



LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2022

DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
KABUPATEN MADIUN

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur ke hadirat Allah SWT., yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita, sehingga Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Madiun dapat melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2022, dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

SKM dimaksudkan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan sebagai penyelenggara pelayanan publik di Kabupaten Madiun. Sedangkan tujuan SKM adalah 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.

Buku laporan ini diharapkan menjadi gambaran persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik yang diterima dan dijadikan pedoman dalam perbaikan kualitas kinerja pelayanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Madiun. Kami mengucapkan terima kasih atas bantuan dan dukungan berbagai pihak hingga laporan ini terselesaikan. Semoga bermanfaat dalam peningkatan pelayanan publik di Lingkup Dinas Pendidikan dan Kebudayaan.

Madiun, 28 September 2022

KEPALA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
KABUPATEN MADIUN



Dra. SITI ZUBAIDAH, M.H.
Pembina Utama Muda
NIP. 19600709 198809 2 001

RINGKASAN

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, peningkatan kualitas pelayanan publik harus dilakukan secara berkelanjutan, untuk itu perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dalam bentuk Surei 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 ini merupakan jenis penelitian deskriptif, menggunakan analisis IKM dengan hasil data dalam bentuk scoring/angka. SKM dilakukan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Madiun pada bulan Maret 2022 – Agustus 2022. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, dokumentasi dan kuesioner atau angket. Responden adalah penerima layanan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan dengan mengisi kuesioner pada aplikasi SukMa e-Jatim. 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 IKM untuk pelayanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Madiun adalah 3,34 dengan angka konversi sebesar 83,40, dengan predikat BAIK dengan semua unsur berpredikat Sangat Baik dan Baik. Untuk peningkatan pelayanan, untuk unsur yang nilainya terendah masih perlu mendapatkan perhatian serius dan sangat mendesak untuk dilakukan pembenahan serta menjadi prioritas untuk lebih ditingkatkan.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
RANGKUMAN	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Maksud, Tujuan, dan Sasaran	8
1.3. Manfaat	9
1.4. Dasar Hukum.....	9
BAB II GAMBARAN UMUM	
2.1. Tugas, Fungsi dan Struktur Organisasi	12
2.1.1. Sekretaris	14
2.1.2. Bidang Ketenagaan	15
2.1.3. Bidang Pembinaan SD	15
2.1.4. Bidang Pembinaan SMP	16
2.1.5. Bidang PAUD dan Pendidikan Masyarakat	17
2.1.6. Bidang Kebudayaan	18
2.2. Sumber Daya Perangkat Daerah.....	19
2.2.1. Kondisi Kepegawaian Dikbud	19
2.2.2. Kondisi Sarana dan Prasarana	21
2.2.3. Sumber Daya Lainnya.....	23
2.3. Kinerja Pelayanan Perangkat Daerah	27
2.4. Tantangan & Peluang Pengembangan Pelayanan.....	29
BAB III TINJAUAN PUSTAKA	
3.1. Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Pendidikan Nasional	33
3.2. Pendidikan Sebagai Urusan Wajib Daerah	35
3.3. Peranan Pemerintah dalam Pembangunan Kebudayaan	37
3.4. Pendidikan Sebagai Transformasi Budaya.....	40

3.5. Definisi dan Indikator Kualitas Pelayanan Publik.....	41
3.6. Penyelenggara Pelayanan Publik	46
3.6.1. Pengertian Pelayanan Publik	46
3.6.2. Jenis-jenis Pelayanan Publik.....	50
3.6.3. Karakteristik Pelayanan	52
3.6.4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan.....	53
3.6.5. Manfaat Kualitas Pelayanan	55
3.6.6. Dimensi Kualitas Pelayanan	56
3.7. Kepuasan Pelanggan	59
3.7.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	59
3.7.2. Tingkat Kepuasan Masyarakat	60
3.8. Pengertian dan Ruang Lingkup SKM	62

BAB IV METODOLOGI

4.1. Metode Penelitian	66
4.2. Teknik Survei.....	68
4.2.1. Tahapan Survei.....	68
4.2.2. Teknik Survei Kepuasan Masyarakat.....	69
4.2.3. Penyiapan Bahan Survei	69
4.2.4. Pengolahan Data	71
4.3. Penyusunan Laporan.....	73

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1. Data Masyarakat/Responden.....	75
5.2. Karakteristik Unsur Pelayanan.....	76
5.3. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat.....	82
5.4. Perbandingan Nilai IKM Tahun 2021 dan 2022	85
5.5. Catatan dan Harapan Masyarakat.....	88

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....91

5.1. Kesimpulan.....	91
5.2. Saran.....	92

BAB VI PENUTUP.....95

LAMPIRAN.....96

DAFTAR TABEL

1.	Tabel 2.1.	Jumlah Pendidik Berdasarkan Pendidikan.....	20
2.	Tabel 2.2.	Jumlah Guru Berdasarkan Status Kepegawaian	20
3.	Tabel 2.3.	Peralatan Kantor Pendukung.....	22
4.	Tabel 2.4.	Jumlah Lembaga PAUD Tahun 2017-2021	24
5.	Tabel 2.5.	Jumlah Lembaga SD/MI Tahun 2017 – 2020.....	24
6.	Tabel 2.6.	Jumlah Lembaga SMP/MTs Tahun 2017 – 2020	24
7.	Tabel 2.7.	Jumlah Rombel SD/MI Tahun 2017 – 2020	25
8.	Tabel 2.7.	Jumlah Rombel SMP/MTs Tahun 2017 – 2020	25
9.	Tabel 2.7.	Jumlah Siswa Kurun Waktu Lima Tahun	26
10.	Tabel 4.1.	Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	73
11.	Tabel 5.1.	Jawaban Responden Per Unsur Pelayanan Responden	76
12.	Tabel 5.2.	Persentase Jawaban Responden.....	76
12.	Tabel 5.3.	Hasil Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Unsur Pelayanan.....	82
12.	Tabel 5.4.	Peringkat Nilai IKM Unsur Pelayanan.....	84
12.	Tabel 5.5.	Perbandingan Nilai IKM Tahun 2021 dan Tahun 2022.....	87
12.	Tabel 5.6.	Masukan/Harapan/Saran/Pesan terhadap Pelayanan.....	88
12.	Tabel 6.1.	Rencana Tindak Lanjut Perbaikan IKM.....	94

DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 2.1.	Struktur Organisasi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Madiun.....	13
2. Gambar 2.2.	Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Madiun	21
3. Gambar 5.1.	Grafik Jumlah Responden Bulan Maret-Agustus 2022...	75
4. Gambar 5.2.	Grafik Hasil Survei Unsur Persyaratan Pelayanan.....	77
5. Gambar 5.3.	Grafik Hasil Survey Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur.....	77
6. Gambar 5.4.	Grafik Hasil Survey Unsur Penyelesaian Pelayanan.....	78
7. Gambar 5.5.	Grafik Hasil Survey Unsur Biaya/ Tarif Pelayanan.....	79
8. Gambar 5.6.	Grafik Hasil Survey Unsur Spesifikasi Jenis Pelayanan.....	79
9. Gambar 5.7.	Grafik Hasil Survey Unsur Kompetensi Pelaksana.....	80
10. Gambar 5.8.	Grafik Hasil Survey Unsur Perilaku Pelaksana.....	81
11. Gambar 5.9.	Grafik Hasil Survey Unsur Sarana Prasarana.....	81
12. Gambar 5.10.	Grafik Hasil Survey Unsur Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan.....	82
13. Gambar 5.11.	Grafik Nilai Rata-Rata Per Unsur.....	83
14. Gambar 5.12.	Grafik Peringkat Rata-Rata Per Unsur.....	85
15. Gambar 5.13.	Grafik Nilai Rata-Rata Konversi Tiap Unsur Tahun 2021-2022.....	86
16. Gambar 5.14.	Grafik Nilai IKM Tahun 2021-2022.....	88

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

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 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.

"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 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.

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 Undang-Undang 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".

Pandemi Covid-19 berdampak besar pada berbagai sektor, salah satunya pendidikan. 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.

Masalah pendidikan tidak bisa diselesaikan dan diserahkan kepada pemerintah saja. Semua elemen harus berkolaborasi serta bergotong-royong untuk menyelesaikan masalah pendidikan. Pada tahun 2022, pemerintah telah memulai kegiatan tatap muka di kelas, tetapi dengan menerapkan protokol kesehatan secara ketat.

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.

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.

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 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.

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 di daerah 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.

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.

Manusia sebagai makhluk 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 *idle 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. 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.

Sedangkan tujuan pendidikan adalah melestarikan dan selalu meningkatkan kebudayaan itu sendiri, dengan adanya pendidikan, kita bisa mentransfer kebudayaan itu sendiri dari generasi kegenerasi 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 menggunakan aplikasi SuKMa e-Jatim yang direplikasi dari Biro Organisasi Provinsi Jawa Timur untuk 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 tingka 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;
- 12) Peraturan Daerah Kabupaten Madiun Nomor 4 Tahun 2019 tentang Pengarusutamaan Gender Kabupaten Madiun;

- 13) Peraturan Daerah Nomor 6 tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 1 tahun 2019 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kabupaten Madiun Tahun 2018 – 2023;
- 14) Peraturan Bupati Madiun No. 76 tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Madiun.

