Dikombis : Jumal Dinamika Ekonomi, Manajemen dan Bisnis Pascasarjana Saburai
p-ISSN: 2962-0996, e-ISSN: 2963-5586
https://doi.org/10.24967/dikombis.v2i2.2236

ANALISIS HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT DI DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KABUPATEN LAMPUNG TENGAH TAHUN 2023

ANALYSIS OF COMMUNITY SATISFACTION SURVEY RESULTS AT THE DEPARTMENT OF EDUCATION AND CULTURE OF CENTRAL LAMPUNG REGENCY IN 2023

Sugiarsih[1*], Sri Andayani[1]
[1]Pascasarjana Magister Manajemen, Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai, Lampung, Indonesia
***Correspondence**: sugiarsih@gmail.com

Abstrak
Penelitian ini berfokus pada pengguna layanan atau masyarakat yang menggunakan produk layanan dari Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lampung Tengah, yang menggunakan layanan tersebut dari Juli hingga September 2023. Tujuan dari SKM adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat berdasarkan penilaian pendapat masyarakat tentang kualitas dan kualitas pelayanan administrasi yang diberikan oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lampung.
Proses pelaksanaan survei elektronik, juga dikenal sebagai e-survei, dilakukan melalui formulir Google yang dibagikan kepada pengguna layanan. Kuesioner tersebut terdiri dari 9 pertanyaan yang memenuhi unsur-unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan, sesuai dengan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman survey kepuasan masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui wawancara tatap muka (face to face) dan dengan menggunakan kuesioner terstruktur.

Kata kunci: Survey kepuasan, Kualitas pelayanan, Masyarakat.

Abstract
This research focuses on service users or the community who use the service products from the Education and Culture Office of Central Lampung Regency, who have used these services from July to September 2023. The purpose of the Customer Satisfaction Survey (SKM) is to determine the level of community satisfaction based on public opinion regarding the quality and quality of administrative services provided by the Education and Culture Office of Central Lampung Regency.
The process of conducting the electronic survey, also known as the e-survey, was carried out through a Google form distributed to service users. The questionnaire consists of 9 questions that meet the elements of measuring public satisfaction with the services provided, in accordance with the Regulation of the Minister of Administrative and Bureaucratic Reform Number 14 of 2017 concerning guidelines for public satisfaction surveys of Public Service Organizing Units. The data collected in this activity is primary data, which is data obtained directly from respondents through face-to-face interviews and using a structured questionnaire.

Keywords: *Satisfaction survey, Service quality, Community.*

p-ISSN: 2962-0996, e-ISSN: 2963-5586
https://doi.org/10.24967/dikombis.v2i2.2236

PENDAHULUAN

Berbicara tentang pelayanan publik, sesuai dengan Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dinyatakan bahwa Pelayanan Publik merupakan kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan penyelenggara pelayanan publik (Sadi, 2017). Berdasarkan pengertian tersebut, kegiatan pelayanan publik telah diatur pemenuhannya berdasarkan regulasi yang dibuat oleh pemerintah.

Pelayanan publik adalah fasilitas yang diberikan pemerintah kepada masyarakat dengan tujuan utamanya untuk memenuhi kebutuhan dasar dan kesejahteraan masyarakat di berbagai bidang kehidupan seperti, Kesehatan, Pendidikan, sosial dan lain sebagainya (Ni Ketut Riani, 2021), dalam penyelenggaraan pelayan publik tentunya pemerintah membuat aturan dan standarisasi untuk semua instansi yang diamanahi sebagai penyelenggara pelayanan public dimana dengan aturan dan standarisasi instansi penyelenggara dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat yang akan berimbas terhadap meningkatnya kesejahteraan masyarakan dan tingginya tingkat kepuasan masyarakat.

