

LAPORAN

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PERIODE JANUARI – JUNI 2022**

PELAYANAN DINAS PENDIDIKAN



**DINAS PENDIDIKAN
KABUPATEN DELI SERDANG
TAHUN 2022**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas terselesainya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilingkup Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang yang merupakan bentuk pertanggungjawaban dan tolok ukur tingkat pencapaian sasaran atas pelaksanaan kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan.

Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang sebagai Pelayanan Publik senantiasa memberikan pelayanan khususnya di bidang Pendidikan dan kepada masyarakat luas yang memiliki kepentingan dengan Pendidikan pada umumnya. Dalam memberikan Pelayanan Publik, Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang senantiasa memberikan Pelayanan terbaik, transparansi dan akuntabilitas yang dilakukan secara konsisten dan berkesinambungan.

Tim Manajemen Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang selalu berupaya melakukan peningkatan mutu Peningkatan Mutu Pelayanan kepada insan-insan Pendidik dan Masyarakat luas, senantiasa menampung segala kritik dan saran dari seluruh masyarakat sebagai pengguna jasa layanan di bidang Pendidikan guna untuk peningkatan mutu kinerja dan Pelayanan kepada seluruh pengguna jasa layanan. Dan kiranya survei kepuasan masyarakat yang dilaksanakan untuk semester I (periode Januari - Juni 2022) dapat dijadikan sebagai tolak ukur serta acuan untuk memperbaiki kinerja layanan yang diberikan.

Demikian Laporan Survei Pelayanan Publik ini disusun untuk dapat dijadikan sebagai acuan Peningkatan Pelayanan Publik pada Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang.

Lubuk Pakam, Juli 2022
KEPALA DINAS PENDIDIKAN
KABUPATEN DELI SERDANG



YUDY HILMAWAN, SE., MM.
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 19750109 200003 1 003

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iii
LAPORAN PELAKSANAAN SKM.....	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Hukum	3
1.3 Pengertian Umum	3
1.4 Maksud dan Tujuan	4
1.5 Sasaran	4
1.6 Manfaat.....	5
1.7 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat	5
BAB II METODOLOGI PENGUKURAN	6
2.1 Ruang lingkup	6
2.2 Variabel Variasi	6
2.3 Responden	7
2.4 Langkah-Langkah Pengukuran	7
2.5 Metode Pengolahan data.....	9
2.6 Perangkat Pengolahan	10
2.7 Pengujian Kualitas data	10
BAB III HASIL PENGUKURAN	11
3.1 Jenis Pelayanan Yang Disurvei	11
3.2 Data Hasil Penyusunan Survei.....	11
a. Layanan Pengesahan Buku KTSP SD dan SMP	11
b. Layanan Mutasi Siswa SD dan SMP	14
c. Layanan Surat Keterangan Ijazah Hilang SD dan SMP	16
d. Layanan Legalisir Ijazah SD dan SMP	19
e. Layanan Pembuatan Kartu Pegawai (Karpeg).....	22
f. Layanan Mutasi Aparatur Sipil Negara (ASN).....	24
g. Layanan Penyaluran Tujangan Profesi	27
3.3 Nilai Rata-Rata Per Unsur	29
3.4 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat	31
BAB IV EVALUASI HASIL SKM	32
BAB V PENUTUP	33
LAMPIRAN.....	34

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	9
2. Kategori Mutu Pelayanan Pengesahan Buku KTSP SD dan SMP	12
3. Nilai Rata-rata (NRR) dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 9 unsur Pelayanan Pengesahan Buku KTSP SD dan	13
4. Kategori Mutu Pelayanan Pelayanan Mutasi Siswa SD dan SMP	14
5. Nilai Rata-rata (NRR) dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 9 unsur Pelayanan Mutasi Siswa SD dan SMP	15
6. Kategori Mutu Pelayanan Pelayanan Surat Keterangan Ijazah Hilang SD dan SMP	17
7. Nilai Rata-rata (NRR) dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 9 unsur Pelayanan Surat Keterangan Ijazah Hilang SD dan SMP....	18
8. Kategori Mutu Pelayanan Pelayanan Legalisir Ijazah SD dan SMP	19
9. Nilai Rata-rata (NRR) dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 9 unsur Pelayanan Legalisir Ijazah SD dan SMP	20
10. Kategori Mutu Pelayanan Pelayanan Pembuatan Kartu Pegawai (Karpeg)	22
11. Nilai Rata-rata (NRR) dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 9 unsur Pelayanan Pembuatan Kartu Pegawai (Karpeg)	23
12. Kategori Mutu Pelayanan Pelayanan Mutasi Aparatur Sipil Negara (ASN)	25
13. Nilai Rata-rata (NRR) dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 9 unsur Pelayanan Mutasi Aparatur Sipil Negara (ASN).....	26
14. Kategori Mutu Pelayanan Pelayanan Penyaluran Tunjangan Profesi	28
15. Nilai Rata-rata (NRR) dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 9 unsur Pelayanan Penyaluran Tunjangan Profesi	28
16. Nilai Rata-Rata Per Unsur Tiap Jenis	30
17. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat	32
18. Prioritas Peningkatan Unsur Pelayanan	33

**LAPORAN PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN DINAS PENDIDIKAN
KABUPATEN DELI SERDANG**

Pengarah	: YUDY HILMAWAN,SE.MM
Ketua Pelaksana	: Sarmila, A.Md.
Anggota (Surveyor)	: Yeni Riawati, S Tuheri, S.Pd.I Ebenezer Siburian Rossi Amelia, S.Kom. Dita Pradipta Didi Dermawan Abdul Latif
Jumlah Responden	: 910 Responden
Lokasi Pengumpulan	: Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang
Persiapan Pelaksanaan	: 8 -17 Maret 2022
Pelaksanaan survei	: 21 Maret – 8 Juni 2022
Pengolahan data indeks	: 13 - 23 Juni 2022
Penyusunan dan Laporan hasil	: 1 – 15 Juli 2022
Referensi	: Permenpan No. 14 Tahun 2017

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintah dalam beberapa waktu terakhir terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah. Sebagaimana amanat yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Negara memiliki kewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Untuk itu berbagai terobosan dan perbaikan telah dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik baik itu instansi pemerintah pusat maupun daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Oleh karena itu, dalam hal ini perlu untuk mengetahui sejauh mana dampak yang dihasilkan dari perbaikan tersebut melalui pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat sehingga kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan menentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik- baiknya bagi masyarakat dan sejauhmana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Di samping itu data indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur

pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Pedoman ini menggantikan pedoman sebelumnya dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan sebelumnya dipandang tidak operasional dan memerlukan penjabaran teknis dalam pelaksanaannya. Sehingga perlu untuk disesuaikan dengan metode survei yang aplikatif dan mudah untuk dilaksanakan. Selain itu, Peraturan ini dimaksudkan untuk memberikan arahan dan pedoman yang jelas dan tegas bagi penyelenggara pelayanan publik termasuk pelayanan yang ada di Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang

Hakekat dari pelayanan publik adalah:

1. Meningkatkan mutu dan produktifitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintahan di bidang pelayanan umum;
2. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tatalaksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna;
3. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.
4. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
5. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.

