

Kualitas Pelayanan Publik Sektor Pendidikan: Analisis Survey Kepuasan Masyarakat di Kabupaten Pandeglang

Moh Fikri Tanzil Mutaqin¹, Dadan Darmawan² Nurmila Handayani³, Imas Masturoh⁴

¹ PG PAUD-Universitas Bina Bangsa-Serang, Banten

^{2,3,4} PNF-Universitas Sultan Ageng Tirtayasa- Serang, Banten

email: netfikri8@gmail.com

ABSTRAK

Keberhasilan Pemerintah Daerah dalam menjalankan peranannya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sangat ditentukan pada tingkat kualitas pelayanan publik yang disediakan. Salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut adalah dengan melakukan evaluasi untuk menilai kinerja pelayanan yang disediakan oleh berbagai Unit Organisasi/Perangkat Daerah salah satunya pada sektor pendidikan. Hal tersebut dapat dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Produk tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan Dasar pemerintah Kabupaten Pandeglang pada sektor pendidikan melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM). Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif yang berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang menggunakan metode survei dengan pengukuran skala Likert. dilaksanakan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten pandeglang. Hasil penelitian menunjukkan Nilai terendah hasil perhitungan SKM sektor pendidikan terdapat pada unsur Waktu Pelayanan dengan nilai unsur 2,90 dengan interval 2,60-3,064 dengan kategori (Kurang Baik). Sedangkan nilai tertinggi hasil perhitungan SKM terdapat pada unsur Biaya dan Tarif sebesar 3,83 dengan interval 3,532-4,00 dengan kategori (Sangat Baik). Nilai SKM setelah dikonversi pada Unit Pelayanan Pendidikan Dasar adalah 82,48. Dengan kategori baik (B).

Kata Kunci: Pendidikan, Pelayanan Publik, Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

PENDAHULUAN

Pada dasarnya masyarakat membutuhkan pelayanan publik guna memenuhi berbagai macam kebutuhannya. Adapun jenis pelayannya publik yang dibutuhkan masyarakat dapat berbentuk barang public maupun pelayanan yang bersifat jasa publik. Hal ini relevan dengan tugas Pemerintah Daerah sebagai *service provider* dan *service arranger* yang memiliki kewenangan luas untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat setempat. Adapun yang dimaksud dengan pelayanan publik sesuai dengan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 pasal satu menyebutkan pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang diberikan pemerintah dalam upaya pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara Indonesia baik barang, jasa atau pelayann administratif yang disediakan oleh pelayanan publik.

Sedangkan yang dimaksud dengan kualitas pelayanan merupakan sebuah kondisi dimana tewujudnya hubungan timbal balik yang dinamis antara pengguna dan pemberi layanan. Apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dan memenuhi kebutuhan masyarakat, maka pelayanan tersebut dapat dikatakan berkualitas. Namun sebaliknya jika pengguna layanan tidak dapat memnuhi dan sesuai dengan harapan masyarakat maka pelayanan tersebut dapat dikategorikan tidak berkualitas. Namun demikian, keberhasilan Pemerintah Daerah dalam menjalankan peranannya tersebut sangat ditentukan pada tingkat kualitas pelayanan publik yang disediakan. Baik buruknya kualitas layanan pemerintah bukan ditentukan atas persepsi atau sudut pandang penyedia layanan. Melainkan berdasarkan pada

persepsi dan apa yang dirasakan oleh masyarakat, serta berdasarkan kesesuaian layanan dengan ketentuan yang mengatur kualitas pelayanan tersebut.

Salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut adalah dengan melakukan evaluasi untuk menilai kinerja pelayanan yang disediakan oleh berbagai Unit Organisasi/Perangkat Daerah. Secara garis besar terdapat dua pendekatan yang dapat digunakan untuk menilai kinerja pelayanan publik yaitu, pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pemberi pelayanan (birokrasi-Pemerintah Daerah) dan pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pengguna layanan atau publik.

