

BAB I PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pelayanan Publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Pelayanan publik oleh aparat pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa maupun media sosial, sehingga dapat menumbulkan citra yang kurang baik terhadap aparat pemerintah. Mengingat salah satu tugas dan fungsi Dewan Perwakilan Rakyat adalah melayani masyarakat maka kami perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan semakin berkembangnya dunia digital, pemerintah harus terus turut bergerak selaras dengan dunia yang sedang berkembang untuk dapat memberikan pelayanan yang maksimal. Berdasarkan amanat Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS) maka perlu dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan dan berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara negara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.

Pada Tahun 2017 dikeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik menggantikan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang dianggap sudah tidak sesuai dengan perkembangan keadaan sehingga perlu diganti. Beberapa alasan terkait perubahan Permenpan RB No. 16 Tahun 2014 menjadi Permenpan RB No. 14 Tahun 2017, adalah :

1. Permenpan No. 16 Tahun 2014 tidak mengatur teknis operasional pelaksanaan survei kepuasan masyarakat
2. Metode pengolahan data hasil survei belum ditentukan , sehingga tidak ada keseragaman hasil survei
3. Penentuan jumlah sampel responden belum diatur
4. Hasil survei belum dipublikasikan

Fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat sehingga pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

B. DASAR HUKUM

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
5. Peraturan Daerah Kota Bandar Lampung Nomor 4 Tahun 2015 tentang Perizinan Daerah;
6. Peraturan Daerah Kota Bandar Lampung Nomor 7 tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Bandar Lampung;
7. Peraturan Walikota Kota Bandar Lampung Nomor 41 Tahun 2021 tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Bandar Lampung;

C. MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud

- a. Melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan yang diselenggarakan oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Bandar Lampung Tahun 2025, sehingga diperoleh nilai/tingkat kepuasan masyarakat;
- b. Mengidentifikasi harapan masyarakat terhadap Pelayanan;
- c. Mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik

Tujuan

- a. Terukurnya Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Tahun 2025
- b. Sebagai bahan dalam penetapan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas Pelayanan
- c. Sebagai bahan perbaikan kinerja pelayanan pada tahun berikutnya

D. TARGET DAN SASARAN

Target yang ingin dicapai dalam pelaksanaan kegiatan ini adalah :

- a. Terlaksananya survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Bandar Lampung
- b. Tersedianya laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025
- c. Diperolehnya nilai kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan Tahun 2025

E. LOKASI DAN JADWAL PENELITIAN

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan kepada responden yang merupakan pemohon pelayanan yang berada di loket pelayanan Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan, dilakukan pada hari kerja selama 6 bulan (Januari s/d Juni) Tahun 2025.

BAB II. PENDEKATAN DAN METODOLOGI

A. PELAKSANAAN

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan terpadu dilaksanakan melalui beberapa tahapan yang mencakup langkah-langkah sebagai berikut :

1. Menyusun instrumen survei;
2. Menentukan teknik penarikan sampel;
3. Menentukan responden;
4. Melaksanakan survei;
5. Mengolah hasil survei;
6. Menganalisis hasil/mengevaluasi hasil;
7. Menyajikan dan melaporkan hasil.

B. TEKNIK SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan terpadu dilaksanakan dengan wawancara tatap muka, yaitu pengisian kuesioner diberikan kepada responden yang mengajukan berkas permohonan pelayanan di loket pelayanan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan.

C. VARIABEL PENELITIAN

Sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, ruang lingkup Survey Kepuasan Masyarakat meliputi 9 komponen, yaitu:

1. Persyaratan
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan
3. Waktu Penyelesaian
4. Biaya/Tarif
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Yang diberikan
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan
7. Sikap dan Perilaku Petugas Pelayanan
8. Tata Cara Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
9. Sarana dan Prasarana

D. TEKNIK PENARIKAN SAMPEL

Menentukan jumlah minimal sampel responden menggunakan Tabel Krejcie dan Morgan. Teknik pengambilan data dilakukan dengan Kuesioner yaitu dengan menggunakan daftar pertanyaan untuk diisi oleh responden. Jumlah responden terpilih ditetapkan minimal 100 orang dari jumlah populasi penerima layanan, dengan dasar ($“jumlah\ unsur” + 1$) $\times 10 =$ jumlah responden $(9+1) \times 10 = 100$ responden.