Pedoman penyusunan indeks kepuasan masyarakat dimaksudkan sebagai acuan bagi unit pelayanan instansi pemerintah dalam menyusun indeks kepuasan masyarakat dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala, sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Bagi masyarakat, Indeks Kepuasan Masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan. Salah satu upaya Reformasi Birokrasi yang dilakukan oleh seluruh elemen pemerintahan dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih dengan merevisi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia

Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang lembaga pemerintah yang bertugas menyelenggarakan sistem pelayanan pendidikan perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya, karena keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan dimana penerima pelayanan akan merasa puas apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Dalam konteks ini, prinsip pelayanan yang mencakup: mudah, transparan dan tepat waktu bukan sekedar slogan, melainkan benar-benar menjadi kenyataan. Selama ini upaya perbaikan layanan dilakukan dengan belum melibatkan *assesment* kebutuhan perbaikan terlebih dahulu, sehingga perbaikan layanan terkesan dalam bentuk tindakan- tindakan sporadik yang biasa saja tidak sesuai kebutuhan, untuk itu pelaksanaan survei kepuasan masyarakat ini sebagai bagian dari *assesment* ataskebutuhan perbaikan menjadi hal yang tidak hanya perlu dilakukan melainkan penting. Dinamika selera dan preferensi pelanggan dalam hal ini masyarakat selalu berkembang, sehingga perlu upaya-upaya untuk melakukan

penyesuaian berdasarkan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi dalam rangka penyesuaian itu harus ada indentifikasi kritis dalam bentuk *feed back* dari penerima layanan langsung karena pelayanan publik harus ditingkatkan, baik kualitas maupun kuantitasnya. Kualitas dimaksud adalah ketercapaian indikator-indikator mutu, sedangkan kuantitas yang dimaksud adalah daya jangkau layanan. Kesemuanya ini membutuhkan keterlibatan semua pihak dalam melakukan perbaikan layanan publik termasuk masyarakat yang berfungsi sebagai penerima layanan. Oleh sebab itu, survei ini juga merupakan opini publik terhadap layanan yang diberikan selama ini. Opini publik dimaksud disusun sampai dengan mendapatkan indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan.

1.2 Dasar Hukum

Adapun dasar hukum penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang selengkapnya sebagai berikut:

- a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- b. Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat;
- c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
- d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- e. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
- f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Repormasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik

1.3 Pengertian Umum

Sesuai Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan, yaitu:

- a. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

- b. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independent, yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
- c. Instansi Pemerintah adalah instansi Pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.
- d. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- e. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- f. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- g. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada dilokasi unit pelayanan, atau yang pernah melakukan pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan

1.4 Maksud dan Tujuan

Maksud penyelenggaraan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk memperoleh data dan informasi mengenai seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang kepada masyarakat, untuk mengetahui kelemahan dan kekuatan dari Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang dan untuk mengukur penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang. Tujuan dari penyelenggaraan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat adalah:

- a. Untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pendidikan kepada masyarakat;
- b. Untuk mengetahui apa saja kelemahan dan kekuatan dari Dinas Pendidikan;
- c. Untuk mengukur secara berkala sejauh mana penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Dinas Pendidikan

1.5 Sasaran

Hasil yang ingin dicapai dari Survei Kepuasan Masyarakat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;

- a. Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna;
- b. Tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

1.6 Manfaat

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

- a. Diketahui Survei Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Unit Pelayanan Pendidikan;
- b. Diketahui kelemahan maupun kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- c. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- d. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
- e. Munculnya persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
- f. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan

1.7 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017, yang kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur yang "relevan", "valid" dan "reliabel", sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran survey kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

- a. Persyaratan Pelayanan
- b. Prosedur Pelayanan
- c. Waktu Pelayanan
- d. Biaya/Tarif
- e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
- f. Kompetensi Pelaksana
- g. Perilaku Pelaksana
- h. Penanganan Pengaduan
- i. Sarana dan prasarana

BAB II

METODOLOGI PENGUKURAN

2.1 RUANG LINGKUP

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada unit Pelayanan Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang. Pelaksanaan kegiatan berlangsung dari bulan Januari s/d Juni 2022

2.2 VARIABEL SURVEI

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan alat bantu berupa kuesioner yang dibagikan kepada masyarakat pengguna layanan sebagai responden secara langsung. Pertanyaan kuesioner meliputi 9 (sembilan) unsur yang mengacu Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

a. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

b. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

c. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

d. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/ atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara. Sebagai bagian penting dari proses layanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Kebumen dikelola secara gratis (tidak dipungut biaya).

e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

f. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

g. Perilaku Pelaksanaan

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

h. **Maklumat Pelayanan**

Maklumat Pelayanan merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

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

Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

2.3 RESPONDEN

Responden dipilih secara acak (*random sampling*) yang ditentukan sesuai dengan pengguna layanan Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang. Untuk menghindari bias maka pemilihan responden adalah responden yang melakukan atau yang telah mendapatkan layanan selama survei berlangsung.

2.4 LANGKAH-LANGKAH PENGUKURAN

1. **Tahap Persiapan**

Penyiapan Bahan

Dalam penyusunan SKM kuesioner digunakan sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima layanan. Bagian dari kuesioner terdiri dari 3 (tiga) bagian yaitu :

Bagian I : berisi identitas / data responden meliputi, umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan pekerjaan.

Bagian II : berisi pendapat responden tentang pelayanan publik yang memuat unsur- unsur pelayanan yang dinilai.

Bagian III : berisi saran dan komentar untuk perbaikan pelayanan Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang.

Adapun bentuk jawaban dari setiap unsur layanan diberi nilai persepsi:

1 = Tidak Sesuai (Ops: Mudah / Sesuai / Cepat / Mampu, dan lain-lain);

2= Kurang Sesuai (Ops: Mudah / Sesuai / Cepat / Mampu, dan lain-lain);

3= Sesuai (Ops: Mudah / Sesuai / Cepat / Mampu, dan lain-lain);

4 = Sangat (Ops: Mudah / Sesuai / Cepat / Mampu, dan lain-lain)

2. **Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data**

a. **Jumlah Responden**

Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Kriteria untuk responden Survei Kepuasan Masyarakat adalah para pengguna layanan pada unit pelayanan pendidikan di Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang. Pengguna layanan didefinisikan sebagai orang yang sedang atau pernah (paling lama dua bulan terakhir) mendapat

pelayanan pada unit pelayanan. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan SKM, responden terpilih 910 responden. Untuk jumlah responden yang diambil pada Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang adalah 910 Responden yang tersebar di seluruh Seksi atau Subbag di Dinas Pendidikan.

b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan di Lokasi unit pelayanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang (21 Maret –8 Juni 2022).

