



**DINAS PENDIDIKAN
PROVINSI KEPULAUAN RIAU**



survey kepuasan masyarakat

LAPORAN SKM

**TAHUN
2023**



**JL. SULTAN MANSYUR SYAH
PULAU DOMPAK - TANJUNGPINANG**

**LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PELAYANAN PUBLIK**



**DINAS PENDIDIKAN
PROVINSI KEPULAUAN RIAU
TAHUN 2023**

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya sehingga dapat diselesaikannya Laporan pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Pendidikan kepada Masyarakat pada Dinas Pendidikan Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2023. Pedoman pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat sudah ditetapkan di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Tujuan dari Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik, serta untuk mendapatkan umpan balik (*feedback*) secara berkala atas pencapaian kinerja/kualitas pelayanan pada Dinas Pendidikan Provinsi Kepulauan Riau kepada masyarakat khususnya pelayanan publik bidang pendidikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang selanjutnya secara berkesinambungan.

Kami menyadari bahwa laporan ini belum sempurna sehingga kritik, saran, dan masukan yang konstruktif sangat diharapkan demi kesempurnaannya. Kami berharap semoga laporan ini bermanfaat dan menjadi masukan dalam pengambilan kebijakan terhadap penyelenggaraan kegiatan sekaligus sebagai bahan evaluasi bagi peningkatan pelayanan publik di lingkungan Dinas Pendidikan Provinsi Kepulauan Riau.

Ucapan terima kasih dan penghargaan kepada seluruh pejabat eselon dan staf Dinas Pendidikan Provinsi Kepulauan Riau.

Tanjungpinang, 10 Juni 2023

Kepala Dinas Pendidikan
Provinsi Kepulauan Riau



Dr. ANDI AGUNG, S.E., M.M.
Pembina Utama Muda
NIP 196908231993031006

DAFTAR ISI

	Halaman
Kata Pengantar.....	ii
Daftar Isi	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Dasar Hukum	2
1.3. Maksud dan Tujuan	3
1.4. Sasaran	4
1.5. Prinsip	4
1.6. Ruang Lingkup	5
1.7. Manfaat	5
BAB II METODOLOGI PENELITIAN SURVEI	6
2.1. Definisi Survei	6
2.2. Metode dan Unsur Survei	6
2.3. Langkah-langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat	8
2.4. Langkah-Langkah Pengolahan Data	11
2.5. Perangkat Pengolahan Data	12
2.6. Laporan Hasil Penyusunan Survei	14
2.7. Penyusunan Jadwal	15
BAB III PEMBAHASAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	16
3.1. Penetapan Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	17
3.2. Jumlah Responden	17
3.3. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data Responden	18
3.4. Indeks Setiap Unsur Pelayanan	18
3.5. Karakteristik Responden	20
3.5.1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	21
3.5.2. Responden Berdasarkan Umur	22
3.5.3. Berdasarkan Jenis Pendidikan	23
3.5.4. Berdasarkan Jenis Pekerjaan	24
3.5.5. Berdasarkan Jenis Keperluan	25
3.6. Pendapat Responden Tentang Pelayanan	26
3.7. Rencana Tindak Lanjut	29

BAB IV PENUTUP	24
4.1. Kesimpulan.....	24
4.2. Saran	25
Lampiran I Kuisisioner Suvey Kepuasan Masyarakat	26
Lampiran II Tabel Sampel Morgan dan Krejcie	27
Lampiran III Indek Kepuasan Masyarakat	28

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik oleh aparaturnya pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparaturnya pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan, seperti yang tercantum pada UU Nomer 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dimana mekanisme survei berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik, sebagaimana telah diubah menjadi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomer 14 Tahun 2018 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Mengingat nama-nama layanan layanan urusan pendidikan tingkat SLTA yang ada pada Dinas Pendidikan Provinsi Kepulauan Riau sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) unit pelayanan diperlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan di lingkungan instansi masing-masing, dan khusus untuk Dinas Pendidikan Provinsi Kepri survei dilakukan untuk semua jenis layanan urusan pendidikan tingkat SLTA yang hasilnya digabungkan menjadi satu laporan survei Kepuasan Masyarakat urusan layanan Pendidikan pada Dinas Pendidikan Provinsi Kepulauan Riau. Namun peningkatan ini belum terlalu signifikan, karena upaya peningkatan pelayanan terutama dari segi kelengkapan fasilitas pendukung masih kurang. Hal ini tidak lain disebabkan oleh terbatasnya anggaran untuk pemenuhan kebutuhan kegiatan pelayanan publik tersebut.

Dalam rangka usaha meningkatkan mutu pelayanan, diperlukan adanya perubahan-perubahan, terutama restrukturisasi strategi pelayanan. Strategi ini diharapkan dapat mendorong peningkatan kinerja pegawai yang akhirnya akan menghasilkan *outcome* yang memuaskan yang dapat dilihat dari hasil survei, untuk itu perlu dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat.

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2023 ini merupakan survei terhadap pelayanan publik yang kedua untuk Pelayanan Pendidikan kepada Masyarakat pada Dinas Pendidikan Provinsi Kepulauan yang bertempat di Kantor Dinas Pendidikan Provinsi Kepulauan pulau Dompok dan Forum Konsultasi Publik Pelayanan Pendidikan kepada Masyarakat pada Dinas Pendidikan Provinsi Kepulauan Riau untuk priode hingga Mei 2023.