E. INSTRUMEN PENELITIAN

Instrumen penelitian sebagai suatu alat untuk memperoleh data merupakan bagian yang tak terpisahkan dari teknik yang akan digunakan dalam pengumpulan data. Menurut Suharsini Arikunto bahwa instrumen penelitian adalah alat pada waktu peneliti menggunakan metode kuantitatif. Instrumen survey yang digunakan pada kegiatan ini adalah kuesioner yang terdiri dari beberapa bagian, yaitu :

a. Identitas Responden

Berisi data identitas responden yang meliputi : umur responden, jenis kelamin responden, pendidikan terakhir responden, dan pekerjaan responden.

b. Pendapat Masyarakat

Pada bagian ini ditanyakan pendapat masyarakat yang meliputi kepuasan atas 9 unsur pelayanan publik.

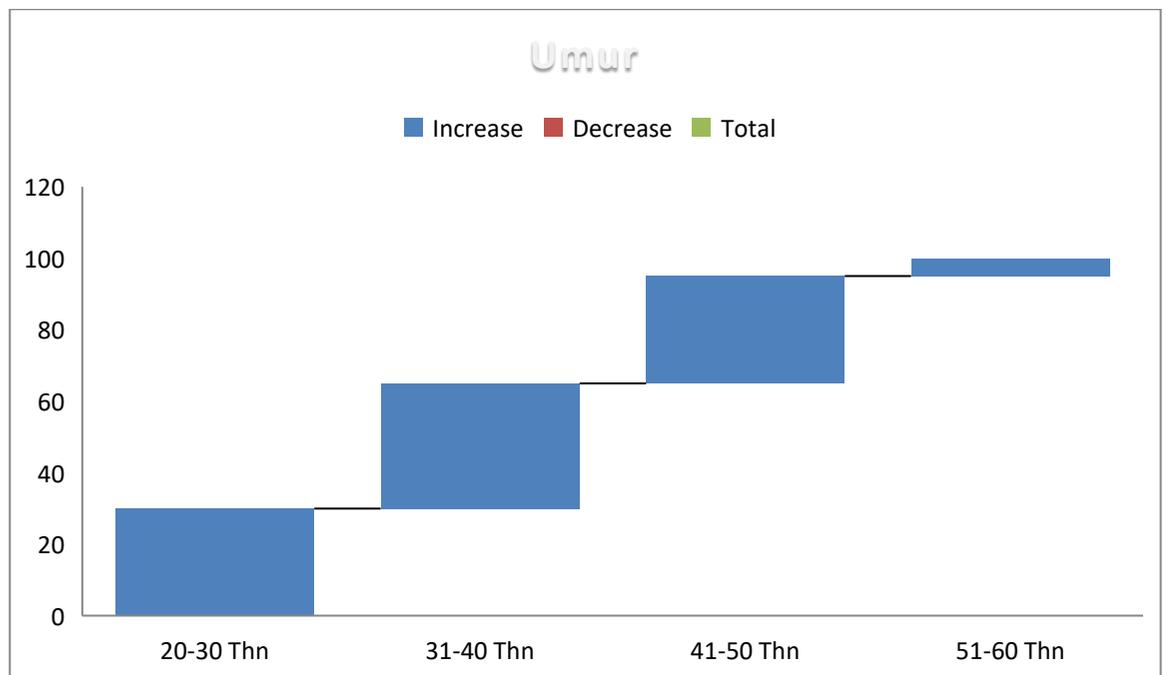
BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Sebagaimana telah disampaikan di bagian sebelumnya, bahwa target responden dari Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan terpadu pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Bandar Lampung Tahun 2025 ini adalah masyarakat Kota Bandar Lampung sebagai pemohon Pelayanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Bandar Lampung periode bulan Januari sampai dengan Juni 2025. Dari hasil survey diperoleh 100 responden untuk survey ini. Hasil analisis dan survey disampaikan sebagai berikut :