3. Pengumpulan Data

Pengumpulan data lapangan dilakukan dengan survei kepada masyarakat yang menjadi pelanggan dari instansi pelayanan pendidikan di Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang dengan jumlah responden 910 orang. Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan dalam periode bulan Januari sampai dengan bulan Juni 2022. Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

a. Pengisian kuesioner

Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan dua cara sebagai berikut :

- Dilakukan, sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini sering terjadi, walaupun sudah ada himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.
- Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara oleh:
 - a) Unit pelayanan sendiri, walaupun sebenarnya dengan cara ini hasilnya kemungkinan besar akan subyektif. Untuk mengurangi subyektifitas hasil penyusunan survei, dapat melibatkan unsur pengawasan atau sejenisnya yang terkait.
 - b) Unit independen yang sudah berpengalaman, baik untuk tingkat Pusat, Provinsi maupun Kabupaten/Kota. Independensi ini perlu ditekankan untuk menghindari jawaban yang subyektif.

b. Pengolahan dan Analisis Data

Kuesioner yang telah diisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Microsoft excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Keputusan MENPAN Nomor 14 tahun 2017, sehingga sudah sesuai dengan standar nasional. Survei Kepuasan Masyarakat dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya data diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang didapat sehingga hasil survei dapat lebih bermanfaat.

2.5 METODE PENGOLAHAN DATA

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0.1111$$

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

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur} \times \text{Nilai penimbang}}{\text{Total unsur yang terisi}}$$

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

$$\text{SKM unit pelayanan} \times 25$$

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

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan.
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

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

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL SKM	NILAI INTERVAL KONVERSI SKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00-1,75	25 – 43,75	D	Tidak Memuaskan
2	1,76-2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Memuaskan
3	2,51-3,25	62,51 – 81,25	B	Memuaskan
4	3,26-4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Memuaskan

2.6 PERANGKAT PENGOLAHAN

a. Pengolahan dengan komputer

Data entry dan penghitungan survey dapat dilakukan dengan program komputer/ sistem 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 9 unsur pelayanan yang harus dilakukan survei.

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

a) Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Untuk mendapatkan nilai rata-rata per pertanyaan, masing-masing pertanyaan unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Setelah mendapat nilai rata-rata setiap pertanyaan, dicarilah nilai rata-rata per 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 tertimbang per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan tersebut dikalikan dengan 0,111 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

b) Nilai survey pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survey unit pelayanan, ke 9 unsur dari nilai rata-rata tertimbang tersebut pertanyaan tersebut dijumlahkan.

c. 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 terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis objektivitas.

BAB III

HASIL PENGUKURAN

3.1 JENIS PELAYANAN YANG DISURVEI

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang Semester 1 Tahun 2022 dilakukan pada awal Maret sampai dengan Juni. Jenis Pelayanan yang dipilih untuk dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang adalah sebagai berikut :

1. Pengesahan KTSP Bidang SD dan Bidang SMP
2. Mutasi Siswa Bidang SD dan Bidang SMP
3. Surat Keterangan Ijazah Hilang Bidang SD dan Bidang SMP
4. Legis Ijazah Bidang SD dan Bidang SMP
5. Pembuatan Karpeg
6. Mutasi ASN
7. Penyaluran Tunjangan Profesi

3.2 DATA HASIL PENYUSUNAN SURVEI

Data akhir kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dari setiap unit pelayanan terhadap beberapa pelayanan Dinas Pendidikan sebagai berikut

a. Layanan Pengesahan Buku KTSP SD dan SMP

1) Survei per unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan Survei Kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan Pengesahan Buku KTSP SD dan SMP

dengan data kuesioner SD berjumlah 198 lembar dan data kuesioner SMP berjumlah 63 lembar, disusun dengan materi utama. Berdasarkan hasil penghitungan Survei Kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Adapun nilai survei komposit (gabungan) untuk unit pelayanan Pengesahan Buku KTSP SD dan SMP, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,111. Hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut :

Tabel 2. Kategori Mutu Pelayanan Unsur Pelayanan Buku KTSP SD dan SMP

NO	UNSUR PELAYANAN BUKU KTSP SD DAN SMP	NILAI UNSUR PELAYANAN
1.	Persyaratan Pelayanan	3,293
2.	Prosedur Pelayanan	3,173
3.	Waktu Pelayanan	3,178
4.	Biaya/Tarif	3,365
5.	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,216
6.	Kompetensi Pelayanan	3,322
7.	Perilaku Pelaksana	3,163
8.	Penanganan Pengaduan	3,188
9.	Sarana dan Prasarana	3,264

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

$$(3,293 \times 0,111) + (3,173 \times 0,111) + (3,178 \times 0,111) + (3,365 \times 0,111) + (3,216 \times 0,111) + (3,322 \times 0,111) + (3,163 \times 0,111) + (3,188 \times 0,111) + (3,264 \times 0,111) = \text{Nilai survei adalah } 3,237$$

Dengan demikian, nilai Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan Pengesahan Buku KTSP SD dan SMP di Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Survei x Nilai Dasar
 $= 3,237 \times 25 = 80,93$
- b. Mutu pelayanan B.
 Kinerja unit pelayanan Memuaskan.

Sebagaimana diketahui bahwa kategori mutu pelayanan berdasarkan indeks adalah sebagai berikut:

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.

No	Unsur Pelayanan	NRR per Unsur	NRR Tertimbang per Unsur
1	Persyaratan Pelayanan	3,293	0,366
2	Prosedur Pelayanan	3,173	0,352
3	Waktu Pelayanan	3,178	0,353
4	Biaya/Tarif	3,365	0,374
5	Produk Spesifikasi Jenis	3,216	0,357
6	Kompetensi Pelayanan	3,322	0,369
7	Perilaku Pelaksana	3,163	0,351
8	Penanganan Pengaduan	3,188	0,354
9	Sarana dan Prasarana	3,264	0,362
Nilai Indeks (NI)			3,237
Nilai SKM setelah dikonversi (NI x 25)			80,929
Mutu Pelayanan			B Memuaskan

Tabel 3 Nilai Rata-rata (NRR) dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 9 Unsur Pelayanan Pengesahan Buku KTSP SD dan SMP

Berdasarkan hasil penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit pelayanan Pengesahan Buku KTSP SD dan SMP terkait beberapa unsur kepuasan masyarakat yang perlu ditingkatkan. Unsur perilaku pelaksana tergolong rendah dibanding unsur layanan lainnya. Kesulitan pengguna layanan di pelayanan Pengesahan Buku KTSP SD dan SMP Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang dalam mendapatkan layanan menyebabkan unsur ini tergolong rendah. Pengguna layanan membutuhkan akses komunikasi seperti kontak pegawai pelayanan yang mudah dihubungi dan kotak saran di setiap unit pelayanan. Faktanya, untuk tiap petugas pelayanan telah memiliki kontak yang bisa dihubungi dan untuk pelayanan Pengesahan Buku KTSP SD dan SMP di Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang memiliki prosedur pengaduan pelayanan publik dengan didukung kontak telekomunikasi dan akses email, Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang seluruh pengaduan mengenai pelayanan Pengesahan Buku KTSP SD dan SMP segera direspon dan ditindaklanjuti. Apabila terjadi pengaduan dari media sosial, Kepala Dinas segera menanggapi dengan menghubungi pegawai yang berada wilayah kerja dimana tempat terjadi pengaduan. Pegawai bersangkutan segera menindaklanjuti aduan tersebut kemudian memberikan laporan langsung kepada petugas layanan.

