

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 Kenaikkan Pangkat 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, 15 Juli 2024

**KEPALA DINAS**
ADOLF POKAR, S.Pi., M.Si
Pembina Utama Muda
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 Kenaikan Pangkat 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 Kenaikan Pangkat 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 Kenaikan Pangkat 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 Pegawai Negeri Sipil, Honorer serta masyarakat yang berkunjung pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan lalu melakukan wawancara serta pengisian kuesioner. Kuesioner yang disebarakan sebanyak 550 dan yang terkumpul sebanyak 236, selanjutnya dilakukan pengolahan data.

2) Populasi, Sampel dan Responden

Jumlah seluruh pengguna layanan yang berproses dalam pengurusan Kenaikan Pangkat sebanyak 78 orang, maka sampel sebesar 236 orang. Jumlah populasi dan sampel diatas diperoleh melalui tabel *morgan dan krejcie*. Selanjutnya jumlah responden adalah sebesar sampel yang ada yakni 236 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

NO.	TAHAP	WAKTU PELAKSANAAN
1.	Persiapan	13 - 17 Mei 2024
2.	Pelaksanaan Pengumpulan Data	20 Mei - 28 Juni 2024
3.	Pengolahan Data Indeks	1 - 5 Juli 2024
4.	Penyusunan Data dan Pelaporan Hasil	8 -12 Juli 2024

BAB II ANALISIS

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

a) Data Kuesioner

Data pendapat responden terhadap Pelayanan Kenaikkan Pangkat yang terkumpul melalui kuesioner tertuang dalam Tabel 2.1. Data Kuesioner sebagai berikut:

Tabel 2.1. Data Kuesioner

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

21	3	3	3	4	3	3	3	3	4
22	3	3	3	4	3	3	3	3	4
23	3	3	3	4	4	3	3	3	4
24	3	3	3	4	3	3	4	4	4
25	3	3	3	4	3	3	3	3	4
26	3	3	3	4	3	3	3	3	4
27	3	3	4	4	3	3	3	3	4
28	3	3	3	4	4	3	3	4	4
29	3	3	4	4	3	3	4	3	4
30	4	3	3	4	4	4	3	3	4
31	3	3	4	4	3	3	3	3	4
32	3	3	3	4	4	3	3	3	4
33	3	3	3	4	4	3	3	3	4
34	3	3	3	4	3	3	4	4	4
35	3	3	3	4	4	3	3	3	4
36	3	3	3	4	3	3	4	4	4
37	3	3	3	4	3	3	3	3	4
38	3	3	3	4	3	3	3	3	4
39	3	3	4	4	3	3	3	3	4
40	3	3	3	4	4	3	3	4	4
41	3	3	4	4	3	3	4	3	4
42	4	3	3	4	4	4	3	3	4
43	3	3	4	4	3	3	3	3	4
44	3	3	3	4	4	3	3	3	4
45	4	3	3	4	4	4	3	3	4
46	3	3	3	4	4	3	3	3	4
47	3	3	4	4	3	3	3	3	4
48	3	3	3	4	4	3	3	4	4
49	3	3	4	4	3	3	4	3	4
50	4	3	3	4	4	4	3	3	4
51	3	3	4	4	3	3	3	3	4
52	3	3	3	4	4	3	3	3	4
53	3	3	3	4	4	3	3	3	4
54	3	3	3	4	3	3	4	4	4
55	3	3	3	4	4	3	3	3	4
56	3	3	3	4	3	3	4	4	4
57	3	3	3	4	3	3	3	3	4
58	3	3	3	4	3	3	3	3	4

