LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) BIDANG PENDIDIKAN TAHUN 2024

PEMERINTAH KABUPATEN CIREBON
DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN CIREBON
JALAN SUNAN DRAJAT, NO.10, SUMBER, KABUPATEN CIREBON

KATA PENGANTAR

Dalam upaya mewujudkan pemerintahan yang baik (*goodgovernment*), pemerintah telah mengeluarkan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/25/M.Pan/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah yang telah diubah melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kebijakan ini sangat penting untuk melaksanakan fungsi utama pemerintah dalam melayani masyarakat.

Sehubungan dengan hal tersebut Dinas Pendidikan Kabupaten Cirebon melakukan suvei dan penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Bidang Pendidikan untuk dapat digunakan sebagai sumber informasi yang dapat dipercaya sehingga dapat digunakan untuk berbagai kepentingan dalam sketsa pembangunan pendidikan di daerah.

SKM dimaksudkan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan publik di Lingkungan Dinas Pendidikan Kabupaten Cirebon, dan diharapkan menjadi stimulus bagi *stakeholders* untuk terus meningkatkan pelayanan pendidikan untuk mewujudkan Masyarakat Kabupaten Cirebon yang cerdas dan kompetitif.

Akhirnya kami mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu, semoga bermanfaat.

Cirebon, 11 November 2024
Kepala Dinas Pendidikan
Kabupaten Cirebon

PEMERINTAH KABUPATEN
DINAS PENDIDIKAN
CIREBON

H. RONIANTO, S.Pd., MM
Pembina Utama Muda
NIP 19701121 199903 1 006

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR i

DAFTAR ISI ii

DAFTAR GRAFIK iii

BAB I PENDAHULUAN 1

A. LATAR BELAKANG
B. TUJUAN
C. METODE

BAB II ANALISIS 14

A. KUESIONER
B. KARAKTERISTIK RESPONDEN
C. NILAI IKM

BAB III PENUTUP 35

SIMPULAN 35
REKOMENDASI KEBIJAKAN 36

LAMPIRAN-LAMPIRAN

BAB I
PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik oleh aparatur 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, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Salah satunya adalah pelayanan pendidikan di Kabupaten Cirebon.

Selain itu kebijakan otonomi daerah adalah mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Indikasi dari kualitas pelayanan publik ini antara lain adalah ketika masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Begitu pula di sektor pendidikan, sebagai salah satu sektor layanan publik dasar yang baru mendapatkan perhatian besar dari Pemerintah. Sesuai amanat UU No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, dikemukakan bahwa pendidikan nasional berfungsi untuk mengembangkan kemampuan dan membentuk watak, serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa. Kebijakan nasional ini kemudian dijabarkan melalui Peraturan Pemerintah (PP) No. 48 Tahun 2008 tentang Pendanaan Pendidikan, dimana diatur bahwa Pemerintah Daerah harus mengalokasikan anggaran dari belanja daerah sekurang-kurangnya 20% untuk pendidikan.

Pemerintah Kabupaten Cirebon sampai saat ini masih terus melakukan inovasi kebijakan agar dapat meningkatkan citra di bidang pelayanan pendidikan. Visi pendidikan yang menitikberatkan pada pelayanan pendidikan yang berkualitas, mensyaratkan adanya perbaikan mutu pelayanan pendidikan bagi masyarakat Kabupaten Cirebon. Potensi pendidikan di Kabupaten Cirebon

sangat besar, baik dari segi kuantitas maupun kualitas. Kabupaten Cirebon juga sebagai barometer pendidikan nasional yang menjadi rujukan bagi daerah-daerah lain di Indonesia. Kabupaten Cirebon juga menyimpan potensi pengembangan sumber daya manusia generasi muda yang dapat memberikan kontribusi bagi pencapaian tujuan pembangunan nasional.

Adanya peningkatan aspirasi pelayanan dari masyarakat pengguna yang menuntut perlunya perbaikan kualitas pemberian layanan publik dari pemerintah. Saat ini warga atau publik telah menjadi semakin kritis untuk menyuarakan kepentingan-kepentingan mereka yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan. Demikian pula iklim *good governance* menuntut agar penyelenggaraan pelayanan publik dapat semakin transparan, berkepastian, responsif, efisien, dan menghargai hak-hak dan kewajiban pengguna layanan. Masyarakat pada saat ini sudah semakin *well-informed* menyangkut berbagai informasi pelayanan penyelenggaraan pelayanan publik. Namun, seringkali informasi yang diterima masyarakat tersebut berasal dari sumber mass media, yang seringkali tidak akurat. Tentu saja kondisi demikian bila dibiarkan akan dapat menyesatkan, karena publik tidak akan pernah mendapatkan sumber informasi yang dapat dipercaya (reliabel) dan akurat menyangkut penyelenggaraan pelayanan publik.

Oleh sebab itu, kebutuhan akan adanya survei kepuasan layanan pendidikan tidak saja penting bagi Pemerintah Kabupaten Cirebon, tetapi juga penting bagi masyarakat sebagai pengguna layanan dan pemangku kepentingan pendidikan lainnya. Dengan disusunnya buku laporan survei kepuasan masyarakat, diharapkan akan dapat memunculkan berbagai inovasi program pendidikan yang mengarah pada perwujudan Kabupaten Cirebon yang berkualitas.

B. TUJUAN

Laporan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan maksud untuk mengetahui tingkat kinerja pelayanan pendidikan di Kabupaten Cirebon kepada masyarakat dan sekaligus sebagai wahana penyerap aspirasi masyarakat baik yang berupa saran, harapan, sekaligus komplain terhadap pelayanan yang telah diberikan. Sedangkan tujuannya adalah meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan yang mudah, murah, tepat waktu, dan tidak diskriminatif.

C. METODE

a. Metodologi

1. Metodologi Survei

   Penyusunan nilai indeks kepuasan masyarakat didasarkan pada hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Terhadap Pelayanan Pendidikan Tahun 2024. Metode survei mengacu kepada PERMENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah Metode ini meliputi *unsur layanan, ukuran sampel, teknik mengumpulan data, dan analisis data*.