b. Layanan Mutasi Siswa Bidang SD dan Bidang SMP

1) Survei per unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan Survei Kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan Mutasi Siswa Bidang SD dan Bidang SMP dengan data kuesioner SD berjumlah 135 lembar dan data kuesioner SMP berjumlah 105 lembar, disusun dengan materi utama. Berdasarkan hasil penghitungan Survei Kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Adapun nilai survei komposit (gabungan) untuk unit pelayanan Mutasi Siswa Bidang SD dan Bidang SMP, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,111. Hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut :

NO	UNSUR MUTASI SISWA BIDANG SD DAN BIDANG SMP	NILAI UNSUR PELAYANAN
1.	Persyaratan Pelayanan	3.305
2.	Prosedur Pelayanan	3,193
3.	Waktu Pelayanan	3,230
4.	Biaya/Tarif	3,984
5.	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,460
6.	Kompetensi Pelayanan	3,219
7.	Perilaku Pelaksana	3,385
8.	Penanganan Pengaduan	3,155
9.	Sarana dan Prasarana	3,963

Tabel 4. Kategori Mutu Pelayanan Unsur Pelayanan Mutasi Siswa Bidang SD dan Bidang SMP

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

$$(3,367 \times 0,111) + (3,193 \times 0,111) + (3,230 \times 0,111) + (3,984 \times 0,111) + (3,460 \times 0,111) + (3,219 \times 0,111) + (3,385 \times 0,111) + (3,155 \times 0,111) + (3,963 \times 0,111) = \text{Nilai survei adalah } 3,426$$

Dengan demikian, nilai Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan Mutasi Siswa Bidang SD dan Bidang SMP di Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Survei x Nilai Dasar

$$= 3,429 \times 25 = 85.654$$

b. Mutu pelayanan A.

Kinerja unit pelayanan Sangat Memuaskan.

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.

No	Unsur Pelayanan	NRR per Unsur	NRR Tertimbang per Unsur
1	Persyaratan Pelayanan	3305	0,367
2	Prosedur Pelayanan	3,193	0,354
3	Waktu Pelayanan	3,230	0,359
4	Biaya/Tarif	3,984	0,442
5	Produk Spesifikasi Jenis	3,460	0,384
6	Kompetensi Pelayanan	3,219	0,357
7	Perilaku Pelaksana	3,385	0,376
8	Penanganan Pengaduan	3,155	0,350
9	Sarana dan Prasarana	3,963	0,440
Nilai Indeks (NI)			3,429
Nilai SKM setelah dikonversi (NI x 25)			85.73
Mutu Pelayanan			A Sangat Memuaskan

Tabel 5 Nilai Rata-rata (NRR) dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 9 Unsur Pelayanan Mutasi Siswa Bidang SD dan Bidang SMP

Berdasarkan hasil penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit pelayanan Mutasi Siswa Bidang SD dan Bidang SMP terkait beberapa unsur kepuasan masyarakat yang perlu ditingkatkan. Penanganan Pengaduan tergolong rendah dibanding unsur layanan lainnya. Kesulitan pengguna layanan di pelayanan Mutasi Siswa Bidang SD dan Bidang SMP Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang dalam mendapatkan layanan sudah sesuai dengan SOP. Pelayanan Mutasi Siswa Bidang SD dan SMP berkomitmen dalam menyelesaikan tugasnya dengan baik dan tepat waktu sehingga pengguna layanan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Setiap petugas pelayanan dalam menjaga komitmennya dalam melaksanakan tugas diharapkan memiliki integritas kerja, dan berkoordinasi dengan bidang yang bersangkutan. Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang memiliki prosedur pengaduan pelayanan publik dengan didukung kontak telekomunikasi dan akses email, Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang seluruh pengaduan mengenai pelayanan Mutasi Siswa Bidang SD dan SMP segera

direspon dan ditindaklanjuti. Apabila terjadi pengaduan dari media sosial, Kepala Dinas segera menanggapi dengan menghubungi pegawai yang berada wilayah kerja dimana tempat terjadi pengaduan. Pegawai bersangkutan segera menindaklanjuti aduan tersebut kemudian memberikan laporan langsung kepada petugas layanan.

c. Layanan Surat Keterangan Ijazah Hilang Bidang SD dan Bidang SMP

1) Survei per unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan Survei Kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan Surat Keterangan Ijazah Hilang Bidang SD dan Bidang SMP dengan data kuesioner SD berjumlah 72 lembar dan data kuesioner SMP berjumlah 33 lembar, disusun dengan materi utama. Berdasarkan hasil penghitungan Survei Kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Adapun nilai survei komposit (gabungan) untuk unit pelayanan Surat Keterangan Ijazah Hilang Bidang SD dan Bidang SMP, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,111. Hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut :

NO	UNSUR PELAYANAN SURAT KETERANGAN IJAZAH HILANG BIDANG SD DAN BIDANG SMP	NILAI UNSUR PELAYANAN
1.	Persyaratan Pelayanan	3,469
2.	Prosedur Pelayanan	3,561
3.	Waktu Pelayanan	3,571
4.	Biaya/Tarif	4.235
5.	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,531
6.	Kompetensi Pelayanan	3,520
7.	Perilaku Pelaksana	3,551
8.	Penanganan Pengaduan	3,306
9.	Sarana dan Prasarana	3,837

Tabel 6. Kategori Mutu Pelayanan Unsur Pelayanan Surat Keterangan Ijazah Hilang Bidang SD dan Bidang SMP

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

$$(3,469 \times 0,111) + (3,561 \times 0,111) + (3,571 \times 0,111) + (4,235 \times 0,111) + (3,531 \times 0,111) + (3,520 \times 0,111) + (3,551 \times 0,111) + (3,306 \times 0,111) + (3,837 \times 0,111) = \text{Nilai survei adalah } 3,617$$

Dengan demikian, nilai Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan Surat Keterangan Ijazah Hilang Bidang SD dan Bidang SMP di Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Survei x Nilai Dasar
 $= 3,617 \times 25 = 90,414$
- b. Mutu pelayanan A.
 Kinerja unit pelayanan Sangat Memuaskan.

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.

