



SURVEI

Kepuasan

Masyarakat

(SKM)

DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
KABUPATEN LANDAK
2024



RINGKASAN EKSEKUTIF



PEMERINTAH KABUPATEN LANDAK DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2024

Periode survei : 3 Januari – 14 Juni 2024

HASIL SKM/NILAI SKM :

86.16

MUTU PELAYANAN :

B

KINERJA UNIT PELAYANAN :

BAIK

| | | | | | |
|--|------------|-------------------|------------|---------------------|------------|
| JENIS/NAMA LAYANAN : Layanan Umum/Publik | | | | | |
| RESPONDEN | | | | | |
| JUMLAH : 100 Orang | | | | | |
| JENIS KELAMIN : Laki-Laki = 68 Orang dan Perempuan = 32 Orang | | | | | |
| USIA | | PENDIDIKAN | | PEKERJAAN | |
| <=20 th | : 12 Orang | SD/MI | : 1 Orang | PNS | : 65 Orang |
| 21-30 th | : 23 Orang | SMP/MTs | : | TNI/POLRI | : 1 Orang |
| 31-40 th | : 34 Orang | SMA/SMK/MA | : 18 Orang | Pegawai Swasta | : 4 Orang |
| 41-50 th | : 4 Orang | D-1/D-2/D-3 | : 2 Orang | Wiraswasta/Wirusaha | : 2 Orang |
| 51-60 th | : 27 Orang | D-4/S-1 | : 76 Orang | Petani/Rumah tangga | : 0 Orang |
| >=61 th | : | S-2/Profesi | : 3 Orang | Pelajar/Mahasiswa | : 13 Orang |
| | | S-3 | : 0 Orang | Lainnya | : 15 Orang |

**TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN :
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT
PELAYANAN PUBLIK KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT
KATA PENGANTAR**



Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas segala limpahan berkat dan karunia-Nya, sehingga pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang merupakan hasil dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2024 pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Landak dapat terselesaikan.

Pengukuran SKM ini merupakan agenda rutin yang kami lakukan untuk mengukur tingkat kinerja aparatur Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Landak dalam memberikan kepuasan pelayanan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan dan sekaligus sebagai wahana penyerap aspirasi masyarakat baik yang berupa saran, harapan, sekaligus komplain terhadap pelayanan yang telah diberikan selama ini untuk dijadikan pedoman kebijakan, program dan strategi guna peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Pada kesempatan ini kami mengucapkan terima kasih kepada responden pengguna layanan yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner yang kami sampaikan.

Penyusunan pengukuran IKM ini masih jauh dari kesempurnaan, kritik dan saran yang membangun dari semua pihak sangat kami harapkan. Akhir kata semoga penyusunan pengukuran SKM ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, terutama bermanfaat dalam peningkatan kinerja dan mutu pelayanan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan pada khususnya dan Pemerintah Kabupaten Landak pada umumnya.

Ngabang, 3 Juli 2024

Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan
Kabupaten Landak,



Hery Mulyadi, SH., M.A.P.
Pembina Tk I, IV/b
NIP 197009132002121007



DAFTAR ISI

| | |
|---|-----------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| RINGKASAN EKSEKUTIF | ii |
| KATA PENGANTAR | iii |
| DAFTAR ISI | iv |
| DAFTAR TABEL | vi |
| DAFTAR GRAFIK | vii |
| DAFTAR LAMPIRAN | viii |
| | |
| BAB I. PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Dasar Hukum | 1 |
| C. Maksud dan Tujuan | 2 |
| D. Metode Survei | 3 |
| E. Tim SKM | 5 |
| F. Jadwal Pelaksanaan | 5 |
| | |
| BAB II. ANALISIS DAN HASIL SKM | 7 |
| A. Profil / Data Responden | 7 |
| B. Data Kuesioner | 7 |
| C. Hasil Perhitungan SKM | 9 |
| D. Hasil Analisis | 9 |
| E. Tindak Lanjut | 15 |
| F. Perbandingan Hasil Survei | 15 |
| | |
| BAB III. PENUTUP | 17 |
| A. Kesimpulan | 17 |
| B. Rekomendasi | 17 |



DAFTAR TABEL

| | | |
|-----------|--|----|
| Tabel 1. | Nilai Persepsi, Nilai Interval (NI), Nilai Interval Konversi (NIK), Mutu Pelayanan (x), dan Kinerja Unit Pelayanan (y) | 4 |
| Tabel 2. | Susunan Tim SKM dan Pengukuran IKM | 5 |
| Tabel 3. | Penyusunan Jadwal | 6 |
| Tabel 4. | Hasil Perhitungan Rekapitulasi Nilai SKM Per Unsur Pelayanan | 9 |
| Tabel 5. | Karakteristik Responden Berdasarkan Umur | 10 |
| Tabel 6. | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 10 |
| Tabel 7. | Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan | 11 |
| Tabel 8. | Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama | 12 |
| Tabel 9. | Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan | 13 |
| Tabel 10. | Nilai Persepsi, Nilai Interval (NI), Nilai Interval Konversi (NIK), Mutu Pelayanan (x), dan Kinerja Unit Pelayanan (y) | 15 |