1.2. Dasar Hukum

Dasar hukum penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat layanan urusan Pendidikan pada Dinas Pendidikan Provinsi Kepulauan Riau adalah:

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, sebagaimana telah diubah menjadi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2018 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
5. Surat Keputusan Kepala Dinas Pendidikan Nomor 7 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Publik Dinas Pendidikan Provinsi Kepulauan Riau.

1.3. Maksud dan Tujuan

Maksud Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dimaksudkan sebagai acuan bagi unit pelayanan instansi pemerintah dalam menyusun survei kepuasan masyarakat untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Bagi masyarakat, Survei masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang melaksanakan survei.

Tujuan dari Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik, serta untuk mendapatkan umpan balik (*feedback*) secara berkala atas pencapaian kinerja/kualitas pelayanan urusan

pendidikan pada Dinas Pendidikan Provinsi Kepulauan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang selanjutnya secara berkesinambungan.

1.4. Sasaran

Sasaran penyusunan survei kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara layanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik; dan
5. Mengukur kinerja seluruh pegawai di lingkungan Dinas Pendidikan Provinsi Kepulauan Riau.

1.5. Prinsip

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip, sebagai berikut:

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 dan mental.

6. **Netralitas**

Dalam melakukan survei kepuasan masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan dan tidak berpihak.

1.6. Ruang Lingkup

Ruang lingkup penyusunan survei kepuasan masyarakat penyelenggara pelayanan publik pada Pelayanan Pendidikan kepada Masyarakat di Dinas Pendidikan Provinsi Kepulauan Riau, meliputi Metode survei dan unsur survei, langkah-langkah penyusunan survei kepuasan masyarakat, langkah-langkah pengolahan data, perangkat pengolah data, laporan hasil penyusunan survei, penyusunan jadwal, pembahasan hasil survei kepuasan masyarakat dan rencana tindak lanjut, kesimpulan dan saran masukan dari survei.

1.7. Manfaat

Manfaat yang diharapkan dari penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah sebagai berikut:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil survei kepuasan masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup pemerintah dan Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan; dan
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

METODOLOGI PENELITIAN SURVEI

2.1. Definisi Survei

Pada dasarnya pedoman pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat sudah ditetapkan di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2018 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif tentang kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

Survei Periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei dapat dilakukan setiap 3 bulan (triwulan), 6 bulanan (semester) atau 1 (satu) tahun sekali.

2.2. Metode dan Unsur Survei

Metode yang digunakan untuk melakukan survei kepuasan masyarakat menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran *Skala Likert*. *Skala Likert* merupakan suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang sering digunakan dalam riset berupa survei. Pada *skala likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap sesuatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Unsur survei kepuasan masyarakat adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2018, terdapat 9 unsur yaitu:

1. Persyaratan Pelayanan

Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Pelayanan

Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Hasil pelayanan yang telah diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk layanan ini adalah hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

5. **Kompetensi Pelaksana**

Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.

6. **Perilaku Pelaksana**

Sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

7. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**

Tata cara pelaksanaan pelayanan penanganan pengaduan, saran dan masukan sesuai dengan standar yang berlaku.

8. **Sarana dan Prasarana**

Sarana adalah 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) dan prasarana benda yang tidak bergerak (gedung).

9. **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.

Catatan :

*) Unsur 9 dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam suatu peraturan perundangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen), contoh: pembuatan KTP, biaya pembuatan UU dinyatakan gratis.

2.3. Langkah-langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat

Angka indeks yang didapatkan merupakan angka persepsi masyarakat terhadap layanan dari pemerintah yang mengukur tingkat kualitas pelayanan:

2.3.1. Penetapan Pelaksana

Pembentukan Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, yang terdiri dari Pengarah, Pelaksana (ketua dan anggota sebagai surveyor sebanyak 3 orang).

2.3.2. Penyiapan Bahan Survei

a. Kuesioner

Dalam penyusunan SKM digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner

disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

Dalam pengambilan data didapat melalui kuisisionel dari sekian banyak jenis pelayanan tentang pendidikan diambil beberapa sampel yang mewakili untuk diolah datanya untuk mendapatkan indeks pelayanan di bidang pendidikan, sebagaimana yang terlampir. **(Lampiran)** pada lampiran ini.

b. Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas (tiga) bagian yaitu:

Bagian I : Judul kuisisioner dan nama instansi yang dilakukan survei.

Bagian II : Identitas responden meliputi: jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan, yang berguna untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi responden terhadap layanan yang diperoleh. Selain itu dapat ditambahkan kolom waktu/jam responden saat survei.

Bagian III : Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.

c. Bentuk Jawaban

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

- 1) **tidak baik** diberi nilai persepsi **1**;
- 2) **kurang baik** diberi nilai persepsi **2**;
- 3) **baik** diberi nilai persepsi **3**; dan
- 4) **sangat baik** diberi nilai persepsi **4**.

2.3.3. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

a. Penetapan Responden

Cara menentukan jumlah responden/sampel penelitian menggunakan tabel atau rumus cukup bervariasi. Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei atau data yang diperlukan sesuai dengan kebutuhan. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari **Krejcie dan Morgan (Lampiran II)**, dengan rumus:

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

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

b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data Responden

Lokasi dan pengumpulan data responden dapat dilakukan di lokasi masing-masing unit pelayanan layanan urusan pendidikan tingkat SLTA pada waktu jam layanan sedang berlangsung atau jam kerja layanan.