No	Unsur Pelayanan	NRR per Unsur	NRR Tertimbang per Unsur
1	Persyaratan Pelayanan	3,469	0,385
2	Prosedur Pelayanan	3,561	0,395
3	Waktu Pelayanan	3,571	0,396
4	Biaya/Tarif	4,235	0,470
5	Produk Spesifikasi Jenis	3,531	0,392
6	Kompetensi Pelayanan	3,520	0,391
7	Perilaku Pelaksana	3,551	0,394
8	Penanganan Pengaduan	3,306	0,367
9	Sarana dan Prasarana	3,837	0,426
Nilai Indeks (NI)			3,617
Nilai SKM setelah dikonversi (NI x 25)			90,414
Mutu Pelayanan			A Sangat Memuaskan

Tabel 7 Nilai Rata-rata (NRR) dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 9 Unsur Pelayanan Surat Keterangan Ijazah Hilang Bidang SD dan Bidang SMP

Berdasarkan hasil penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit pelayanan Surat Keterangan Ijazah Hilang Bidang SD dan Bidang SMP terkait beberapa unsur kepuasan masyarakat yang perlu ditingkatkan. Penanganan Pengaduan tergolong rendah dibanding unsur layanan lainnya. Kesulitan pengguna layanan di pelayanan Surat Keterangan Ijazah Hilang Bidang SD dan Bidang SMP Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang dalam mendapatkan layanan sudah sesuai dengan SOP. Surat Keterangan Ijazah Hilang Bidang SD dan Bidang SMP berkomitmen dalam menyelesaikan

tugasnya dengan baik dan tepat waktu sehingga pengguna layanan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Setiap petugas pelayanan dalam menjaga komitmennya dalam melaksanakan tugas diharapkan memiliki integritas kerja, dan berkoordinasi dengan bidang yang bersangkutan. Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang memiliki prosedur pengaduan pelayanan publik dengan didukung kontak telekomunikasi dan akses email, Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang seluruh pengaduan mengenai pelayanan Surat Keterangan Ijazah Hilang Bidang SD dan Bidang SMP segera direspon dan ditindaklanjuti. Apabila terjadi pengaduan dari media sosial, Kepala Dinas segera menanggapi dengan menghubungi pegawai yang berada wilayah kerja dimana tempat terjadi pengaduan. Pegawai bersangkutan segera menindaklanjuti aduan tersebut kemudian memberikan laporan langsung kepada petugas layanan.

d. Layanan Legalisir Ijazah Bidang SD dan Bidang SMP

1) Survei per unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan Survei Kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan Legalisir Ijazah Bidang SD dan Bidang SMP dengan data kuesioner SD berjumlah 98 lembar dan data kuesioner SMP berjumlah 57 lembar, disusun dengan materi utama. Berdasarkan hasil penghitungan Survei Kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Adapun nilai survei komposit (gabungan) untuk unit pelayanan Legalisir Ijazah Bidang SD dan Bidang SMP, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,111. Hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut :

Tabel 8. Kategori Mutu Pelayanan Unsur Pelayanan Legalisir Ijazah Bidang SD dan Bidang SMP

NO	UNSUR PELAYANAN LEGALISIR IJAZAH BIDANG SD DAN BIDANG SMP	NILAI UNSUR PELAYANAN
1.	Persyaratan Pelayanan	3,297
2.	Prosedur Pelayanan	3,174
3.	Waktu Pelayanan	3,181
4.	Biaya/Tarif	3,994
5.	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,290
6.	Kompetensi Pelayanan	3,252
7.	Perilaku Pelaksana	3,245
8.	Penanganan Pengaduan	3,239
9.	Sarana dan Prasarana	3,400

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

$$(3,297 \times 0,111) + (3,174 \times 0,111) + (3,181 \times 0,111) + (3,994 \times 0,111) + (3,290 \times 0,111) + (3,252 \times 0,111) + (3,245 \times 0,111) + (3,239 \times 0,111) + (3,400 \times 0,111) = \text{Nilai survei adalah } 3,338$$

Dengan demikian, nilai Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan Legalisir Ijazah Bidang SD dan Bidang SMP di Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Survei x Nilai Dasar
 $= 3,338 \times 25 = 83,447$
- b. Mutu pelayanan A.
 Kinerja unit pelayanan Sangat Memuaskan.

3) 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.

No	Unsur Pelayanan	NRR per Unsur	NRR Tertimbang per Unsur
1	Persyaratan Pelayanan	3,297	0,366
2	Prosedur Pelayanan	3,174	0,352
3	Waktu Pelayanan	3,181	0,353
4	Biaya/Tarif	3,994	0,443
5	Produk Spesifikasi Jenis	3,290	0,365
6	Kompetensi Pelayanan	3,252	0,361
7	Perilaku Pelaksana	3,245	0,360
8	Penanganan Pengaduan	3,239	0,359
9	Sarana dan Prasarana	3,400	0,377
Nilai Indeks (NI)			3,338
Nilai SKM setelah dikonversi (NI x 25)			83,447
Mutu Pelayanan			A Sangat Memuaskan

Tabel 9 Nilai Rata-rata (NRR) dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 9 Unsur Pelayanan Legalisir Ijazah Bidang SD dan Bidang SMP

Berdasarkan hasil penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit pelayanan Legalisir Ijazah Bidang SD dan Bidang SMP terkait beberapa unsur kepuasan masyarakat yang perlu ditingkatkan. Unsur prosedur pelayanan dan waktu pelayanan sudah tergolong baik namun di bawah rata-rata dibanding nilai Perilaku Pelaksana dan

Kompetensi Pelayanan. Rendahnya kedua unsur tersebut disebabkan kurangnya pemahaman masyarakat sebagai pengguna layanan terkait prosedur dan persyaratan pengurusan Pelayanan Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang

Dalam rangka mewujudkan komitmen pelayanan publik yang lebih baik, maka survey tentang opini publik dalam hal kepuasan masyarakat atas pelayanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang dapat dilaksanakan secara berkesinambungan. Prosedur Pelayanan tergolong rendah dibanding unsur layanan lainnya. Kesulitan pengguna layanan di pelayanan Legalisir Ijazah Bidang SD dan Bidang SMP Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang dalam mendapatkan layanan belum berkualitaskannya SDM, pola pikir, kinerja, budaya dan system pelayanan. Pelayanan Legalisir Ijazah Bidang SD dan Bidang SMP berkomitmen dalam menyelesaikan tugasnya dengan baik dan tepat waktu sehingga pengguna layanan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Setiap petugas pelayanan dalam menjaga komitmennya dalam melaksanakan tugas diharapkan memiliki integritas kerja, dan berkoordinasi dengan bidang yang bersangkutan. Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang memiliki prosedur pengaduan pelayanan publik dengan didukung kontak telekomunikasi dan akses email, Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang seluruh pengaduan mengenai pelayanan Legalisir Ijazah Bidang SD dan Bidang SMP segera direspon dan ditindaklanjuti. Apabila terjadi pengaduan dari media sosial, Kepala Dinas segera menanggapi dengan menghubungi pegawai yang berada wilayah kerja dimana tempat terjadi pengaduan. Pegawai bersangkutan segera menindaklanjuti aduan tersebut kemudian memberikan laporan langsung kepada petugas layanan.