DAFTAR GRAFIK

| | | |
|-----------|---|----|
| Grafik 1. | Karakteristik Responden Berdasarkan Umur | 10 |
| Grafik 2. | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 11 |
| Grafik 3. | Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan | 12 |
| Grafik 4. | Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama | 13 |
| Grafik 5. | Nilai Rata-rata Tiap Unsur Pelayanan | 14 |



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Surat Keputusan Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Landak Nomor 420/19/Sekr/2024 tentang Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)
- Lampiran 2. Contoh Kuesioner
- Lampiran 3. Pengolahan Data SKM Per Responden dan Per Unsur Pelayanan ..
- Lampiran 4. Kuesioner IKM



BAB I **PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Oleh karena itu pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparatur, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparatur yang notabene merupakan jajaran terdepan instansi pemberi pelayanan publik (*public service*).

Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (*impact*) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu upaya penyempurnaan pelayanan publik (*public service*) harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (pelanggan) dapat diberikan secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Bahwa untuk peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Mengacu pada hal tersebut, maka dibentuklah Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Landak.

B. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 55 Tahun 1999 Tentang Pembentukan Kabupaten Landak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 183, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3904) sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 15 Tahun 2000 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3970);
2. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 78, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4301);



3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);
5. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 517);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayan Publik;
7. Peraturan Daerah Kabupaten Landak Nomor 1 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Landak Nomor 5 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Landak (Lembaran Daerah Nomor 1 Tahun 2019, Tambahan Lembaran Daerah Nomor 83);
8. Peraturan Bupati Landak Nomor 6 Tahun 2019 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Landak (Berita Daerah Kabupaten Landak Tahun 2019 Nomor 562);
9. Surat Keputusan Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Landak Nomor 400.3/17/ Sekr-UKP / 2024 tentang Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

C. Maksud dan Tujuan

IKM yang merupakan hasil dari SKM ini bermaksud untuk mendorong penyelenggara pelayanan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan public dan Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan public, serta bertujuan untuk mengukur tingkat kinerja aparatur Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Landak dalam memberikan kepuasan pelayanan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan dan sekaligus sebagai wahana penyerap aspirasi masyarakat baik yang berupa saran, harapan, sekaligus komplain terhadap pelayanan yang telah diberikan selama ini untuk dijadikan pedoman kebijakan, program dan strategi guna peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.



D. Metode Survei

Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala *Likert*. Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh **Rensis Likert**. Skala *Likert* adalah skala yang dapat dipergunakan 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.

1. Pengukuran Skala *Likert*

a. Setiap Pertanyaan Survei Masing-masing Unsur Diberi Nilai.

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 :

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = bobot nilai per unsur

Jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur :

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

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 :

$$\frac{\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25}{\dots}$$

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

- Menambah Unsur yang dianggap relevan
- 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 |

Tabel 1. Nilai Persepsi, Nilai Interval (NI), Nilai Interval Konversi (NIK), Mutu Pelayanan (x), dan Kinerja Unit Pelayanan (y).

2. Pengolahan Data Survei

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

a. Pengolahan dengan komputer.

Data *entry* dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/sistem *database* (*Microsoft Excell*).

3. Pengolahan secara manual.

a. Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari Unsur 1 (U1) sampai dengan Unsur 9 (U9);

b. Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut :

- Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner 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.

Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, maka jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 (apabila 9 unsur) sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

- Nilai indeks pelayanan.

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur.

- Pengujian Kualitas Data.

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

E. Tim SKM

Pelaksana survei dimulai dengan pembentukan tim SKM dan pengukuran IKM yang ditetapkan melalui Surat Keputusan Kepala Dinas Pendidikan dan



Kebudayaan Kabupaten Landak Nomor 420/094/Sekr/2020 tentang Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Susunan tim SKM dan pengukuran IKM dapat dilihat pada tabel di bawah ini, sedangkan Surat Keputusan Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Landak selengkapnya terlampir (lampiran 1).

| NO. | NAMA/NIP | JABATAN | KETERANGAN |
|-----|---|-----------------|--|
| 1. | HERY MULYADI, SH NIP. 197009132002121007 | Pengarah | Kepala Dinas |
| 2. | BUYUNG, S.Pd NIP 196901181998021002 | Penanggungjawab | Sekretaris |
| 3. | APRINO, S.Pd NIP. 199304162019031002 | Ketua | Plt.Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian |
| 4. | SELVIANA WENI, S.A.P NIP. 199807282022032016 | Anggota | Staf Umum dan Kepegawaian |
| 5. | ANTONIUS ROBI, S.Pd NIP. - | Anggota | Staf Umum dan Kepegawaian |

Tabel 2. Susunan Tim SKM dan Pengukuran IKM.

