

**LAPORAN**  
**HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**  
**TERHADAP PELAYANAN LEGALISIR IJAZAH**



**DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN**  
**KABUPATEN KEPULAUAN ARU**  
**TAHUN 2023**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur patut dipanjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkah rahmat dan lindungan-Nya maka penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Legalisir Ijasah pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kepulauan Aru dapat diselesaikan dengan baik.

Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan cerminan kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan sehingga laporan hasil survei ini dapat dijadikan bahan penyusunan rencana perbaikan kualitas kinerja pelayanan secara berkelanjutan sebagai bentuk evaluasi penyelenggaraan pelayanan oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kepulauan Aru. Selain itu, hasil survei kepuasan masyarakat ini diharapkan dapat memberikan informasi yang bermanfaat kepada pihak-pihak yang berkepentingan.

Akhir kata, kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak atas bantuan, dukungan dan bersedia menjadi responden survei ini. Semoga hasil survei kepuasan masyarakat yang disusun ini dapat meningkatkan kualitas layanan pendidikan.

Dobo, 31 Juli 2023

**KEPALA DINAS**  
**ADOLOF POKAR, S.Pi., M.Si**  
**PEMBINA TK. I**  
**NIP. 197504052002121011**

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **a. Latar Belakang**

Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kepulauan mempunyai tugas membantu Bupati dalam melaksanakan urusan pemerintahan bidang pendidikan dan bidang kebudayaan serta tugas pembantuan yang ditugaskan kepada daerah. Sehubungan dengan tugas tersebut, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan mempunyai fungsi perumusan dan pelaksanaan kebijakan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas, pembinaan teknis dan pelaksanaan administrasi di bidang Pendidikan dan Kebudayaan.

Dalam melaksanakan tugas dan fungsi diatas, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kepulauan Aru melaksanakan pelayanan Legalisir Ijasah yang merupakan salah satu produk pelayanan yang disajikan dengan memperhatikan kualitas pelayanan yang sesuai Standar Pelayanan yang berlaku antara lain persyaratan, prosedur, waktu, petugas yang berkompeten dan berperilaku baik, namun sarana prasarana yang masih kurang memadai serta masih ada keluhan dari masyarakat terkait pengelolaan pengaduan yang sudah ada tetapi belum berfungsi dengan maksimal.

Oleh karena itu, untuk dapat menilai kualitas Pelayanan Legalisir Ijasah perlu dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017.

## **b. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

- 1) Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

- 2) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- 3) Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik

### **c. Tujuan SKM**

Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap mutu dan kualitas Pelayanan Legalisir Ijasah pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kepulauan Aru.

### **d. Sasaran**

- 1) Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja pelayanan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kepulauan Aru.
- 2) Mendorong pelayanan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
- 3) Mendorong pelayanan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
- 4) Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik khusus Pelayanan Legalisir Ijasah pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan

### **e. Prinsip**

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, ada beberapa prinsip yang perlu diperhatikan :

#### 1) Transparan

Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

2) Partisipatif

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

3) Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

4) Berkesinambungan

Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5) Keadilan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

6) Netralitas

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

**f. Manfaat**

Dengan Survei Kepuasan Masyarakat dapat diperoleh manfaat, antara lain :

- 1) Tersedianya hasil survei kepuasan masyarakat sebagai bahan acuan dasar upaya perbaikan kekurangan atau kelemahan kualitas pelayanan publik
- 2) Mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan publik yang dilaksanakan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kepulauan Aru
- 3) Hasil survei kepuasan masyarakat dijadikan bahan penetapan kebijakan dan upaya tidak lanjut yang perlu dilakukan

- 4) Diperolehnya nilai kepuasan masyarakat pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan tahun 2023 dalam pelaksanaan survei kepuasan masyarakat

#### **g. Metode**

Metode yang digunakan adalah wawancara dengan menggunakan kuesioner sehingga responden diminta untuk memberikan jawaban berdasarkan tingkat kepuasannya terhadap suatu layanan. Metode ini dilaksanakan sebagai berikut:

- 1) Teknik Pengumpulan Data

Surverior mendatangi Responden yaitu petugas Legalisir Ijasah, Pegawai Negeri Sipil, Honorer serta masyarakat yang berkunjung pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan lalu melakukan wawancara serta pengisian kuesioner. Kuesioner yang disebarakan sebanyak 350 dan yang terkumpul sebanyak 311, selanjutnya dilakukan pengolahan data.