2.3.4. Pelaksanaan Pengumpulan Data

1. Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap 10 unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

2. Pengisian Pengumpulan Kuesioner

Pengisian kuesioner untuk pelayanan publik periode 2022 ini dilakukan hanya dengan menggunakan angket yang di isi langsung oleh setiap tamu yang datang untuk mendapatkan layanan yang berhubungan dengan urusan pendidikan. Mengingat teknik pengumpulan data pada tahun sebelumnya dengan cara online lebih banyak unsur subjektifnya maka tahun ini cukup menggunakan angket manual untuk mendapatkan data yang lebih objektif.

2.4. Langkah-Langkah Pengolahan Data

□ Metode Pengolahan Data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap 10 unsur pelayanan yang dikaji. Setiap unsur pelayanan memiliki penimbangan yang sama 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

Contoh : Jika unsur yang dikaji sebanyak 10 (Sepuluh) unsur, maka bobot nilai rata-rata tertimbang adalah 0,10

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{10} = 0,1$$

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

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

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

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan; dan
- b. Memberikan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel 1. Nilai Persepsi, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

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

2.5. Perangkat Pengolahan Data

- a. Pengolahan dengan komputer

Data *entry* dan penghitungan survey dapat dilakukan dengan program komputer/system data base (Microsoft Excel).

b. Pengolahan Secara Manual

1) Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari pertanyaan 1 sampai dengan pertanyaan 10, dimana dari 10 pertanyaan tersebut, mengandung 10 unsur pelayanan yang harus dilakukan survei.

2) Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per-unsur pelayanan dan nilai survei per unsur pelayanan, sebagai berikut:

a) Nilai rata-rata setiap unsur pelayanan.

Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan dijumlahkan (ke bawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Untuk mendapatkan nilai rata-rata pertanyaan, masing-masing pertanyaan unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Setelah mendapat nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Hal ini dilakukan karena ada tiga unsur yang harus dinilai menggunakan dua hingga tiga pertanyaan. Tujuan penggunaan dua hingga empat pertanyaan pada beberapa unsur, agar nilai survei pada beberapa unsur sesuai dengan kondisi di lapangan (pelayanan yang diberikan di lapangan). Untuk mendapatkan nilai rata-rata setiap unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan tersebut dikaitkan dengan 0,1 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

b) Nilai Survei Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, ke 10 unsur dari rata-rata tertimbang tersebut pertanyaan tersebut dijumlahkan.

c) Nilai Indeks Pelayanan

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

d) Pengujian Kualitas Data

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

2.6. Laporan Hasil Penyusunan Survei

Hasil Akhir kegiatan penyusunan survei kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut :

1. Survei setiap unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan survei kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Adapun nilai komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbangan yang sama, yaitu 0,1. Hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut:

Tabel 2. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

No	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM
1.	Persyaratan	X1
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	X2
3.	Waktu Penyelesaian	X3
4.	Ketepatan Layanan	X4
5.	Disiplin Petugas Layanan	X5
6.	Kompetensi Pelaksana	X6
7.	Perilaku Pelaksana	X7
8.	Sarana dan Prasarana	X8
9.	Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	X9
10.	Biaya/Tarif Produk Spesifikasi Jenis Layanan	X10

Maka untuk mengetahui nilai survei unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(X1 \times 0,1) + (X2 \times 0,1) + (X3 \times 0,1) + (X4 \times 0,1) + (X5 \times 0,1) + (X6 \times 0,1) + (X7 \times 0,1) + (X8 \times 0,1) + (X9 \times 0,1) + (X10 \times 0,1) = Y$$

Nilai survei adalah Nilai Indeks (Y)

Dengan demikian, nilai survei unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = 3,34 x 25 = 83,6**

(lihat Tabel 1, Nilai Interval Konversi)

- Mutu pelayanan (lihat Tabel 1, Mutu Layanan)
- Kinerja unit pelayanan (lihat Tabel 1)

2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

2.7. Penyusunan Jadwal

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 3. Jadwal Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat

No	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1	Persiapan	5 (lima) hari kerja
2	Pengumpulan Data/Survei IKM	5 (lima) bulan
3	Pengolahan Data Indeks	5 (lima) hari kerja
4	Penyusunan dan Pelaporan	5 (lima) hari kerja

BAB III

PEMBAHASAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Metode yang digunakan untuk melakukan survei kepuasan masyarakat pada Pelayanan Pendidikan kepada Masyarakat pada Dinas Pendidikan Provinsi Kepulauan Riau menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran *skala Likert*. Pada *skala likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap sesuatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Adapun unsur survei kepuasan masyarakat mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2018, terdapat 9 unsur yaitu:

1. Persyaratan Pelayanan
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur
3. Waktu Pelayanan
4. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
5. Kompetensi Pelaksana
6. Perilaku Pelaksana
7. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
8. Sarana dan Prasarana
9. Biaya/Tarif*)

Adapun laporan yang dibuat oleh pada Dinas Pendidikan Provinsi Kepulauan Riau menambahkan satu item yaitu unsur disiplin petugas pelayanan, item ini di anggap perlu yang digunakan sebagai salah satu indikator untuk mengukur kinerja pegawai di Dinas Pendidikan Provinsi Kepulauan Riau.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Pendidikan pada Dinas Pendidikan Provinsi Kepulauan Riau , diperoleh hasil sebagai berikut:

3.1. Penetapan Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Pelaksanaan persiapan penyusunan laporan survei kepuasan masyarakat Pelayanan Pendidikan kepada Masyarakat pada Dinas Pendidikan Provinsi Kepulauan Riau dimulai dari tanggal 2 Januari sampai dengan 30 Mei 2022, dilaksanakan pada jam kerja di Pelayanan Pendidikan kepada Masyarakat pada Dinas Pendidikan Provinsi Kepulauan Riau . Adapun waktu pelaksanaan dari tiap tahapan dapat dilihat pada jadwal berikut ini:

Tabel 4. Jadwal Pelaksanaan SKM Dinas Pendidikan Provinsi Kepri

No	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1	Persiapan	1 s.d 5 Mei 2023
2	Pengumpulan Data/Survei IKM	2 Januari s.d 30 Mei 2023
3	Pengolahan Data Indeks	1 s.d 5 Juni 2022
4	Penyusunan dan Pelaporan	6 s.d 10 Juni 2023

3.2. Jumlah Responden

Jumlah responden/sampel penelitian menggunakan tabel atau rumus cukup bervariasi. Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei atau data yang diperlukan sesuai dengan kebutuhan. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari **Krejcie dan Morgan**. Pada survei kepuasan masyarakat Dinas Pendidikan Provinsi Kepri menggunakan rumus tabel pengambilan sampel yang cukup populer yaitu Tabel Krejcie dan Morgan.

Berdasarkan kunjungan masyarakat untuk pelayanan masalah pendidikan setiap bulan rata-rata berkisar antara 25 s.d 50 layanan, baik yang akan mengajukan layanan urusan pendidikan tingkat SLTA khususnya yang melayani pendidikan tingkat provinsi, layanan konsultasi maupun layanan lainnya.

3.3. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data Responden

Lokasi dan pengumpulan data diambil dari responden/masyarakat yang mengurus urusan layanan Pendidikan pada Kantor Dinas Pendidikan Provinsi Kepulauan Riau pulau Dompak. Waktu pengumpulan data dilaksanakan pada tanggal 2 Januari s.d 30 Mei 2023 di Dinas Pendidikan Provinsi Kepulauan Riau Jl. Sultan Mansyur Syah Pulau Dompak.

3.4. Indeks Setiap Unsur Pelayanan

- a) Nilai rata-rata setiap unsur pelayanan.

Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan dijumlahkan (ke bawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang di isi oleh responden (**Lampiran II**). Untuk mendapatkan nilai rata-rata pertanyaan, masing-masing pertanyaan unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden. Jumlah responden sampel sebanyak 100.

Hasil survei diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 5. Hasil Rata-rata Setiap Unsur Pelayanan

Nomor	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3,44
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,38
3	Waktu Pelayanan	3,25
4	Ketepatan Layanan	3,15
5	Disiplin Petugas Layanan	2,98
6	Kompetensi Pelaksana	3,14
7	Perilaku Pelaksana	3,33
8	Sarana dan Prasarana	3,32
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,56
10	Biaya/Tarif	3,88

Dari tabel hasil rata-rata setiap unsur pelayanan diatas, maka dapat disimpulkan pendapat responden yang menyatakan bahwa:

- Ketepatan waktu dan kehadiran petugas pelayanan merupakan peringkat terakhir dengan nilai rata-rata 2,97 (ini menyatakan bahwa ketepatan waktu dan kehadiran petugas pelayanan perlu tingkatan lagi);
- Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan dengan nilai rata-rata 3,92 (menyatakan sangat baik, karena semua jenis pelayanan urusan pendidikan di Dinas Pendidikan Provinsi tidak ada dipungut biaya); dan
- Beberapa unsur pelayanan lainnya mempunyai nilai unsur pelayanan diatas nilai 3,00 yaitu menyatakan hasilnya baik, meliputi pemahaman persyaratan, perilaku petugas dalam memberikan pelayanan. Unsur pelayanan dengan nilai rata-rata dibawah 3,00 yaitu tentang kehadiran petugas pelayanan perlu ditingkatkan lagi.

b) Nilai Indeks Pelayanan dari Kuisisionel

Untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan tersebut dikaitkan dengan 0,1 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang. Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(3,44 \times 0,1) + (3,38 \times 0,1) + (3,25 \times 0,1) + (3,15 \times 0,1) + (2,98 \times 0,1) + (3,14 \times 0,1) + (3,33 \times 0,1) + (3,32 \times 0,1) + (3,56 \times 0,1) + (3,88 \times 0,1) = \mathbf{3,34}$$

Dengan demikian nilai indeks pelayanan diperoleh **3,34**.

c) Nilai Survei Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, ke 10 unsur dari rata-rata tertimbang tersebut dijumlahkan, sebagai berikut:

- Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $3,34 \times 25 = 83,6$
- Mutu Pelayanan termasuk kategori **B**.
- Kinerja unit pelayanan adalah **Baik**.

Lebih jelasnya dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 6. Nilai Persepsi, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

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

3.5. Karakteristik Responden

Karakteristik reponden hasil survei kepuasan masyarakat pada Pelayanan Pendidikan kepada Masyarakat pada Dinas Pendidikan Provinsi Kepulauan Riau dibedakan menjadi 5 (lima), yaitu karakteristik berdasarkan jenis kelamin, karakteristik berdasarkan Umur, karakteristik berdasarkan Pendidikan dan karakteristik berdasarkan Pekerjaan, serta berdasarkan asal pelanggan (perorangan/perusahaan/ pengurus).

3.5.1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Responden berdasarkan jenis kelamin dibagi kedalam dua kelompok, yaitu laki-laki dan perempuan, dimana bertujuan untuk mengetahui seberapa banyak responden yang melakukan pengajuan layanan urusan pendidikan tingkat SLTA dilihat dari gendernya, yaitu laki-laki dan perempuan. Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 7 berikut ini.