F. Jadwal Pelaksanaan

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. Survei dapat dilakukan setiap 3 bulanan (triwulan), 6 bulanan (Semester) atau 1 (satu) tahun. Penyelenggara pelayanan publik setidaknya minimal melakukan survei 1 (satu) tahun sekali.

Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisis 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 survei ini, maka metode ini harus dinyatakan di dalam laporan. pengolahan dan analisis hasil survei agar mengikuti cara pengolahan data dan kluster penilaian sesuai dengan kaidah pengolahan survei.

➤ Penyusunan Jadwal

Pengukuran dan pelaporan IKM diperkirakan memerlukan waktu selama 12 (dua belas) hari kerja dengan rincian sebagai berikut :

- a. Persiapan survei, 4 (empat) hari kerja;
- b. Pelaksanaan survei, 3 (tiga) hari kerja;
- c. Pengolahan data survei, 2 (dua) hari kerja; dan
- d. Pengukuran dan pelaporan IKM, 3 (tiga) hari kerja.



| Kegiatan | Tanggal | | | | | | | | | | | | |
|----------------------------------|---------|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|--|
| | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | |
| 1. Persiapan survey | | | | | | | | | | | | | |
| a. Konsolidasi awal | ■ | | | | | | | | | | | | |
| b. Penetapan pelaksana | ■ | | | | | | | | | | | | |
| a. Penggandaan kuesioner | | ■ | | | | | | | | | | | |
| b. Penentuan responden | | | ■ | | | | | | | | | | |
| c. Koordinasi tim | | | | ■ | | | | | | | | | |
| 2. Pelaksanaan survei | | | | | ■ | ■ | ■ | | | | | | |
| 3. Pengolahan data survei | | | | | | | | ■ | ■ | | | | |
| 4. Pengukuran dan pelaporan IKM. | | | | | | | | | | ■ | ■ | ■ | |

Tabel 3. Penyusunan Jadwal

BAB II ANALISIS DAN HASIL SKM

A. Profil / Data Responden

1. Penetapan Jumlah Responden

Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Kriteria untuk responden SKM adalah para pengguna layanan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Landak. Pengguna layanan didefinisikan sebagai orang yang sedang atau pernah (paling lama 1 (satu) bulan terakhir) mendapat pelayanan pada unit pelayanan. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan SKM, ditetapkan sebanyak 100 (seratus) responden.

2. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di :

- Lokasi pengumpulan data di unit pelayanan (ruang sekretariat) pada waktu jam layanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Landak;
- Waktu pengumpulan data dilaksanakan selama 3 hari dari tanggal 3 – 14 September 2021.

3. Pelaksanaan Pengumpulan Data.

- Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, survei dilakukan dengan cara penyebaran dan pengisian kuesioner.

- Pengisian Kuesioner

Sebelum pengisian kuesioner, pengumpul data/pencacah memberikan penjelasan tentang latar belakang pelaksanaan SKM dan penjelasan dalam melakukan pengisian kuesioner dengan tetap menjaga independensi.

B. Data Kuesioner

1. Kuesioner

Dalam menyusun SKM digunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Penyusunan kuesioner disesuaikan dengan jenis layanan yang disurvei dan data yang ingin diperoleh dari jenis atau pun unit layanan. Contoh kuesioner terlampir.

2. Bagian Kuesioner

Bagian kuesioner secara umum, terbagi dalam :

- bagian pertama

Pada bagian pertama berisikan data masyarakat atau responden, yang terdiri dari nomor responden, tanggal survei, umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan utama. Data masyarakat atau responden

dipergunakan untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh.

- bagian kedua

Pada bagian kedua berisikan identitas pengumpul data/pencacah.

- bagian ketiga

Pada bagian ketiga berisikan pendapat masyarakat atau responden tentang pelayanan. Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup).

- bagian keempat

Pada bagian ini berisikan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan saran perbaikan, masukan, dan harapan.

3. Bentuk Jawaban

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari tidak baik atau tidak puas sampai dengan sangat baik atau sangat puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu :

- tidak baik atau tidak puas, diberi nilai persepsi 1;
- kurang baik atau kurang puas, diberi nilai persepsi 2;
- baik atau puas, diberi nilai 3;
- sangat baik atau sangat puas, diberi nilai persepsi 4.