- 2) Populasi, Sampel dan Responden

Jumlah seluruh pengguna layanan yang berproses dalam pengurusan legalisir Ijasah sebanyak 1.200 orang, maka sampel sebesar 311 orang. Jumlah populasi dan sampel diatas diperoleh melalui tabel *morgan dan krejcie*. Selanjutnya jumlah responden adalah sebesar sampel yang ada yakni 311 responden.

#### **h. Jadwal SKM**

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini terbagi menjadi empat tahap dengan rincian pelaksanaannya sebagaimana pada Tabel 1.1. Jadwal Pelaksanaan SKM berikut:

**Tabel 1.1. Jadwal Pelaksanaan SKM**

<b>NO.</b>	<b>TAHAP</b>	<b>WAKTU PELAKSANAAN</b>
1.	Persiapan	3 – 7 Juli 2023
2.	Pelaksanaan Pengumpulan Data	10 – 14 Juli 2023
3.	Pengolahan Data Indeks	17 – 21 Juli 2023
4.	Penyusunan Data dan Pelaporan Hasil	24 – 31 Juli 2023

## BAB II ANALISIS

Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Legalisir Ijasah pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kepulauan Aru dapat dijelaskan sebagai berikut:

### a) Data Kuesioner

Data pendapat responden terhadap Pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga yang terkumpul melalui kuesioner tertuang dalam Tabel 2.1. Data Kuesioner sebagai berikut:

**Tabel 2.1. Data Kuesioner**

NO. RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	1	3	3	3	4	3	4	4
2	3	3	2	4	3	2	3	3	3
3	4	3	3	4	3	4	4	3	4
4	3	4	4	4	3	4	3	4	4
5	3	3	3	4	3	3	3	3	4
6	4	4	4	4	4	4	3	4	4
7	3	3	4	4	4	4	3	3	4
8	3	4	3	4	3	3	4	3	4
9	2	2	2	2	3	3	3	2	4
10	3	4	4	4	3	4	3	4	4
11	3	4	3	4	3	3	3	3	4
12	3	4	3	4	3	3	3	3	4
13	3	4	3	4	2	3	3	2	3
14	4	4	3	3	4	4	4	3	3
15	3	3	4	4	2	3	3	3	4
16	3	3	4	4	2	3	4	4	4
17	1	3	3	4	1	2	3	3	4
18	4	3	3	4	2	3	3	4	4
19	3	4	4	4	2	3	4	3	4
20	3	2	3	4	4	3	3	3	4
21	4	3	3	4	4	4	4	3	4
22	4	4	3	4	4	3	3	3	4

23	3	4	3	4	4	3	4	4	4
24	3	4	4	4	4	4	4	3	3
25	4	3	4	4	4	3	4	3	4
26	3	3	4	4	4	3	4	4	4
27	3	3	4	4	3	4	4	3	4
28	3	4	4	4	3	4	3	3	4
29	3	4	4	4	3	4	4	3	4
30	3	2	3	4	3	4	4	2	4
31	3	3	4	4	2	3	3	3	4
32	3	3	3	4	2	3	3	3	4
33	3	3	3	4	2	3	3	3	4
34	3	4	3	4	3	3	4	2	4
35	3	3	4	4	3	4	3	3	3
36	3	4	4	4	3	3	4	3	4
37	3	4	4	4	3	3	4	3	4
38	2	3	3	4	3	3	3	3	4
39	4	3	3	4	3	3	3	2	4
40	3	3	4	4	4	3	3	3	4
41	3	3	3	4	3	3	4	4	4
42	3	4	3	4	2	3	4	4	4
43	3	4	4	4	2	3	3	3	4
44	3	4	3	4	3	3	3	4	4
45	3	4	4	4	3	3	4	3	4
46	3	4	4	4	2	3	4	3	4
47	3	4	4	4	3	4	4	4	4
48	4	4	3	4	3	4	3	4	4
49	3	3	4	4	2	3	3	4	3
50	4	3	3	4	3	3	4	3	4
51	3	3	4	4	3	4	3	4	4
52	3	4	3	4	3	3	4	3	4
53	3	3	4	4	4	3	4	3	4
54	3	4	4	4	3	3	4	3	4
55	3	4	4	4	4	3	4	4	4
56	4	3	4	4	4	4	3	3	4
57	3	3	3	4	3	4	3	3	4
58	3	3	4	4	4	3	3	2	4
59	3	4	4	4	4	3	3	4	4
60	3	3	4	4	3	4	3	4	4
61	3	3	4	4	3	4	3	4	4
62	3	4	3	4	3	4	3	3	3
63	3	3	3	4	4	3	4	3	4