BAB II

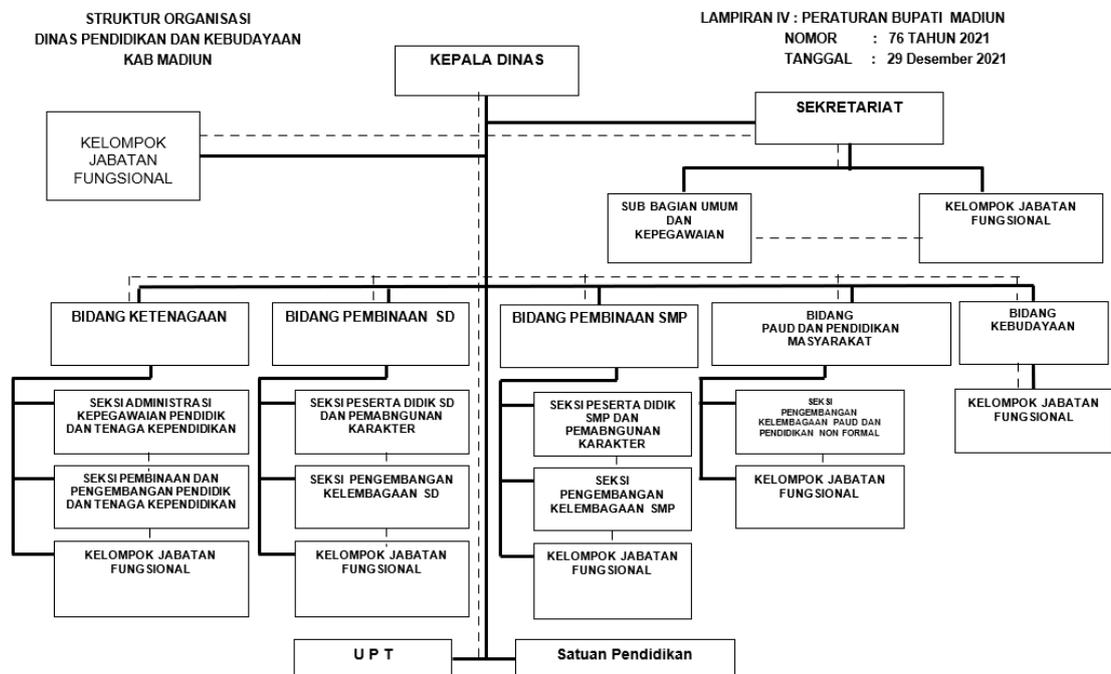
GAMBARAN UMUM

2.1. Tugas, Fungsi & Struktur Organisasi Dinas DIKBUD

Sejak ditetapkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah 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 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. Seiring dengan adanya penyetaraan jabatan yang dilakukan Pemerintah Kabupaten Madiun pada tahun 2021 maka ditetapkan Peraturan Bupati Madiun Nomor 76 Tahun 2021 dimana tugas Dinas Pendidikan dan Kebudayaan adalah 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 2.1. Struktur Organisasi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Madiun

Susunan organisasi sesuai Peraturan Bupati Madiun Nomor 76 Tahun 2021 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; dan 2. Kelompok Jabatan Fungsional. c. Bidang Ketenagaan, membawahi: 1. Seksi Data Pendidik dan Tenaga Kependidikan; 2. Seksi Administrasi Kepegawaian Pendidik dan Tenaga Kependidikan; dan 3. Kelompok Jabatan Fungsional. d. Bidang Pembinaan SD, membawahi:

1. Seksi Peserta Didik SD dan Pembangunan Karakter; dan 2. Seksi Pengembangan Kelembagaan SD; dan 3. Kelompok Jabatan Fungsional e. Bidang Pembinaan SMP, membawahi: 1. Seksi Peserta Didik SMP dan Pembangunan Karakter; 2. Seksi Pengembangan Kelembagaan SMP; dan Kelompok Jabatan Fungsional. f. Bidang PAUD dan Pendidikan Masyarakat, membawahi: 1. Seksi Pengembangan Kelembagaan PAUD dan Pendidikan Masyarakat; dan Kelompok Jabatan Fungsional g. Bidang Kebudayaan terdiri atas Kelompok Jabatan Fungsional; h. Unit Pelaksana Teknis (UPT) Satuan Pendidikan; 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 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 mempunyaifungsi: 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, mempunyai fungsi: 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	17	11	2	6	15	4	2	1	881	2136	21	39	3135
	SMP	1	0	1	1	0	0	5	1	315	633	31	33	1021
2	Swasta													
	SD	2	2	0	1	0	0	0	0	18	47	0	0	70
	SMP	5	3	0	0	0	0	2	0	51	83	2	2	148
	Total	25	16	3	8	15	4	9	2	1265	2899	54	74	4374

Sumber: LI 2021

Sampai dengan akhir Tahun 2021, jumlah guru di lingkungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Madiun berjumlah 4.374 orang. Dari jumlah tersebut, guru PNS sejumlah 2.884 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	Jumlah
1	Negeri					
	SD	592	1.326	346	871	3.135
	SMP	303	610	50	58	1.021
2	Swasta					
	SD	0	0	20	50	70
	SMP	21	32	39	56	148
	Total	916	1968	455	1035	4374

Sumber: LI 2021

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

Dinas Pendidikan dan Kebudayaan berkedudukan di Jalan Raya Tiron Nomor 87 Nglames, Madiun.



Gambar 2.2. Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Madiun

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 SD, karena pelaksanaan Asesmen Nasional harus menggunakan Komputer atau laptop.

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	Brankas	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,	Baik

		2016	
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	20011,20 15,2016	Baik
26	Peralatan Personal Komputer Lain2	2011, 2012	Baik
27	Sepeda Motor	1981, 1983,201 6	Baik
28	Peralatan Jaringan Lain-lain	2014	Baik

Sumber: Dinas Pendidikan Kabupaten Madiun, 2021

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 2017 – 2021

No	Uraian	2017	2018	2019	2020	2021
1	TK					
	Negeri	5	5	5	5	5
	Swasta	321	325	324	324	330
2	KB					
	Negeri	0	0	0	0	0
	Swasta	347	344	344	344	344
3	TPA					
	Negeri	0	0	0	0	0
	Swasta	7	7	7	6	6
4	SPS					
	Negeri	0	0	0	0	0
	Swasta	38	15	15	15	10

Tabel 2.5. Jumlah Lembaga SD/MI Tahun 2017 – 2021

No	Uraian	2017	2018	2019	2020	2021
1	SD					
	Negeri	415	402	402	402	402
	Swasta	3	4	4	4	4
2	MI					
	Negeri	4	4	4	4	4
	Swasta	65	65	69	69	69

Tabel 2.6. Jumlah Lembaga SMP/MTs Tahun 2017-2021

No	Uraian	2017	2018	2019	2020	2021
1	SMP					
	Negeri	37	37	37	37	37
	Swasta	11	11	11	11	11
2	MTs					
	Negeri	12	12	12	12	12
	Swasta	26	26	26	26	26

Tabel 2.7. Jumlah Rombel SD/MI Tahun 2017 – 2021

No	Uraian	2017	2018	2019	2020	2021
1	SD					
	Negeri	2.587	2.485	2.485	2.485	2.658
	Swasta	29	36	36	36	51
2	MI					
	Negeri	50	73	73	73	73
	Swasta	548	626	626	626	626

Tabel 2.8. Jumlah Rombel SMP/MTs Tahun 2017-2021

No	Uraian	2017	2018	2019	2020	2021
1	SMP					
	Negeri	682	609	609	609	550
	Swasta	42	44	44	44	63
2	MTs					
	Negeri	210	212	214	212	223
	Swasta	145	214	214	214	122

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	2017	2018	2019	2020	2021
1	TK					
	- Negeri	316	337	310	295	354
	- Swasta	11.416	10.969	10.971	10.570	9.642
2	RA					
	- Negeri	-	-	-	-	0
	- Swasta	5.161	5.417	5.456	4.706	4.655
3	SD					
	- Negeri	42.573	41.688	41.836	40.492	37.364
	- Swasta	740	986	1.113	1.231	1.301
4	MI					
	- Negeri	1.751	1.913	1.887	2.074	2.058
	- Swasta	11.085	11.490	11.945	12.410	12.689
5	SMP					
	- Negeri	16.675	17.064	16.932	16.538	16.527
	- Swasta	746	831	961	987	1132
6	MTs					
	- Negeri	6.142	6.097	5.524	6.326	6.321
	- Swasta	2.603	2.714	2.709	2.349	2.644

Dari tabel diatas, sesuai dengan bertambahnya sekolah swasta terutama 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 kependidikan. 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 2017-2021 sesuai dengan indikator kinerja dalam RPJMD.