Contoh :

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

- Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alur berbelit-belit, panjang dan tidak jelas, loket terlalu banyak, sehingga proses tidak efektif.
- Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat jelas, mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.



C. Hasil Perhitungan SKM

| No | Unsur Pelayanan | NRR | IKM | Mutu | Kinerja Unit Pelayanan |
|----|------------------------------|--------------|--------------|----------|------------------------|
| 1 | Persyaratan Pelayanan | 3,99 | 10,97 | A | Sangat Baik |
| 2 | Prosedur Pelayanan | 3,37 | 9,27 | A | Sangat Baik |
| 3 | Waktu Pelayanan | 3,37 | 9,27 | A | Sangat Baik |
| 4 | Biaya/Tarif Pelayanan | 3,63 | 9,98 | A | Sangat Baik |
| 5 | Produk Layanan | 3,32 | 9,13 | A | Sangat Baik |
| 6 | Kompetensi Pelaksana | 3,34 | 9,19 | A | Sangat Baik |
| 7 | Perilaku Pelaksana | 3,31 | 9,10 | A | Sangat Baik |
| 8 | Sarana dan Prasarana | 3,36 | 9,24 | A | Sangat Baik |
| 9 | Pengaduan, Saran dan Masukan | 3,64 | 10,01 | A | Sangat Baik |
| | | 31.33 | 86.16 | B | Sangat Baik |

Tabel 4. Hasil Perhitungan Rekapitulasi Nilai SKM Per Unsur Pelayanan

D. Hasil Analisis

Setelah diperoleh hasil pengolahan data SKM, maka perlu dilakukan analisis terhadap unsur yang disurvei baik yang bersifat teknis dan non teknis secara keseluruhan, sehingga akan menggambarkan hasil yang objektif dari SKM itu sendiri.

1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden pada SKM Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Landak meliputi karakteristik menurut umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan utama. Pembahasan lebih lanjut tentang karakteristik responden berdasarkan 4 (empat) kategori tersebut adalah sebagai berikut :

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

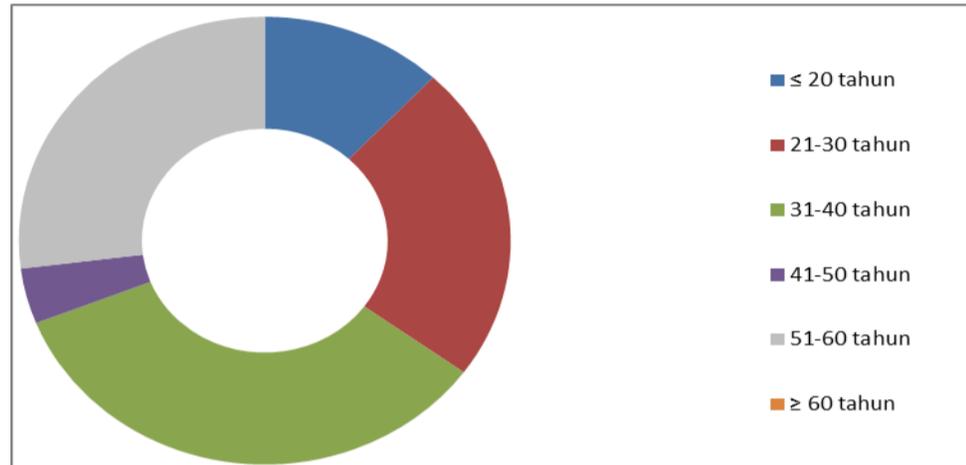
Karakteristik responden berdasarkan umur mencerminkan kematangan seseorang dalam berpikir dan memberikan tanggapan. Karakteristik responden berdasarkan kelompok umur dapat memberikan informasi kelompok umur mana yang dominan sehingga peningkatan program pelayanan dapat diarahkan sesuai dengan karakter dan kebutuhan masyarakat menurut perbedaan umur. Dari 100 orang responden yang telah dimintai keterangan terkait SKM ini, karakteristiknya berdasarkan umur dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

| No. | Kategori Umur | (orang) | Jumlah Responden (%) |
|-----|---------------|---------|----------------------|
| 1 | ≤ 20 tahun | 12 | 2,00 |
| 2 | 21-30 tahun | 23 | 13,00 |
| 3 | 31-40 tahun | 34 | 21,00 |
| 4 | 41-50 tahun | 4 | 28,00 |
| 5 | 51-60 tahun | 27 | 34,00 |

| | | | |
|---------------|------------|------------|---------------|
| 6 | ≥ 60 tahun | | 2,00 |
| Jumlah | | 100 | 100,00 |

Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa responden pengguna layanan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Landak paling dominan berada pada kelompok **51-60 tahun (34,00%)** disusul pada kategori umur 41-51 tahun (28,00%), **kelompok umur 31-40 tahun (21,00%)**, kelompok umur **21-30 tahun (13,00%)**, kemudian kelompok umur ≤ 20 tahun (2,00%), dan kelompok umur ≥ 60 tahun yaitu sebanyak 2,00%.