64	4	3	4	4	4	4	3	3	4
65	3	3	3	4	4	3	4	3	4
66	3	3	3	4	2	4	2	4	4
67	4	4	4	4	4	4	4		4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	3	3	3	4	3	3	3	4	4
79	4	3	3	4	3	3	3	3	4
80	3	3	3	4	3	3	3	3	4
81	3	3	3	4	4	3	3	4	4
82	3	3	3	4	3	4	3	4	4
83	4	3	3	4	4	3	3	3	4
84	3	3	3	4	4	4	3	3	4
85	3	3	3	4	3	3	4	3	4
86	4	3	3	4	4	3	3	4	4
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	4	3	3	4	4	4	4	4	4
89	4	3	3	4	4	4	4	3	4
90	4	4	4	3	3	4	4	3	4
91	4	4	3	4	4	3	4	3	4
92	4	3	3	4	4	3	4	3	4
93	3	2	4	3	4	4	3	1	2
94	2	1	3	4	1	4	3	4	3
95	1	2	3	2	2	3	4	3	4
96	1	4	1	3	4	2	4	1	3
97	3	1	2	4	1	2	3	2	4
98	2	1	4	3	1	4	2	3	4
99	2	2	1	2	2	3	4	2	3
100	1	2	3	4	4	2	3	2	4
101	1	2	1	2	4	1	2	3	4
102	1	2	2	3	2	4	3	4	4
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	3	3	3	4	4	4	4	4	4

105	3	2	1	2	4	1	3	2	4
106	1	2	2	1	3	4	3	1	3
107	3	3	3	4	4	3	4	3	4
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	3	3	4	3	4	4	3	4	3
110	4	4	4	4	3	3	3	4	4
111	3	4	4	4	3	4	3	3	3
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	4	4	3	4	3	3	4	2	3
114	3	3	3	4	3	4	4	3	3
115	4	3	4	3	2	4	3	3	4
116	3	3	4	3	4	4	3	4	4
117	4	3	1	4	3	3	3	3	3
118	4	4	4	4	3	4	3	3	3
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	4	4	3	4	3	4	4	2	4
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4
123	4	4	4	4	3	4	3	3	4
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	4	4	4	4	4	4	4	4	4
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4
140	4	4	4	4	4	4	4	4	4
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4

146	4	4	4	4	4	4	4	4	4
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4
151	4	4	4	4	4	4	4	4	4
152	4	4	4	4	4	4	4	4	4
153	4	4	4	4	4	4	4	4	4
154	4	4	4	4	4	4	4	4	4
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4
156	4	4	4	4	4	4	4	4	4
157	4	4	4	4	4	4	4	4	4
158	4	4	4	4	4	4	4	4	4
159	4	4	4	4	4	4	4	4	4
160	4	4	4	4	4	4	4	4	4
161	4	4	4	4	4	4	4	4	4
162	4	4	4	4	4	4	4	4	4
163	4	4	4	4	4	4	4	4	4
164	4	4	4	4	4	4	4	4	4
165	4	4	4	4	4	4	4	4	4
166	4	4	4	4	4	4	4	4	4
167	4	4	4	4	4	4	4	4	4
168	4	4	4	4	4	4	4	4	4
169	4	4	4	4	4	4	4	4	4
170	4	4	4	4	4	4	4	4	4
171	4	4	4	4	4	4	4	4	4
172	4	4	4	4	4	4	4	4	4
173	3	3	2	4	2	2	3	1	1
174	3	1	3	4	4	2	2	1	2
175	2	1	2	4	1	1	3	4	1
176	4	2	3	4	3	2	2	2	2
177	4	4	4	4	4	4	4	4	4
178	4	3	3	4	2	1	1	1	1
179	2	2	4	4	1	1	2	3	3
180	2	4	4	4	2	4	3	2	2
181	3	2	2	4	2	3	4	3	2
182	3	3	4	4	2	3	3	1	3
183	4	4	4	4	4	4	4	3	4
184	4	4	4	4	4	3	3	1	3
185	3	2	2	4	4	4	2	1	2
186	3	4	4	4	2	4	3	1	1