Tabel 7. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Nomor	Jenis Kelamin	Jumlah Responden
1	Laki-Laki	58
2	Perempuan	42
	Jumlah	100

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa responden yang melakukan pengajuan layanan urusan pendidikan mayoritas dilakukan oleh laki-laki, yaitu jumlah responden perempuan sebanyak 58 orang sedangkan perempuan sebanyak 42 orang. Hasil responden tersebut dapat dilihat pada gambar 1.



Gambar 1. Responden berdasarkan Jenis Kelamin

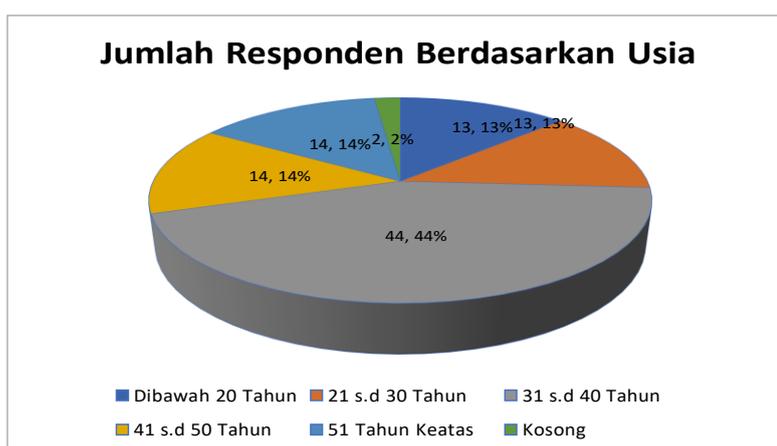
3.5.2. Responden Berdasarkan Umur

Responden berdasarkan umur dibagi menjadi 6 (enam) kelompok, yaitu kelompok umur dibawah 20 tahun, kelompok 21 s.d 30 Tahun, kelompok 31 s.d 40 tahun, kelompok 41 s.d 50 tahun, kelompok 51 tahun keatas. Jumlah responden berdasarkan umur dapat dilihat pada tabel 8 dibawah ini:

Tabel 8. Responden Berdasarkan Umur

Nomor	Umur	Jumlah Responden
1	Dibawah 20 Tahun	13
2	21 s.d 30 Tahun	13
3	31 s.d 40 Tahun	44
4	41 s.d 50 Tahun	14
5	51 Tahun Keatas	14
6	Kosong	2
	Jumlah	100

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa responden yang melakukan pengajuan layanan mayoritas dilakukan oleh kelompok umur 31 s.d 40 tahun sebanyak 44 orang, dan kelompok umur dibawah 20 tahun dan umur 21 s.d 30 paling sedikit yaitu 13 orang. Hasil responden tersebut dapat dilihat pada gambar 2.



Gambar 2. Responden berdasarkan Umur

3.5.3. Berdasarkan Jenis Pendidikan

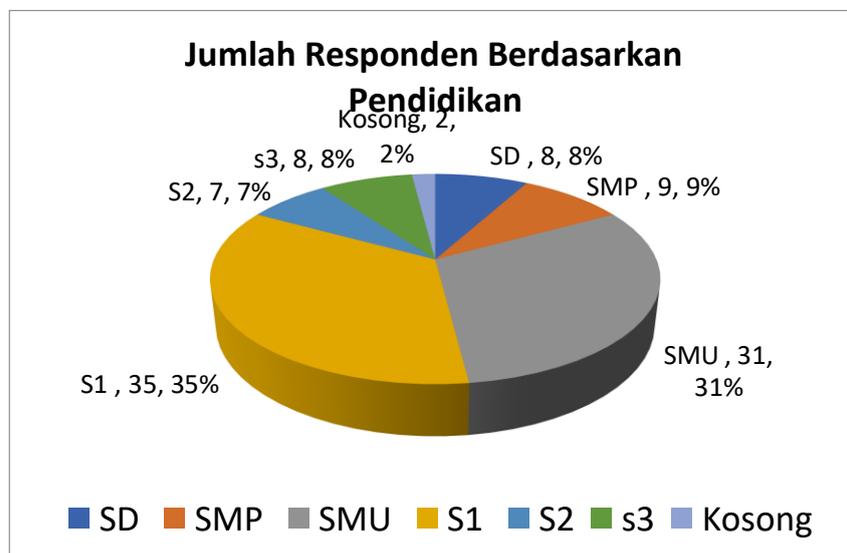
Responden berdasarkan jenis pendidikan dibagi menjadi 6 (enam) kelompok, yaitu kelompok SD, SMP, SMU, D3, S1 dan S2. Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 9 dibawah ini:

Tabel 9. Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan

Nomor	Pendidikan	Jumlah Responden
1	SD	8
2	SMP	9
3	SMU	31

4	S1	35
5	S2	7
6	S3	8
7	Kosong	0
Jumlah		100

berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa responden yang melakukan pengajuan layanan mayoritas dilakukan oleh kelompok yang berpendidikan S1, yaitu sebanyak 35 orang dan kelompok berpendidikan SD dan S3 terendah. Hasil responden tersebut dapat dilihat pada gambar 3.