Berdasarkan hasil capaian kinerja pelayanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan tahun pertama dan kedua yaitu tahun 2019-2021, terdapat beberapa indikator yang capaiannya belum mencapai target. Untuk urusan pendidikan pada tahun 2021 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 pembanguna Sebagian besar masih tergantung dengan dana DAK dimana pemanfaatannya 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 Peraturan Menteri Pendidikan Dan Kebudayaan. Nasional. 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 pandemi, mengakibatkan pelaku seni budaya agak terbatas dalam berekspresi.

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 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. Pendidikan diselenggarakan dengan memberi keteladanan, membangun kemauan dan mengembangkan kreativitas peserta didik dalam proses pembelajaran.
- 4) Pendidikan diselenggarakan dengan mengembangkan budaya membaca, menulis dan berhitung bagi segenap warga masyarakat.
- 5) 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 Pemerintahan 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 kekuatan 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 esensial. 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 budayanya 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 mahluk 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 perilaku

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” (Loveloock 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 aparat 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 Dening. 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 dipertanggungjawabkan 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 mendengarkan]; 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 Braile, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik, *Mediasi* merupakan penyelesaian sengketa pelayanan publik antarpada pihak melalui bantuan, baik oleh ombudsman sendiri maupun melalui mediator yang dibentuk oleh ombudsman, *Ajudikasi* merupakan proses penyelesaian sengketa pelayanan publik antarpada 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:

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.

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 (pembelian) 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 pertanyannya, 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. Metodologi 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 komprehensif 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 Resis 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. Tehnik 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. Tehnik 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

Kuisioner

Dalam penyusunan SKM digunakan daftar pertanyaan (kuisioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Penyusunan kuisioner disesuaikan dengan jenis layanan yang disurvei dan data yang ingin diperoleh dari jenis ataupun unit layanan, serta berpedoman pada Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaran Pelayanan Publik.

Bagian kuisioner

Bagian kuisioner secara umum, terbagi: Bagian pertama. Pada bagian pertama berisikan judul kuisioner 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 persepsi (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 kuisioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuisioner 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 kuisioner 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 ialah semua penerima layanan di lingkup Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Madiun. Dalam hal ini diwakili oleh guru, pegawai pada lembaga/penyelenggara pendidikan, serta masyarakat umum sebagai responden yang menerima layanan dan mengisi survey pada aplikasi SuKMa e-Jatim pada bulan Maret-Agustus 2022.

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:

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

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

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

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 dimasukkan 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 survey.

[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*).

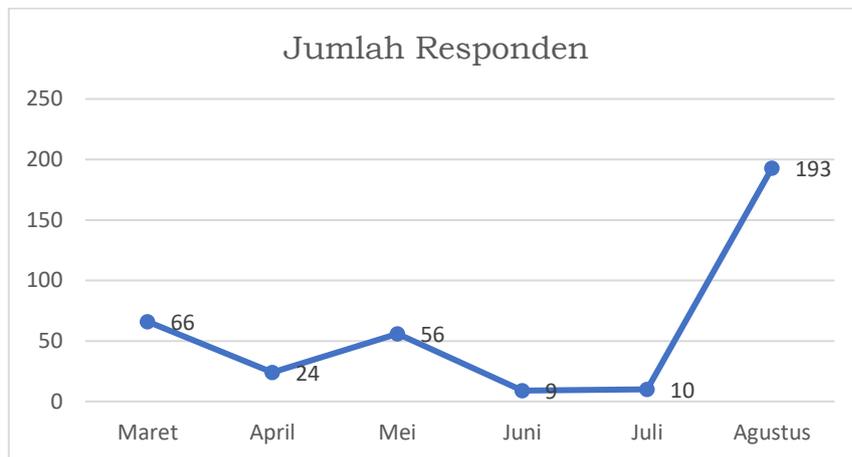
BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1. DATA MASYARAKAT/ RESPONDEN

Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan salah satu agenda reformasi birokrasi yang bertitik tolak pada kondisi faktual kualitas pelayanan publik yang sebagian besar ditentukan oleh kualitas sikap dan karakter aparatur pemerintah yang kurang 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.

Berdasarkan survei terhadap pelayanan yang dilakukan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan kepada 358 responden dengan menggunakan aplikasi SuKMa e-Jatim pada bulan Maret-Agustus 2022, maka grafik jumlah responden dapat disajikan sebagai berikut:



Gambar 5.1. Grafik Jumlah Responden Bulan Maret – Agustus 2022

Rata-rata jumlah responden setiap bulan adalah 60 responden. Jumlah responden paling sedikit pada bulan Juni yaitu sejumlah 9 (Sembilan) orang dan yang terbanyak pada bulan Agustus yaitu sejumlah 193 orang.

5.2. Karakteristik Unsur Pelayanan

Pada survei mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Madiun Tahun 2022, 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 5.1. Jawaban Responden Per Unsur Pelayanan Responden

Nilai	UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	1	2	2	2	2	0	0	0	1
2	8	24	36	4	11	12	7	40	4
3	245	234	242	44	244	221	216	204	59
4	104	98	78	308	101	125	135	114	294
Jumlah	358	358	358	358	358	358	358	358	358

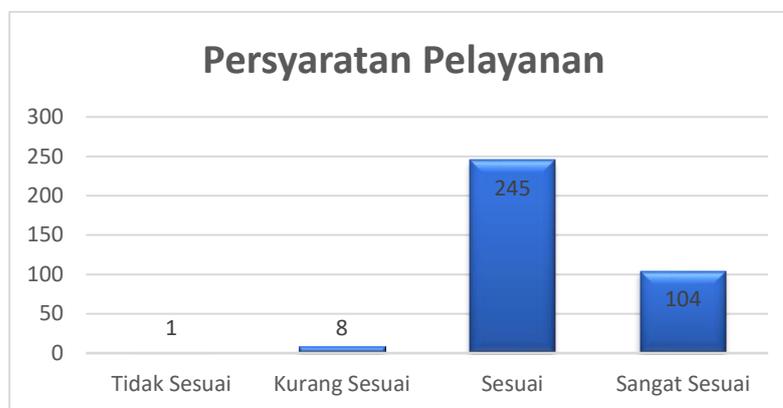
Tabel 5.2. Persentase Jawaban Responden

Nilai	TOTAL PROSENTASE [%] JAWABAN RESPONDEN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	0,28	0,56	0,56	0,56	0,56	0,00	0,00	0,00	0,28
2	2,23	6,70	10,06	1,12	3,07	3,35	1,96	11,17	1,12
3	68,44	65,36	67,60	12,29	68,16	61,73	60,34	56,98	16,48
4	29,05	27,37	21,79	86,03	28,21	34,92	37,71	31,84	82,12
Jumlah	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

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

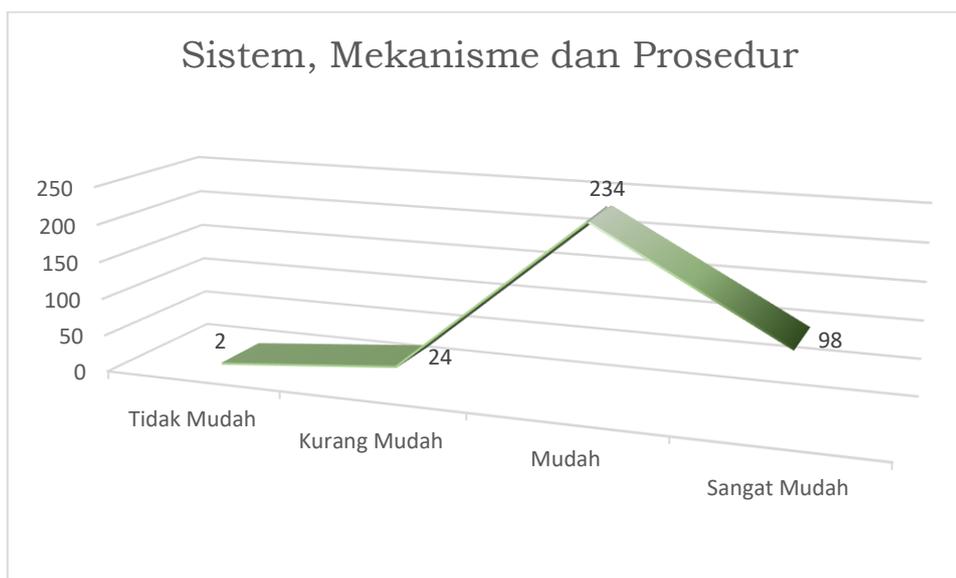
- 1. Unsur Pertama** yaitu Unsur Persyaratan Pelayanan sebagian besar responden berpendapat bahwa persyaratan pelayanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Madiun sudah sesuai dengan jenis pelayanan ada 245 responden (68,44%). Responden yang berpendapat pelayanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Madiun sudah sangat sesuai dengan jenis pelayanan yaitu

104 responden (29,05%), namun ada 8 (delapan) responden (2,23%) yang menyatakan masih kurang sesuai dan 1 (satu) orang yang menyatakan tidak sesuai.



