – 76,60.

Sehubungan dengan hal tersebut, berikut ini disampaikan Saran/Rekomendasi:

1. Unsur **Kompetensi Pelaksana Layanan**. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dijelaskan bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang

Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945. Untuk melaksanakan pelayanan publik sebagaimana diamanatkan undang-undang, diperlukan sumber daya manusia yang profesional dalam hal ini Aparatur Sipil Negara (ASN) sebagai bagian dari penyelenggaraan pelayanan publik. Selain meningkatkan kompetensi ASN, dilakukan pula reformasi pelayanan publik yang bertujuan agar ASN mampu mengaktualisasi pelayanan publik secara profesional sesuai dengan peran dan tugasnya. Guna mempercepat pelayanan publik yang prima, maka pembenahan kualitas kinerja aparatur pemerintah dan penyelenggaraan pelayanan publik yang transparan dan akuntabel menjadi hal yang sangat penting. Dengan pertimbangan tersebut maka berkaitan dengan Unsur **Kompetensi Pelaksana Layanan** yang mendapatkan predikat Kurang baik, maka perlu dilakukan peningkatan kapasitas dan kualitas kompetensi pelaksana layanan. Diantaranya dapat melalui Pelatihan Reformasi Pelayanan Publik di lingkungan **Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Madiun**. Pelatihan Reformasi Pelayanan Publik dimaksud, bertujuan agar ASN utamanya pelaksana pelayanan agar mampu mengaktualisasikan pelayanan publik yang profesional sesuai dengan peran dan tugasnya. Mampu mewujudkan proses pembelajaran, yang diindikasikan dengan kemampuannya dalam menjelaskan standar pelayanan prima; menjelaskan revolusi budaya pelayanan publik; menjelaskan konsepsi inovasi sektor publik; menjelaskan etika organisasi berbasis tata nilai **Dinas Dikbud** dalam pelayanan publik; memahami praktik baik pelayanan publik **Dinas Dikbud**; menyusun strategi peningkatan kualitas pelayanan publik; menjelaskan isu strategi pelayanan publik; menyusun rancangan revolusi cara kerja; Melakukan cara pencegahan tindak pidana korupsi; Melakukan pembelajaran perilaku kepemimpinan manajemen. Untuk merealisasi hal ini dapat dilakukan secara mandiri (dhi **Dinas Dikbud**) dan/atau bekerjasama dengan **Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Madiun**. Sedangkan untuk materi pelatihan yang bisa diusulkan antara lain meliputi; Standar Pelayanan Minimal, Revolusi Budaya Pelayanan Publik, Inovasi Sektor

Publik, Etika Organisasi Berbasis Tata Nilai **Dinas Dikbud** Dalam Pelayanan Publik, Issu Strategi Pelayanan Publik, Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik, Praktik Baik Pelayanan Publik **Dinas Dikbud**, Rancangan Revolusi Cara Kerja, Seminar Rancangan Revolusi Cara Kerja, Zona Integritas-Wilayah Bebas dari Korupsi, Pembelajaran Perilaku Kepemimpinan dan Manajemen.

2. Unsur **Sarana dan Prasarana**. Dalam melaksanakan pelayanan publik, penyelenggara pelayanan berkewajiban untuk menyediakan sarana, prasarana, serta fasilitas bagi pengguna layanan, termasuk bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus sebagaimana diatur dalam Pasal 29 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Selain diatur dalam UU Pelayanan Publik, kewajiban penyelenggara pelayanan dalam memenuhi hak pengguna layanan berkebutuhan khusus juga diatur dalam beberapa peraturan perundang-undangan, antara lain dalam Pasal 105 UU No. 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, Pasal 30 PP No. 33 Tahun 2012 tentang Pemberian ASI Eksklusif. Kelengkapan sarana dan prasarana, juga termasuk tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika. Oleh karena itu maka penyelenggara pelayanan wajib: 1) Meningkatkan kualitas sarana dan prasarana pelayanan; 2) Meningkatkan Sarana dan Prasarana keamanan dan kenyamanan bagi pengguna jasa pelayanan; 3) Melakukan perbaikan sarana dan prasarana pelayanan yang rusak dan/atau menghapuskan yang sudah tidak digunakan lagi; 4) Mempertahankan kondisi Sarana dan Prasarana yang sudah baik; dan 5) Meningkatkan dan mengembangkan Sarana dan Prasarana Pelayanan *on-line* maupun *off-line*. 6) Menambah sarana dan prasarana sesuai kebutuhan, terutama kebutuhan yang sangat mendesak dan menjadi skala prioritas bagi kelangsungan penyelenggaraan pelayanan publik.
3. Unsur **Waktu Penyelesaian Layanan**. Dalam Ketentuan Permen PAN & RB No. 14/2017, yang dimaksud Waktu Penyelesaian ialah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan

dari setiap jenis pelayanan. Sehubungan dengan unsur yang masih mendapatkan predikat kurang baik tersebut, maka beberapa hal yang harus diperhatikan, antara lain: a. Jadwal waktu pelayanan harus yang pasti; b. Kecepatan waktu untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan harus ditentukan dan dipastikan; c. Layanan diberikan secara tepat waktu sesuai standar waktu yang ditetapkan; d. Waktu/jam operasional layanan agar sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan; e. ketepatan waktu sesuai standar waktu yang diberikan ditindaklanjuti dengan informasi kepastian waktu selesai kepada penerima layanan.

Selanjutnya atas saran dan/atau rekomendasi tersebut, kepada **Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Madiun** agar segera menyusun Rencana Tindak Lanjut (RTL) dan merealisasi RTL dimaksud guna memperbaiki dan menyempurnakan pelayanan pada **Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Madiun** sebagai berikut:

RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN IKM

No.	Prioritas Unsur	Prog. Kegiatan	Waktu (Bulan)												Pengg. Jawab
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	Unsur Waktu Penyelesaian Pelayanan														
2	Unsur Kompetensi Pelaksana Layanan
3	Unsur Sarana dan Prasarana

Terhadap seluruh Masukan/Harapan/Saran/Pesan/Usulan dari responden, baik secara spesifik sesuai unsur maupun yang bersifat umum, agar pihak **Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Madiun** benar-benar memperhatikan dan menindaklanjutinya setelah dilakukan penelaahan, pengkajian dan tentunya melakukan tindakan kongkrit untuk melakukan perbaikan demi peningkatan pelayanan yang lebih baik dan kualitas prima.

BAB VII PENUTUP

Demikian laporan hasil survei kepuasan masyarakat dan kajian indeks kepuasan masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik **Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Madiun Tahun 2021**, sebagai upaya untuk mengetahui kondisi dan perkembangan pelayanan publik sekaligus perbaikan secara terus menerus terhadap mutu pelayanan kepada masyarakat, semoga bermanfaat.

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat [SKM] harus dilaksanakan secara berkala setiap tiga bulan sekali, enam bulan sekali, atau setidaknya sekali dalam satu tahun oleh pihak eksternal sebagai kontrol netralitas pelaksanaan survei. Dan, dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik serta kemungkinan replikasi inovasi pelayanan publik.

Disamping sebagai upaya pengukuran kinerja pelayanan, instrumen Indeks Kepuasan Masyarakat [IKM] ini sekaligus dapat dijadikan evaluasi bagi kinerja pelayanan. Sebab dengan mengetahui IKM dapat dilakukan langkah-langkah kreatif inovatif untuk selalu mengadakan perbaikan pelayanan yang menuju ke arah pelayanan prima.

Hal tersebut mengingatkan bahwa SKM pada dasarnya merupakan salah satu upaya untuk mengetahui sejauhmana pelaksanaan pelayanan pada unit pelayanan publik ini mampu memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.

Dari pelaksanaan SKM ini, diharapkan ada manfaat serta mampu sebagai bahan masukan untuk menyusun kebijakan dan untuk mengetahui kecenderungan pandangan masyarakat secara umum.

DAFTAR PUSTAKA

- Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik, Yogyakarta: Gaya Media
- Ibrahim, Amin. 2008. Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya, Jakarta: Mandar Maju.
- Kasmir, 2005, Etika Customer Service, Jakarta: Penerbit PT. Raja Grafindo Persada
- Saleh, Choirul dkk. 2013. Pengembangan Kompetensi Sumber Daya Aparatur, Malang: Universitas Brawijaya Press.
- Tangkilisan, Hesar Nogi S. 2005. Manajemen Publik, Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana
- Undang Undang Dasar 1945. 1991. Jakarta: Departemen Pendidikan dan Kebudayaan RI.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- Undang Undang No. 25/2009 tentang Pelayanan Publik. 2009. Jakarta: Kementerian Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76/2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. 2013. Jakarta : Sekretariat Kabinet RI.
- Peraturan Pemerintah RI No. 96/2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang No. 25/2009 Tentang Pelayanan Publik, 2012 Jakarta : Kementerian Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. 2014. Jakarta Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. 2017. Jakarta Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010–2025. 2010. Jakarta : Kementerian Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum, 1993. Jakarta: Kemen Pendayagunaan Aparatur Negara RI.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Pelayanan Publik, 2003. Jakarta: Kemen Pendayagunaan Aparatur Negara RI.



Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Madiun

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor :
KEP/26/M.PAN/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi &
Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. 2004. Jakarta:
Kemen Pendayagunaan Aparatur Negara RI.

Peraturan Gubernur Jawa Timur No. 31 tahun 2013 tentang Petunjuk
Pelaksanaan Peraturan Provinsi Jawa Timur Nomor 8 Tahun 2011 tentang
Pelayanan Publik. 2013. Surabaya: Biro Organisasi Setda Provinsi Jatim.

LAMPIRAN



LEMBAGA SURVEI DAN KONSULTAN PELAYANAN PUBLIK **LIN-PEKO**

LIN-PEKO berdiri sejak 27 Juli 2001 di Madiun adalah Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) yang mempunyai hubungan fungsional dengan Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) dan LKPSM lainnya yang tersebar di Indonesia. **LIN-PEKO** sebagai lembaga independen yang bergerak dalam bidang kegiatan penelitian, pengujian, pengaduan, pendidikan, informasi dan advokasi untuk kepentingan masyarakat konsumen. Bertujuan mendorong terwujudnya interaksi masyarakat secara sehat dan saling menguntungkan bagi setiap komponen antara lain konsumen, pelaku usaha dan pemerintah.

LIN-PEKO bekerjasama dengan Komisi Pelayanan Publik (KPP) Propinsi Jawa Timur Nomor : 3.b/002/KPP JATIM/III/2009 – 16/89.04/ 21.15/III/2009, tentang Peningkatan Peranserta Masyarakat untuk Pelayanan Publik tanggal 18 Maret 2009. Ruang lingkup kerjasama ialah saling mendukung upaya-upaya yang dilakukan dalam Peningkatan Kualitas Peranserta Masyarakat untuk Pelayanan Publik yang Prima di Propinsi Jawa Timur dan dapat diwujudkan dalam kegiatan-kegiatan yang antara lain Pemberdayaan, Penelitian, Survey dll.

LEGALITAS **LIN-PEKO**

Akte Notaris Asni Arpan, SH., No. 89/2004 - Register PN No. 81/Leg.CV/04.Pn.Ld.Mn.
Telah dilakukan perubahan Akte Notaris Asni Arpan SH., No. 24/2015, tagl 14 September 2015
Register PN No. W14-U17/314/xi/2015 – SKT/K Nomor 220/714/401.203/2004
TDLPK No. 511/07/401.105/2004 – No. Invent : 220/120/405.54/2005
Register Po. No. 002/Kep/405.48/TDLPK/III/2005 – NPWP : 02.644.700.3-621.000
No. Rek : 0202-6064-91 Bank Jatim Cabang Ponorogo – e-mail : linpeko.271@gmail.com
Jl Madusari II/3 Perum Pesona Madusari - Ponorogo - Jawa Timur HP|WA 081216744800

VISI **LIN-PEKO**

Terwujudnya masyarakat yang cerdas dan mandiri
serta pelayanan publik yang berkualitas dan partisipatif

MISI **LIN-PEKO**

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
2. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen
3. Meningkatkan peranan masyarakat dalam mengawasi berbagai produk barang/ jasa sesuai standart yang ditetapkan.
4. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara memberikan informasi yang benar serta menghin darkannya dari ekse negatif pemakaian barang dan jasa.
5. Membantu pemerintah, pelaku usaha dan masyarakat dalam mengontrol produk barang dan jasa sehingga konsumen tidak dirugikan.
6. Mewujudkan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum ada keterbukaan informasi serta akses guna mendapatkan informasinya.
7. Menumbuhkan kesadaran pada pelaku usaha tentang pentingnya perlindungan konsumen sehingga ada sikap jujur dan bertanggung jawab dalam melakukan usaha.
8. Mewujudkan partisipasi aktif masyarakat konsumen sehingga lebih kritis dan teliti untuk keamanan, keadilan dan kesejahteraan bersama.
9. Mengawal dan memantapkan penyelenggaraan pelayanan publik yang berorientasi kepada pemberdayaan masyarakat.
10. Membangun dan mengembangkan pola pikir dan pola tindakan pelayanan publik yang berkualitas dan mendasarkan pada kontrak pelayanan publik.

DOKUMENTASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT oleh LIN-PEKO ATAS PELAYANAN DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KAB. MADIUN TAHUN 2021



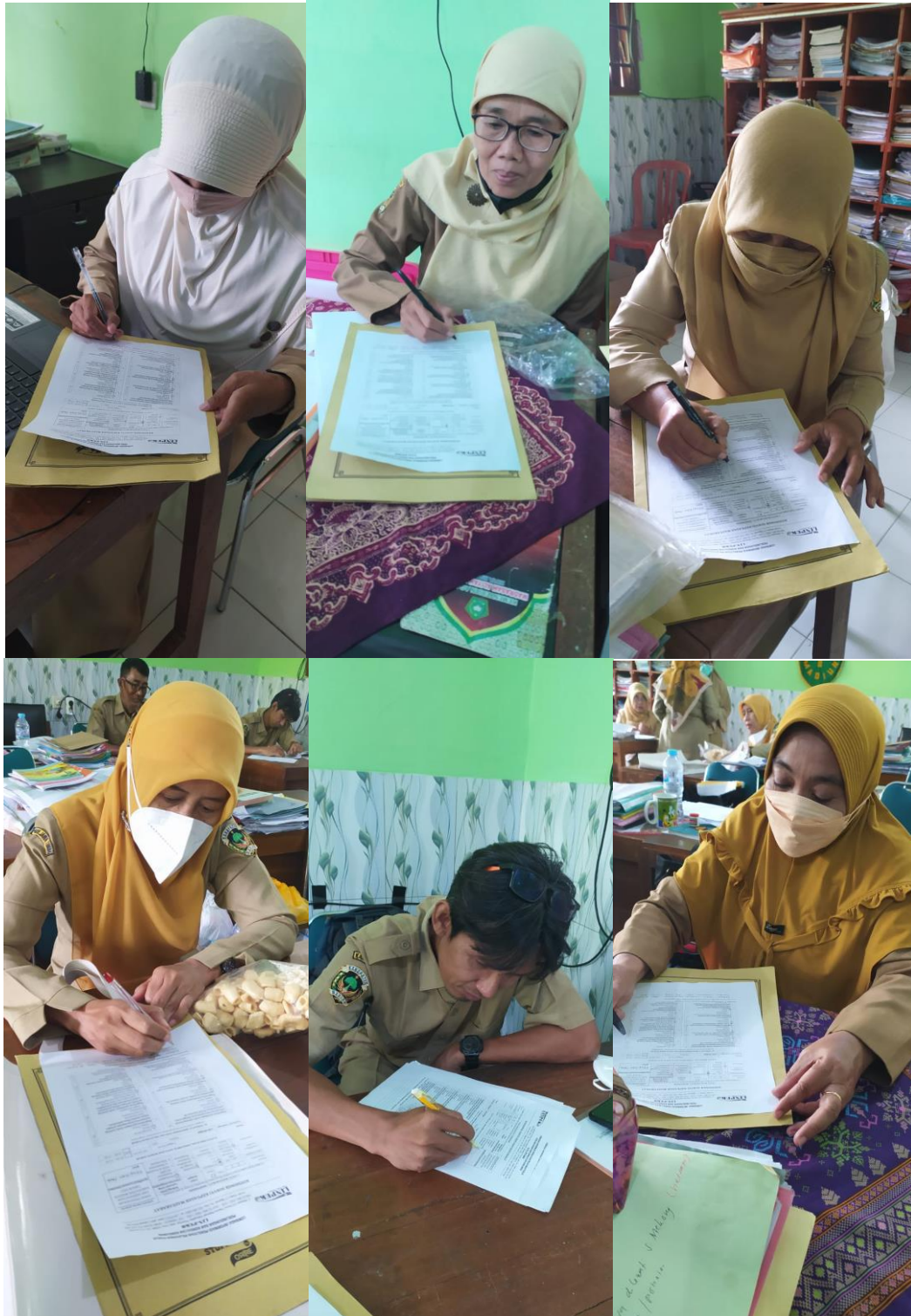
DOKUMENTASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT oleh LIN-PEKO ATAS PELAYANAN DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KAB. MADIUN TAHUN 2021



DOKUMENTASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT oleh LIN-PEKO ATAS PELAYANAN DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KAB. MADIUN TAHUN 2021



DOKUMENTASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT oleh LIN-PEKO ATAS PELAYANAN DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KAB. MADIUN TAHUN 2021



DOKUMENTASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT oleh LIN-PEKO ATAS PELAYANAN DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KAB. MADIUN TAHUN 2021



DOKUMENTASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT oleh LIN-PEKO ATAS PELAYANAN DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KAB. MADIUN TAHUN 2021



DOKUMENTASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT oleh LIN-PEKO ATAS PELAYANAN DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KAB. MADIUN TAHUN 2021



DOKUMENTASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT oleh LIN-PEKO ATAS PELAYANAN DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KAB. MADIUN TAHUN 2021



DOKUMENTASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT oleh LIN-PEKO ATAS PELAYANAN DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KAB. MADIUN TAHUN 2021



DOKUMENTASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT oleh LIN-PEKO ATAS PELAYANAN DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KAB. MADIUN TAHUN 2021