187	3	4	3	4	3	3	4	1	1
188	2	3	3	4	2	4	3	2	4
189	4	3	4	4	2	4	4	4	4
190	2	2	4	4	3	4	2	2	1
191	3	4	4	4	2	4	3	3	3
192	4	2	3	4	2	3	3	3	1
193	2	3	1	4	4	4	3	3	1
194	3	4	2	4	3	3	4	3	2
195	3	3	3	4	3	4	3	4	4
196	4	4	4	4	4	4	4	4	4
197	3	4	3	4	2	3	4	2	3
198	3	4	1	4	3	4	1	2	3
199	4	4	4	4	4	4	4	4	4
200	4	4	4	4	4	4	4	4	4
201	3	1	4	4	3	4	2	2	2
202	4	4	4	4	2	4	2	3	4
203	3	3	4	4	4	1	1	1	1
204	2	2	3	4	2	1	1	1	1
205	4	4	4	4	4	4	2	2	1
206	3	3	3	4	3	3	4	2	2
207	3	3	4	4	2	3	3	3	4
208	3	3	4	4	4	3	4	4	4
209	3	3	3	4	4	4	3	3	4
210	3	4	4	4	3	4	4	3	3
211	4	4	4	4	4	4	4	4	4
212	4	4	4	4	3	3	3	3	3
213	4	4	4	4	4	4	4	4	4
214	4	4	4	4	4	4	4	4	4
215	4	4	4	4	4	4	4	4	4
216	4	4	4	4	4	4	4	4	4
217	4	4	4	4	4	4	4	4	4
218	4	4	4	4	4	4	4	4	4
219	4	4	4	4	4	4	4	4	4
220	4	4	4	4	4	4	4	4	4
221	4	4	4	4	4	4	4	4	4
222	4	4	4	4	4	4	4	4	4
223	4	4	4	4	4	4	4	4	4
234	4	4	4	4	4	4	4	4	4
235	4	4	4	4	4	4	4	4	4
236	4	4	4	4	4	4	4	4	4
237	4	4	4	4	4	4	4	4	4

238	4	4	4	4	4	4	4	4	4
239	4	4	4	4	4	4	4	4	4
240	4	4	4	4	4	4	4	4	4
241	4	4	4	4	4	4	4	4	4
242	4	4	4	4	4	4	4	4	4
243	4	4	4	4	4	4	4	4	4
244	4	4	4	4	4	4	4	4	4
245	4	4	4	4	4	4	4	4	4
246	4	4	4	4	4	4	4	4	4
247	4	4	4	4	4	4	4	4	4
248	4	4	4	4	4	4	4	4	4
249	4	4	4	4	4	4	4	4	4
250	4	4	4	4	4	4	4	4	4
251	4	4	4	4	4	4	4	4	4
252	4	4	4	4	4	4	4	4	4
253	3	3	4	4	3	3	4	4	3
254	3	3	4	4	3	3	4	4	3
255	3	3	4	4	3	3	4	4	3
256	3	3	4	4	3	3	4	4	3
257	3	3	4	4	3	3	4	4	3
258	3	3	4	4	3	3	4	4	3
259	4	4	3	4	4	4	3	4	4
260	4	4	3	4	4	4	3	4	4
261	4	4	3	4	4	4	3	4	4
262	4	4	3	4	4	4	3	4	4
263	4	4	3	4	4	4	3	4	4
264	4	4	3	4	4	4	3	4	4
265	4	4	4	4	4	4	4	4	4
266	3	4	2	3	4	4	4	4	4
267	3	4	3	4	3	4	4	3	4
268	3	4	4	4	4	3	4	4	4
269	3	3	4	4	3	3	3	4	3
270	4	4	4	4	3	3	4	3	3
271	4	4	4	4	3	3	4	3	3
272	4	4	4	4	3	3	4	3	3
273	4	4	4	4	3	3	4	3	3
274	4	4	4	4	3	3	4	3	3
275	4	4	4	4	3	3	4	3	3
276	4	4	4	4	3	3	4	3	3
277	4	4	4	4	3	3	4	3	3
278	4	4	4	4	3	3	4	3	3

279	4	4	4	4	3	3	4	3	3
280	4	4	4	4	3	3	4	3	3
281	3	3	4	4	3	4	4	4	3
282	3	3	4	4	3	4	4	4	3
283	3	3	4	4	3	4	4	4	3
284	3	3	4	4	3	4	4	4	3
285	3	3	4	4	3	4	4	4	3
286	3	3	4	4	3	4	4	4	3
287	3	3	4	4	3	4	4	4	3
288	3	3	4	4	3	4	4	4	3
289	3	3	4	4	3	4	4	4	3
290	3	3	4	4	3	4	4	4	3
291	3	3	4	4	3	4	4	4	3
292	3	3	4	4	3	4	4	4	3
293	3	3	4	4	3	4	4	4	3
294	3	3	4	4	3	4	4	4	3
295	3	3	4	4	3	4	4	4	3
296	4	4	4	4	3	3	2	2	1
297	4	4	4	4	3	3	2	2	1
298	4	4	4	4	3	3	2	2	1
299	4	4	4	4	3	3	2	2	1
300	4	4	4	4	3	3	2	2	1
301	4	4	4	4	3	3	2	2	1
302	4	4	4	4	3	3	2	2	1
303	4	4	4	4	3	3	2	2	1
304	4	4	4	4	3	3	2	2	1
305	4	4	4	4	3	3	2	2	1
306	4	4	4	4	4	4	4	4	4
307	4	4	4	4	4	4	4	4	4
308	4	4	4	4	4	4	4	4	4
309	4	4	4	4	4	4	4	4	4
310	4	4	4	4	4	4	4	4	4
311	4	4	4	4	4	4	4	4	4