e. Layanan Pembuatan Kartu Pegawai (Karpeg)

1) Survei per unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan Survei Kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan Pembuatan Kartu Pegawai (Karpeg) dengan data kuesioner berjumlah 20 lembar, disusun dengan materi utama. Berdasarkan hasil penghitungan Survei Kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Adapun nilai survei komposit (gabungan) untuk unit pelayanan Pembuatan Kartu Pegawai (Karpeg), merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,111. Hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut :

Tabel 10. Kategori Mutu Pelayanan Unsur Pelayanan Pembuatan Kartu Pegawai (Karpeg)

NO	UNSUR PELAYANAN PEMBUATAN KARTU PEGAWAI (KARPEG)	NILAI UNSUR PELAYANAN
1.	Persyaratan Pelayanan	3,350
2.	Prosedur Pelayanan	3,250
3.	Waktu Pelayanan	3,000
4.	Biaya/Tarif	3,000
5.	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,500
6.	Kompetensi Pelayanan	3,300
7.	Perilaku Pelaksana	3,400
8.	Penanganan Pengaduan	3,600
9.	Sarana dan Prasarana	3,250

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

$$(3,350 \times 0,111) + (3,250 \times 0,111) + (3,000 \times 0,111) + (3,000 \times 0,111) + (3,500 \times 0,111) + (3,300 \times 0,111) + (3,400 \times 0,111) + (3,600 \times 0,111) + (3,250 \times 0,111) = \text{Nilai survei adalah } 3,291$$

Dengan demikian, nilai Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan Pembuatan Kartu Pegawai (Karpeg) di Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Survei x Nilai Dasar
 $= 3,291 \times 25 = 82,279$
- b. Mutu pelayanan A.
 Kinerja unit pelayanan Sangat Memuaskan.

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.

No	Unsur Pelayanan	NRR per Unsur	NRR Tertimbang per Unsur
1	Persyaratan Pelayanan	3,350	0,372
2	Prosedur Pelayanan	3,250	0,361
3	Waktu Pelayanan	3,000	0,333

4	Biaya/Tarif	3,000	0,333
5	Produk Spesifikasi Jenis	3,500	0,389
6	Kompetensi Pelayanan	3,300	0,366
7	Perilaku Pelaksana	3,400	0,377
8	Penanganan Pengaduan	3,600	0,400
9	Sarana dan Prasarana	3,250	0,361
Nilai Indeks (NI)			3,291
Nilai SKM setelah dikonversi (NI x 25)			82,279
Mutu Pelayanan			A Sangat Baik

Tabel 11 Nilai Rata-rata (NRR) dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 9 Unsur Pelayanan Pembuatan Kartu Pegawai (Karpeg)

Berdasarkan hasil penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit pelayanan Pembuatan Kartu Pegawai (Karpeg) terkait beberapa unsur waktu pelayanan yang perlu ditingkatkan. Unsur waktu pelayanan dan biaya pelayanan sudah tergolong baik namun di bawah rata-rata dibanding nilai produk spesifikasi jenis dan persyaratan Pelayanan. Rendahnya kedua unsur tersebut disebabkan kurangnya pemahaman masyarakat sebagai pengguna layanan terkait prosedur dan persyaratan pengurusan Pelayanan Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang

Dalam rangka mewujudkan komitmen pelayanan publik yang lebih baik, maka survey tentang opini publik dalam hal kepuasan masyarakat atas pelayanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang dapat dilaksanakan secara berkesinambungan.

Setiap petugas pelayanan dalam menjaga komitmennya dalam melaksanakan tugas diharapkan memiliki integritas kerja, dan berkoordinasi dengan bidang yang bersangkutan. Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang memiliki prosedur pengaduan pelayanan publik dengan didukung kontak telekomunikasi dan akses email, Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang seluruh pengaduan mengenai pelayanan Pembuatan Kartu Pegawai (Karpeg) segera direspon dan ditindaklanjuti. Apabila terjadi pengaduan dari media sosial, Kepala Dinas segera menanggapi dengan menghubungi pegawai yang berada wilayah kerja dimana tempat terjadi pengaduan. Pegawai bersangkutan segera menindaklanjuti aduan tersebut kemudian memberikan laporan langsung kepada petugas layanan.

f. Layanan Mutasi Aparatur Sipil Negara (ASN)

1) Survei per unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan Survei Kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan Mutasi Aparatur Sipil Negara (ASN) dengan data kuesioner berjumlah 47 lembar, disusun dengan materi utama. Berdasarkan hasil penghitungan Survei Kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Adapun nilai survei komposit (gabungan) untuk unit pelayanan Mutasi Aparatur Sipil Negara (ASN), merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,111. Hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut :

NO	UNSUR PELAYANAN MUTASI APARATUR SIPIL NEGARA (ASN)	NILAI UNSUR PELAYANAN
1.	Persyaratan Pelayanan	3,404
2.	Prosedur Pelayanan	3,234
3.	Waktu Pelayanan	3,043
4.	Biaya/Tarif	3,340
5.	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,553
6.	Kompetensi Pelayanan	3,319
7.	Perilaku Pelaksana	3,468
8.	Penanganan Pengaduan	3,574
9.	Sarana dan Prasarana	3,149

Tabel 12. Kategori Mutu Pelayanan Unsur Pelayanan Mutasi Aparatur Sipil Negara

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

$$(3,404 \times 0,111) + (3,234 \times 0,111) + (3,043 \times 0,111) + (3,340 \times 0,111) + (3,553 \times 0,111) + (3,319 \times 0,111) + (3,468 \times 0,111) + (3,574 \times 0,111) + (3,149 \times 0,111) = \text{Nilai survei adalah } 3,339$$

Dengan demikian, nilai Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan Mutasi Aparatur Sipil Negara (ASN) di Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Survei x Nilai Dasar
 $= 3,339 \times 25 = 83,486$
- b. Mutu pelayanan A.
 Kinerja unit pelayanan Sangat Memuaskan.

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.