Grafik 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

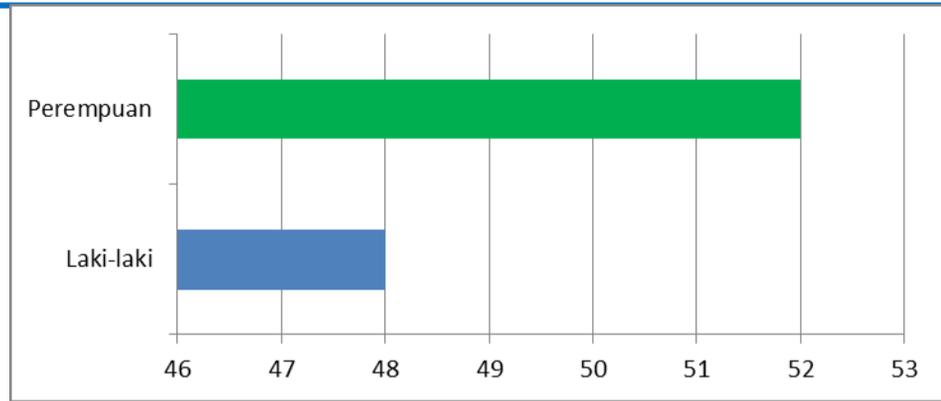
b. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat memberikan informasi kelompok mana yang dominan sehingga peningkatan kualitas pelayanan dapat dirancang dan diarahkan sesuai jenis kelamin yang dominan. Dari 100 orang responden yang telah dimintai keterangan terkait SKM ini, karakteristiknya berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

| No. | Kategori Jenis Kelamin | (orang) | Jumlah Responden (%) |
|---------------|------------------------|------------|----------------------|
| 1 | Laki-laki | 48 | 66,00 |
| 2 | Perempuan | 52 | 34,00 |
| Jumlah | | 100 | 100,00 |

Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.

Responden laki-laki lebih dominan sebagai responden pengguna layanan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Landak yaitu sebesar 66,00% sedangkan responden perempuan hanya sebanyak 34,00%.



Grafik 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.

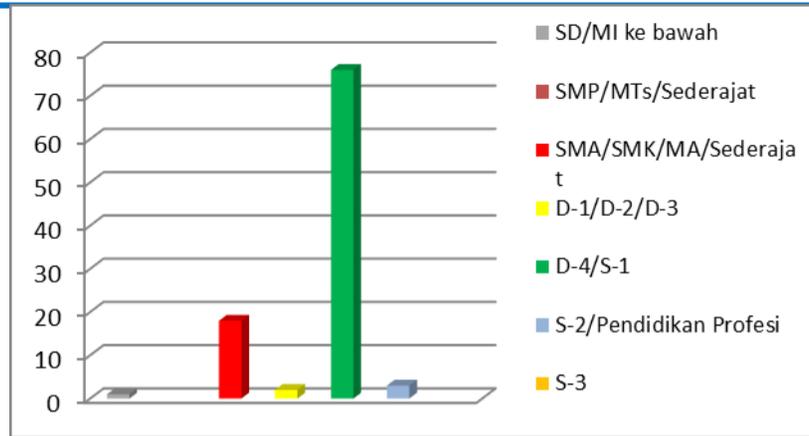
c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan dapat memberikan informasi tingkat pendidikan responden pengguna layanan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Landak. Informasi ini penting untuk memprediksi tingkat pengetahuan dan wawasan masyarakat, serta ekspektasi dan persepsi masyarakat terhadap layanan publik pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Landak. Dari 100 orang responden yang telah dimintai keterangan terkait SKM ini, karakteristiknya berdasarkan pendidikan dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

| No. | Kategori Pendidikan | (orang) | Jumlah Responden (%) |
|---------------|------------------------|------------|----------------------|
| 1 | SD/MI ke bawah | 1 | 0,00 |
| 2 | SMP/MTs/Sederajat | | 0,00 |
| 3 | SMA/SMK/MA/Sederajat | 18 | 17,00 |
| 4 | D-1/D-2/D-3 | 2 | 10,00 |
| 5 | D-4/S-1 | 76 | 68,00 |
| 6 | S-2/Pendidikan Profesi | 3 | 5,00 |
| 7 | S-3 | 0 | 0,00 |
| Jumlah | | 100 | 100,00 |