Banyak upaya yang dilakukan pemerintah untuk meningkatkan dan memperbaiki pelayanan public, seperti di pemerintahan daerah lampung tengah khusus nya dinas Pendidikan dan kebudayaan lampung tengah yang bertanggung jawab terhadap penyelenggaraan pendidikan di daerah tersebut, sebagai penyedia layanan public instansi dinas Pendidikan dan kebudayaan lampung tengah berkolaborasi dengan masyarakat sebagai control sosial yang mengawasi dan memantau proses penyelengaraan pendidikan yang lugas untuk mengadukan jika terdapat penyimpangan pada proses penyelenggaraan Pendidikan di tingkat SD dan SMP di daerah Lampung Tengah. Untuk mengetahui tingkat keberhasilan pelayanan Pendidikan dilampung tengah maka instansi terkait yaitu dinas pendidikan kebuadayaan lampung tengah mengadakan survey kepuasaan masyarakat sebagai bahan refleksi untuk meningkatkan dan membenahi pelayanan yang akan diberikan.

Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat yaitu 1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, 3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Rumusan masalah yang dapat diajukan pada penelitian ini adalah sebagai berikut : bagaimana hasil analisis Survey Kepuasan Masyarakat di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lampung Tengah?.

KAJIAN TEORI

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan public dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (Gede Sarasvananda et al., 2021).

Dalam pelayanan pada umumnya, ada dua model pengukuran berdasarkan jenis penyelenggara pelayanan yakni pengukuran kepuasan pelanggan (privat) dan pengukuran kepuasan masyarakat (publik). Pada organisasi

p-ISSN: 2962-0996, e-ISSN: 2963-5586
https://doi.org/10.24967/dikombis.v2i2.2236

privat, pengukuran kepuasan pelanggan (costumer satisfaction) biasa dilakukan dengan cara melakukan riset pasar atau riset marketing, sementara pada organisasi publik biasanya berupa survey kepuasan masyarakat (SKM) yang hasilnya ditampilkan dalam bentuk Indek Kepuasan Masyarakat (IKM).

Tujuan diadakannya pengukuran kepuasan baik konsumen maupun masyarakat adalah untuk mendapatkan umpan-balik atas kualitas pelayanan yang telah dilakukan penyelenggara pelayanan. Melalui survei kepuasan, masyarakat dan konsumen/pelanggan didorong untuk memberikan partisipasi sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan agar terjadi peningkatan atau perbaikan kualitas pelayanan dengan melakukan inovasi-inovasi pelayanan atas masalah yang disampaikan masyarakat dan konsumen saat survei kepuasan (Emik Iriyanti & Suharto, 2016).

Dalam konteks pelayanan publik, pengukuran kepuasan masyarakat telah dimandatkan kepada penyelenggara pelayanan publik melalui Undang-Undang No. 25/2009 tentang Pelayanan Publik bahwa penyelenggara wajib mengikut-sertakan masyarakat sebagai upaya membangun sistem yang adil, transparan dan akuntabel (Rohayatin et al., 2018). Survei kepuasan diatur secara teknis pelaksanaan survei tersebut ke dalam Peraturan Menteri PAN-RB No. 16/2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik (Mishbahul Umam, 2023). Permenpan-RB No. 16/2014 kemudian disempurnakan melalui Permenpan-RB No. 14/2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit kerja Penyelenggara Pelayanan Publik (Mishbahul Umam, 2023).

Dalam Permenpan-RB diatas, Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat. Survei kepuasan seharusnya dilaksanakan sekali setahun oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai informasi dasar untuk meningkatkan pelayanan dan melakukan inovasi pelayanan. Hasil survei kepuasan juga seharusnya dipublikasikan melalui media, baik media massa maupun media sosial yang dimiliki penyelenggara pelayanan publik dalam bentuk skoring (kuantitatif) atau baik-buruk (kualitatif).

Survei kepuasan berdasarkan Permenpan-RB No. 16/2014 dapat dilakukan dengan metode/teknik survey yang bermacam-macam. Hal ini yang membedakan dengan Permenpan-RB sebelumnya nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan IKM Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Metode/teknik survey yang bisa dilakukan menurut Permenpan-RB No. 16/2014 seperti metode wawancara tatap muka dengan menggunakan kuisioner, pengisian sendiri atau melalui surat serta bisa juga melalui e-survey (survey elektronik) secara online. Selain itu, metode yang bisa dilakukan juga dengan wawancara mendalam dan diskusi kelompok terfokus (FGD).