Gambar 3. Responden berdasarkan Jenis Pendidikan

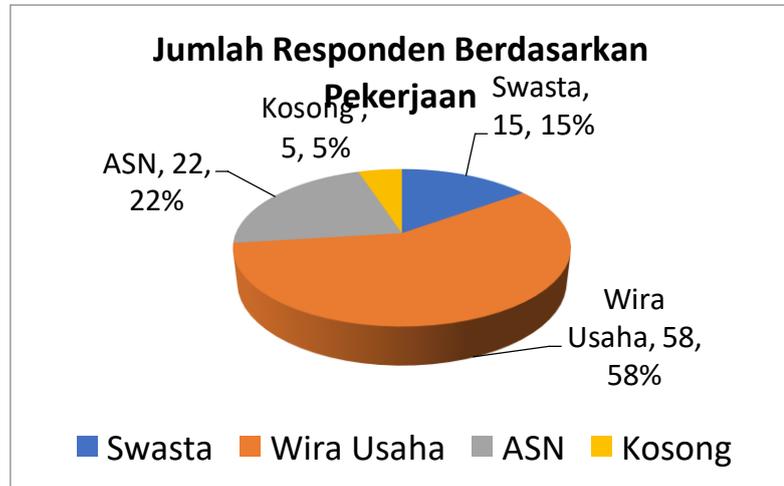
3.5.4. Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Responden berdasarkan jenis pekerjaan dibagi menjadi 3 (tiga) kelompok, yaitu kelompok swasta, wirausaha dan ASN. Jumlah responden berdasarkan jenis pekerjaan dapat dilihat pada tabel 10 dibawah ini:

Tabel 10. Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Nomor	Pekerjaan	Jumlah Responden
1	Swasta	15
2	Wira Usaha	58
3	ASN	22
4	Kosong	5
Jumlah		100

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa responden yang melakukan pengajuan layanan mayoritas mempunyai pekerjaan sebagai Wira Usaha, yaitu sebanyak 58 orang, kelompok ASN sebanyak 22 dan kelompok swasta sebanyak 15 orang. Hasil responden tersebut dapat dilihat pada gambar 4.



Gambar 4. Responden berdasarkan jenis pekerjaan

3.5.5. Berdasarkan Jenis Keperluan

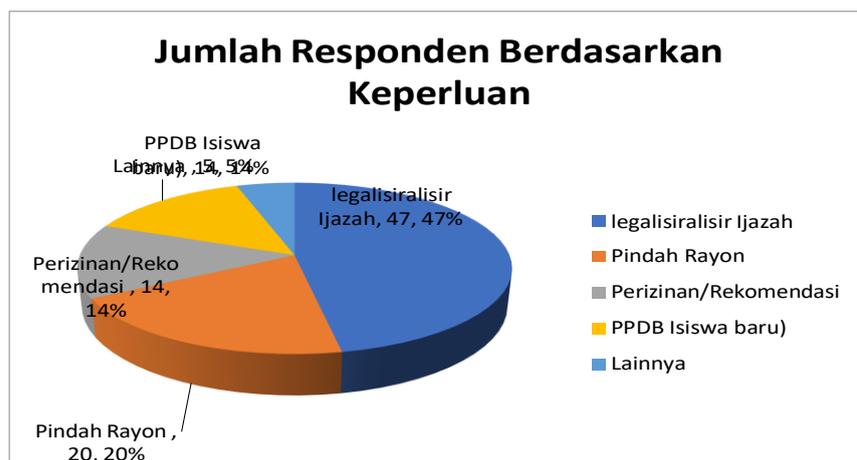
Responden berdasarkan jenis keperluan dibagi menjadi 4 (tiga) kelompok, yaitu urusan ijazah, pindah rayon, perizinan/Rekomendasi, PPDB (siswa baru) dan keperluan lainnya. Jumlah responden berdasarkan jenis pekerjaan dapat dilihat pada tabel 11 dibawah ini:

Tabel 11. Responden Berdasarkan Jenis Keperluan

Nomor	Jenis Keperluan	Jumlah Responden
1	Legalisir Ijazah	47
2	Pindah Rayon	20
3	Perizinan/Rekomendasi	14
4	PPDB (siswa baru)	14
5	Lainnya	5
Jumlah		100

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa responden yang melakukan pengajuan layanan mayoritas urusan ijazah termasuk legalisir SLTA sebanyak 47 orang, Pindah Rayon sebanyak 20, Rekomendasi atau perizinan 14 orang, Siswa baru sebanyak 14 dan layanan lainnya 5 orang.

Hasil responden tersebut dapat dilihat pada gambar 5.



Gambar 5. Responden berdasarkan Keperluan

3.6. Pendapat Responden Tentang Pelayanan

Pemohon layanan urusan pendidikan diminta untuk mengisi kuisisioner survei kepuasan masyarakat pada Pelayanan Pendidikan kepada Masyarakat pada Dinas Pendidikan Provinsi Kepulauan Riau bulan Januari-Mei tahun 2022 sampel sebanyak 100 orang. Adapun pendapat dari responden telah dirangkum dapat dilihat pada tabel 12 dibawah ini:

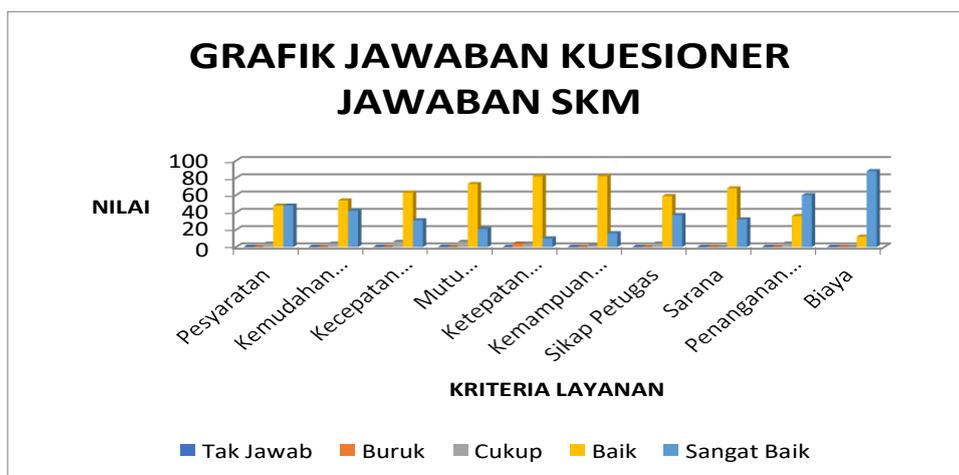
Tabel 12. Jawaban Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Pendidikan kepada Masyarakat pada Dinas Pendidikan Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2022

1. Apakah Saudara dapat memahami persyaratan pelayanan yang tersedia di Dinas Pendidikan Provinsi Kepri	P *)	6. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	P *)
Tidak Menjawab	0	Tidak Menjawab	0
a. Tidak dipahami	0	a. Tidak Kompeten	0
b. Kurang dipahami	4	b. Kurang Kompeten	2
c. Dipahami	48	c. Kompeten	82
d. Sangat dipahami	48	d. Sangat Kompeten	16
2. Bagaimana Pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Dinas Pendidikan Provinsi Kepri		7. Bagaimana Pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
Tidak Menjawab	0	Tidak Menjawab	0
a. Tidak Mudah	0	a. Tidak Sopan dan Ramah	0
b. Kurang Mudah	4	b. Kurang Sopan dan Ramah	4
c. Mudah	54	c. Sopan dan Ramah	59
d. Sangat Mudah	42	d. Sangat Sopan dan Ramah	37
3. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kecepatan waktu		8. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan	

penyelesaian dalam memberikan pelayanan		prasarana	
Tidak Menjawab	0	Tidak Menjawab	0
a. Tidak Cepat	0	a. Buruk	0
b. Kurang Cepat	6	b. Cukup	0
c. Cepat	63	c. Baik	68
d. Sangat Cepat	31	d. Sangat Baik	32
4. Apakah produk hasil layanan yang diterbitkan telah memenuhi ketepatan mutu pelayanan		9. Bagaimana pendapat Saudara tentang fasilitas penanganan pengaduan pengguna layanan (sms/kotak saran, dll)	
Tidak Menjawab	0	Tidak Menjawab	0
a. Tidak Memenuhi	0	a. Tidak Tersedia	0
b. Kurang Memenuhi	6	b. Ada tetapi tidak berfungsi	4
c. Memenuhi	73	c. Berfungsi kurang maksimal	36
d. Sangat Memenuhi	21	d. Dikelola dengan baik	60
5. Bagaimana pendapat saudara tentang ketepatan waktu kehadiran petugas pelayanan		10. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	
Tidak menjawab	0	Tidak Menjawab	2
a. Tidak Tepat Waktu	4	a. Sangat Mahal	0
b. Cukup Tepat Waktu	4	b. Cukup Mahal	0
c. Tepat Waktu	82	c. Murah	12
d. Sangat Tepat Waktu	10	d. Gratis	88

Saran Perbaikan

Adapun tabel diatas dapat dijabarkan dalam bentuk grafik seperti pada gambar 6 dibawah ini:



Gambar 6. Jawaban Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Pada Dinas Pendidikan Provinsi Kepri Tahun 2022

Berdasarkan gambar diatas dapat dirangkum sebagai berikut:

- Persyaratan pelayanan dipahami;
- Kemudahan prosedur pelayanan di Dinas Pendidikan Provinsi Kepri;
- Kecepatan waktu penyelesaian dalam memberikan pelayanan;
- Produk hasil layanan yang memenuhi ketepatan mutu pelayanan yang dijanjikan;
- Ketepatan waktu kehadiran petugas pelayanan;
- Kemampuan petugas kompeten dalam melayani;
- Petugas dalam pelayanan bersikap sopan dan ramah;
- Kualitas sarana dan prasarana sudah baik;
- Fasilitas penanganan pengaduan pengguna layanan sudah dikelola dengan baik; dan
- Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan gratis.

3.7. Rencana Tindak Lanjut

Dalam peningkatan kualitas pelayanan publik, diprioritaskan pada unsur pelayanan yang masih mempunyai nilai paling rendah, yaitu unsur disiplin petugas layanan dengan nilai unsur pelayanan adalah **2,98**. Dimana disiplin petugas layanan baik kehadiran maupun dedikasi terhadap pekerjaan dalam memberikan pelayanan mendapatkan nilai terendah, sehingga untuk kedepannya akan terus ditingkatkan agar pelayanan urusan pendidikan lebih diperbaiki terutama pelayanan terhadap tamu dari persekolahan yg jauh dari pulau dan luar kota.

Selain itu fasilitas sarana dan prasarana yang sudah baik akan terus ditingkatkan dengan terus memperbaharui sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk menunjang layanan yang lebih perfect.