   Unsur layanan mencakup 9 (sembilan) pertanyaan tentang:
   Persyaratan, Sistem, Mekanisme dan Prosedur, Waktu Penyelesaian, Biaya/Tarif, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Penanganan Pengaduan Saran, dan Masukan, dan Sarana dan Prasarana.

   Ukuran sampel setiap unit pelayanan bervariasi tergantung jumlah populasi. Dasar penetapan responden berdasarkan Rumus Morgan dan Krejcie yaitu:

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

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

Total responden yang didapat sebanyak 160 (seratus enam puluh) satuan pendidikan/lembaga. Untuk menghindari bias maka pemilihan responden adalah responden yang melakukan atau yang telah mendapatkan layanan selama minimal 1 (satu) tahun saat survei IKM dilakukan.

2. Metodologi Pengolahan Data

Teknik pengumpulan data menggunakan metode alat bantu Kuesioner yang mencakup 9 (sembilan) unsur pertanyaan sesuai dengan unsur layanan yang telah ditetapkan.

Teknik analisis data nilai SKM dihitung dari nilai rata rata tertimbang pada masing-masing unsur pertanyaan dengan jenis data berupa data ordinal. Metode penghitungan angka indeks digunakan nilai rata-rata tertimbang dari masing-masing unsur pertanyaan dengan penghitungan rata-rata tertimbang. Guna memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM antara 25-100 maka dilakukan konversi dengan nilai dasar 25 yaitu dengan cara SKM per unit pelayanan X 25.

Nilai Persepsi Nilai Interval IKM Nilai Interval Konversi IKM Mutu Layanan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	INILAI INTERVAL KONVERSI IKM	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

Nilai Rata-rata Tertimbang

Nilal SKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

Bobot nilai rata-rata tertimbang	Jumlah bobot	=	1	= 0,11
	Jumlah unsur		9	

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

IKM =	Total nilai persepsi per unsur	X	Nilai tertimbang
	Total unsur yang terisi		

Nilai Dasar

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:

IKM Unit pelayanan X 25

3. Perangkat Pengolahan

a) Pengolahan dengan Komputer

Data *entry* dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/sistem *database*.

b) Pengolahan Secara Manual

1) Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 9 (U9);

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

(a) Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan (ke bawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

(b) Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatlklan nilai indeks unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan 9 (sembilan) unsur dari nilai rata-rata tertimbang.

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 obyektivitas.

4. Penentuan Sampel dan Unsur Pelayanan

a) Penentuan Sampel

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat meliputi Satuan Pendidikan TK/PAUD 40 Lembaga, Sekolah Dasar (SD) 40 Sekolah dan Satuan Pendidikan SMP 80 Sekolah. Masing-masing lembaga/satuan pendidikan diambil sejumlah 50 orang orang tua siswa sebagai responden sesuai Rumus Morgan dan Krejcie. Dari masing-masing responden diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur masing-masing lembaga pendidikan di wilayahnya.

b) Unsur Pelayanan

Adapun pertanyaan yang dimintakan pendapat kepada masyarakat (pelanggan) terdiri dari 9 (sembilan) unsur yang relevan, valid dan reliabel dengan harapan masyarakat untuk memberikan pendapatnya terhadap empat pilihan jawaban yang tersedia sebagaimana tercantum dalam kuesioner.

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 mencakup 14 unsur pelayanan dan diubah melalui PERMENPAN Nomor 14 Tahun 2017 menjadi 9 (sembilan) unsur pelayanan yang "relevan", "valid"

dan "reliabel", sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1) **Persyaratan**, *yaitu* persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya. Sehubungan dengan hal di atas, dalam sendi-sendi pelayanan prima atau publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria antara lain:
   a) Adanya kejelasan persyaratan pelayanan baik teknis maupun administrasi;
   b) Keterbukaan mengenai persyaratan pelayanan;
   c) Efisiensi persyaratan dalam arti bahwa dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pelayanan serta dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan.
2) **Sistem, Mekanisme dan Prosedur**, *yaitu* kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria antara lain (1) kesederhanaan yaitu bahwa prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan oleh yang meminta pelayanan, (2) Adanya kejelasan dan kepastian mengenai prosedur atau tata cara pelayanan, (3) Adanya keterbukaan dalam prosedur pelayanan. Selain itu pelayanan mudah diakses dan dirancang fleksibel menyesuaikan permintaan dan keinginan pelanggan.
3) **Waktu Pelayanan**, *yaitu* target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan. yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas pelayanan antara lain ketepatan waktu pelayanan, dimana hal yang perlu diperhatikan berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses. Kemudian dalam sendi-sendi pelayanan prima untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria antara lain:

(a) Keterbukaan waktu penyelesaian;
(b) Ketepatan waktu yaitu bahwa pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

4) **Biaya/Tarif**, *yaitu* keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya/tarif yang ditetapkan oleh unit pelayanan. Untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria antara lain ekonomis/**gratis** yaitu biaya/tarif pelayanan harus ditetapkan secara wajar atau **Tanpa Adanya Biaya** yang harus dibayar dengan memperhatikan bahwa operasional dari penyedia jasa dapat dipercaya dan memberikan nilai atau imbalan yang sesuai dengan pengorbanannya atau biayanya.

5) **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**

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

6) **Kompetensi Pelaksana**, *yaitu* tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat. Beberapa unsur untuk menilai kualitas jasa yang antara lain *Profesionalism and Skill*; yang berkaitan dengan pengetahuan dan keterampilan (intelektual, fisik, administrasi maupun konseptual) yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah pelanggan secara profesional. Beberapa kriteria persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan antara lain *Competence,* yaitu menyangkut pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk melaksanakan pelayanan.

7) **Perilaku Pelaksana,** *yaitu* sikap dan perilaku pelaksana dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati. Atribut atau dimensi yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas pelayanan antara lain kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan khususnya pada saat interaksi langsung. Selain itu sikap sopan, menghargai orang

lain, penuh pertimbangan dan persahabatan serta kemampuan dan keramahan, pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.