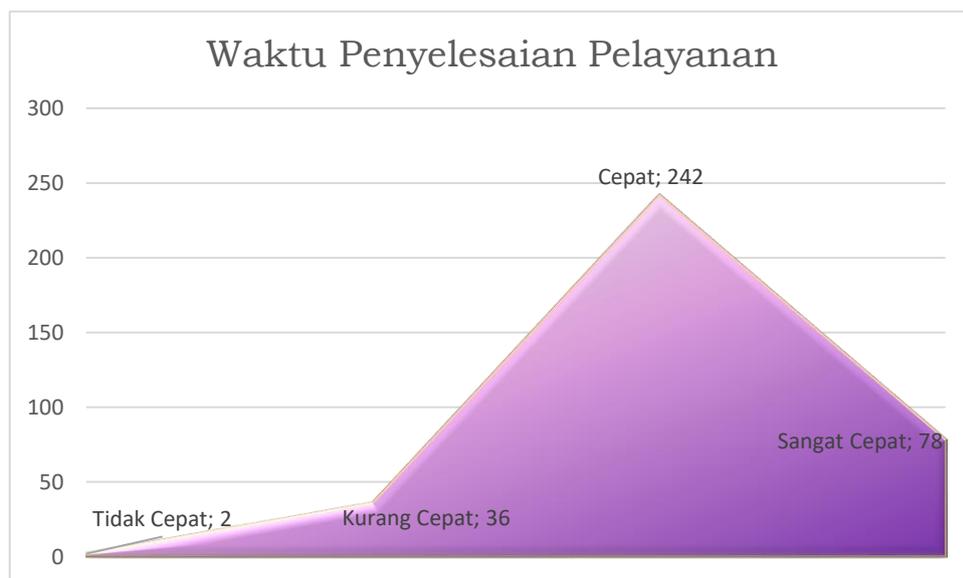
Gambar 5.2. Grafik Hasil Survey Unsur Persyaratan Pelayanan

2. Unsur Kedua yaitu Unsur Sistem, Mekanisme & Prosedur, sebesar 65,36% atau 234 responden menyatakan bahwa prosedur pelayanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Madiun ini mudah. Terdapat 27,37% (98) responden yang menyatakan kemudahan prosedur Sangat Mudah, namun masih ada 24 responden (6,70%) menyatakan Kurang Mudah dan 2 (dua) responden (0,56%) menyatakan Tidak Mudah.



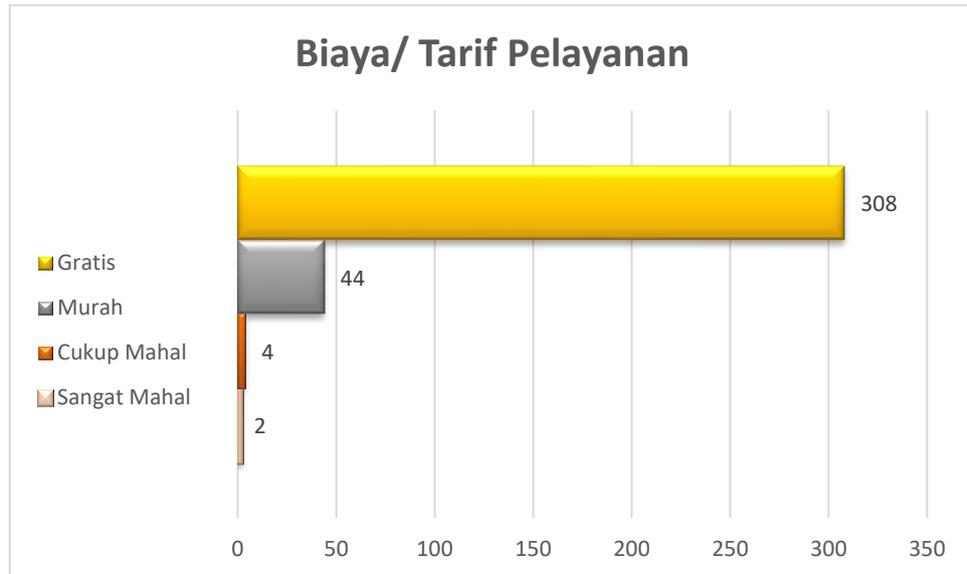
Gambar 5.3. Grafik Hasil Survey Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur

3. Unsur Ketiga yaitu Unsur Waktu Penyelesaian Pelayanan, dimana sebagian besar yaitu sejumlah 242 responden (67,60%) menyatakan kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan Cepat. Sebesar 78 atau 21,79% responden menyatakan Sangat Cepat, 10,06% atau 36 responden menyatakan Kurang Cepat dan 0,56% atau 2 responden menyatakan Tidak Cepat.



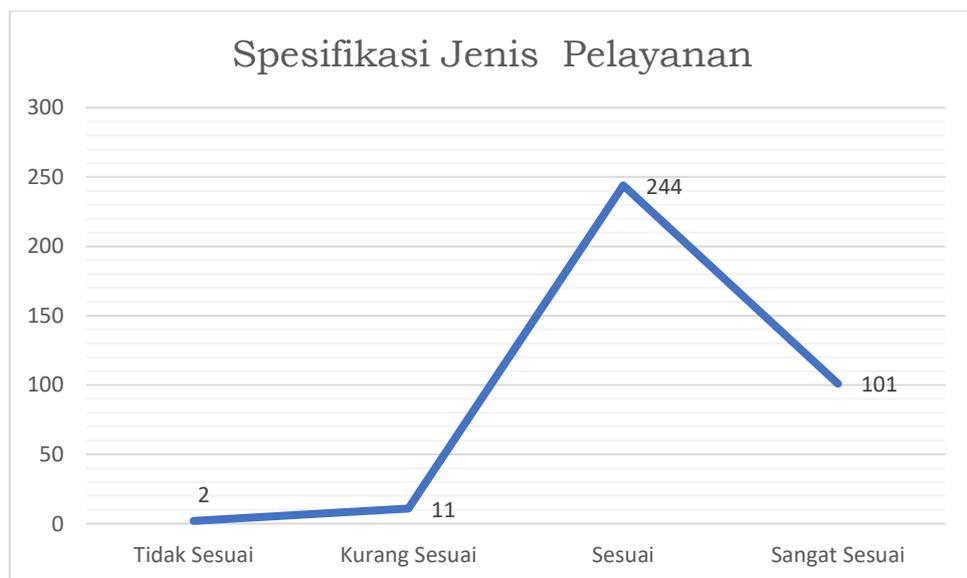
Gambar 5.4. Grafik Hasil Survey Unsur Penyelesaian Pelayanan

4. Unsur Keempat yaitu Unsur Biaya/Tarif Pelayanan, 86,03% atau 308 responden menyatakan biaya/tarif pelayanan Gratis. Sebesar 12,29% atau 44 responden menyatakan Murah. Namun terdapat 1,12% atau 4 responden menyatakan Cukup Mahal dan 2 (dua) responden (0,56%) yang menyatakan Sangat Mahal. Hal ini mengindikasikan bahwa masih terdapat pelayanan yang terdapat pungli karena semua pelayanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Madiun seharusnya Gratis.



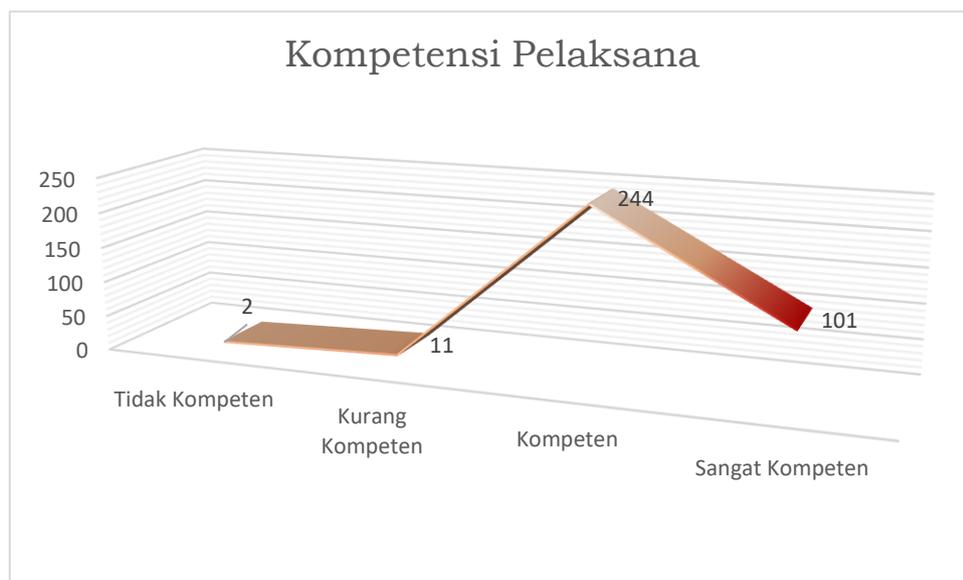
Gambar 5.5. Grafik Hasil Survey Unsur Biaya/ Tarif Pelayanan

5. Unsur Kelima yaitu Unsur Spesifikasi Jenis Pelayanan, sebesar 68,16% atau 244 responden menyatakan bahwa kesesuaian produk yang tercantum dengan hasil yang diberikan Sudah Sesuai. Sebesar 28,21% atau 101 responden menyatakan sudah Sangat Sesuai, namun ada 11 responden atau 3,07% menilai Kurang Sesuai, bahkan sebanyak 0,56% atau dua responden menganggap Tidak Sesuai.