Melalui Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintahan, untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolok ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Sebagai bentuk tindak lanjut dari kedua peraturan tersebut, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tersebut menjadi acuan bagi Pemerintah Pusat dan daerah untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik. Untuk mewujudkan visi Kabupaten Pandeglang dan upaya perbaikan kinerja layanan secara berkelanjutan.

Pelayanan publik dalam bidang pendidikan di Kabupaten Pandeglang masih menjadi pekerjaan rumah yang belum terselesaikan hingga saat ini. Mengingat mendapatkan pelayannya yang baik merupakan bagian dari hak masyarakat serta menjalankannya dan memberikannya adalah kewajiban dari pemerintah. Jika mengacu pada amanat Undang-Undang No 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional bahwa pemerintah menjamin penyelenggaraan dan pemerataan kesempatan pendidikan, penjaminan mutu dan relevansi pendidikan untuk semua masyarakat Indonesia guna menghadapi perubahan kehidupan dan tantangan kemajuan peradaban. Diantara implementasi kebijakan tersebut adalah adanya wajib belajar 12 tahun, Kemudahan akses penyelenggaraan dan fasilitas pendidikan formal maupun nonformal di lingkungan masyarakat. Serta pelayanan administrasi yang mudah dan cepat.,

Akan tetapi, kondisi dilapangan, implementasi dari pelayanan publik pada sektor pendidikan belum sepenuhnya berjalan optimal. Turunnya angka partisipasi sekolah pada anak usia sekolah ditingkat pertama dan menengah di era pandemic Covid-19 menjadi salah satu yang sangat disorot. Berdasarkan data badan Pusat statistic (BPS) Angka Partisipasi Sekolah Kabupaten Pandeglang untuk anak usia SD sebesar 99,19 persen. Ini menunjukkan bahwa dari sekian banyak anak usia SD yaitu 7 sampai 12 tahun yang bersekolah mencapai 99,19 persen, sisanya sebesar 0,81 persen dari anak usia SD tersebut tidak bersekolah baik yang putus sekolah maupun yang belum pernah sekolah. APS SLTP tahun 2018 sebesar 93,54 persen dan APS SLTA sebesar 53,95 persen. Ini menunjukkan bahwa dari 100 anak usia SLTP (usia 13-15), yang bersekolah hanya 93 anak, atau dari 100 anak usia SLTP ada sekitar 7 anak yang tidak bersekolah. Hal ini dikarenakan banyak sekolah yang tidak bisa secara konsisten menyelenggarakan pendidikan di era pandemi. Selain itu akses penyelenggaraan Pendidikan Nonformal masih belum di perhatikan secara baik terutama pada Pendidikan kesaksaraan yang seolah mati suri karena adanya pandemi. Untuk mencapai tujuan tersebut pemerintah telah menyiapkan program Bantuan Oprasional untuk satuan pendidikan formal maupun nonformal pada satuan PAUD, SD dan SMP. Dengan tujuan membantu sekolah agar dapat memenuhi kebutuhan oprasional non-personalia. Namun secara faktual pelaksanaan dan penyaluran program tersebut dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada sektor pendidikan belum berjalan optimal. Keterlambatan penyaluran serta ketidaksesuaian data administrasi pengajuan pencairan masih kerap terjadi yang menyebabkan banyak sekolah yang akhirnya tidak bisa memnuhi kebutuhan non personalianya. Dengan demikian berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, strategi rencana peningkatan kualitas

pelayanan publik pada sector pendidikan harus segera diperhatikan. Langkah pertama yang dapat dilakukan adalah melalui survey kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pandeglang.