8) **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9) **Sarana dan Prasarana,** *yaitu* kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan. Sehubungan dengan hal di atas, dimensi yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas pelayanan antara lain kenyamanan dalam memperoleh pelayanan yang berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, kemudahan menjangkau, ketersediaan informasi dan lain-lain. Atribut pendukung pelayanan lainnya yang berkaitan dengan lingkungan, kebersihan, ruang tunggu, fasilitas musik dan lain-lain. Selain itu alat untuk mengukur kepuasan pelanggan antara lain sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi dan lain-lain serta kebersihan dan kesejukan lingkungan.

5. Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Tim pelaksana SKM ditetapkan melalui Surat Keputusan Kepala Dinas Pendidikan Kabupaten Cirebon Nomor: 800/ /Disdik Tanggal 18 Maret 20234 Tentang Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Lingkungan Dinas Pendidikan Kabupaten Cirebon dengan susunan sebagai berikut:

Lampiran : Keputusan Kepala Dinas Pendidikan Kabupaten Cirebon
Nomor : 800/ /Disdik
Tanggal : 8 Mei 2024

TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) DI LINGKUNGAN DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN CIREBON

NO	NAMA/NIP	JABATAN DINAS	JABATAN TIM
Penanggung Jawab			
1	H. Ronianto, S.Pd.M.M. 19701121 199009 1 006	Kepala Dinas	Pengarah
Pelaksana			
1	Yadi Supriadi, S.Sos.,M.Pd. 19730327 199503 1 002	Sekretaris Dinas	Ketua
2	Rohiman, S.E.Sy. 19691013 199003 1 004	Perencana Ahli Muda	Anggota
Sekretariat			
1	Adis Rusyanto, S.Kom.	Pelaksana PEP	Anggota
2	Opik Taufiqurohman, S.E.	Pelaksana PEP	Anggota
3	Ratih Komala, S.Sos.	Pelaksana PEP	Anggota
4	Elisah, S.Pd.	Pelaksana PEP	Anggota
5	Muhammad Zulfikar Ariadi	Pelaksana PEP	Anggota

6. Jadwal Pelaksanaan

No	Kegiatan	8-18 Mei 2024	10-14 Mei 2024	15-16 Mei 2024	17-24 Mei 2024	1-17 Juni 2024	20-25 Juni 2024
1	Penyusunan Rencana Kegiatan	V					
2	Penyusunan Instrumen		V				
3	Rapat Persiapan Pelaksanaan Survei			V			
4	Pelaksanaan Survei				V		
5	Pengolahan dan Penyajian Data Hasil Survei					V	
6	Penyusunan Laporan Hasil Survei						V

BAB II
ANALISIS

Seiring dengan tuntutan paradigma *good governance* yang menghendaki dipenuhinya prinsip-prinsip akuntabilitas, transparansi, responsif, dan partisipasi dalam setiap kegiatan yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah, maka kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) atas kinerja pelayanan publik bidang pendidikan perlu dilakukan. Sejalan dengan Rencana Program Jangka Menengah (RPJM) Nasional yang menekankan pentingnya pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan cara Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Guna keperluan tersebut maka perlu dilakukan pemantauan dan pengukuran terhadap kepuasan pengguna layanan publik setiap tahunnya.

Kegiatan utama dalam penyusunan SKM ini adalah survei langsung ke masyarakat pengguna jasa layanan pendidikan untuk memperoleh informasi nilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan jasa yang telah mereka terima. Kajian SKM pendidikan Kabupaten Cirebon meliputi karakteristik dan penilaian kepuasan masyarakat terhadap layanan yang telah diterima.

A. KUESIONER

1. Survei kepuasan masyarakat jenjang Sekolah Dasar tahun 2024 menggunakan sampel sebanyak 50 orang tua siswa tersebar pada masing-masing Sekolah (TK dan SD) sampel di 40 Unit Koordinator Wilayah Bidang Pendidikan Kecamatan di Kabupaten Cirebon atau 4.000 orang tua siswa. Dari 4.000 kuesioner yang disebar yang terkumpul sebanyak 4.000 kuesioner atau 100%.
2. Sedangkan survei kepuasan masyarakat pada lingkup jenjang Sekolah Menengah Pertama tahun 2024, menggunakan sampel sebanyak 4.000 orang tua siswa, pada masing-masing Unit Pelaksana Teknis jenjang SMP Negeri (80 Sekolah) se-Kabupaten Cirebon. Dari 4.000 kuesioner yang disebar berhasil terkumpul sebanyak 4.000 kuesioner 100%.

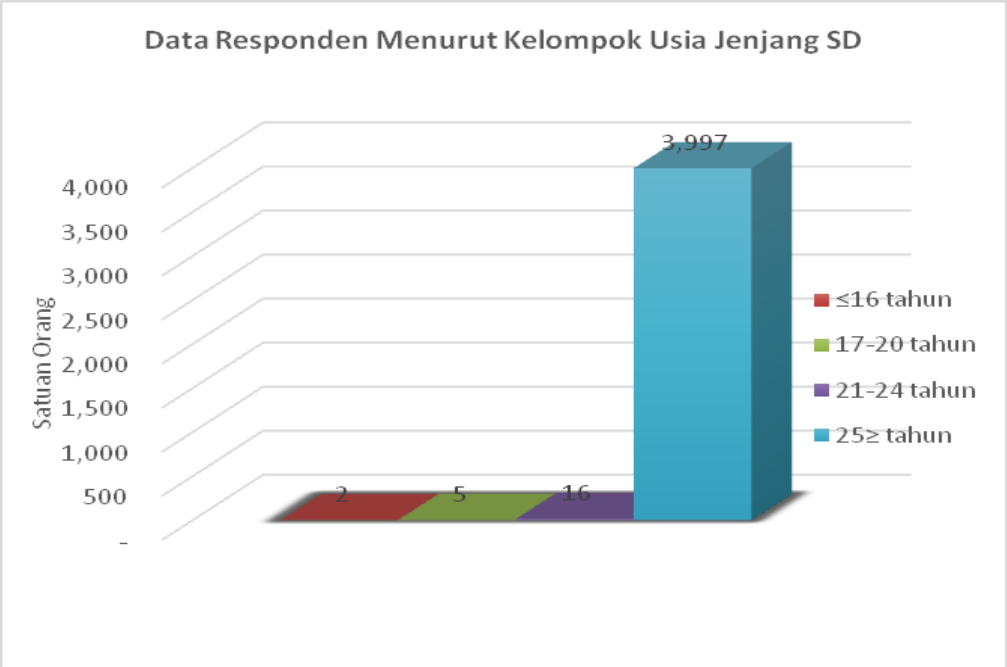
3. Sedangkan survei kepuasan masyarakat pada lingkup Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Cirebon tahun 2024, menggunakan sampel sebanyak 50 orang penerima layanan, pada Dinas Pendidikan Kabupaten Cirebon. Dari 50 kuesioner yang disebar berhasil terkumpul sebanyak 50 kuesioner 100%.