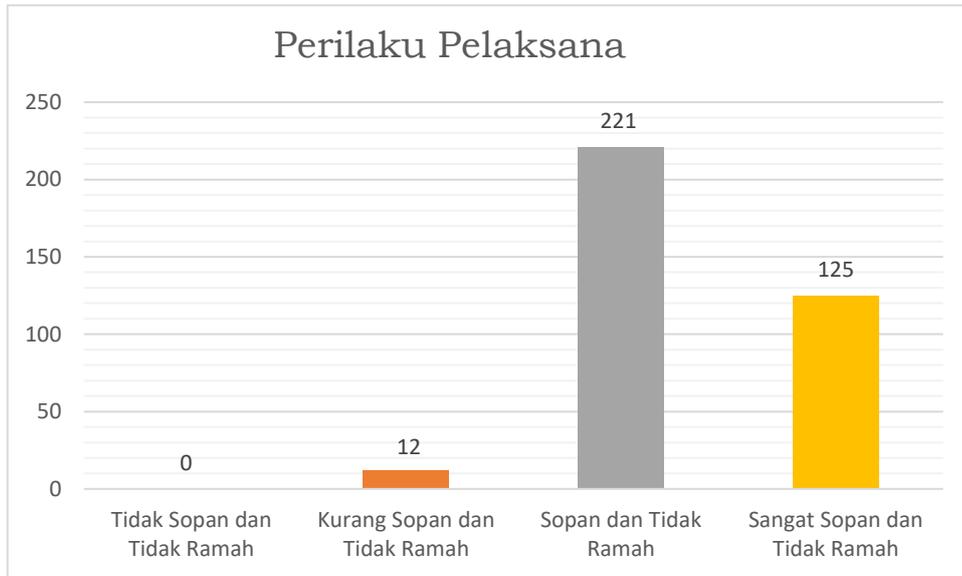
Gambar 5.6. Grafik Hasil Survey Unsur Spesifikasi Jenis Pelayanan

6. Unsur Keenam yaitu Unsur Kompetensi Pelaksana, sebesar 61,73% atau 221 responden menyatakan bahwa kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan Kompeten, ada 125 responden (34,92%) menyatakan petugas dalam memberikan pelayanan Sangat Kompeten, namun ada 3,35% atau 7 responden yang menilai Kurang Kompeten.



Gambar 5.7. Grafik Hasil Survey Unsur Kompetensi Pelaksana

7. Unsur Ketujuh yaitu Unsur Perilaku Pelaksana, bahwa perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ada 60,34% atau 216 responden menilai Sopan dan Ramah sebanyak 37,71% atau 135 responden menyatakan Sangat Sopan dan Sangat Ramah, dan 1,96% atau 7 responden menyatakan petugas Kurang Sopan dan Kurang Ramah.



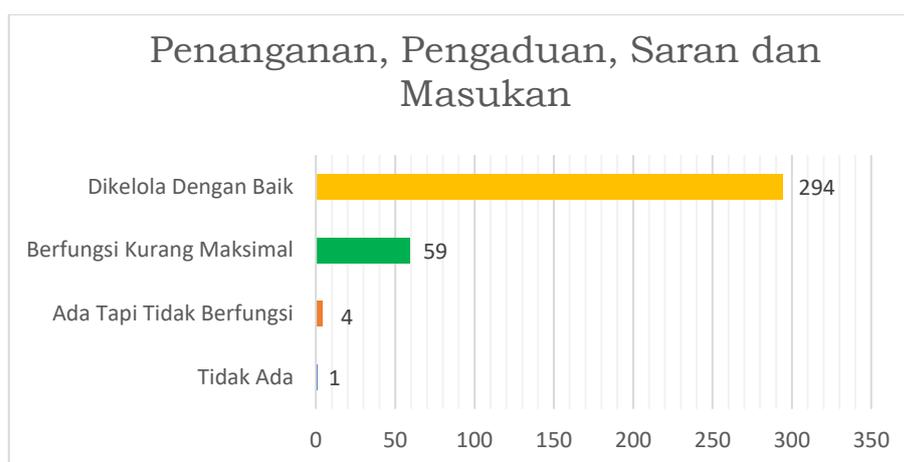
Gambar 5.8. Grafik Hasil Survey Unsur Perilaku Pelaksana

8. Unsur Kedelapan yaitu Unsur Sarana dan Prasarana, sebesar 56,98% atau 204 responden menyatakan kualitas sarana dan prasarana Baik 31,84% atau 114 responden menyatakan sarana dan prasarana Sangat Baik, dan 11,17% atau 40 responden menyatakan sarana dan prasarana Cukup.



Gambar 5.9. Grafik Hasil Survey Unsur Sarana dan Prasarana

9. Unsur Kesembilan yaitu Unsur Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan, sebesar 16,48% atau 59 responden menyatakan penanganan pengaduan pengguna layanan Dikelola dengan baik, 82,12% atau 294 responden menyatakan Sangat Baik, lalu 4 responden (1,12%) menyatakan Buruk, dan 0,28% atau 1 responden menyatakan Sangat Buruk dalam penanganan pengaduan, saran dan masukan.



Gambar 5.10. Grafik Hasil Survey Unsur Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan

5.3. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) per unsur pelayanan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Madiun 2022 dapat dilihat pada Tabel berikut.

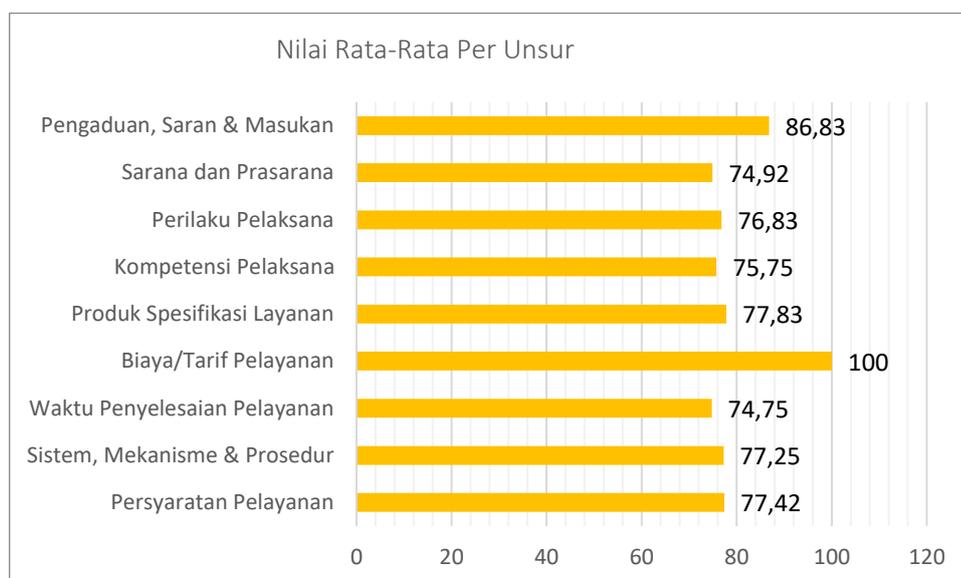
Tabel 5.3. Hasil Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Unsur Pelayanan

Nomor	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Nilai Rata-Rata Konversi	Kinerja Unit Pelayanan
U1	Persyaratan Pelayanan	3,263	81,56	Baik
U2	Sistem, Mekanisme & Prosedur	3,196	79,89	Baik
U3	Waktu Penyelesaian Pelayanan	3,106	77,65	Baik
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	3,838	95,95	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Layanan	3,240	81,01	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,316	82,89	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,358	83,94	Baik
U8	Sarana dan Prasarana	3,207	80,17	Baik
U9	Pengaduan, Saran & Masukan	3,805	95,11	Sangat Baik
Nilai Rata-Rata IKM		3,336	83,40	Baik

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

$$\begin{aligned}
 \text{Nilai IKM setelah dikonversi} &= \text{Indeks} \times \text{Nilai Dasar} \\
 &= 3,336 \times 25 \\
 &= 83,40 \\
 \text{Mutu Pelayanan} &= \text{B} \\
 \text{Kinerja Unit Pelayanan} &= \text{BAIK}
 \end{aligned}$$

Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat pada unit kerja pelayanan publik ini menunjukkan skor **83,40** bahwa mutu pelayanan **B**, sehingga kinerja unit pelayanan baik, artinya menurut masyarakat/responden pelayanan baik.



Gambar 5.11. Grafik Nilai Rata-Rata Per Unsur

Kesembilan unsur yang diteliti, ada dua unsur yang mendapatkan nilai dengan predikat sangat baik, yakni: U4-Biaya (Tarif Pelayanan) dengan nilai konversi 95,95 dan U-9 (Pengaduan, Saran dan Masukan) dengan nilai konversi 95,11. Unsur ini masuk kategori Sangat Baik sebab berada pada nilai interval 88,31 – 100,00.