KAJIAN TEORITIK

Kepuasan Publik

Menurut Wahdiyanto, Pelayanan adalah suatu yang tidak jasmaniah (tidak dapat diraba) dan melibatkan upaya manusia (karyawan) atau instrumen lain yang disediakan oleh organisasi penyelenggara pelayanan[7]. Kepuasan masyarakat merupakan hal penting dalam pelaksanaan pelayanan pelayanan publik (public service) [7]. Pelayanan publik pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Badan Publik baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan publik maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan Perundang-undangan, yang bentuk produk layanannya adalah berupa pelayanan jasa maupun administrasi. Manajemen dan pelaksanaan pelayanan publik harus diinformasikan dan mudah diakses oleh masyarakat. Transparansi terhadap manajemen dan penyelenggaraan pelayanan publik meliputi kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan/pengendalian oleh masyarakat. Kegiatan tersebut harus dapat diinformasikan dan mudah diakses oleh masyarakat. Dalam hal kepuasan publik tidak lepas dari pelayanan dan kebijakan publik, dimana kebijakan publik berkaitan dengan apa-apa yang dilakukan pemerintah maupun yang tidak dilakukan untuk kepentingan publik (Handoyo, 2012).

Dalam hal kepuasan publik terhadap pemerintah tentu tidak lepas dari layanan yang diberikan kepada masyarakat. Dimana hal tersebut menyangkut dengan layanan publik. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai instansi yang memberikan pelayanan terhadap kepuasan masyarakat umum dan organisasi yang memiliki kepentingan terhadap jasa pelayanan. Adapun pelayanan publik memiliki aturan pokok yang berlaku sehingga setiap pelayanan dapat terjamin kualitasnya, serta masyarakat yang menerima pelayanan merasa puas. Dapat diartikan bahwa kepuasan menjadi tolok ukur keberhasilan pelayanan, dalam hal ini kepuasan pelayanan dapat didefinisikan sebagai sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (Kurniawan, 2017).

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat sehingga kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (public services) sangat strategis karena akan menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat dan sejauh mana Dinas telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tugas dan fungsinya. Perkembangan kehidupan masyarakat yang sangat dinamis seiring dengan tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari empowering yang dialami oleh masyarakat. Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Terlepas dari berbagai teori, pendekatan, Cara pandang dan paradigma terkait pelayanan publik terus berubah untuk menyesuaikan dengan dinamika kebutuhan masyarakat yang berkembang di negara maju atau di belahan dunia lainnya. Perubahan ini bertujuan untuk menciptakan kerangka penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih baik, efisien, responsif, dan berorientasi pada kepentingan. Selain daripada cara perubahan pelayanan, penyelenggara memerlukan perspektif penerima manfaat. Sehingga menghasilkan pemetaan kepuasan dari masyarakat yang menerima layanan pemerintah. Hal ini dijelaskan kemudian pada bagian berikut (Mahsyar, 2011).

Pelayanan Publik Sektor Pendidikan

Peningkatan dapat diartikan sebagai salah satu kebutuhan mendasar bagi setiap manusia. pendidikan akan membentuk jati diri melalui keterampilan, moralitas, intelektualitas dan mengarah pada dunia kerja. Kemudian pendidikan juga dapat membentuk status sosial, ekonomi, dan politik. Oleh karena itu, pendidikan menjadi hal yang penting bagi setiap individu maupun kelompok. Pendidikan sebagai pemegang peranan penting dalam menyediakan sumber daya manusia yang berkualitas dalam menjalankan proses pembangunan. Dalam undang-undang No. 20 Tahun 2003 yang dimaksud dengan

pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suatu belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif dalam mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual, keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan akhlak mulia, serta keterampilan yang dibutuhkan dirinya masyarakat bangsa dan Negara (Kalenge, 2015). Pelayanan sektor pendidikan ini termasuk kelompok pelayanan jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan sebagainya (Ridwan & Sudrajat, 2010). Peningkatan potensi kependidikan secara optimal, ada baiknya dinas Pendidikan mengontrol peningkatan potensi kependidikan agar siswa yang tidak mampu dan putus sekolah namun berprestasi diberikan kesempatan untuk menikmati pendidikan, karena pendidikan adalah hak semua anak bangsa (Paulus, 2013)