Tabel 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa responden pengguna layanan dengan pendidikan D-4/S-1 mendominasi (68,00%), diikuti dengan kategori pendidikan SMA/SMK/MA/Sederajat sebanyak (17,00%), selanjutnya D-1/D-2/D-3 sebanyak (10,00%), dan S-2/Pendidikan Profesi (5,00%). Dapat disimpulkan bahwa responden pengguna layanan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Landak memiliki pendidikan yang cukup tinggi yaitu dari mulai kategori pendidikan SMA/SMK/MA/Sederajat sampai S-2/Pendidikan Profesi.



Grafik 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.

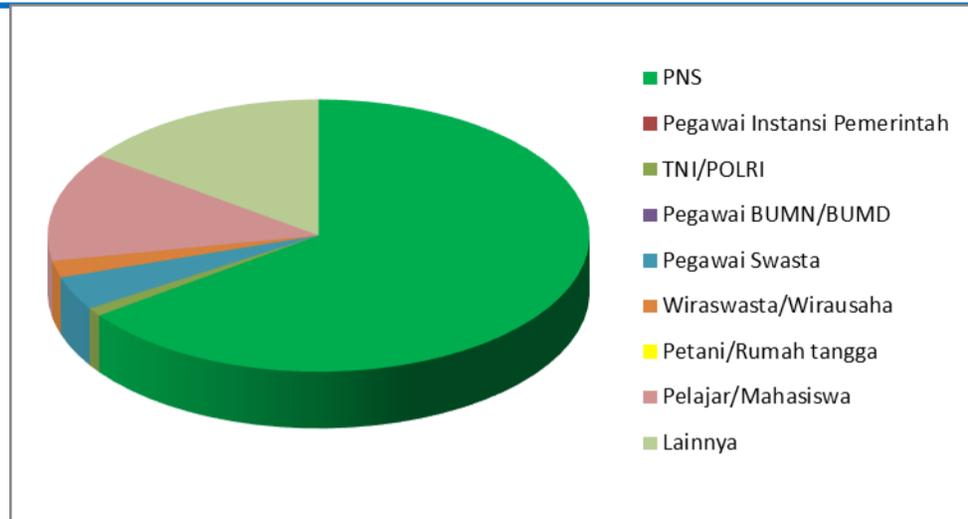
d. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama.

Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan utama dapat memberikan informasi jenis pekerjaan responden pengguna layanan yang bermanfaat dalam memahami kemampuan ekonomi dan ekspektasi serta persepsi responden pengguna layanan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Landak. Dari 100 orang responden yang telah dimintai keterangan terkait SKM ini, karakteristiknya berdasarkan pendidikan dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

| No. | Kategori Pekerjaan | (orang) | Jumlah Responden (%) |
|---------------|-----------------------------|------------|----------------------|
| 1 | PNS | 65 | 65,00 |
| 2 | Pegawai Instansi Pemerintah | 0 | 0,00 |
| 3 | TNI/POLRI | 1 | 1,00 |
| 4 | Pegawai BUMN/BUMD | 0 | 0,00 |
| 5 | Pegawai Swasta | 4 | 16,00 |
| 6 | Wiraswasta/Wirausaha | 2 | 3,00 |
| 7 | Petani/Rumah tangga | 0 | 0,00 |
| 8 | Pelajar/Mahasiswa | 13 | 2,00 |
| 9 | Lainnya | 15 | 13,00 |
| Jumlah | | 100 | 100,00 |

Tabel 8. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama.

Sebanyak 65 orang responden memiliki pekerjaan utama pada kategori pekerjaan PNS, sebanyak 16 orang responden memiliki pekerjaan utama pada kategori pekerjaan pegawai swasta, sebanyak 13 orang responden memiliki pekerjaan utama pada kategori pekerjaan lainnya, dan sebanyak 3 orang responden memiliki pekerjaan utama pada kategori Wiraswasta/Wirausaha, dan sebanyak 2 orang responden memiliki pekerjaan utama pada kategori Pelajar/Mahasiswa, serta sebanyak 1 orang responden memiliki pekerjaan utama pada kategori pekerjaan TNI/POLRI.



Grafik 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama.