Ada tujuh unsur mendapatkan nilai predikat baik, meliputi: dan U7-Perilaku Pelaksana dengan nilai konversi 83,94; U6- Kompetensi

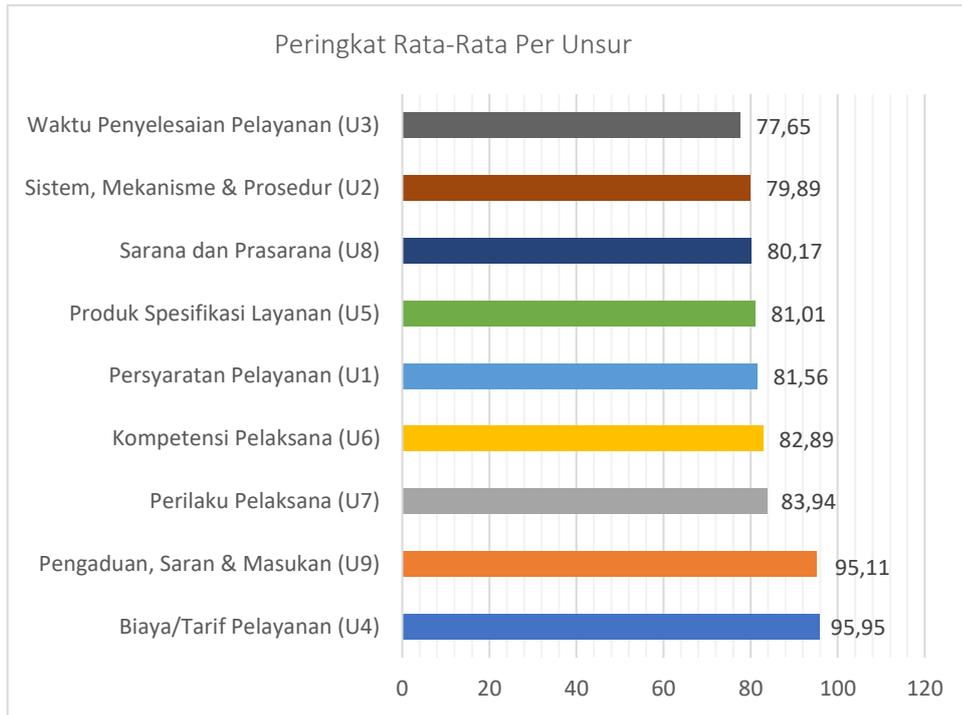
Pelaksana dengan nilai konversi 82,89; U1-Persyaratan Pelayanan dengan nilai konversi 81,56; U5-Produk Spesifikasi Layanan dengan nilai konversi 81,01; U8-Sarana dan Prasarana dengan nilai konversi 80,17; U2-Sistem, Mekanisme dan Prosedur dengan nilai konversi 79,89; dan U3-Waktu Penyelesaian Pelayanan dengan nilai konversi 77,65. Ketujuh unsur ini masuk kategori Baik sebab berada pada nilai interval 76,61 – 88,30.

Berikut disajikan peringkat kinerja unsur pelayanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Madiun 2022.

Tabel 5.4. 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	3,838	95,95	Sangat Baik
2	U9	Pengaduan, Saran & Masukan	3,805	95,11	Sangat Baik
3	U7	Perilaku Pelaksana	3,358	83,94	Baik
4	U6	Kompetensi Pelaksana	3,316	82,89	Baik
5	U1	Persyaratan Pelayanan	3,263	81,56	Baik
6	U5	Produk Spesifikasi Layanan	3,240	81,01	Baik
7	U8	Sarana dan Prasarana	3,207	80,17	Baik
8	U2	Sistem, Mekanisme & Prosedur	3,196	79,89	Baik
9	U3	Waktu Penyelesaian Pelayanan	3,106	77,65	Baik
Nilai Rata-Rata IKM			3,336	83,40	Baik

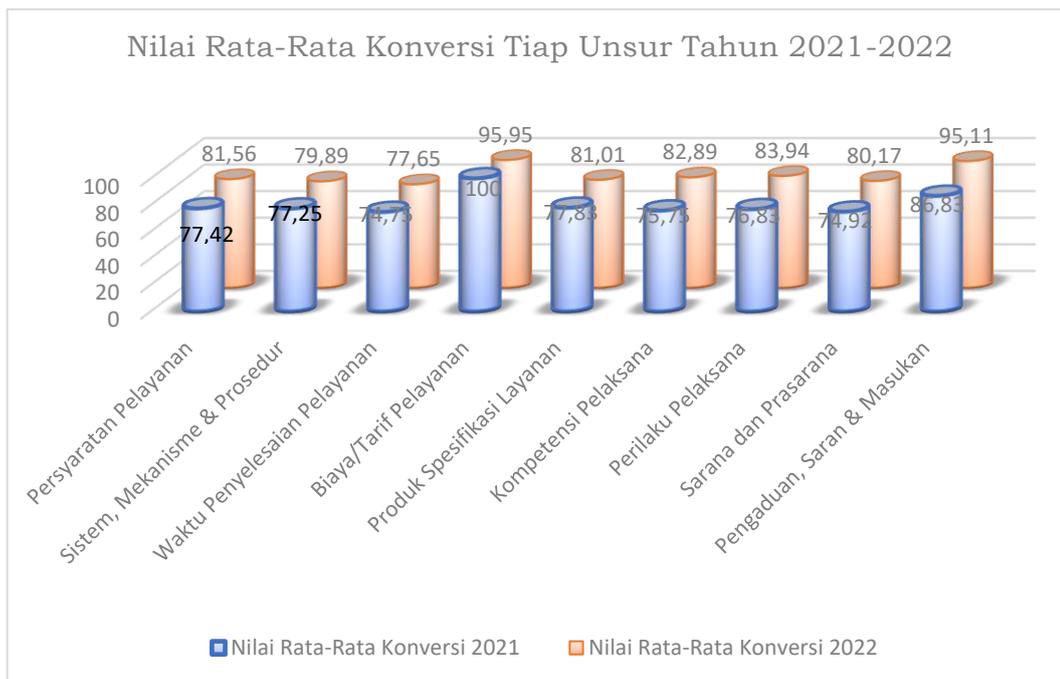
Dalam peningkatan kualitas dan perbaikan pelayanan, diprioritaskan pada unsur bernilai rendah dibanding unsur pelayanan lainnya, apalagi masih berpredikat kurang baik dan unsur yang bernilai tinggi harus tetap dipertahankan.



Gambar 5.12. Grafik Peringkat Rata-Rata Per Unsur

5.4. Perbandingan Nilai IKM Dinas DIKBUD Tahun 2021 dan Tahun 2022

Untuk mengetahui kondisi hasil survei dan perkembangan penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Madiun, maka dilakukan perbandingan antara hasil tahun 2021 dengan tahun 2022, sebagaimana grafik di bawah ini:



Gambar 5.13. Grafik Nilai Rata-Rata Konversi Tiap Unsur Tahun 2021-2022

Grafik di atas menunjukkan perubahan nilai IKM di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Madiun tahun 2021 dan tahun 2022. Terlihat terjadi peningkatan nilai IKM dari tahun 2021 ke tahun 2022 sebanyak 3,30. Pada tahun 2021, nilai IKM Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Madiun sebesar 3,20 (80,10) sedangkan pada tahun 2022 nilai IKM sebesar 3,34 (83,40). Dari sembilan unsur tersebut satu unsur yang mengalami penurunan, dan delapan unsur mengalami kenaikan nilai.

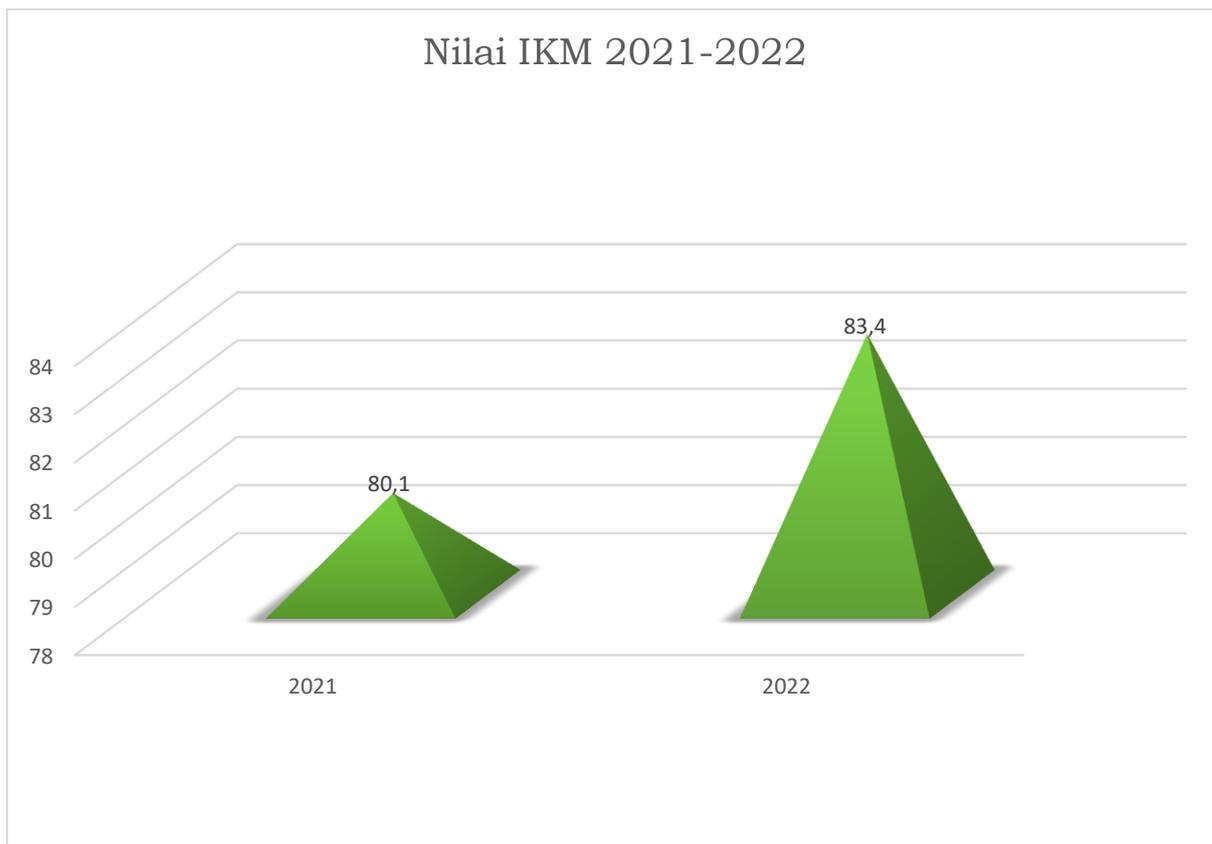
Tabel 5.5. Perbandingan Nilai IKM Tahun 2021 dan Tahun 2022