No	Unsur Pelayanan	NRR per Unsur	NRR Tertimbang per Unsur
1	Persyaratan Pelayanan	3,404	0,378
2	Prosedur Pelayanan	3,234	0,359
3	Waktu Pelayanan	3,043	0,338
4	Biaya/Tarif	3,340	0,371
5	Produk Spesifikasi Jenis	3,553	0,394
6	Kompetensi Pelayanan	3,319	0,368
7	Perilaku Pelaksana	3,468	0,385
8	Penanganan Pengaduan	3,574	0,397
9	Sarana dan Prasarana	3,149	0,350
Nilai Indeks (NI)			3,339
Nilai SKM setelah dikonversi (NI x 25)			83,486
Mutu Pelayanan			A Sangat Baik

Tabel 13 Nilai Rata-rata (NRR) dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 9 Unsur Pelayanan Mutasi Aparatur Sipil Negara (ASN)

Berdasarkan hasil penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit pelayanan Mutasi Aparatur Sipil Negara (ASN) terkait beberapa unsur waktu pelayanan yang perlu ditingkatkan. Unsur waktu pelayanan dan biaya pelayanan sudah tergolong baik namun di bawah rata-rata dibanding nilai produk spesifikasi jenis dan persyaratan Pelayanan. Rendahnya kedua unsur tersebut disebabkan kurangnya pemahaman masyarakat sebagai pengguna layanan terkait prosedur dan persyaratan pengurusan Pelayanan Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang

Dalam rangka mewujudkan komitmen pelayanan publik yang lebih baik, maka survey tentang opini publik dalam hal kepuasan masyarakat atas pelayanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang dapat dilaksanakan secara berkesinambungan.

Setiap petugas pelayanan dalam menjaga komitmennya dalam melaksanakan tugas diharapkan memiliki integritas kerja, dan berkoordinasi dengan bidang yang bersangkutan. Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang memiliki prosedur pengaduan pelayanan publik dengan didukung kontak telekomunikasi dan akses email, Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang

seluruh pengaduan mengenai pelayanan Mutasi Aparatur Sipil Negara (ASN) segera direspon dan ditindaklanjuti. Apabila terjadi pengaduan dari media sosial, Kepala Dinas segera menanggapi dengan menghubungi pegawai yang berada wilayah kerja dimana tempat terjadi pengaduan. Pegawai bersangkutan segera menindaklanjuti aduan tersebut kemudian memberikan laporan langsung kepada petugas layanan.

g. Layanan Penyaluran Tunjangan Profesi

1) Survei per unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan Survei Kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan Penyaluran Tunjangan Profesi dengan data kuesioner berjumlah 83 lembar, disusun dengan materi utama. Berdasarkan hasil penghitungan Survei Kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Adapun nilai survei komposit (gabungan) untuk unit pelayanan Penyaluran Tunjangan Profesi, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,111. Hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut :

NO	UNSUR PELAYANAN PENYALURAN TUNJANGAN PROFESI	NILAI UNSUR PELAYANAN
1.	Persyaratan Pelayanan	3,602
2.	Prosedur Pelayanan	3,470
3.	Waktu Pelayanan	3,530
4.	Biaya/Tarif	4,000
5.	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,277
6.	Kompetensi Pelayanan	3,470
7.	Perilaku Pelaksana	3,422
8.	Penanganan Pengaduan	3,253
9.	Sarana dan Prasarana	3,349

Tabel 14. Kategori Mutu Pelayanan Unsur Pelayanan Penyaluran Tunjangan Profesi

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

$$(3,602 \times 0,111) + (3,470 \times 0,111) + (3,530 \times 0,111) + (4,000 \times 0,111) + (3,277 \times 0,111) + (3,470 \times 0,111) + (3,422 \times 0,111) + (3,253 \times 0,111) + (3,349 \times 0,111) = \text{Nilai survei adalah } 3,482$$

Dengan demikian, nilai Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan Penyaluran Tunjangan Profesi di Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

a. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Survei x Nilai Dasar

$$= 3,482 \times 25 = 87,045$$

b. Mutu pelayanan A.

Kinerja unit pelayanan Sangat Memuaskan.

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.

Tabel 15 Nilai Rata-rata (NRR) dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 9 Unsur Pelayanan Penyaluran Tunjangan Profesi

No	Unsur Pelayanan	NRR per Unsur	NRR Tertimbang per Unsur
1	Persyaratan Pelayanan	3,602	0,398
2	Prosedur Pelayanan	3,470	0,384
3	Waktu Pelayanan	3,530	0,392
4	Biaya/Tarif	4,000	0,444
5	Produk Spesifikasi Jenis	3,277	0,364
6	Kompetensi Pelayanan	3,470	0,384
7	Perilaku Pelaksana	3,422	0,380
8	Penanganan Pengaduan	3,253	0,364
9	Sarana dan Prasarana	3,349	0,372
Nilai Indeks (NI)			3,482
Nilai SKM setelah dikonversi (NI x 25)			87,045
Mutu Pelayanan			A Sangat Baik

Berdasarkan hasil penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit pelayanan Penyaluran Tunjangan Profesi terkait beberapa unsur penanganan pengaduan yang perlu ditingkatkan. Unsur produk spesifikasi jenis dan sarana dan prasarana sudah tergolong baik namun di bawah rata-rata dibanding perilaku pelaksana, kompetensi pelayanan dan prosedur pelayanan. Rendahnya kedua unsur tersebut disebabkan kurangnya pemahaman masyarakat sebagai pengguna layanan terkait prosedur dan persyaratan pengurusan Pelayanan Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang

Dalam rangka mewujudkan komitmen pelayanan publik yang lebih baik, maka survey tentang opini publik dalam hal kepuasan masyarakat atas pelayanan di

Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang dapat dilaksanakan secara berkesinambungan.

Setiap petugas pelayanan dalam menjaga komitmennya dalam melaksanakan tugas diharapkan memiliki integritas kerja, dan berkoordinasi dengan bidang yang bersangkutan. Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang memiliki prosedur pengaduan pelayanan publik dengan didukung kontak telekomunikasi dan akses email, Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang seluruh pengaduan mengenai pelayanan Penyaluran Tunjangan Profesi segera direspon dan ditindaklanjuti. Apabila terjadi pengaduan dari media sosial, Kepala Dinas segera menanggapi dengan menghubungi pegawai yang berada wilayah kerja dimana tempat terjadi pengaduan. Pegawai bersangkutan segera menindaklanjuti aduan tersebut kemudian memberikan laporan langsung kepada petugas layanan.

3.3 NILAI RATA – RATA PER UNSUR

Berdasarkan Hasil nilai per unsur yang didapat dari kuesioner survey Kepuasan Masyarakat sebagai berikut :

NO	JENIS PELAYANAN	NILAI RATA RATA PER UNSUR								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Pengesahan KTSP Bidang SD dan Bidang SMP	3,293	3,173	3,178	3,365	3,216	3,322	3,163	3,188	3,264
2	Mutasi Siswa Bidang SD dan Bidang SMP	3,305	3,193	3,230	3,984	3,460	3,219	3,385	3,155	3,963
3	Surat Keterangan Ijazah Hilang Bidang SD dan Bidang SMP	3,469	3,561	3,571	4,235	3,531	3,52	3,551	3,306	3,837
4	Legis Ijazah Bidang SD dan Bidang SMP	3,297	3,174	3,181	3,994	3,290	3,252	3,245	3,239	3,400
5	Pembuatan Karpeg	3,350	3,250	3,000	3,000	3,500	3,300	3,400	3,600	3,250
6	Mutasi ASN	3,404	3,234	3,043	3,34	3,553	3,319	3,468	3,574	3,149
7	Penyaluran Tunjangan Profesi Paud, SD dan SMP	3,602	3,470	3,530	4,000	3,277	3,470	3,422	3,253	3,349
	Nilai Perangkat Daerah /Unit Kerja	3,389	3,294	3,248	3,703	3,404	3,343	3,376	3,331	3,459