B. KARAKTERISTIK RESPONDEN

1. Umur dapat mencerminkan kematangan seseorang dalam berpikir dan memberikan tanggapan. Kajian variabel umur akan memberikan informasi masyarakat dari kelompok umur mana yang dominan, sehingga program peningkatan kualitas pelayanan dapat dirancang sesuai dengan karakter dan kebutuhan masyarakat menurut perbedaan kelompok umur.

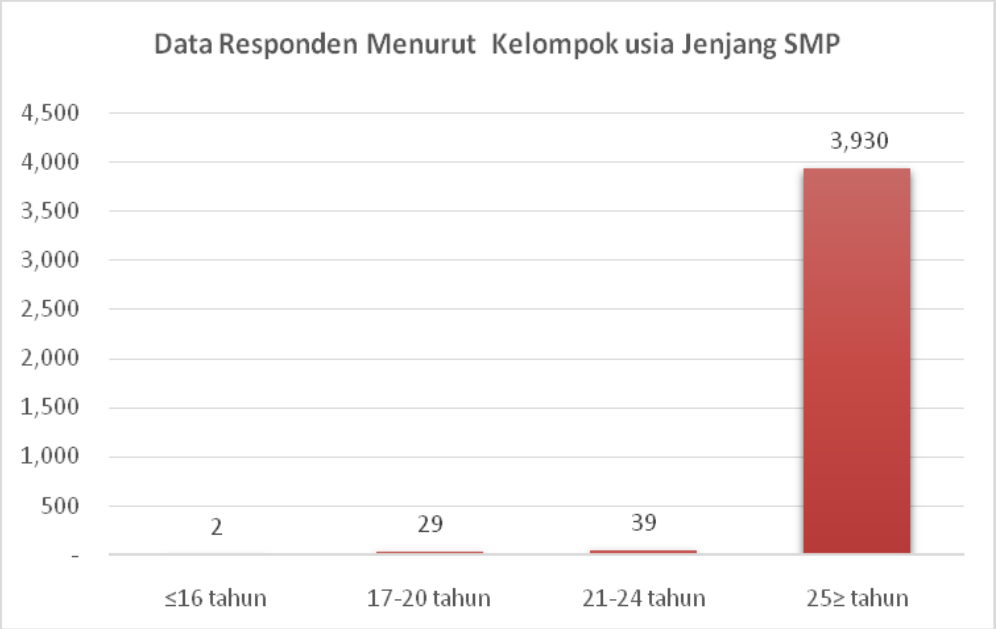
   Responden menurut kelompok usia jenjang TK dan SD sebagai berikut:

   - ≤ 16 : 1 orang
   - 17 – 20 : 9 orang
   - 21 – 24 : 64 orang
   - 25 ≥ : 3.399 orang



Responden menurut kelompok usia jenjang SMP sebagai berikut:

- ≤ 16 : 26 orang
- 17 – 20 : 21 orang
- 21 – 24 : 39 orang
- 25 ≥ : 3.914 orang



Grafik di atas menggambarkan bahwa responden baik yang berasal dari jenjang pendidikan TK/SD, dan SMP didominasi oleh penduduk (pelanggan) yang berusia 25 tahun ke atas. Dengan demikian sarana, petugas serta hal-hal lain yang berhubungan dengan pelayanan harus disesuaikan denga kebutuhan dan kebiasaan pada usia tersebut.

2. Jenis kelamin. Baik secara harfiah maupun naluriah, terdapat perbedaan yang khas antara laki-laki dan perempuan. Kajian variabel jenis kelamin akan memberikan informasi masyarakat dari kelompok jenis kelamin mana yang dominan, sehingga program peningkatan kualitas pelayanan dapat dirancang sesuai dengan karakter dan kebutuhan masyarakat menurut perbedaan jenis kelamin.

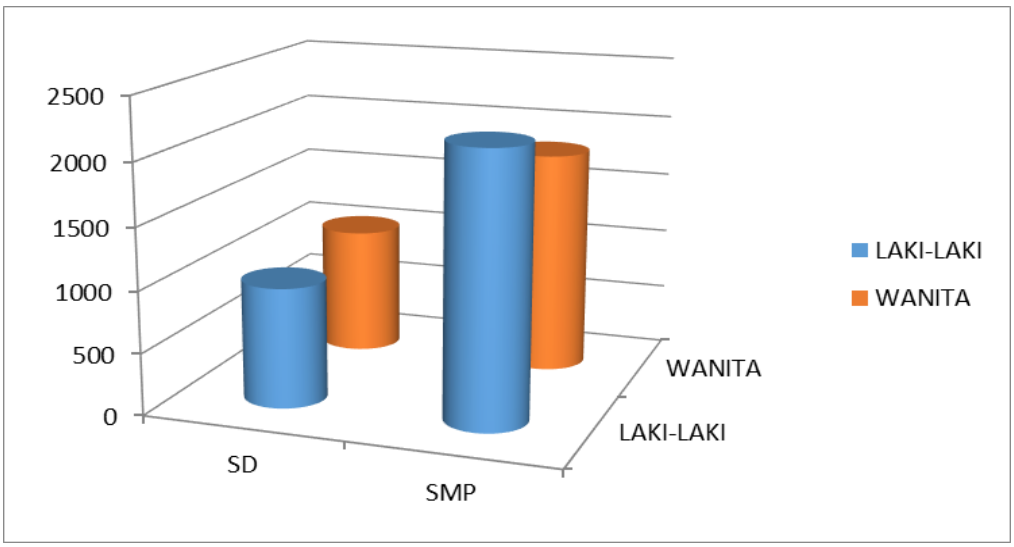
Responden menurut kelompok jenis kelamin jenjang TK dan SD sebagai berikut:

- Laki-Laki : 1.772 orang
- Perempuan : 2.248 orang

Responden menurut kelompok jenis kelamin jenjang SMP sebagai berikut:

- Laki-Laki : 2.109 orang
- Perempuan : 1.891 orang

Grafik 2 Responden Menurut Kelompok Jenis Kelamin



Grafik di atas menggambarkan bahwa responden dari jenjang pendidikan SD, didominasi oleh penduduk (pelanggan) perempuan sedangkan SMP didominasi oleh penduduk (pelanggan) berjenis kelamin laki-laki. Dengan demikian sarana, petugas serta hal-hal lain yang berhubungan dengan pelayanan harus disesuaikan dengan kebutuhan dan kebiasaan pelanggan tersebut.

3. Pendidikan. Kajian variabel ini akan memberikan informasi tingkat pendidikan masyarakat pengguna layanan. Informasi ini penting dalam memprediksi tingkat pengetahuan dan wawasan masyarakat, serta ekspektasi dan persepsi masyarakat terhadap kinerja layanan publik,

sehingga program pelayanan publik dapat dirancang sesuai dengan kebutuhan mareka.

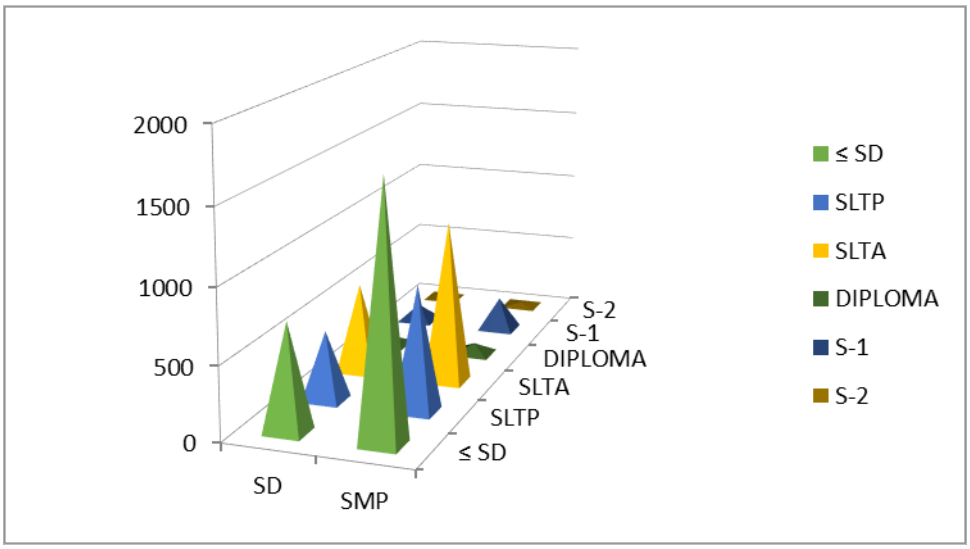
Responden menurut kelompok pendidikan terakhir jenjang TK dan SD sebagai berikut:

- ≤ SD : 998 orang
- SLTP : 806 orang
- SLTA : 1343 orang
- DIPLOMA : 88 orang
- S1 : 230 orang
- S2 : 8 orang

Responden menurut kelompok pendidikan terakhir jenjang SMP sebagai berikut:

- ≤ SD : 1.564 orang
- SLTP : 920 orang
- SLTA : 1.161 orang
- DIPLOMA : 87 orang
- S1 : 230 orang
- S2 : 38 orang

Grafik 3 Responden Menurut Kelompok Pendidikan Terakhir



Tabel tersebut menggambarkan bahwa pendidikan responden mayoritas SD/SMP tertinggi adalah S2. Dengan demikian sarana, petugas serta hal-hal lain yang berhubungan dengan pelayanan harus disesuaikan denga kebutuhan dan kebiasaan pelanggan tersebut.

4. Pekerjaan. Kajian variabel ini akan memberikan informasi jenis perkerjaan dominan dari masyarakat pengguna layanan. Informasi jenis pekerjaan ini sangat bermanfaat dalam memahami kemampuan ekonomi serta ekspektasi dan persepsi masyarakat. Informasi ini akan menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas layanan.

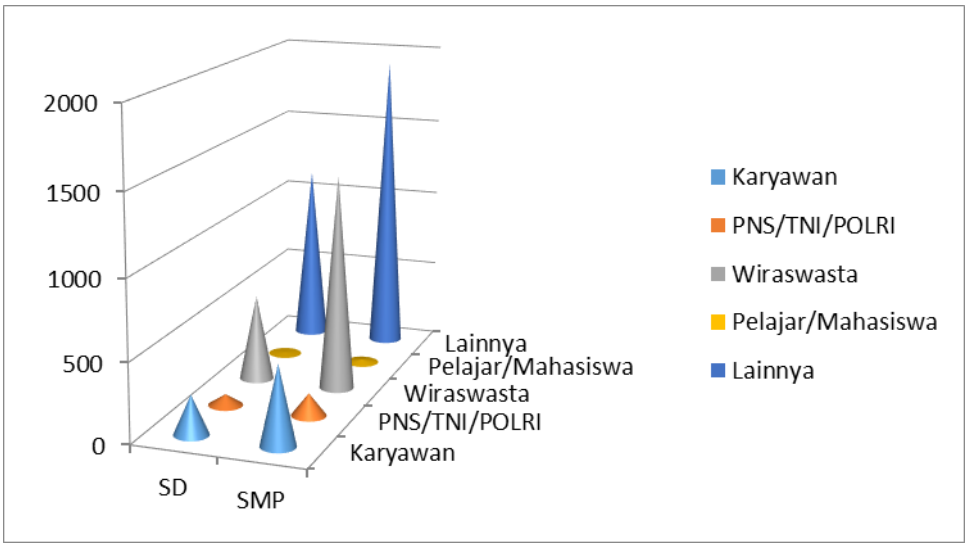
   Responden menurut kelompok pekerjaan utama jenjang SD sebagai berikut:

   - Karyawan : 462 orang
   - PNS/TNI/POLRI : 104 orang
   - Wiraswasta : 1547 orang
   - Pelajar/Mhs : 22 orang
   - Lainnya : 1.865 orang

   Responden menurut kelompok pekerjaan utama jenjang SMP sebagai berikut:

   - Karyawan : 510 orang
   - PNS/TNI/POLRI : 141 orang
   - Wiraswasta : 1.234 orang
   - Pelajar/Mhs : 82 orang
   - Lainnya : 2.033 orang

Grafik 4 Responden Menurut Kelompok Pekerjaan Utama



Tabel tersebut menggambarkan bahwa pepekerjaan responden mayoritas pekerjaan lainnya kemudian disusul dengan jenis wiraswasta. Dengan demikian waktu dan tempat pelayanan harus benar-benar tepat dengan kondisi pekerjaan yang sudah pasti bervariasi.

Karakteristik responden jenjang pendidikan SD, dan SMP dapat dilihat pada lampiran.

C. NILAI IKM

1. SATUAN PENDIDIKAN JENJANG TAMAN KANAK-KANAK (TK) DAN SEKOLAH DASAR (SD)

a. Nilai Rata-rata per Unsur-unsur

1) Persyaratan

Hampir semua pelayanan yang diberikan oleh orang pribadi atau organisasi mengharuskan adanya persyaratan tertentu yang harus dipenuhi. Persyaratan tersebut bisa berbentuk dokumen pembuktian, keterampilan, kondisi fisik dan lain-lain. Untuk mendapatkan Surat Izin Mengemudi (SIM) harus memiliki keterampilan mengendarai kendaraan, untuk mengikuti Tes Akabri harus memiliki berat dan tinggi badan tertentu dan lain-lain.

Persyaratan tersebut adakalanya menyusahkan, memberatkan, merugikan dan adakalanya ringan atau seimbang dengan jenis pelayanan yang diperoleh.

Persyaratan yang diberikan oleh Unit Pelayanan Jenjang SD pada Koorwil Bidang Pendidikan Kecamatan di Kabupaten Cirebon mendapat nilai interval 3,317 dan pada Jenjang TK mendapat nilai interval 3.233. Hal ini menggambarkan bahwa persyaratan pelayanan masuk dalam kategori "Baik". Masyarakat pengguna lanyanan memperoleh kejelasan, keterbukaan serta merasakan adanya efisiensi tentang hal-hal yang harus dipenuhi meskipun belum sempurna sesuai keinginan masyarakat atau kategori "Sangat Baik".

2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur

"Prosedur pada dasarnya adalah suatu susunan yang teratur dari kegiatan yang berhubungan satu sama lainnya dan prosedur-prosedur yang berkaitan melaksanakan dan memudahkan kegiatan utama dari suatu organisasi". (Kamaruddin/1992: 836–837).

Sedangkan pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan. Dalam kamus besar Bahasa Indonesai dijelaskan pelayanan adalah sebagai usaha untuk melayani orang lain. Sedangkan melayani adalah mengurus atau menyediakan kebutuhan orang lain.

Dengan demikian sistem, mekanisme dan prosedur adalah sesuatu yang harus ditempuh, dipenuhi untuk mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan.

Sistem, mekanisme dan prosedur yang diberikan oleh Unit Pelayanan Jenjang SD di Kabupaten Cirebon mendapat nilai 3,372 dan Jenjang TK

3.269. Hal ini menggambarkan bahwa prosedur pelayanan masuk dalam kategori "Baik". Masyarakat pengguna lanyanan memperoleh kemudahan, kejelasan serta keterbukaan tentang hal-hal yang harus ditempuh dan dipenuhi meskipun belum sempurna sesuai keinginan masyarakat atau kategori "Sangat Baik".

3) Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian yaitu suatu kemampuan untuk memberikan pelayanan secara cepat, akurat, tepat dalam waktu yang ditentukan bahkan lebih cepat lagi. Pelanggan tidak merasa jenuh menunggu dan tidak membuang waktu percuma untuk mendapatkan pelayanan. Pelayanan cepat menentukan kepuasan pelanggan. Berapa lama pelangan harus menunggu di loket pendaftaran hingga dia mendapatkan yang dibutuhkan, disitulah diketahui tingkat kecepatan pelayanan.

Untuk waktu penyelesaian Unit Pelayanan Jenjang SD mendapat nilai 3,238 dan Jenjang TK 3.174. Hal ini menggambarkan bahwa tanggung jawab pelaksana pelayanan masuk dalam kategori "Baik". Pelaksana pelayanan dapat menyelesaikan pelayanan kepada pelanggan dalam waktu yang cepat dan berkualitas, memperpendek waktu tunggu sehingga pelanggan merasa puas karena tidak banyak waktu yang terbuang untuk mendapat pelayanan tersebut. Meskipun demikian harus terus diupayakan untuk meningkatkan waktu penyelesaian agar mencapai kategori "Sangat Baik".

4) Biaya/Tarif

Yang dimaksud **biaya/tarif** disini adalah semua yang dikeluarkan untuk mendapatkan pelayanan dari Satuan Pendidikan Jenjang SD yang dinyatakan dengan satuan uang menurut harga pasar yang berlaku, baik yang sudah terjadi maupun yang akan terjadi. Biaya/tarif terbagi menjadi dua, yaitu biaya/tarif yang langsung diserahkan ke

petugas dan biaya/tarif operasional seperti keperluan tranportasi, makan/minum dan lain-lain.