Nomor	Unsur	Nilai Rata-Rata Konversi 2021	Nilai Rata-Rata Konversi 2022
U1	Persyaratan Pelayanan	77,42	81,56
U2	Sistem, Mekanisme & Prosedur	77,25	79,89
U3	Waktu Penyelesaian Pelayanan	74,75	77,65
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	100	95,95
U5	Produk Spesifikasi Layanan	77,83	81,01
U6	Kompetensi Pelaksana	75,75	82,89
U7	Perilaku Pelaksana	76,83	83,94
U8	Sarana dan Prasarana	74,92	80,17
U9	Pengaduan, Saran & Masukan	86,83	95,11
Nilai Rata-Rata IKM		80,10	83,4

Nilai IKM pada masing-masing unsur pelayanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Madiun, ada yang mengalami penurunan dan ada yang mengalami peningkatan dari tahun 2021 ke tahun 2022. Dari kesembilan unsur, yang mengalami peningkatan ada delapan unsur dan satu unsur mengalami penurunan dari tahun sebelumnya.

Delapan unsur yang mengalami peningkatan yakni U9-Pengaduan, Saran dan Masukan naik sebesar 8,28; U6-Kompetensi Pelaksana naik sebesar 7,14; U7-Perilaku Pelaksana naik sebesar 7,11; U8-Sarana dan Prasarana naik sebesar 5,25; U1-Pengaduan, Saran dan Masukan naik sebesar 4,14; U5-Produk Spesifikasi Layanan naik sebesar 3,18; U3-Waktu Penyelesaian Pelayanan naik sebesar 2,90; dan U2-Sistem, Mekanisme dan Prosedur yang naik 2,64.

Sedangkan satu unsur yang mengalami penurunan nilai, yakni; U4-Biaya/Tarif Pelayanan turun 4,05 poin.



Gambar 5.14. Grafik Nilai IKM Tahun 2021-2022

5.5. Catatan dan Harapan Masyarakat

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

Tabel 5.6. Masukan/Harapan/Saran/Pesan terhadap Pelayanan

NO	SARAN	TANGGAL
1	Terus tingkatkan pelayanan	01 Maret 2022
2	Tingkatkan pelayanan dengan baik. Kalau bisa disediakan mesin foto copy untuk pelayan yang lebih baik.	01 Maret 2022
3	Pelayanan drDinas sangat bagus	01 Maret 2022
4	Pelayanan sangat baik dan memuaskan	01 Maret 2022
5	Sudah baik dan memuaskan	02 Maret 2022
6	Tambah tenaga keamanan	09 Maret 2022
7	Tambah keamanan depan Terimakasih	17 Maret 2022
8	Good job	18 Maret 2022
9	Tenaga keamanan nya ditambah	06 April 2022

NO	SARAN	TANGGAL
10	Pelayanan sangat memuaskan	06 April 2022
11	Pelayanan Memuaskan	06 April 2022
12	Sangat baik	06 April 2022
13	ditingkatkan lagi pelayanannya	06 April 2022
14	Trimakasih sangat baik	07 April 2022
15	Trimakasih sangat baik	07 April 2022
16	Mohon untuk ditingkatkan lagi kehadiran petugas agar datang lebih awal sebelum memberikan pelayanan	23 Mei 2022
17	Pertahankan kualitas pelayanan	23 Mei 2022
18	Lebih baik lagi	23 Mei 2022
19	Jos	03 Juni 2022
20	Pokok ny the best	29 Juni 2022
21	Pertahankan kualitas layanan	26 Juli 2022
22	Tolong Lebih jelas pengarahannya	27 Juli 2022
23	Semoga dalam memberikan bimbingan lebih jelas	27 Juli 2022
24	Agar pelayanan lebih ditingkatkan dan dioptimalkan tenaga yg ada	01 Agustus 2022
25	Lebih ditingkatkan	04 Agustus 2022
26	Mohon diadakan koperasi, yang didalamnya ada pelayanan foto copy dan lain2	08 Agustus 2022
27	Mohon lebih ditingkatkan lagi	08 Agustus 2022
28	Supaya pelayanan untuk ditingkatkan agar lebih baik lagi	08 Agustus 2022
29	Sukses...dan selangkah lebih maju	08 Agustus 2022
30	Terima kasih, Dindik dan Kebudya Kab Mdn sdh melayani kepentingan kami dg baik	08 Agustus 2022
31	Semakin ditingkatkan	08 Agustus 2022
32	supaya di tingkatan pelayanan dan pemenuhan sarana di sekolah yg masih kurang	08 Agustus 2022
33	Sudah baik Dipertahankan mengenai standar layanannya	08 Agustus 2022
34	Pelayanan sudah baik namun perlu ditingkatkan lagi untukkedepannya	08 Agustus 2022
35	Dipertahankan prestasi yang sudah baik dan tingkatan yang masih kurang maksimal	08 Agustus 2022
36	Pertahankan yang sudah baik dan tingkatkan yang kurang	08 Agustus 2022
37	Pertahankan yang sudah baik dan tingkatkan yang kurang	08 Agustus 2022
38	Terima kasih, semoga baik selamanya	08 Agustus 2022
39	semoga pelayannya bisa dimaksimalkan dr segi sarana prasarana jg ditingkatkan sehingga akan menghasilkan hub yg baik demi keberhasilan pendidikan di kabupaten madiun	08 Agustus 2022
40	Tambahkan stop kontak di aula untuk memudahkan peserta diklat mengisi baterai laptop.	09 Agustus 2022
41	Tingkatkan dan pertahankan mutu pelayanan publik menjadi lebih mantap	10 Agustus 2022
42	Untuk mengurus NUPTK mohon di permudah	10 Agustus 2022
43	Untuk mengurus NUPTK mohon di permudah	10 Agustus 2022
44	Sudah baik, tapi tolong lebih responsif lagi terhadap aduan	10 Agustus 2022
45	Terimakasih atas pelayanan yang telah diberikan	10 Agustus 2022
46	Mohon untuk meningkatkan prosedur pelayanan sesuai alur yang jelas agar tidak membingungkan. Tingkatkan lagi keramahan dan kesopanan dalam melayani customer. Senyum slam sapa jangan pernah diabaikan	10 Agustus 2022

NO	SARAN	TANGGAL
47	Di beri petunjuk dan alur yang jelas, dan perlu ditingkatkan pelayanannya. Selalu sapa, salam, senyum	10 Agustus 2022
48	Mohon di beri alur atau petunjuk pelayan publik	10 Agustus 2022
49	ditingkatkan lagi pelayanannya dan diberi petunjuk alur untuk pelayanan agar mengerti	10 Agustus 2022
50	Di tingkatkan lagi pelayanannya	10 Agustus 2022
51	Di tingkatkan lagi pelayanannya	10 Agustus 2022
52	Mantap	10 Agustus 2022
53	mohon pelayanan dapat ditingkatkan dan dipermudah utamanya tentang mutasi dapodik,terima kasih.amanya masalah mutasi	10 Agustus 2022
54	Akhir-akhir ini seringkali ada agenda kegiatan yang berbarengan dg kegiatan yg lain, sehingga hal ini menyebabkan kurangnya kenyamanan bagi kita. Oleh karena itu,,langkah sangat baiknya jika adanya koordinasi antara dinas dg korwil ketika mengadakan suatu k	10 Agustus 2022
55	Tingkatkan lagi kualitas pelayanan, Perjuangkan nasib GTT dan PTT	11 Agustus 2022
56	Pelayanan sudah baik dan memuaskan	31 Agustus 2022

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Madiun Tahun 2022 maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Responden terdiri dari 358 responden yang telah menerima pelayanan dari Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Madiun 2022 pada bulan Maret-Agustus 2022.
2. Secara umum hasil tahun 2022 masuk kategori Baik. Nilai IKM di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Madiun tahun 2021 sampai tahun 2022, terlihat terjadi peningkatan sebesar 3,30. Pada tahun 2021, nilai IKM sebesar 80,10 sedangkan pada tahun 2022 nilai IKM sebesar 83,40.
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 3,34, dengan nilai konversi 83,40. Berdasarkan perhitungan tersebut maka mutu pelayanan Pendidikan dan Kebudayaan di Kabupaten Madiun Tahun 2022 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 3,838 dengan nilai rata-rata konversi 95,95. 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 3,106 dengan nilai rata-rata konversi sebesar 77,65. Nilai untuk unsur Waktu Penyelesaian Pelayanan ini masuk kategori Baik karena berada direntang nilai rata-rata konversi 76,61 – 88,30.