Tabel 16 Nilai rata-rata per unsur tiap jenis pelayan

Keterangan :

- U1 : Persyaratan
- U2 : Sistem, Mekanisme dan Prosedur
- U3 : Waktu Penyelesaian
- U4 : Biaya/Tarif
- U5 : Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

- U6 : Kompetensi pelaksana
- U7 : Perilaku Pelaksana
- U8 : Penanganan Pengaduan
- U9 : Sarana dan Prasarana

Dari table diatas dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Nilai rata-rata unsur tertinggi pada Pelayanan Pengesahan KTSP Bidang SD dan Bidang SMP adalah pada Unsur Biaya /Tarif (U4) dengan nilai 3,365, sedangkan yang terendah adalah unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2) sebesar 3,173
2. Nilai rata-rata unsur tertinggi pada Pelayanan Mutasi Siswa Bidang SD dan Bidang SMP adalah pada Unsur Biaya /Tarif (U4) dengan nilai 3.984, sedangkan yang terendah adalah unsur Penanganan Pengaduan (U8) sebesar 3.155
3. Nilai rata-rata unsur tertinggi pada Pelayanan Surat Keterangan Ijazah Hilang Bidang SD dan Bidang SMP adalah pada Unsur Biaya /Tarif (U4) dengan nilai 4,235, sedangkan yang terendah adalah unsur Penanganan Pengaduan (U8) sebesar 3,306
4. Nilai rata-rata unsur tertinggi pada Pelayanan Legis Ijazah Bidang SD dan Bidang SMP adalah pada Unsur Biaya /Tarif (U4) dengan nilai 3,994 sedangkan yang terendah adalah Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2) sebesar 3.174
5. Nilai rata-rata unsur tertinggi pada Pelayanan Pembuatan Karpeg adalah pada Unsur Perilaku Pelaksana (U7) sebesar 3,600 sedangkan yang terendah adalah Unsur Waktu Penyelesaian (U3) dan Biaya/Tarif (U4) sebesar 3.000
6. Nilai rata-rata unsur tertinggi pada Pelayanan Mutasi ASN adalah pada Unsur Penanganan Pengaduan (U8) sebesar 3,574 sedangkan yang terendah adalah Unsur Waktu Penyelesaian (U3) sebesar 3,043
7. Nilai rata-rata unsur tertinggi pada Pelayanan Penyaluran Tunjangan Profesi Paud, SD dan SMP adalah pada Unsur Biaya /Tarif (U4) dengan nilai 4.000, sedangkan yang terendah adalah Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5) dan Penanganan Pengaduan (U8) sebesar 3,422
8. Sedangkan untuk nilai unsur keseluruhan untuk Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang , unsur dengan nilai tertinggi adalah unsur Biaya /Tarif (U4) dengan nilai **3,703** dan yang terendah adalah unsur Waktu Penyelesaian (U3) dengan nilai **3,248**

3.4 NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Dari hasil pengelolaan data yang didapatkan dari kuesioner survey kepuasan masyarakat yang telah dilaksanakan, maka dapat diketahui indeks kepuasan masyarakat Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang periode Januari – Juni Tahun 2022 adalah sebagai berikut :

No	Unit Layanan	Nilai Indeks	Nilai SKM	Mutu Pelayanan
1	Pengesahan KTSP Bidang SD dan Bidang SMP	3,237	80,929	B
2	Mutasi Siswa Bidang SD dan Bidang SMP	3,429	85,728	A
3	Surat Keterangan Ijazah Hilang Bidang SD dan Bidang SMP	3,617	90,414	A
4	Legis Ijazah Bidang SD dan Bidang SMP	3,338	83,447	A
5	Pembuatan Karpeg	3,291	82,279	A
6	Mutasi ASN	3,339	83,486	A
7	Penyaluran Tunjangan Profesi Paud, SD dan SMP	3,482	87,045	A
	Keseluruhan Pelayanan		84,761	Sangat Memuaskan

Tabel 17 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

BAB IV EVALUASI HASIL SKM

A. EVALUASI HASIL SKM

Hasil keseluruhan Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang dengan nilai 84,761 perlu dievaluasi sebagai dasar peningkatan kualitas pelayanan. Evaluasi tersebut dilaksanakan dengan menentukan unsur-unsur pelayanan mana saja yang diprioritaskan untuk lebih ditingkatkan.

Prioritas peningkatan unsur pelayanan public pada Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang pada table 17 sebagai berikut :

PENILAIAN	NILAI PER UNSUR								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
NILAI INTERVAL									
MUTU PELAYANAN	3,389	3,294	3,248	3,703	3,404	3,343	3,376	3,331	3,459
PRIORITAS PERIORITAS	5	2	1	9	7	4	6	3	8

Tabel 18 Perioritas Peningkatan Unsur Pelayanan

Keterangan :

- U1 : Persyaratan
- U2 : Sistem, Mekanisme dan Prosedur
- U3 : Waktu Penyelesaian
- U4 : Biaya/Tarif
- U5 : Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
- U6 : Kompetensi pelaksana
- U7 : Perilaku Pelaksana
- U8 : Penanganan Pengaduan
- U9 : Sarana dan Prasarana

Dari table diatas dapat dijelaskan bahwa unsur Waktu Penyelesai (U3), Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2) dan Penanganan Pengaduan (U8) yang menjadi evaluasi dan perlu ditingkatkan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang

BAB IV PENUTUP

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

1. Secara umum kualitas pelayanan dalam unit pelayanan pendidikan di Dinas Pendidikan dipersepsikan Baik oleh masyarakat penggunanya. Hal ini terlihat dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh 84,761, dengan mutu pelayanan A dan kinerja **SANGAT BAIK**.
2. Prioritas unsur pelayanan pendidikan di Dinas Pendidikan yang perlu ditingkatkan adalah Waktu Penyelesai (U3), Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2) dan Penanganan Pengaduan (U8)
3. Nilai indeks kepuasan masyarakat Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang Periodei Januari- Juni Tahun 2022 adalah 84,761 dengan mutu pelayanan **A** kinerja pelayanan **SANGAT BAIK**

Demikian Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang semester I (Januari - Juni) Tahun 2022 ini kami sampaikan sebagai wujud kewajiban dan tanggung jawab penelenggara pelayanan public kepada masyarakat sebagai pengguna layanan atas haknya dalam mendapatkan pelayanan yang terbaik, semoga bias menjadi dasar pengambilan kebijakan peningkatan kualitas pelayanan public Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang

Lubuk Pakam, Juli 2022


Kepala Dinas Pendidikan
Kabupaten Deli Serdang
YUDY HILMAWAN,SE.MM
Pembina Utama Muda
NIP. 19750109 200003 1 003