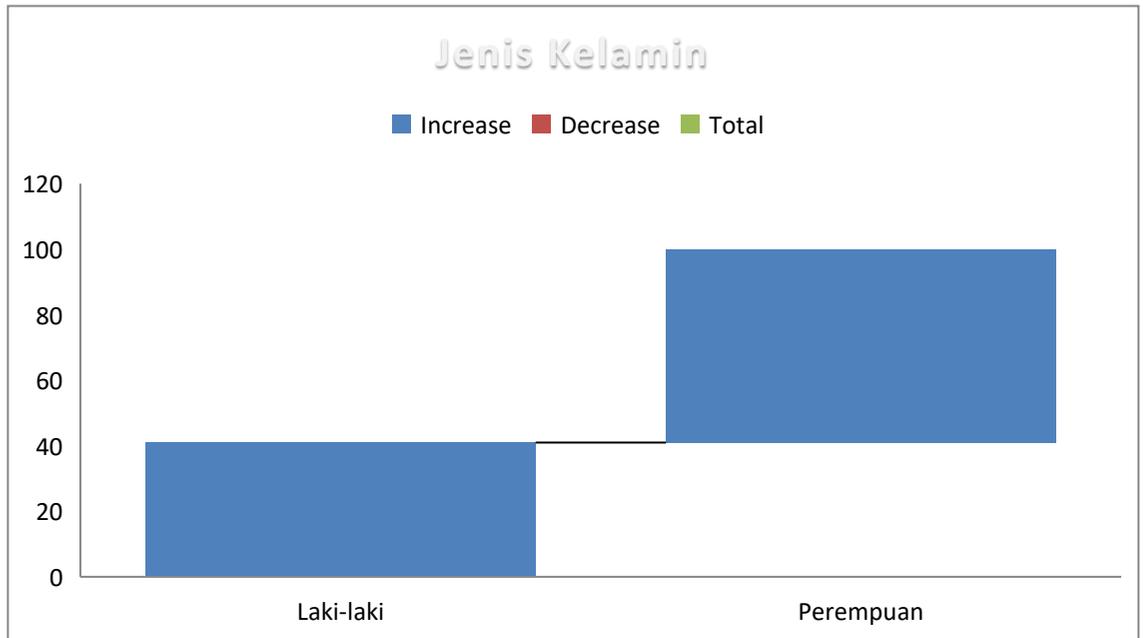
A. DESKRIPSI RESPONDEN

Pada bagian ini akan diuraikan deskripsi responden yang meliputi, umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan responden. Adapun gambaran responden yang menjadi target survey dapat dilihat pada grafik dibawah ini.

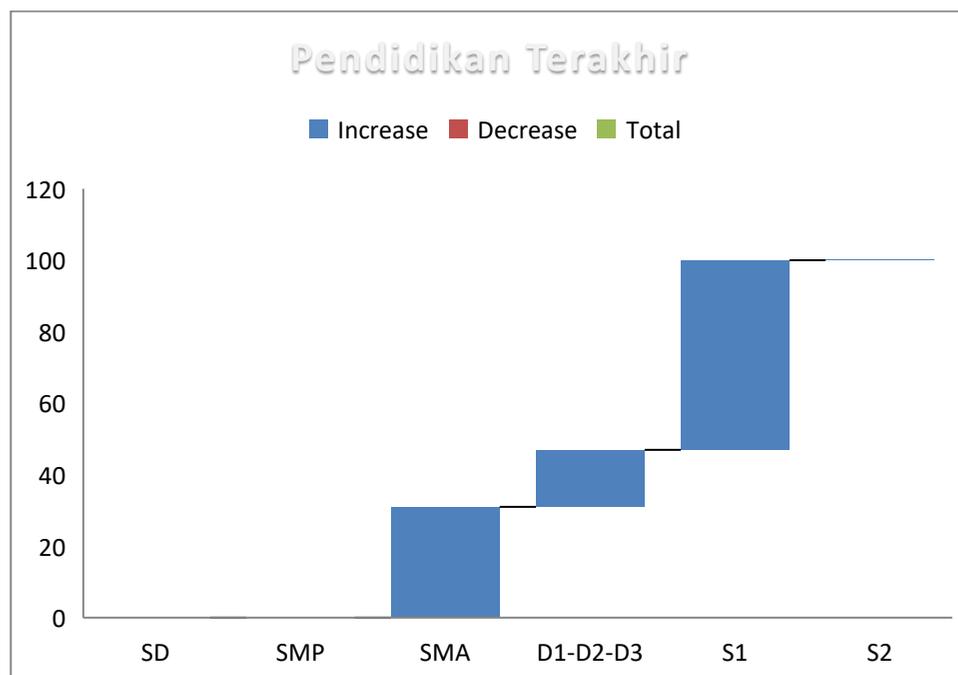
Grafik A.1 Data Responden Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Tahun 2025 berdasarkan Umur