Survey Kepuasan Masyarakat

Survey Kepuasan Masyarakat diperlukan untuk menjamin kualitas pekerjaan dan pelayanan yang diberikan oleh lembaga atau organisasi, sehingga penerima layanan akan mendapatkan kepuasan. Hal itu dikemukakan oleh (Ramseook-Munhurrun et al., 2010) bahwa Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai penilaian keseluruhan yang mirip dengan sikap terhadap layanan dan diterima secara umum sebagai kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Pedoman ini menggantikan pedoman sebelumnya dalam Permenpanrb No. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan sebelumnya dipandang tidak operasional dan memerlukan penjabaran teknis dalam pelaksanaannya. Sehingga perlu untuk disesuaikan dengan metode survei yang aplikatif dan mudah untuk dilaksanakan. Selain itu, Peraturan ini dimaksudkan untuk memberikan arahan dan pedoman yang jelas dan tegas bagi penyelenggara pelayanan publik.

Dalam Permenpan No. 14 Tahun 2017 disebutkan bahwa SKM ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan sasaran : a) Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan; b) Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik; c) Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik; d) Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Unsur-unsur yang menjadi fokus dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terdiri dari 9 unsur yang terdiri dari :

- a. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif
- b. Sistem, mekanisme dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan
- c. Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan
- d. Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan Berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat
- e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan
- f. Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian keterampilan dan pengalaman.
- g. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas memberikan pelayanan
- h. Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut

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

METODOLOGI

Metode

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan metode survey dengan pengukuran skala likert . skala likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan kesan seseorang atau kumpulan individu tentang suatu gejala atau fenomenadimana datanya berupa angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik deskriptif. Guna melengkapi hasil analisis, disajikan juga analisis kuantitatif sebagai pelengkap. Populasi penelitian ini adalah semua masyarakat pengguna layanan

Waktu Pengumpulan Data

Penentuan waktu Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Pada OPD Kabupaten Pandeglang dilakukan selama 6 hari Kerja pada Rentang Minggu Ke-2 Bulan November 2021. Adapun pelaksanaan survei dilakukan pada waktu layanan sedang sibuk dimana tim survey/enumerator membagi 2 waktu diantaranya pukul 08.00 s.d. 12.00 serta pukul 13.00 s.d 16.00.

Lokasi Pengumpulan Data

Adapun penentuan lokasi pengumpulan data adalah lokasi OPD yang bekerja dibawah Sekretariat Daerah Kabupaten Pandeglang. Organisasi Perangkat daerah ini dibawah Setda ini merupakan bagian yang bersentuhan langsung dengan masyarakat dan pelayanan yang dirasakan kebermanfaatannya. Sasaran lokasi pengumpulan data terpuaat pada wilayah pelaksanaan pelayanan bidang pendidikan, yaitu Dinas Pendidikan juga di telusuri di sekolah-sekolah yang telah menerima manfaat dari pelayanan.

Penentuan Responden

Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan . Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih sesuai dengan ketentuan yang sudah ada pada table sample Morgan and Krejcie.

Atau dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$S = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{\{d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q\}}$$

dimana :

S = jumlah sampel

λ^2 = lambda (faktor pengali) dengan

dk = 1, taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %

N = populasi P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5 d = 0,0

Analisis

Data pada pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di Kabupaten Pandeglang ini menggunakan analisis statistik deskriptif. Kesembilan ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 9 item, dengan empat option jawaban. Adapun pengukurannya menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai dengan 4. Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan

Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

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

N=Nilai Bobot Per Unsur

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

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

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM Unit layanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk: a. Menambah unsur yang dianggap relevan; b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk: a. Menambah unsur yang dianggap relevan; b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

| NILAI PERSEPSI | NILAI INTERVAL (NI) | NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK) | MUTU PELAYANAN (x) | KINERJA UNIT PELAYANAN (y) |
|----------------|---------------------|-------------------------------|--------------------|----------------------------|
| 1 | 1,00 – 2,5996 | 25,00 – 64,99 | D | Tidak Baik |
| 2 | 2,60 – 3,064 | 65,00 – 76,60 | C | Kurang Baik |
| 3 | 3,0644 – 3,532 | 76,61 – 88,30 | B | Baik |
| 4 | 3,5324 – 4,00 | 88,31 – 100,00 | A | Sangat Baik |