Dalam peningkatan kualitas dan perbaikan pelayanan, diprioritaskan pada unsur bernilai rendah dibanding unsur pelayanan lainnya, dan unsur yang bernilai tinggi harus tetap dipertahankan

6.2. SARAN

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: U3-*Waktu Penyelesaian Pelayanan*; U2-*Sistem, Mekanisme dan Prosedur* dan U8-*Sarana dan Prasarana Pelayanan*. Walaupun tiga jenis pelayanan ini termasuk dalam kategori Baik tetapi masih memiliki nilai yang paling rendah. Sehubungan dengan hal tersebut, berikut adalah saran/ rekomendasi yang harus dilakukan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan:

1. 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.
2. Unsur **Sistem, Mekanisme dan Prosedur**. Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Untuk itu petugas/ pemberi layanan harus memahami mekanisme dan prosedur dari layanan yang diberikan,

sehingga penerima layanan dapat menyelesaikan keperluannya dengan cepat, jelas dan tidak berbelit-belit.

3. 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. 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.

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:

Tabel 6.1. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan IKM

4.

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	Evaluasi SOP														Sekretariat
2	Unsur Sistem, Mekanisme & Prosedur	Revisi dan publikasi SOP dan Standar Pelayanan														Sekretariat
3	Unsur Sarana dan Prasarana	Peningkatan sarana dan prasarana pelayanan														Sekretariat

Terhadap seluruh Masukan/Harapan/Saran/Pesan/Usulan dari responden, baik secara spesifik sesuai unsur maupun yang bersifat umum, agar Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Madiun harus 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 (SKM) dan kajian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) atas penyelenggaraan pelayanan publik Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Madiun Tahun 2022, sebagai upaya untuk mengetahui kondisi dan perkembangan pelayanan publik sekaligus perbaikan secara terus-menerus terhadap mutu pelayanan kepada masyarakat, semoga bermanfaat.

Kegiatan SKM harus dilaksanakan secara berkala setiap tiga bulan sekali, enam bulan sekali, atau setidaknya sekali dalam satu tahun. Pada tahun 2022 ini SKM pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan menggunakan aplikasi SuKMa e-Jatim yang direplikasi dari Biro Organisasi Provinsi Jawa Timur. Dan, dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik serta kemungkinan replikasi inovasi pelayanan publik.

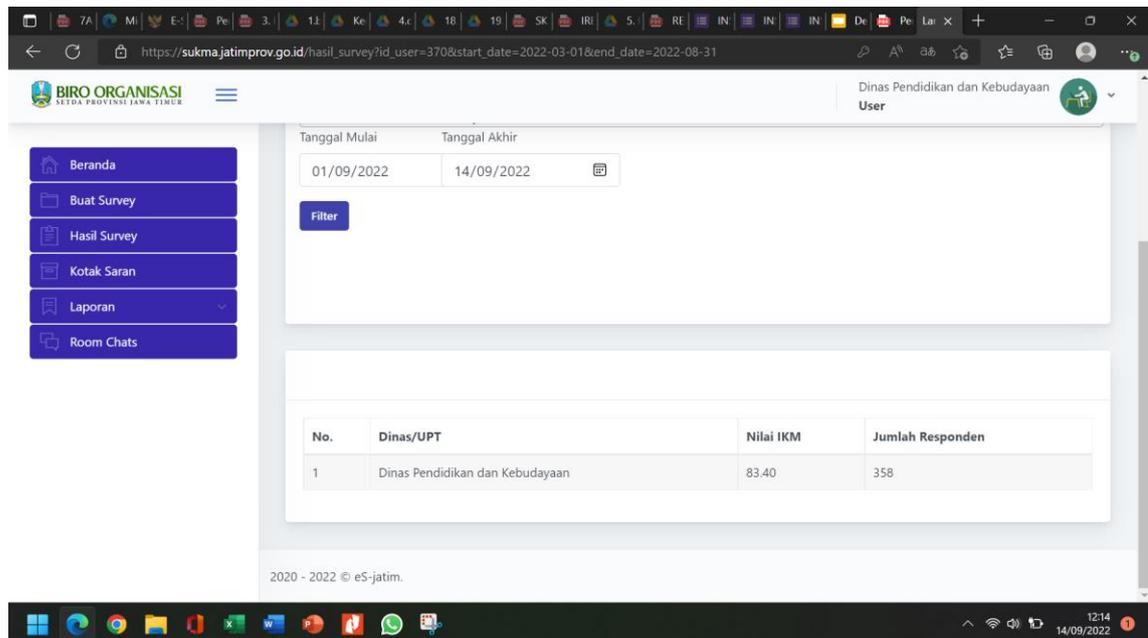
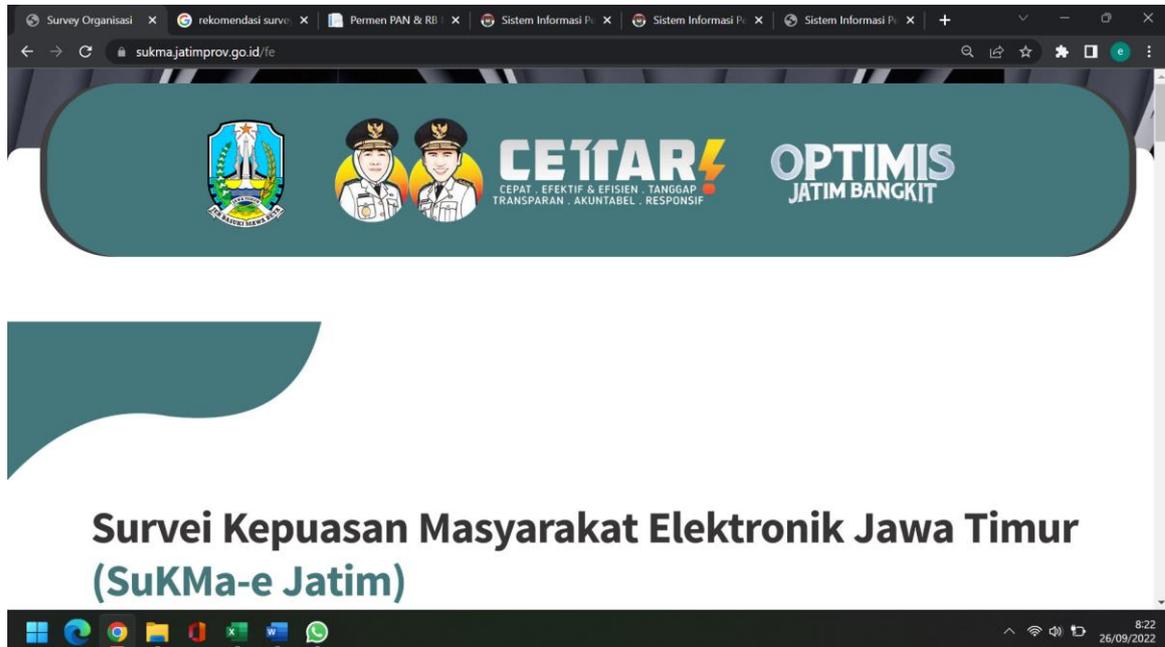
Disamping sebagai upaya pengukuran kinerja pelayanan, instrumen IKM ini sekaligus dapat dijadikan evaluasi bagi kinerja pelayanan. Sebab dengan mengetahui IKM dapat dilakukan langkah-langkah kreatif inovatif untuk selalu mengadakan perbaikan pelayanan yang menuju ke arah pelayanan prima.

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.

LAMPIRAN

DOKUMENTASI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KABUPATEN MADIUN TAHUN 2022







**Dinas Pendidikan dan Kebudayaan
Kabupaten Madiun**

**Hasil Survei Kepuasan Masyarakat
dan Kajian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2022**

Penyelenggara Pelayanan Publik

Nilai IKM 83,40
Mutu Pelayanan B
Kinerja Pelayanan “ BAIK ”

Sumber: Aplikasi SuKMa-e Jatim

**Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan
Kabupaten Madiun**



Dra. Siti Zubaidah, M.H