59	3	3	4	4	3	3	3	3	4
60	3	3	3	4	4	3	3	4	4
61	3	3	4	4	3	3	4	3	4
62	4	3	3	4	4	4	3	3	4
63	3	3	4	4	3	3	3	3	4
64	3	3	3	4	4	3	3	3	4
65	4	3	3	4	4	4	3	3	4
66	3	3	3	4	4	3	3	3	4
67	3	3	4	4	3	3	3	3	4
68	3	3	3	4	4	3	3	4	4
69	3	3	4	4	3	3	4	3	4
70	4	3	3	4	4	4	3	3	4
71	3	3	4	4	3	3	3	3	4
72	3	3	3	4	4	3	3	3	4
73	3	3	3	4	4	3	3	3	4
74	3	3	3	4	3	3	4	4	4
75	3	3	3	4	4	3	3	3	4
76	3	3	3	4	3	3	4	4	4
77	3	3	3	4	3	3	3	3	4
78	3	3	3	4	3	3	3	3	4
79	3	3	4	4	3	3	3	3	4
80	3	3	3	4	4	3	3	4	4
81	3	3	4	4	3	3	4	3	4
82	4	3	3	4	4	4	3	3	4
83	3	3	4	4	3	3	3	3	4
84	3	3	3	4	4	3	3	4	4
85	3	3	4	4	3	3	4	3	4
86	4	3	3	4	4	4	3	3	4
87	3	3	4	4	3	3	3	3	4
88	3	3	3	4	4	3	3	3	4
89	4	3	3	4	4	4	3	3	4
90	3	3	3	4	4	3	3	3	4
91	3	3	4	4	3	3	3	3	4
92	3	3	3	4	4	3	3	4	4
93	3	3	4	4	3	3	4	3	4
94	4	3	3	4	4	4	3	3	4
95	3	3	4	4	3	3	3	3	4

96	3	3	3	4	4	3	3	3	4
97	3	3	3	4	4	3	3	3	4
98	3	3	3	4	3	3	4	4	4
99	3	3	3	4	4	3	3	3	4
100	3	3	3	4	3	3	4	4	4
101	3	3	3	4	3	3	3	3	4
102	3	3	3	4	3	3	3	3	4
103	3	3	4	4	3	3	3	3	4
104	3	3	3	4	4	3	3	4	4
105	3	3	4	4	3	3	4	3	4
106	4	3	3	4	4	4	3	3	4
107	3	3	4	4	3	3	3	3	4
108	3	3	3	4	4	3	3	3	4
109	4	3	3	4	4	4	3	3	4
110	3	3	3	4	4	3	3	3	4
111	3	3	4	4	3	3	3	3	4
112	3	3	3	4	4	3	3	4	4
113	3	3	4	4	3	3	4	3	4
114	4	3	3	4	4	4	3	3	4
115	3	3	4	4	3	3	3	3	4
116	3	3	3	4	4	3	3	3	4
117	3	3	3	4	4	3	3	3	4
118	3	3	3	4	3	3	4	4	4
119	3	3	3	4	4	3	3	3	4
120	3	3	3	4	3	3	4	4	4
121	3	3	3	4	3	3	3	3	4
122	3	3	3	4	3	3	3	3	4
123	3	3	4	4	3	3	3	3	4
124	3	3	3	4	4	3	3	4	4
125	3	3	4	4	3	3	4	3	4
126	4	3	3	4	4	4	3	3	4
127	3	3	4	4	3	3	3	3	4
128	3	3	3	4	4	3	3	3	4
129	3	3	4	4	3	3	3	3	4
130	3	3	3	4	4	3	3	4	4
131	3	3	4	4	3	3	4	3	4
132	4	3	3	4	4	4	3	3	4
133	3	3	4	4	3	3	3	3	4

134	3	3	3	4	4	3	3	3	4
135	3	3	3	4	4	3	3	3	4
136	3	3	3	4	3	3	4	4	4
137	3	3	3	4	4	3	3	3	4
138	3	3	3	4	3	3	4	4	4
139	3	3	3	4	3	3	3	3	4
140	3	3	3	4	3	3	3	3	4
141	3	3	4	4	3	3	3	3	4
142	3	3	3	4	4	3	3	4	4
143	3	3	4	4	3	3	4	3	4
144	4	3	3	4	4	4	3	3	4
145	3	3	4	4	3	3	3	3	4
146	3	3	3	4	3	3	3	3	4
147	3	3	3	4	3	3	3	3	4
148	3	3	4	4	3	3	3	3	4
149	3	3	3	4	4	3	3	4	4
150	3	3	4	4	3	3	4	3	4
151	4	3	3	4	4	4	3	3	4
152	3	3	4	4	3	3	3	3	4
153	3	3	4	4	3	3	4	3	4
154	4	3	3	4	4	4	3	3	4
155	3	3	4	4	3	3	3	3	4
156	3	3	3	4	3	3	4	4	4
157	3	3	3	4	4	3	3	3	4
158	3	3	3	4	3	3	4	4	4
159	3	3	3	4	3	3	3	3	4
160	3	3	3	4	3	3	3	3	4
161	3	3	4	4	3	3	3	3	4
162	3	3	3	4	4	3	3	4	4
163	3	3	4	4	3	3	4	3	4
164	4	3	3	4	4	4	3	3	4
165	3	3	4	4	3	3	3	3	4
166	3	3	3	4	3	3	3	3	4
167	3	3	3	4	3	3	3	3	4
168	3	3	4	4	3	3	3	3	4
169	3	3	3	4	4	3	3	4	4
170	3	3	4	4	3	3	4	3	4
171	4	3	3	4	4	4	3	3	4