Temuan

Rincian nilai kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan Pendidikan Dasar pada Dinas Pendidikan dan kebudayaan Kabupaten Pandeglang yang diukur berdasarkan 9 unsur pelayanan yang kemudian diajukan menjadi instrumen survey yang di pertanyakan kepada setiap responden menghasilkan data sebagai berikut:

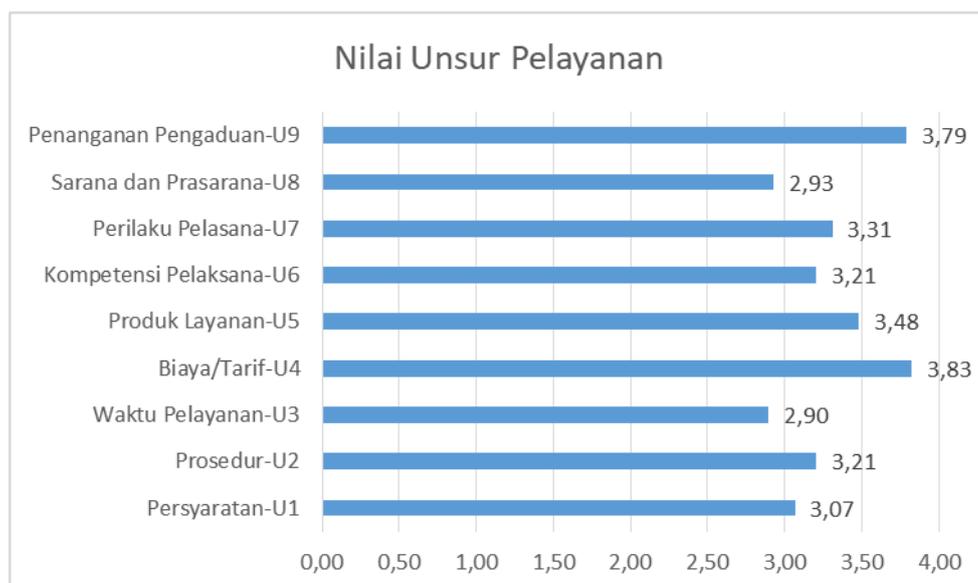


Diagram 1 Nilai Unsur SKM Unit Pelayanan Pendidikan Dasar Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pandeglang

Selanjutnya hasil perhitungan Jenis Pelayanan Pendidikan Dasar pada Dinas Pendidikan dan kebudayaan Kabupaten Pandeglang Kabupaten Pandeglang terdapat pada tabel berikut:

Tabel Hasil Perhitungan SKM Nilai unsur Unit Pelayanan Pendidikan Dasar Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pandeglang

| No | Unsur Pelayanan | NRR Per Unsur | Kinerja Unit Pelayanan |
|----|----------------------|---------------|------------------------|
| U1 | Persyaratan | 3,07 | Baik |
| U2 | Prosedur | 3,21 | Baik |
| U3 | Waktu Pelayanan | 2,90 | Kurang Baik |
| U4 | Biaya/Tarif | 3,83 | Sangat Baik |
| U5 | Produk Layanan | 3,48 | Baik |
| U6 | Kompetensi Pelaksana | 3,21 | Baik |
| U7 | Perilaku Pelaksana | 3,31 | Baik |
| U8 | Sarana dan Prasarana | 2,93 | Kurang Baik |
| U9 | Penanganan Pengaduan | 3,79 | Sangat Baik |

Berdasarkan Tabel dan Diagram tersebut, diketahui nilai terendah hasil perhitungan SKM terdapat pada unsur Waktu Pelayanan dengan nilai unsur 2,90 dengan interval 2,60-3,064 (Kurang Baik). Sedangkan nilai tertinggi hasil perhitungan SKM Terdapat pada unsur Biaya dan Tarif sebesar 3,83 dengan interval 3,532-4,00 (Sangat Baik).