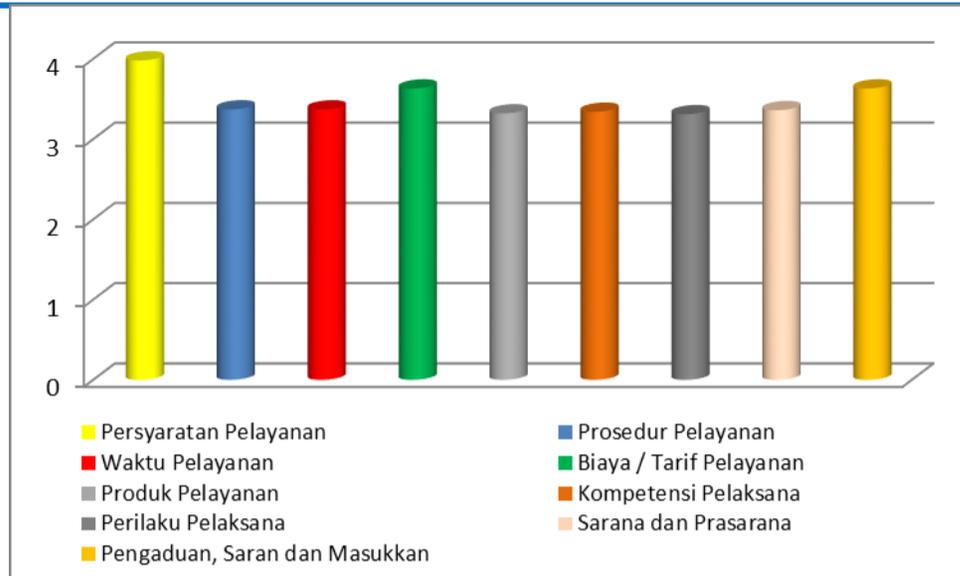
2. Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada unit pelayanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Landak diperoleh dari SKM terhadap 100 responden yang telah diminta pendapat mengenai pengalamannya dalam memperoleh pelayanan dari aparatur Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Landak.

Responden diminta memberikan penilaian terhadap 9 unsur pelayanan dan hasil pengisian kuesioner diolah untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan. Berdasarkan data yang dihimpun dari kuesioner, maka didapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan seperti pada tabel 9 dan seperti pada grafik 5.

| No. | Unsur Pelayanan | Nilai Rata-Rata |
|-----|------------------------------|-----------------|
| U1 | Persyaratan Pelayanan | 3,99 |
| U2 | Prosedur Pelayanan | 3,37 |
| U3 | Waktu Pelayanan | 3,37 |
| U4 | Biaya / Tarif Pelayanan | 3,63 |
| U5 | Produk Pelayanan | 3,32 |
| U6 | Kompetensi Pelaksana | 3,34 |
| U7 | Perilaku Pelaksana | 3,31 |
| U8 | Sarana dan Prasarana | 3,36 |
| U9 | Pengaduan, Saran dan Masukan | 3,64 |

Tabel 9. Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan.



Grafik 5. Nilai Rata-rata Tiap Unsur Pelayanan.

Dari tabel dan grafik di atas, terlihat bahwa nilai terendah ada pada U7 (unsur pelaksanaan) dan U5 (Produk Pelayanan). Hal ini memperlihatkan bahwa unsur pelaksanaan dan Produk Pelayanan yang ada pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Landak menjadi kelemahan atau kekurangan pelayanan kepada masyarakat pengguna layanan.

Rendahnya penilaian responden pengguna layanan pada SKM terkait dengan unsur waktu pelayanan dan unsur sarana dan prasarana ini dikarenakan kurangnya atau minimnya sarana dan prasarana pendukung yang dimiliki oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Landak sehingga waktu pelayanan kepada masyarakat dirasa kurang cepat.

Sedangkan yang menjadi unsur pelayanan dengan nilai tertinggi adalah U1 (persyaratan Pelayanan). Hal tersebut memperlihatkan bahwa dari pelayanan yang diberikan aparatur Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Landak memiliki komitmen dalam melayani masyarakat dengan gratis/tanpa biaya. Dari sisi lingkungan dan materi kegiatan yang sudah baik dan perlu dipertahankan ataupun ditingkatkan.

3. Nilai IKM

Hasil pengolahan terhadap nilai IKM unit pelayanan melalui kuesioner yang sudah disebar kepada 100 responden menunjukkan bahwa Nilai IKM pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Landak Tahun 2024 adalah **86.16**.

| 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 |

Tabel 10. Nilai Persepsi, Nilai Interval (NI), Nilai Interval Konversi (NIK), Mutu Pelayanan (x), dan Kinerja Unit Pelayanan (y).

Dengan nilai IKM **86.16** dengan Nilai Interval Konversi (NIK) sebesar 76,61-88,30, maka dapat dikatakan Mutu Pelayanan (x) pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Landak adalah **B**, dengan Kinerja Unit Pelayanan (y) adalah **Baik**.