Kualitas Pelayanan Publik adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi harapan bahkan melebihi harapan. Ciri-ciri kualitas pelayanan publik yang baik antara lain meliputi: ketepatan waktu penyeleesaian pelayanan, ketepatan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan, kemudahan mendapatkan pelayanan, dan atribut pendukung pelayanan, serta ketersediaan informasi atas jenis layanan yang diberikan penyelenggara layanan.

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan dengan tujuan untuk

p-ISSN: 2962-0996, e-ISSN: 2963-5586
https://doi.org/10.24967/dikombis.v2i2.2236

mengetahui tercapainya tingkat kualitas pelayanan publik melalui pelibatan masyarakat dalam memberikan evaluasi terhadap penyelenggara pelayanan publik. Karena itu, dokumen hasil survei kepuasan menjadi alat monitoring dan evaluasi bagi pimpinan penyelenggara pelayanan untuk senantiasa menjadi bahan pengambilan keputusan terkait dengan upaya perbaikan pelayanan kepada masyarakat, dari waktu ke waktu.

Secara teoritis, ada sepuluh tolok ukur melihat kualitas pelayanan publik menurut Zeithaml (1990) meliputi : 1. tangible (fasilitas fisik pelayanan), 2. realible (ketepatan yang sesuai yang dijanjikan), 3. responsiveness (bertanggungjawab terhadap pelayanan yang diberikan), 4. competence (keterampilan dan pengetahuan pelayan), 5. courtesy (sikap atau perilaku ramah), 6. credibility (sikap jujur), 7. security (jasa pelayanan bebas dari bahaya atau resiko), 8. access (kemudahan), 9. communication (kemauan untuk mendengarkan aspirasi), dan 10. understanding to costumer (melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan) (Kurniawan, 2017).

Tolak ukur kualitas seperti dipaparkan diatas menjadi poin penting dalam pengukuran survei kepuasan masyarakat dalam mengukur kualitas pelayanan publik pada unit penyelenggara pelayanan publik. Meski diadopsi dari prinsip pelayanan pada organisasi privat sesuai prinsip dalam New Public Management (NPM) tetapi dipandang penting untuk diimplementasikan kedalam organisasi publik sesuai prinsip New Public Service (NPS) agar organisasi publik mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti halnya organisasi privat memberikan pelayanan kepada pelanggannya.

Rasa kepuasan yang didapat oleh masyarakat merupakan gambaran apakah kualitas pelayanan yang diberikan oleh organesasi sudah atau belum memenuhi harapan masyarakat itu sendiri. Kepuasan masyarakat dapat juga diartikan sebagai kinerja yang dirasakan masyarakat setelah memperoleh pelayanan, apabila kinerja suatu perusahaan dalam memberikan pelayanan lebih rendah dari yang diharapkan masyarakat, maka dapat dikatakan masyarakat tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Tetapi sebaliknya apabila kinerja suatu perusahaan dalam memberikan pelayanan lebih tinggi dari yang diharapkan masyarakat, maka dapat dikatakan masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Menurut Rafiie menyatakan bahwa “Masyarakat atau masyarakat adalah pihak yang sangat penting dalam bisnis karena merupakan pengguna dan pihak yang mengkonsumsi produk. Kemampuan manajer dalam mempertahankan loyalitas masyarakat dalam jangka panjang akan berpengaruh pada pertumbuhan bisnis” (Fajriana & Rafiie, 2022).

Menurut Kotler dan Keller mengungkapkan bahwa “Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya” (Familiar & Ida, 2015), secara umum Masyarakat adalah setiap orang pemakai barang dan atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Jika tujuan pembelian produk tersebut untuk dijual kembali, maka dia disebut pengecer atau distributor (Elizagoyen & Pons, 2008). Pada masa sekarang ini bukan suatu rahasia lagi bahwa sebenarnya masyarakat adalah raja sebenarnya, oleh karena itu produsen yang memiliki prinsip konsep pemasaran

p-ISSN: 2962-0996, e-ISSN: 2963-5586
https://doi.org/10.24967/dikombis.v2i2.2236

(holistic marketing) sudah seharusnya memperhatikan semua yang menjadi hak-hak masyarakat.