Selanjutnya untuk mengetahui perhitungan dan data keseluruhan Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan Pendidikan Dasar pada Dinas Pendidikan dan kebudayaan Kabupaten Pandeglang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel Mutu Pelayanan Dan Kinerja Unit Pelayanan Pendidikan Dasar Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kabupaten Pandeglang

| No | Unsur Pelayanan | NRR Per Unsur | Nilai Rata-Rata Tertimbang | Rata-Rata Tertimbang/Unsur |
|-----------------------------|----------------------|---------------|----------------------------|----------------------------|
| U1 | Persyaratan | 3,07 | 0.111 | 0,340655 |
| U2 | Prosedur | 3,21 | 0.111 | 0,355966 |
| U3 | Waktu Pelayanan | 2,90 | 0.111 | 0,321517 |
| U4 | Biaya/Tarif | 3,83 | 0.111 | 0,424862 |
| U5 | Produk Layanan | 3,48 | 0.111 | 0,386586 |
| U6 | Kompetensi Pelaksana | 3,21 | 0.111 | 0,355966 |
| U7 | Perilaku Pelaksana | 3,31 | 0.111 | 0,367448 |
| U8 | Sarana dan Prasarana | 2,93 | 0.111 | 0,325345 |
| U9 | Penanganan Pengaduan | 3,79 | 0.111 | 0,421034 |
| NRR Tertimbang/Unsur | | | | 3,299379 |
| IKM Unit Pelayanan | | | | 82,48448 |

IKM UNIT PELAYANAN

82,48448

Baik

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut di atas, diketahui Nilai SKM setelah dikonversi pada Unit Pelayanan Pendidikan Dasar adalah 82,48. Oleh karena itu dapat diinterpretasikan bahwa Mutu Pelayanan dan Kinerja Pelayanan Pendidikan Dasar Pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pandeglang dikategorikan Baik (B) dengan nilai interval konversi berada pada 76,61-88,30.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN**Kriteria Unsur Pelayanan Sangat Baik**

Biaya/Tarif Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan Berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat memiliki kategori sangat baik. Pelayanan publik pada unsur biaya dan tarif merupakan kriteria yang biasanya disoroti dan memiliki tingkat sensitivitas yang tinggi, sehingga lembaga pelayanan publik perlu memberlakukan secara transparan. Selain itu di era saat ini, pelayanan publik banyak dilakukan secara dalam jaringan (online) agar keudian dapat memangkas ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan. Seperi yang dikemukakan oleh (Rohman & Larasati, 2020) bahwa pemerintah perlu ada upaya dalam mengurangi pelayanan secara tatap muka di era transisi new normal dengan melakukan secara online agar memangka beban biaya dalam mendapatkan layanan. Juga perlu diberlakukan penegakan hukum yang tepat melalui kebijakan-kebijakan (Ramadhani, 2017).

Penanganan pengaduan, saran dan masukan Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut berada pada kinerja sangat baik. Terdapat upaya yang dapat dilakukan dalam melakukan penanganan pengaduan seperti dengan metode sederhana QnA (Question and Answer). Bahkan yang lebih kompleks dapat menggunakan metode lain yang terpusat, seperti yang disebutkan dalam penelitian (Utomo, 2008) terdapat metode P5 yang itu menjadi salah satu pusat penanganan pengaduan, penyelesaian pengaduan masyarakat lebih banyak tergantung kepada dinas/instansi yang diadakan. Bahkan dalam menjaga keakuratan pelayanan pengaduan juga dapat dilakukan dengan teknologi terkini seperti penerapan teknologi geofencing, dimana teknik raycasting disini digunakan untuk mengklasifikasikan status lokasi pihak yang melakukan pengaduan (Nugroho & Basid, 2022). Bahkan disisi lain pelayanan pengaduan mesti memerhatikan perlindungan terhadap dampak hasil pelayanan (Saputro, 2015).