## b) Perhitungan

Perhitungan yang dilakukan terhadap data kuesioner diatas diperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Legalisir Ijasah sebesar 85,87 atau kategori SANGAT BAIK. Selengkapnya dapat dilihat pada Tabel 2.2 Nilai Survei Kepuasan Masyarakat sebagai berikut:

**Tabel 2.2. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat**

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur	NRR	Nilai Penimbang	NRR Tertimbang	Jumlah NRR Tertimbang	Nilai Dasar	Indeks
U1	Persyaratan	1.048	3.370	0,111	0,374	3,435	25	85,87
U2	Prosedur	1.061	3.412		0,379			
U3	Waktu Pelayanan	1.091	3.508		0,389			
U4	Biaya/Tarif	1.180	3.794		0,421			
U5	Produk Pelayanan	1.022	3.286		0,365			
U6	Kompetensi Pelaksana	1.072	3.447		0,383			
U7	Perilaku Pelaksana	1.069	3.437		0,382			
U8	Sarana & Prasarana	1.016	3.267		0,363			
U9	Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	1.065	3.242		0,380			

**c) Deskripsi**

Pada perhitungan diatas, Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Legalisir Ijasah dengan nilai 85,87 atau kategori SANGAT BAIK. Indeks tersebut didukung oleh Pelayanan Legalisir Ijasah sangat sesuai dengan standar pelayanan mulai dari persyaratan dan prosedur sangat mudah, waktu pelayanan cepat, biaya pelayanan gratis, kualitas produk layanan sangat baik, pelaksana berkompeten serta pelaksana berperilaku baik (sopan dan ramah), namun pengguna layanan masih kurang puas dengan sarana dan prasarana yang masih kurang memadai (ruang tunggu sempit, kekurangan kursi, tidak tersedia ruang menyusui dan bermain anak) serta pengelolaan pengaduan yang sudah ada tetapi masih kurang berfungsi dengan maksimal.

### **BAB III**

### **PENUTUP**

#### **a. Kesimpulan**

Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Legalisir Ijasah pada tahun ini memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 85,87 atau kategori SANGAT BAIK.

#### **b. Rekomendasi**

Dalam rangka meningkatkan kualitas Pelayanan Legalisir Ijasah, direkomendasikan kepada Bapak Bupati Kepulauan Aru untuk memerintahkan Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kepulauan Aru agar melakukan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Meningkatkan kualitas sarana dan prasarana yang memadai (penambahan kursi pada ruang tunggu, ketersediaan ruang menyusui dan ruang bermain anak);
2. Penanganan pengelolaan pengaduan yang sudah ada harus berfungsi maksimal (pengaduan masyarakat harus segera ditindaklanjuti).

Dobo, 31 Juli 2023

**KEPALA DINAS**



**ADOLF POKAR, S.Pi., M.Si**  
**PEMBINA TK. I**  
**NIP. 197504052002121011**

## PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN : Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kepulauan Aru  
ALAMAT : Jalan Ali Moertopo - Dobo

Tempat Survei : Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kepulauan Aru  
Waktu Survei : 10-14 Juli 2023  
Responden : 311 Orang

**IKM UNIT PELAYANAN : 85,87**

**Mutu Pelayanan : Sangat Baik**

**A (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00**  
**B (Baik) : 62,51 - 81,25**  
**C (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50**  
**D (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75**

No	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	
U1	Persyaratan pelayanan	3,370	Sangat Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3,412	Sangat Baik
U3	Waktu Pelayanan	3,508	Sangat Baik
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	3,794	Sangat Baik
U5	Produk Jenis Pelayanan	3,286	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,447	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana Pelayanan	3,437	Sangat Baik
U8	Maklumat Pelayanan	3,267	Sangat Baik
U9	Penanganan Pengaduan, saran	3,424	Sangat Baik