Menurut Irawan mengatakan bahwa "Kepuasan masyarakat adalah hasil akumulasi dari masyarakat atau masyarakat dalam menggunakan produk dan jasa (Irawan, 2018). Masyarakat puas kalau setelah member produk dan menggunakan produk tersebut, ternyata kualitas produknya baik. Oleh karena itu, setiap transaksi atau pengalaman baru, akan memberikan pengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Masyarakat yang puas adalah masyarakat yang akan berbagi kepuasan dengan produsen atau penyedia jasa. Bahkan, masyarakat yang puas akan berbagi rasa dan pengalaman dengan masyarakat lain. Ini akan menjadi referensi bagi perusahaan yang bersangkutan".

Menurut Umar "Kepuasan masyarakat adalah tingkat perasaan masyarakat setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya (Najmi, 2017). Seorang masyarakat, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi masyarakat dalam waktu yang lama". Memuaskan kebutuhan masyarakat suatu keinginan setiap perusahaan. Selain faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, memuaskan kebutuhan masyarakat dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Masyarakat atau masyarakat yang puas terhadap produk dan jasa pelayanan cenderung untuk membeli kembali produk dan menggunakan kembali jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali dikemudian hari. Hal ini berarti kepuasan merupakan faktor kunci bagi masyarakat dalam melakukan pembelian ulang yang merupakan porsi terbesar dari volume penjualan perusahaan. Indeks kepuasan masyarakat tersebut dikembangkan menjadi 14 unsur minimal yang harus ada. Adapun pengukuran indeks kepuasan masyarakat tersebut meliputi : 1. prosedur pelayanan yaitu kemudahan tahap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederharnaan alur pelayanan., 2. persyaratan pelayanan yaitu persyaratan teknis dan administrative yaitu diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan, 3. kejelasan petugas pelayanan yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya), 4. kedisiplinan petugas pelayanan yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku, 5. tanggung jawab petugas pelayanan yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaiaan pelayanan, 6. kemampuan petugas pelayanan yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat, 7. kecepatan pelayanan yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan, 8. keadilan mendapatkan pelayanan yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membeda-bedakan golongan/status masyarakat yang dilayani, 9. kesopanan dan keramahan petugas yaitu sikap dan prilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati, 10. kewajiban biaya pelayanan yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan, 11. kepastian biaya pelayanan yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan,12. kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan,13. kenyamanan lingkungan yaitu kondisi

p-ISSN: 2962-0996, e-ISSN: 2963-5586
https://doi.org/10.24967/dikombis.v2i2.2236

sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan, 14. keamanan pelayanan yaitu terjaminnya keamanan lingkungan unit (Fahamsyah et al., 2018).

METODE PENELITIAN

Lokasi dilakukannya SKM adalah di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lampung Tengah Lampung Tengah. Dinas dilakukan secara online sedangkan waktu pengumpulan data terbagi menjadi dua pilihan pengisian waktu, yaitu pada saat jam pelayanan sedang sibuk/ jam kerja dan diluar jam kerja. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya hanya dapat diases oleh pembuat kuesioner di google formulir berbentuk softfile berisi rekapan data yang telah diisi oleh setiap responden. Instrumen yang dibuat secara online dapat diakses melalui tautan http://bit.ly/SurveiKepuasanMasyarakat DISDIKBUD. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

Survey yang dilaksanakan oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Lampung Tengah secara mandiri dengan membentuk tim khusus, tim survey tersebut bertugas untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap kepuasan dari kinerja dan pelayanan dinas Pendidikan dan Kebudayaan Lampung tengah pada tahun 2023 sebagaimana telah terlampir.

Prosedur pengumpulan data yaitu pengelolaan dan analisis data, metode pengelolaan data.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lampung Tengah adalah salah satu Perangkat Daerah yang mulai berdiri sejak Kabupaten Lampung Tengah berdiri menjadi daerah otonomi sejak tahun 1999, sebelum itu masih Dinas Pendidikan masih menjadi satu dengan Kota Metro.