Kinerja Unsur Pelayanan Baik

Pelayanan dengan kinerja baik pada Dinas Pendidikan Kabupaten Pandeglang dapat dilihat dari unsur persyaratan, sistem mekanisme dan prosedur, jenis pelayanan, kompetensi pelaksana serta perilaku pelaksana. Setiap pelayanan publik memerlukan kompetensi dan mekanisme yang baik sehingga masyarakat penerima layanan dapat merasa puas. Kompetensi yang juga diperlukan dalam pelayanan publik adalah empati terhadap customer atau penerima manfaat pelayanan (Amalia, 2018). Juga selain itu pelayanan memerlukan model yang memiliki pendekatan terhadap customer. Seperti yang dikemukakan dalam literatur masalah pelayanan publik di Indonesia yaitu peningkatan kualitas pelayanan publik itu sendiri, sehingga diperlukan model seperti *Know Your Customer* (KYC) pada proses pelayanan (Mahsyar, 2011).

Prosedur dan mekanisme yang baik dalam pelayanan publik menjadi indikator lain yang bisa ditinjau secara efektifitas pelaksanaan dan hasil dari sebuah pelayanan. Agar kemudian dapat mengukur berhasil atau tidaknya sebuah pelayanan dan tujuan organisasi (Monoarfa, 2012). Sehingga tidak terjadi kekurangan terhadap harapan masyarakat atau customer (Ramesook-Munhurrun et al., 2010). Mekanisme dan prosedur yang dijalankan perlu berbarengan dengan kompetensi dan kebjajikan seorang pelayan publik (Macaulay & Lawton, 2006).

Kinerja Kurang Baik

Waktu penyelesaian Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Adapun Pelayanan dari segi waktu dan sarana prasarana pada Dinas Pendidikan Kabupaten Pandeglang dengan nilai dimana itu dapat dikatakan kinerja kurang baik . Seorang penerima manfaat memerlukan ketepatan kalitas juga pelayanan dengan waktu yang relatif singkat sehingga dapat memberikan nilai efisiensi. Sebaliknya jika pelayanan dengan waktu penyelesaian tidak baik akan berdampak pada kondisi emosi penerima layanan mengarah ke negatif. Juga disisi lain kualitas pelayanan publik harus memiliki indikator ketepatan waktu dan akurasi yang tinggi serta bebas dari biaya pelayanan (Saputro, 2015). Hal itu perludilakukan perbaikan sehingga tidak menimbulkan krisis multidimensional. Melakukan perbaikan itu dapat melalui perbaikan sumber daya manusia dan penggunaan teknologi digital sehingga dapat melakukan efisiensi waktu. Dalam sebuah penelitian dikatakan bahwa dukungan terwujudnya good governance adalah kualitas SDM yang baik pula (Amirul et al., 2014). Juga disisi lain perlu diberlakukan paradigma *entrepreneur* dengan segala upaya yang berorientasi pada kepuasan pelanggan (Mahsyar, 2011)

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil Survey Kepuasan masyarakat (SKM) pada sektor pendidikan yang telah dilaksanakan di Dinas Pendidikan Kabupaten Pandeglang (OPD) dipeoleh :