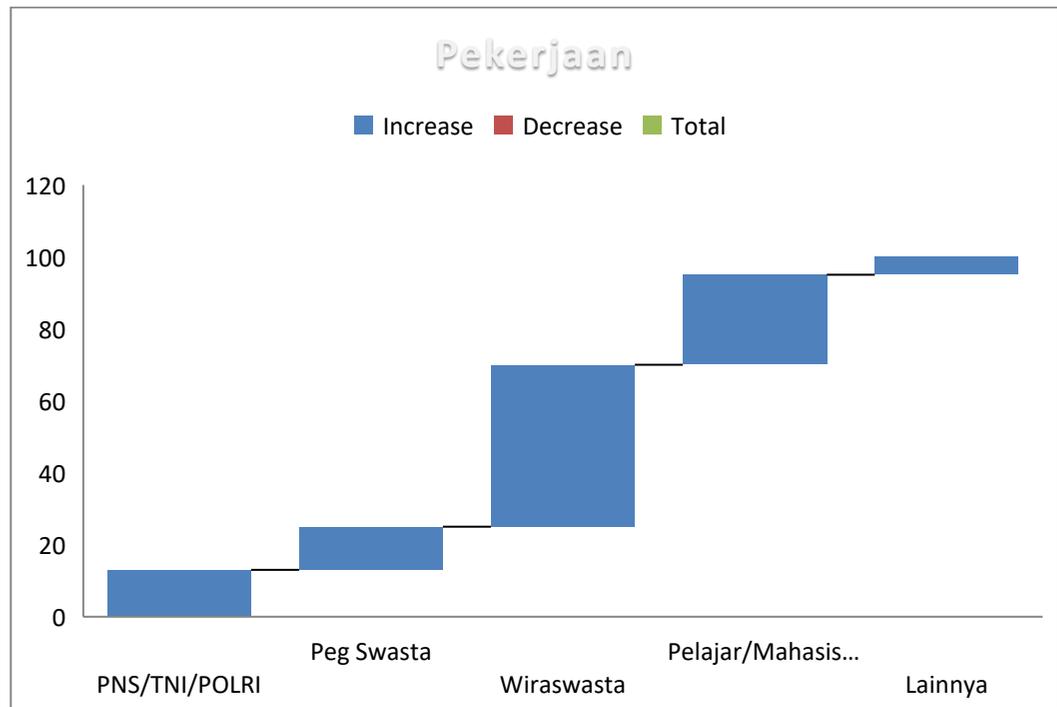
Grafik A.2 Data Responden Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Tahun 2025 berdasarkan Jenis Kelamin



Grafik A.3 Data Responden Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Tahun 2025 berdasarkan Pendidikan Terakhir



Grafik A.4 Data Responden Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Tahun 2025 berdasarkan Pekerjaan



Dari Grafik A1, A2, A3, A4 diatas dapat dilihat gambaran responden yang telah mengisi kuesioner survei kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Bandar Lampung Tahun 2025.

Pemrosesan dokumen persyaratan pelayanan mulai dari tahap permohonan sampai dengan terbitnya hasil pelayanan dilakukan secara terpadu oleh Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Bandar Lampung. Pelayanan diberikan apabila berkas permohonan pelayanan diterima dengan lengkap dan benar.

Dalam rangka penyelenggaraan pelayanan, pemeriksaan teknis administrasi dilakukan oleh Tim Teknis dibawah koordinasi Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan yang diberikan pelimpahan wewenang dari Walikota Bandar Lampung.

Dari hasil kuesioner survei kepuasan masyarakat, selanjutnya dilakukan pengolahan hasil survey dengan menggunakan teknik analisis kuantitatif. Teknis analisis kuantitatif adalah analisis data yang dapat diukur dengan angka dan dilakukan dengan metode statistik. Adapun pengolahan hasil survei adalah sebagai berikut :

1. Daftar pertanyaan dalam kuesioner dari masing-masing indikator yang telah diberi skor dengan berskala 4 sebagaimana tersebut diatas, yang artinya :
 - Jawaban (Tidak Mudah) diberi nilai (skor) : 1
 - Jawaban (Kurang Mudah) diberi nilai (skor) : 2
 - Jawaban (Mudah) diberi nilai (skor) : 3
 - Jawaban (Sangat Mudah) diberi nilai (skor) : 4
2. Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 15 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbangan yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0.11$$

3. Untuk memperoleh Nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur Yang Terisi}} \times \text{Nilai Tertimbang}$$

4. Untuk mempermudah interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

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

5. Maka akan diperoleh Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan, dengan tabel sebagai berikut :

Tabel 1 : Nilai Persepsi, Interval SKP, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kategori Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
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