BAB IV

PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Dari hasil survei kepuasan masyarakat Pelayanan Pendidikan kepada Masyarakat pada Dinas Pendidikan Provinsi Kepulauan Riau tahun 2022 dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Jumlah responden dalam survei kepuasan masyarakat Pelayanan Pendidikan kepada Masyarakat pada Dinas Pendidikan Provinsi Kepulauan Riau sampel sebanyak 100orang;
2. Karakteristik responden pengurusan urusan kedinasan mayoritas laki-laki berumur antara 21 s.d 30 tahun, dengan latar belakang pendidikan SLTA untuk urusan ijazah sarjana S1 dan S2 untuk guru dan Staf pada SMA dan SMK;
3. Unsur pelayanan yang masih mempunyai nilai paling rendah, yaitu unsur pelayanan terhadap urusan persekolahan terutama pelayanan urusan guru dan siswa dengan nilai unsur pelayanan adalah **2,98**. Dimana untuk disiplin pelayanan dan disiplin petugas layanan ini kedepan perlu ditingkatkan bagi tiap pegawai dinas pendidikan, punya inovasi dan dedikasi yang tinggi terhadap pekerjaan; dan memberikan pelayanan lebih maksimal dan cepat; dan
4. Nilai Indeks Pelayanan Pendidikan kepada Masyarakat pada Dinas Pendidikan Provinsi Kepulauan Riau adalah **3,34** dengan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah dikonversi mendapatkan nilai **83,6** dan Mutu Pelayanan termasuk kategori **B** dengan hasil Kinerja unit pelayanan adalah **Baik**.

4.2. Saran

Beragamnya karakteristik dari responden dalam menyikapi berbagai unsur pelayanan, maka untuk meningkatkan pelayanan publik pada Pelayanan Pendidikan kepada Masyarakat pada Dinas Pendidikan Provinsi Kepulauan Riau, disarankan sebagai berikut:

1. Perlu peningkatan disiplin, etos kerja dan inovasi setiap personal dinas pendidikan provinsi Kepulauan Riau.
2. Fasilitas sarana dan prasarana diperbaharui secara terus menerus agar pelayanan dapat seoptimalnya untuk menunjang prestasi kerja dinas pendidikan.

3. Penanganan pelayanan yang berkaitan dengan pengaduan masalah pendidikan terus ditingkatkan demi kenyamanan, keamanan dan kelancaran layanan pendidikan kepada masyarakat.

Dengan telah disusunnya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Pendidikan kepada Masyarakat pada Dinas Pendidikan Provinsi Kepulauan Riau, diharapkan menjadi pedoman sehingga tercipta suatu bentuk pelayanan yang prima dalam pelaksanaan administrasi dan mampu menjadi unit pelayanan yang profesional dan berwawasan pengabdian.



**PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN RIAU
DINAS PENDIDIKAN**

JL. Sultan Mansyur Syah Telp. (0771) 443032 Fax. (0771) 443033
PULAU DOMPAK - TANJUNGPINANG

Kode Pos : 29125

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA KANTOR DINAS PENDIDIKAN
PROVINSI KEPULAUAN RIAU**

Tanggal : _____

Waktu : 08.00-12.00 13.00-16.00

Profil Responden

Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan Umur : _____ Tahun
Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2
Pekerjaan : Swasta Wirausaha ASN

Jenis Layanan / Keperluan : _____

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	Score
1. Apakah Saudara dapat memahami persyaratan pelayanan yang tersedia di Dinas Pendidikan? a. Tidak dipahami b. Kurang dipahami c. Dipahami d. Sangat Dipahami	1 2 3 4
2. Bagaimana Pemahaman Saudara tentang prosedur pelayanan di Dinas Pendidikan? a. Tidak dipahami b. Kurang dipahami c. Dipahami d. Sangat Dipahami	1 2 3 4
3. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kecepatan waktu penyelesaian dalam memberikan pelayanan? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4
4. Apakah produk hasil layanan yang diterbitkan telah memenuhi ketepatan mutu pelayanan? a. Tidak tepat b. Kurang tepat c. Tepat d. Sangat tepat	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan waktu kehadiran petugas pelayanan? a. Tidak tepat waktu b. Cukup tepat waktu c. Tepat waktu d. Sangat tepat waktu	1 2 3 4

	Score
6. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan? a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4
7. Bagaimana perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? a. Tidak sopan b. Kurang sopan c. Sopan d. Sangat Sopan	1 2 3 4
8. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
9. Bagaimana tentang fasilitas penanganan pengaduan layanan (sms/kotak saran dll)? a. Tidak tersedia b. Tersedia tapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
10. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? a. Sangat mahal b. Mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4

Saran dan Masukan

Tabel Sampel Morgan dan Krejcie

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DINAS PENDIDIKAN PROVINSI KEPULAUAN RIAU
TAHUN 2023**

83,6

Nomor	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
X1	Persyaratan Pelayanan	3,44
X2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,38
X3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,25
X4	Ketepatan Layanan	3,15
X4	Disiplin Petugas Layanan	2,98
X6	Kompetensi Pelaksana	3,14
X7	Perilaku Pelaksana	3,33
X8	Sarana dan Prasarana	3,32
X9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,56
X10	Biaya/Tarif	3,88

RESPONDEN

JUMLAH SAMPEL	: 100 Orang	
Jenis Kelamin	L:58 Orang	P:42 Orang
Pendidikan	: SD	8 Orang
	: SMP	9 Orang
	: SMA	31 Orang
	: DIII	0 Orang
	: S1	35 Orang
	: S2	7 Orang
	: S3	8 Orang

PERIODE SURVEY
2 Januari s.d 31 Mei 2023

**TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN INSTITUSI KAMI AGAR TERUS
MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI KAMI**

KEPALA DINAS PENDIDIKAN
PROVINSI KEPULAUAN RIAU



Dr. ANDI AGUNG, S.E., M.M.
Pembina Utama Muda
NIP 196908231993031006