1. Nilai terendah hasil perhitungan SKM sektor pendidikan terdapat pada unsur Waktu Pelayanan dengan nilai unsur 2,90 dengan interval 2,60-3,064 dengan kategori (Kurang Baik). Sedangkan nilai tertinggi hasil perhitungan SKM terdapat pada unsur Biaya dan Tarif sebesar 3,83 dengan interval 3,532-4,00 dengan kategori (Sangat Baik). Adapun nilai pada unsur-unsur pelayanan yang lain yaitu : Nilai Nilai pada Persyaratan 3,07 dengan kategori Baik, Nilai unsur Prosedur 3,21 dengan kategori Baik, nilai unsur Produk Layanan 3,48 dengan kategori Baik, nilai unsur Kompetensi Pelaksana 3,21 dengan kategori Baik, nilai unsur Perilaku Pelaksana 3,31, dengan kategori Baik, nilai unsur Sarana dan Prasarana 2,93 dengan kategori Kurang Baik, dan nilai unsur Penanganan Pengaduan 3,79 dengan kategori Sangat Baik
2. Berdasarkan hasil perhitungan tersebut di atas, diketahui Nilai SKM setelah dikonversi pada Unit Pelayanan Pendidikan Dasar adalah 82,48. Oleh karena itu dapat diinterpretasikan bahwa Mutu Pelayanan dan Kinerja Pelayanan Pendidikan Dasar Pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pandeglang dikategorikan Baik (B) dengan nilai interval konversi berada pada 76,61-88,30.

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, S. (2018). Reformasi Birokrasi 4.0 : Strategi Menghadapi Revolusi Industri 4.0. *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja Dan Administrasi Pelayanan Publik*, 21(2), 1–18. <https://doi.org/10.31845/jwk.v21i2.133>
- Amirul, M., Muis, H., & Rusli, A. M. (2014). Analisis Implementasi Good Governance dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Panakukkang Kota Makassar. *Government: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 7(2), 73–82.
- Djaali, Skala Likert. Jakarta: Pustaka Utama, 2008.
- Kalenge, N. A. (2015). Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Pendidikan Kota Bitung. *Jurnal Politico*, 3-4.
- Macaulay, M., & Lawton, A. (2006). From virtue to competence: Changing the principles of public service. *Public Administration Review*, 66(5), 702–710. <https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2006.00635.x>
- Mahsyar, A. (2011). Masalah Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik. *Otoritas : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2), 81–90. <https://doi.org/10.26618/ojip.v1i2.22>
- Monoarfa, H. (2012). Efektivitas dan Efisiensi Penyelenggaraan Pelayanan Publik: Suatu Tinjauan Kinerja Lembaga Pemerintahan. *Jurnal Pelangi Ilmu*, 5(1), 1–9.
- Nugroho, F., & Basid, P. M. N. S. A. (2022). Peningkatan Akurasi Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik Berbasis Lokasi Pelapor Menggunakan Geolokasi. *Jurnal ELTIKOM*, 6(1), 109–117. <https://doi.org/10.31961/eltikom.v6i1.446>
- Paulus, R. D. (2013). Implementasi Kebijakan Di Dinas Pendidikan Kabupaten Minahasa. *Ilmu Pemerintahan*, 14.
- Ramadhani, W. (2017). Penegakan Hukum Dalam Menanggulangi Pungutan Liar Terhadap Pelayanan Publik. *Jurnal Hukum Samudra Keadilan*, 12(2), 263–276. <https://doi.org/10.2013/jhsk.v12i2.139>
- Rameseook-Munhurrun, P., Lukea-Bhiwaje, S. D., & Naidoo, P. (2010). Service Quality in the Public Service. *International Journal of Management and Marketing Research*, 3(1), 37–50.
- Ridwan, J., & Sudrajat, A. S. (2010). Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik . Bandung: Nuansa.
- Rohman, A., & Larasati, D. C. (2020). Standar Pelayanan Publik Di Era Transisi New Normal. *Reformasi*, 10(2), 151–163. <https://doi.org/10.33366/rfr.v10i2.1952>
- Saputro, H. E. (2015). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Professional FIS UNIVED*, 16(1994), 1–27. [http://eprints.ums.ac.id/37501/6/BAB II.pdf](http://eprints.ums.ac.id/37501/6/BAB%20II.pdf)
- S. A. Salim, G. M., & Woodward, The Manager Monitor, Rediscofav. London: McGraw-Hill Co, 1992.
- Utomo, S. D. (2008). Penanganan Pengaduan Masyarakat Mengenai Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Organisasi*, 15(3), 161–167. <https://doi.org/10.20476/jbb.v15i3.596>