172	3	3	4	4	3	3	3	3	4
173	3	3	4	4	3	3	4	3	4
174	4	3	3	4	4	4	3	3	4
175	3	3	4	4	3	3	3	3	4
176	3	3	3	4	3	3	3	3	4
177	3	3	3	4	3	3	3	3	4
178	3	3	4	4	3	3	3	3	4
179	3	3	3	4	4	3	3	4	4
180	3	3	4	4	3	3	4	3	4
181	4	3	3	4	4	4	3	3	4
182	3	3	4	4	3	3	3	3	4
183	3	3	4	4	3	3	4	3	4
184	4	3	3	4	4	4	3	3	4
185	3	3	4	4	3	3	3	3	4
186	3	3	3	4	3	3	4	4	4
187	3	3	3	4	4	3	3	3	4
188	3	3	3	4	3	3	4	4	4
189	3	3	3	4	3	3	3	3	4
190	3	3	3	4	3	3	3	3	4
191	3	3	4	4	3	3	3	3	4
192	3	3	3	4	4	3	3	4	4
193	3	3	4	4	3	3	4	3	4
194	4	3	3	4	4	4	3	3	4
195	3	3	4	4	3	3	3	3	4
196	3	3	3	4	3	3	3	3	4
197	3	3	3	4	3	3	3	3	4
198	3	3	4	4	3	3	3	3	4
199	3	3	3	4	4	3	3	4	4
200	3	3	4	4	3	3	4	3	4
201	4	3	3	4	4	4	3	3	4
202	3	3	4	4	3	3	3	3	4
203	3	3	4	4	3	3	4	3	4
204	4	3	3	4	4	4	3	3	4
205	3	3	4	4	3	3	3	3	4
206	3	3	3	4	4	3	3	3	4
207	3	3	3	4	3	3	4	4	4
208	3	3	3	4	3	3	3	3	4
209	3	3	3	4	3	3	3	3	4

210	3	3	4	4	3	3	3	3	4
211	3	3	3	4	4	3	3	4	4
212	3	3	4	4	3	3	4	3	4
213	4	3	3	4	4	4	3	3	4
214	3	3	4	4	3	3	3	3	4
215	3	3	3	4	3	3	3	3	4
216	3	3	3	4	3	3	3	3	4
217	3	3	4	4	3	3	3	3	4
218	3	3	3	4	4	3	3	4	4
219	3	3	4	4	3	3	4	3	4
220	4	3	3	4	4	4	3	3	4
221	3	3	4	4	3	3	3	3	4
222	3	3	4	4	3	3	4	3	4
223	4	3	3	4	4	4	3	3	4
224	3	3	4	4	3	3	3	3	4
225									
226	4	3	3	4	4	4	3	3	4
227	3	3	4	4	3	3	3	3	4
228	3	3	4	4	3	3	4	3	4
229	4	3	3	4	4	4	3	3	4
230	3	3	4	4	3	3	3	3	4
231	3	3	3	4	3	3	3	3	4
232	3	3	3	4	3	3	3	3	4
233	3	3	4	4	3	3	3	3	4
234	3	3	3	4	4	3	3	4	4
235	3	3	4	4	3	3	4	3	4
236	4	3	3	4	4	4	3	3	4

b) Perhitungan

Perhitungan yang dilakukan terhadap data kuesioner diatas diperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Kenaikan Pangkat sebesar 84,42 atau kategori BAIK. Selengkapnya dapat dilihat pada Tabel 2.2 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat, sebagai berikut:

Tabel 2.2. Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat

Tempat Survei : Kantor Dinas Pendidikan dan
Kebudayaan Kabupaten Kepulauan
Aru

Waktu Survei : 20 Mei – 28 Juni

Responden : 236 Orang

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Persyaratan	3.149
U2	Prosedur	3.000
U3	Waktu	3.332
U4	Biaya	3.991
U5	Produk	3.409
U6	Kompetensi	3.145
U7	Perilaku	3.213
U8	Sapras	3.187
U9	Pengaduan	3.996

IKM UNIT PELAYANAN : 84.42

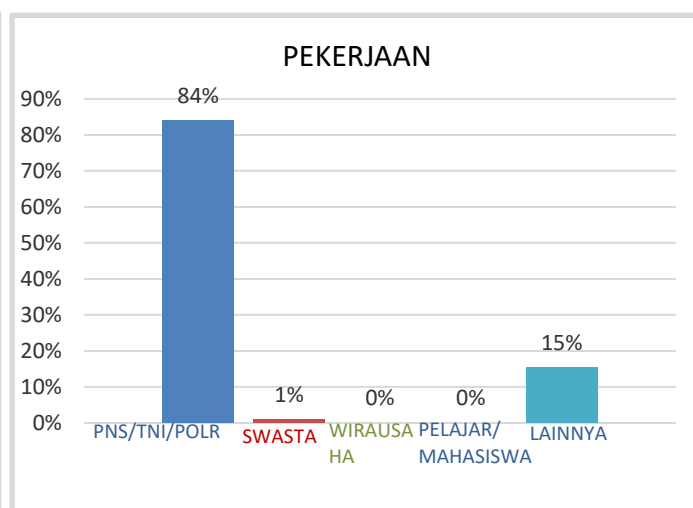
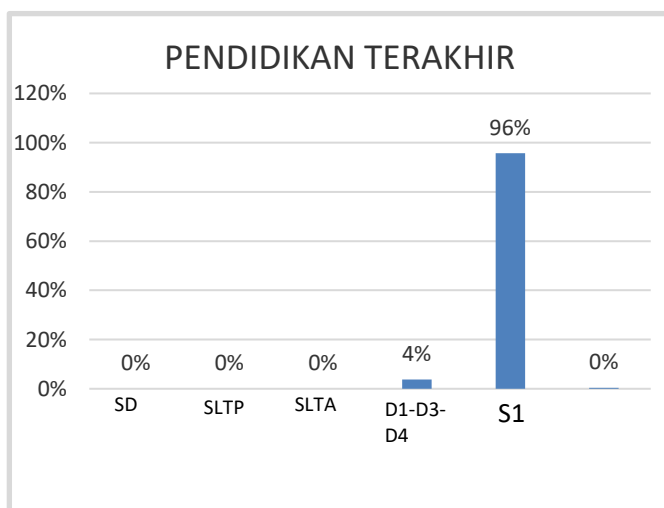
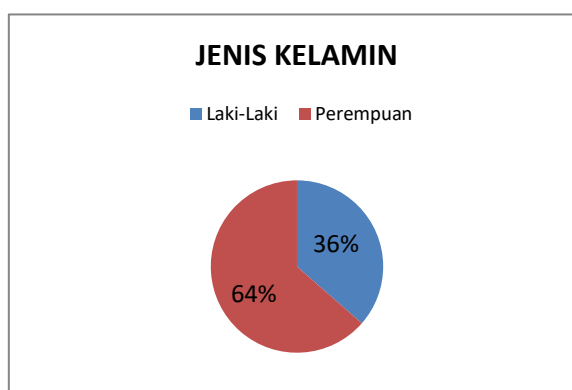
Mutu Pelayanan : Baik

A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00

B (Baik) : 76,61 - 88,30

C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60

D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99



c) Deskripsi

Pada perhitungan diatas, Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Kenaikan pangkat dengan nilai 84,42 atau kategori BAIK. Indeks tersebut didukung oleh Pelayanan Kenaikan Pangkat 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 bermain anak) serta pengelolaan pengaduan yang sudah ada tetapi masih kurang berfungsi dengan maksimal.

BAB III

PENUTUP

a. Kesimpulan

Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Kenaikan Pangkat pada tahun ini memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 84,42 atau kategori BAIK.

b. Rekomendasi

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

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

Dobo, 15 Juli 2024

KEPALA DINAS



ADOLOF POKAR, S.Pi., M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 197504052002121011