Dari hasil kuesioner yang telah diberikan kepada pemohon Pelayanan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Bandar Lampung, maka diperoleh Nilai Kepuasan Masyarakat sebagai berikut :

Tabel 2 : Rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Bandar Lampung Tahun 2025

No.	Unsur Pelayanan	Nilai rata-rata unsur pelayanan	Nilai rata-rata tertimbang unsur pelayanan	Nilai Indeks	Nilai Konversi Indeks	Mutu Pelayanan
1.	Persyaratan	3,22	0,35	3,43	85,69	B
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	3,38	0,37			
3.	Waktu Penyelesaian	3,27	0,36			

4.	Biaya/Tarif	3,99	0,44			
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan yang diberikan	3,43	0,38			
6.	Kompetensi Pelaksana Pelayanan	3,42	0,38			
7.	Sikap dan Perilaku Petugas Pelayanan	3,36	0,37			
8.	Tata Cara Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,83	0,42			
9.	Sarana dan Prasarana	3,26	0,36			

Berdasarkan Tabel 2 diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Bandar Lampung Tahun 2025 adalah sebesar 85,69, atau masuk dalam kategori B (Baik).

Selanjutnya dari tabel diatas dapat dijelaskan juga bahwa ada hal-hal unsur yang memiliki score terendah daripada unsur yang lain, 3 unsur pelayanan terendah yaitu Persyaratan (3,22), Sarana dan Prasarana (3,26) serta Waktu Penyelesaian (3,27). Hal ini disebabkan karena beberapa hal yang menjadi hambatan, diantaranya dimungkinkan karena pemohon masih belum jelas terkait persyaratan dalam mengajukan suatu permohonan pelayanan, kemudian kurang lengkapnya sarana dan prasarana di unit pelayanan dalam menunjang kenyamanan pemohon, serta ketersediaan perangkat yang belum mencukupi atau telah mencukupi tetapi belum maksimal, contohnya komputer dan printer serta jaringan internet yang terkadang terdapat gangguan teknis.

Sementara unsur pelayanan yang memiliki nilai paling tinggi dengan mutu pelayanan A adalah unsur pelayanan Biaya/Tarif yang memiliki nilai rata-rata 3,99. Unsur pelayanan ini tidak dipungut biaya/retribusi apapun.

Tata Cara Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan juga memiliki nilai rata-rata yang tinggi yaitu 3,83. Unsur pelayanan tata cara penanganan pengaduan, saran dan masukan ini menyangkut pengaduan permohonan yang terlambat yang sudah dapat tertangani dengan baik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Bandar Lampung.

BAB IV. KESIMPULAN DAN RENCANA TINDAK LANJUT

A. KESIMPULAN

Dari hasil pengolahan data kuesioner kepada responden yang mendapatkan Pelayanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Bandar Lampung maka nilai indeks Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Bandar Lampung hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $3,43 \times 25 = 85,69$
- Mutu Pelayanan B (Baik)
- Kinerja Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Bandar Lampung BAIK

Nilai tertinggi adalah Biaya/Tarif dan Tata Cara Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan yang berarti bahwa masyarakat sangat terbantu dengan tidak adanya biaya atau retribusi dalam proses pelayanan. Sedangkan dari nilai rata-rata per unsur pelayanan mendapat score terendah dan menjadi bahan koreksi untuk perbaikan pelayanan untuk masa yang akan datang yaitu Persyaratan, Sarana dan Prasarana, serta Waktu Penyelesaian.

B. RENCANA TINDAK LANJUT

Upaya perbaikan perlu dilakukan untuk meminimalkan atau menghilangkan keluhan-keluhan yang ada dalam pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Bandar Lampung.

Secara keseluruhan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Bandar Lampung akan melakukan rencana-rencana perbaikan untuk meindaklanjuti segala keluhan masyarakat terkait unsur pelayanan yang belum terlaksana dengan baik. Rencana tindak lanjut yang akan dilaksanakan terdiri dari beberapa hal sebagai berikut :

- Penggunaan teknologi informasi (IT) untuk mempercepat proses Pelayanan
- Menambah dan memelihara sarana dan prasarana yang ada agar setiap proses pelayanan dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu
- Selalu menempatkan petugas terlatih yang telah diberikan pelatihan-pelatihan untuk meningkatkan kompetensinya di bidang pelayanan masyarakat sehingga para masyarakat pemohon dapat merasa terbantu
- Diadakan survey kepuasan masyarakat secara berkala untuk mengukur seberapa jauh kinerja petugas dan standar operasional prosedur dilaksanakan setiap tahunnya