Saat ini Dinas Pendidikan dan Kebudayaan beralamatkan di Jl H Muchtar komplek perkantoran Kabupaten Lampung Tengah, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lampung Tengah mempunyai cakupan kerja yang cukup luas yang menaungi 4 Sekolah TK Negeri, 641 Sekolah Dasar negeri dan 81 SMP Negeri, kesemua unit satuan Pendidikan tersebut tersebar di 28 kecamatan.

Visi dan Misi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lampung Tengah yaitu : Visi : “Terwujudnya Pendidikan dan Kebudayaan yang unggul merata, dan berkeadilan serta berkarakter”, Misi : 1. Pemerataan dan Perluasan Akses Pendidikan Anak usia Dini yang bermutu, 2. Pemerataan dan Perluasan Akses Pendidikan dasar yang bermutu, 3. Pemerataan dan Perluasan Akses Pendidikan non formal dan informal yang ermutu dan berdaya saing, 4. Meningkatkan Kompetensi Pendidik dan Tenaga Kependidikan, 5. Meningkatkan Tatakelola dan Menagement Pendidikan, 6. Menggali Melestarikan dan Mengembangkan Seni Budaya

p-ISSN: 2962-0996, e-ISSN: 2963-5586
https://doi.org/10.24967/dikombis.v2i2.2236

Daerah.

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa : 1. Kualitas sarana dan prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 2,94. Selanjutnya Kecepatan pelayanan yang mendapatkan nilai 2,99 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan termasuk tiga unsur terendah dengan nilai 3,05. Ketiga unsur tersebut memiliki nilai mutu C (Cukup), 2. sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu kewajaran biaya/tarif pelayanan mendapatkan nilai tertinggi 3,62 dari unsur layanan, penanganan pengaduan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,52, dan dua unsur berbeda yang memiliki nilai tinggi selanjutnya yaitu kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya dan kesopanan dan keramahan petugas sebesar 3,10.

Pembahasan

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut : a.“Permintaan kami layani dengan sepenuh hati”, b. “Pesan, lebih cepat dalam melayani”, c. “Pesan agar dipermudah pembuatan NUPTK guru honor”, d. “Tolong mudahkan untuk pembuatan NUPTK”.

Adapun kondisi permasalahan/ kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut : a. Waktu penyelesaian beberapa pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat.Layanan registrasi online pada beberapa unsure pelayanan sebenarnya sudah mulai dilakukan. Namun, belum banyak masyarakat yang melakukan registrasi secara online dan memilih untuk langsung datang ke lokasi layanan, b. Prosedur persyaratan pembuatan NUPTK memerlukan koordinasi dari berbagai pihak, baik dari unit kerja, pemerintah kabupaten, maupun pemerintah pusat. Selain itu, data yang diajukan harus menunggu verifikasi dari kabupaten kemudian dilanjutkan oleh verifikasi pusat. Sehingga membutuhkan waktu yang cukup lama hingga data tersebut terverifikasi seluruhnya.

1. Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisis tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisis ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui forum diskusi dan rapat koordinasi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lampung Tengah. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut :

p-ISSN: 2962-0996, e-ISSN: 2963-5586
https://doi.org/10.24967/dikombis.v2i2.2236

Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu			Penanggung Jawab
		TW			
Kecepatan Pelayanan	Membentuk tim kerja	√			Sekretaris Dinas
	Memberikan motivasi terhadap petugas pelayanan serta penerapan punishment untuk pelayanan yang terlambat dan reward untuk pelayanan terbaik	√			Sekretaris Dinas
Kesesuaian Produk	Mengevaluasi pelaksanaan pelayanan publik dengan pelatihan terkait standar pelayanan yang telah ditetapkan.	√			Sekretaris Dinas
Sarana dan Prasarana	dan melakukan perbaikan secara berkala terhadap seluruh sarana dan prasarana di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kab. Lampung Tengah	√			Dinas

2. Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisis survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lampung Tengah dapat dilihat melalui grafik berikut :

Berdasarkan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi fluktuasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2023 pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lampung Tengah. Peningkatan terjadi pada tahun 2021-2022, sedangkan penurunan nilai IKM terjadi pada tahun 2022-2023.