4. Masalah di Lapangan

Faktor timbulnya berbagai masalah yang ada di lapangan dalam kegiatan SKM dapat bermacam-macam. Namun berdasarkan pengamatan dan evaluasi yang diperoleh, penyebab yang dianggap paling dominan terhadap timbulnya masalah tersebut adalah masalah masyarakat (responden) kurang respek/tidak bersungguh-sungguh dalam memberikan pendapatnya (tidak obyektif). Hal ini penyebabnya adalah :

- a. Kurangnya Pemahaman responden akan pentingnya hasil SKM.
- b. Kurangnya kepercayaan responden atau masyarakat pengguna layanan terhadap upaya perubahan paradigm PNS.

E. Tindak Lanjut

Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan memprioritaskan dari unsur yang paling buruk hasilnya, dalam hal ini yaitu : U3 (unsur waktu pelayanan) dan U8 (unsur sarana dan prasarana).

F. Perbandingan Hasil Survei

Perbandingan Hasil Survei pada 2 Tahun Sebelumnya dapat dilihat sebagai berikut :

1. Perbandingan Hasil Survei Tahun 2018

Hasil pengolahan terhadap nilai IKM unit pelayanan melalui kuesioner yang sudah disebar kepada 100 responden menunjukkan bahwa Nilai IKM pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Landak Tahun 2018 adalah 76,95. Mutu Pelayanan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Landak adalah B, dengan Kinerja Unit Pelayanan adalah Baik.

2. Perbandingan Hasil Survei Tahun 2019

Hasil pengolahan terhadap nilai IKM unit pelayanan melalui kuesioner yang sudah disebar kepada 100 responden menunjukkan bahwa Nilai IKM pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Landak Tahun 2019 adalah 77,94. Mutu Pelayanan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Landak adalah B, dengan Kinerja Unit Pelayanan adalah Baik

3. Hasil pengolahan terhadap nilai IKM unit pelayanan melalui kuesioner yang sudah disebar kepada 100 responden menunjukkan bahwa Nilai IKM pada



Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Landak Tahun 2020 adalah 80,60. Mutu Pelayanan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Landak adalah B, dengan Kinerja Unit Pelayanan adalah Baik.

4. Hasil pengolahan terhadap nilai IKM unit pelayanan melalui kuesioner yang sudah disebar kepada 100 responden menunjukkan bahwa Nilai IKM pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Landak Tahun 2021 adalah 85,66. Mutu Pelayanan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Landak adalah B, dengan Kinerja Unit Pelayanan adalah Baik.
5. Hasil pengolahan terhadap nilai IKM unit pelayanan melalui kuesioner yang sudah disebar kepada 100 responden menunjukkan bahwa Nilai IKM pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Landak Tahun 2022 adalah 86,08. Mutu Pelayanan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Landak adalah B, dengan Kinerja Unit Pelayanan adalah Baik.
6. Hasil pengolahan terhadap nilai IKM unit pelayanan melalui kuesioner yang sudah disebar kepada 100 responden menunjukkan bahwa Nilai IKM pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Landak Tahun 2023 adalah 86,10. Mutu Pelayanan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Landak adalah B, dengan Kinerja Unit Pelayanan adalah Baik.
7. Hasil pengolahan terhadap nilai IKM unit pelayanan melalui kuesioner yang sudah disebar kepada 100 responden menunjukkan bahwa Nilai IKM pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Landak Tahun 2024 (Januari-Juni) adalah 86,16. Mutu Pelayanan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Landak adalah B, dengan Kinerja Unit Pelayanan adalah Baik.



BAB III PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis sebagaimana dalam bahasan hasil penelitian, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. SKM perlu dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik.
2. Untuk bisa mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima diperlukan komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas, baik oleh pengambilan keputusan (*top manager*), pimpinan unit pelaksana dan pelaksana pelayanan publik, untuk selalu berupaya memberikan pelayanan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana, dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.
3. Secara umum kualitas pelayanan dalam unit pelayanan umum/publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Landak dipersepsikan **Baik** oleh masyarakat pengguna layanannya. Hal ini terlihat dari Nilai Interval Konversi (NIK) yang diperoleh berkisar di antara **76,61-88,30**. Nilai IKM unit Pelayanan yang diperoleh dari 9 (sembilan) unsur pelayanan adalah **86.10**.
4. Semua nilai unsur SKM menunjukkan hasil yang baik dengan NRR tertimbang Per Unsur adalah **31,33**. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan umum/publik Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Landak adalah **Baik**.

B. Rekomendasi

1. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik dengan melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten.
2. Perlu memberikan penghargaan terhadap pegawai/staf (pengumpul data/pencacah) dengan mempertimbangkan kesejahteraan petugas pelayanan dalam bentuk insentif khusus.