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Juli hingga September 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut : 1. Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lampung Tengah, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang baik dengan nilai SKM 79,18. Hal ini juga dipengaruhi oleh nilai IKM per unsur dengan kualitas baik, bahkan ada satu pelayanan dengan kategori mutu sangat baik, 2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu kualitas sarana dan prasarana, kecepatan pelayanan, dan kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, 3. sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu kewajaran biaya/tarif, penanganan pengaduan, dan unsur dengan nilai tertinggi yang sama yaitu kesopanan dan keramahan dan kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, selanjutnya Kementerian Pendayagunaan Aparatur

p-ISSN: 2962-0996, e-ISSN: 2963-5586
https://doi.org/10.24967/dikombis.v2i2.2236

Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM yaitu : 1. untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan, 2. mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik, 3. untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lampung Tengah perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses continuous improvement dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu : a. Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lampung Tengah telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%, b. Meskipun seluruh rencana tindak lanjut telah ditindaklanjuti, namun dalam proses pelaksanaannya belum berjalan maksimal, c. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

Elizagoyen, V., & Pons, J. (2008). Agen. *ADLFI. Archéologie de La France - Informations*, *1*(1), 32–43. https://doi.org/10.4000/adlfi.2398

Emik Iriyanti, N. Q., & Suharto, A. (2016). PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN LOKASI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA DEPOT MIE PANGSIT JEMBER. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, *2*(1), 1–15.

Fahamsyah, D., Hatta, C. I., & Mahyuliansyah. (2018). Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, *6*(2), 189. https://doi.org/10.20473/jaki.v6i2.2018.189-196

Fajriana, & Rafiie, S. A. K. (2022). *TANTANGAN PENGELOLAAN DANA DESA SELAMA MASA PENDEMI UNTUK PEMBERDAYAAN MASYARAKAT (GAMPONG GUNONG KLENG KEC. MEUREUBO)*. *2*(1), 79–87.

Familiar, K., & Ida, M. (2015). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan. *Management Analysis Journal*, *4*(loyalitas pelanggan, kualitas pelayanan, kualitas produk),

p-ISSN: 2962-0996, e-ISSN: 2963-5586
https://doi.org/10.24967/dikombis.v2i2.2236

2252–6552.

Gede Sarasvananda, I. B., Anwar, C., Pasha, D., & Styawati, S. (2021). ANALISIS SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT MENGGUNKAN PENDEKATAN E-CRM (Studi Kasus : BP3TKI Lampung). *Jurnal Data Mining Dan Sistem Informasi*, *2*(1), 1. https://doi.org/10.33365/jdmsi.v2i1.1026

Irawan, A. (2018). Sistem Pelayanan Publik Berbasis E-Government Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Merauke. *Societas : Jurnal Ilmu Administrasi Dan Sosial*, *7*(1), 20–37. https://doi.org/10.35724/sjias.v7i01.967

Kurniawan, R. C. (2017). Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. *FIAT JUSTISIA:Jurnal Ilmu Hukum*, *10*(3), 569–586. https://doi.org/10.25041/fiatjustisia.v10no3.794

Mishbahul Umam, U. A. (2023). *ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK POLDA JATIM DALAM MENINGKATKAN KETERTIBAN DAN KEAMANAN KOTA SURABAYA*. *2*, 675–688.

Najmi, F. (2017). Pengaruh Keandalan Dan Prosedur Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Urusan Agama Liang Anggang Kota Banjarbaru. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, *3*(2), 251–263. https://doi.org/10.35972/jieb.v3i2.102

Ni Ketut Riani. (2021). STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN PUBLI. *Jurnal Inovasi Penelitian*, *01*(11), 2443–2451.

Rohayatin, T., Warsito, T., Pribadi, U., Nurmandi, A., Kumorotmo, W., & -, S. (2018). Faktor Penyebab Belum Optimalnya Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Birokrasi Pemerintahan. *Jurnal Caraka Prabu*, *1*(01), 22–36. https://doi.org/10.36859/jcp.v1i01.50

Sadi, T. (2017). Kajian Hukum Tentang PenerapanPrinsip Pelayanan Publik BerdasarkanUndang-Undang Nomor 25 Tahun 2009Tentang Pelayanan Publik. *Lex et Societatis*, *5*(6), 1–8.