Pelaksana pelayanan perlu memperhitungkan hal tersebut untuk menghindari biaya/tarif yang lebih tinggi akibat model pelayanan yang diberikan atau adanya kewajaran biaya/tarif pelayanan. Semisal pelayanan budaya baca dengan model perpustakaan keliling, pemutihan akta kelahiran dan lain-lain.

Kewajaran biaya/tarif pelayanan Unit Pelayanan Jenjang SD mendapat nilai 3,496 dan pada Jenjang TK 3.105. Hal ini menggambarkan bahwa tingkat pelayanan masuk dalam kategori "Sangat Baik". Pelaksana pelayanan pada Satuan Pendidikan Jenjang SD yang merupakan organisasi non profit, tidak memungut biaya/tarif kepada pelanggan yang membutuhkan pelayanan karena semua pelaksana merupakan tanggung jawab pemerintah/pemerintah daerah. Hal demikian harus tetap dipertahankan agar unit pelayanan tetap dapat memberikan pelayanan prima kepada seluruh pelanggan.

5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Sesuatu yang harus dipenuhi dalam memberikan pelayanan adalah tanggung jawab berupa produk pelayanan. Pelaksana sebaiknya memahami seluruh seluk beluk jenis pelayanan yang menjadi tanggung jawabnya. Tidak melempar tanggung jawab kepada yang lain sehingga pelayanan yang diberikan tuntas selesai dan mendapatkan produk yang diharapkan.

Untuk tanggung jawab memberikan produk pelayanan Unit Pelayanan Jenjang SD di Kabupaten Cirebon mendapat nilai 3,337 dan pada Jenjang TK mendapat nilai Interval 3.232. Hal ini menggambarkan bahwa tanggung jawab pelaksana untuk memberikan produk pelayanan masuk dalam kategori " Baik". Pelaksana pelayanan membangun komitmen untuk memberikan pelayanan prima dengan

cara memberikan kepastian kepada pelanggan akan penyelesaian pelayanan yang diinginkan. Keterbukaan akan tanggung jawab membuat pelanggan tidak bingung dan tidak ragu untuk minta pelayanan dari pelaksana. Meskipun demikian harus terus diupayakan untuk meningkatkan tanggung jawab pelayanan agar mencapai kategori "Sangat Baik".

6) Kompetensi Pelaksana

Pelaksana pelayanan dituntut untuk menguasai aturan administrasi, keuangan, hukum serta kemampuan lain seperti kemampuan fisik untuk jenis pelayanan yang membutuhkan kekuatan fisik dan kemampuan lainnya. Kompetensi pelaksana mutlak dimiliki karena tanpa kemampuan, pelanggan akan merasa tidak terpenuhi kebutuhannya.

Untuk kompetensi pelaksana pelayanan, Unit Pelayanan Jenjang SD mendapat nilai 3,390 dan pada Jenjang TK mendapat nilai Interval 3.318. Hal ini menggambarkan bahwa tanggung jawab pelaksana pelayanan masuk dalam kategori "Baik". Pelaksana pelayanan terampil serta memiliki pengetahuan yang memadadai akan bidang tugasnya sehingga pelanggan dapat dilayani dengan baik. Meskipun demikian harus terus diupayakan untuk meningkatkan kompetensi pelaksana pelayanan agar mencapai kategori "Sangat Baik".

7) Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah peraturan yang timbul dari hasil pergaulan sekelompok masyarakat. Norma kesopanan bersifat relatif, artinya apa yang dianggap sebagai norma kesopanan berbeda-beda di berbagai tempat, lingkungan atau waktu.

Norma kesopanan sangat penting untuk diterapkan, terutama dalam pemberian pelayanan kepada pelanggan, karena norma ini sangat erat

kaitannya terhadap masyarakat. Sekali saja ada pelanggaran terhadap norma kesopanan, pelanggar akan mendapat sanksi dari masyarakat, semisal unit pelayanan tidak akan mendapat kepercayaan lagi.

Perilaku Pelaksana Unit Pelayanan Jenjang SD mendapat nilai 3,425 dan pad Jenjang TK 3.388. Hal ini menggambarkan bahwa tingkat pelayanan masuk dalam kategori "Baik". Perilaku pelaksana yang notabene orang timur dapat mengimplementasikan budaya timur dalam melaksanakan tugas dengan menerapkan prinsip-prinsip kesopanan dan keramahan seperti menghormati seluruh pelanggan, menerima atau memberikan sesuatu selalu dengan tangan kanan, tidak berkata-kata kotor, kasar, dan sombong, tidak meludah di sembarang tempat, tidak menyela pembicaraan dan lain-lain. Hal demikian harus tetap dipertahankan agar unit pelayanan tetap dapat memberikan pelayanan prima kepada seluruh pelanggan. Meskipun demikian harus terus diupayakan untuk meningkatkan perilaku pelaksana pelayanan agar mencapai kategori "Sangat Baik".

8) Sarana dan Prasarana

Salah satu faktor yang dapat memuaskan pelangan adalah ketersediaan sarana dan prasarana. Ruangan yang panas, pengap, berantakan dan lain-lain sangat mempengaruhi terhadap kinerja pelayanan. Selain ruangan, kenyamanan lingkungan seperti tempat parkir, ruang tunggu, musala, kamar mandi/kecil serta lingkungan sosial (pelayan/pegawai lain yang bertugas di kantor pelayanan tersebut) juga sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Lingkungan kantor yang nyaman, suasana yang damai dan petugas yang ramah dan bersahabat mengangkat titik poin positif hingga pada taraf yang diinginkan.

Kenyamanan lingkungan pada Unit Pelayanan Jenjang SD di Kabupaten Cirebon mendapat nilai interval 3,200 dan pada Jenjang TK mendapat

nilai interval 3.164. Hal ini menggambarkan bahwa tingkat keadilan pelayanan masuk dalam kategori "Kurang Baik". Lingkungan kantor pada umumnya nyaman, memperhatikan estetika lingkungan hidup yang akhir-akhir ini mendapat perhatian serius dari pemerintah. Ruang tunggu yang disediakan meski sederhana tetapi dapat dimanfaatkan oleh pelanggan untuk sekedar beristirahat sambil menunggu penyelesaian layanan. Kamar mandi/kecil, air tersedia dan cukup mengingat volume pelanggan tidak begitu tinggi. Saling menghormati dan menghargai serta etika kekeluargaan yang diciptakan antara pelaksana-pelaksana yang ada dengan pelanggan menciptakan rasa nyaman tersendiri bagi semua pelanggan. Hal ini membuat pelayanan berjalan dengan baik. Meskipun demikian harus terus diupayakan untuk menerapkan kenyamanan pelayanan agar mencapai kategori "Baik" dan "Sangat Baik".

9) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Pelaksana pelayanan adalah salah satu pelaksana yang memegang peranan penting untuk memberikan kepuasan terhadap pengguna layanan. Oleh karena itu pelanggan harus mudah mengetahui identitas, jabatan, kewenangan dan lain-lain sehingga pengguna layanan yakin dan tidak salah dalam mengurus kebutuhan-kebutuhan dalam hal layanan.

Akan tetapi adakalanya pelaksana pelayanan tersebut menyusahkan, memberatkan, merugikan atau mensyaratkan sesuatu hal yang tidak seimbang dengan jenis pelayanan yang diperoleh. Hal demikian harus ada tempat pengaduan yang mudah dan transparan dan dapat diakses oleh seluruh penggunan jasa layanan.

Penanganan pengaduan pengguna yang ada pada Unit Pelayanan Jenjang SD di Kabupaten Cirebon mendapat nilai interval 3,591 dan pada Jenjang TK mendapatkan nilai interval 3.567. Hal ini

menggambarkan bahwa pelaksana pelayanan masuk dalam kategori "Baik". Masyarakat pengguna lanyanan merasakan kemudahan, kemampuan, tanggung jawab, kesediaan untuk membantu pelanggan, mudah melakukan kontak apabila diperlukan dan lain-lain. Meskipun demikian harus terus diupayakan untuk meningkatkan perilaku pelaksana pelayanan agar mencapai kategori "Sangat Baik".

b. Nilai Rata-rata Tertimbang (NRR)

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama yaitu: 0,11111111. Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan adalah jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11111111.

Nilai Rata-rata Tertimbang (NRR) Unit Pelayanan Jenjang SD di Kabupaten Cirebon adalah: 3,374. Angka ini didapat dari jumlah NRR seluruh SD dikalikan 0,11111111 (secara terperinci dapat dilihat pada tabel 1).

Nilai Rata-rata Tertimbang (NRR) Unit Pelayanan Jenjang TK di Kabupaten Cirebon adalah: 3,272. Angka ini didapat dari jumlah NRR seluruh TK dikalikan 0,11111111 (secara terperinci dapat dilihat pada tabel 1).

c. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Akhir dari rangkaian kegiatan survei adalah diketahuinya nilai IKM dari masing-masing unit pelayanan. Nilai IKM merupakan alat ukur sejauh mana pelayanan yang diberikan dapat memuaskan pelanggan. Pelayanan harus terus menerus ditingkatkan melalui penyempurnaan-penyempurnaan diberbagai bidang.

IKM Unit Pelayanan Jenjang SD di Kabupaten Cirebon mencapai 84.34. Hal ini menunjukkan pelayanan belum sempurna sesuai keinginan masyarakat, tetapi angka ini sudah menunjukkan bahwa kinerja unit pelayanan termasuk dalam kategori "Baik".

IKM Unit Pelayanan Jenjang TK di Kabupaten Cirebon mencapai 81.80. Hal ini menunjukkan pelayanan belum sempurna sesuai keinginan masyarakat, tetapi angka ini sudah menunjukkan bahwa kinerja unit pelayanan termasuk dalam kategori "Baik".

Secara detail nilai per unsur pelayanan, nilai interval dan nilai IKM Unit Pelayanan Jenjang TK dan SD dapat dilihat pada lampiran.

2. JENJANG SEKOLAH MENENGAH PERTAMA (SMP)

a. Nilai Rata-rata per Unsur

1. Persyaratan

Hampir semua pelayanan yang diberikan oleh orang pribadi atau organisasi mengharuskan adanya persyaratan tertentu yang harus dipenuhi. Persyaratan tersebut bisa berbentuk dokumen pembuktian, keterampilan, kondisi fisik dan lain-lain. Untuk mendapatkan Surat Izin Mengemudi (SIM) harus memiliki keterampilan mengendarai kendaraan, untuk mengikuti Tes Akabri harus memiliki berat dan tinggi badan tertentu dan lain-lain.

Persyaratan tersebut adakalanya menyusahkan, memberatkan, merugikan dan adakalanya ringan atau seimbang dengan jenis pelayanan yang diperoleh.

Persyaratan yang diberikan oleh Unit Pelayanan Jenjang SMP di Kabupaten Cirebon mendapat nilai interval 3,294. Hal ini menggambarkan bahwa persyaratan pelayanan masuk dalam kategori "Baik". Masyarakat pengguna lanyanan memperoleh kejelasan, keterbukaan serta merasakan adanya efisiensi tentang hal-hal yang

harus dipenuhi meskipun belum sempurna sesuai keinginan masyarakat atau kategori "Sangat Baik".

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Prosedur pada dasarnya adalah suatu susunan yang teratur dari kegiatan yang berhubungan satu sama lainnya dan prosedur-prosedur yang berkaitan melaksanakan dan memudahkan kegiatan utama dari suatu organisasi". (Kamaruddin/1992: 836–837).

Sedangkan pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan. Dalam kamus besar Bahasa Indonesai dijelaskan pelayanan adalah sebagai usaha untuk melayani orang lain. Sedangkan melayani adalah mengurus atau menyediakan kebutuhan orang lain.

Dengan demikian prosedur pelayanan adalah sesuatu yang harus ditempuh, dipenuhi untuk mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan.

Prosedur pelayanan yang diberikan oleh Unit Pelayanan Jenjang SMP di Kabupaten Cirebon mendapat nilai interval 3,206. Hal ini menggambarkan bahwa prosedur pelayanan masuk dalam kategori "Baik". Masyarakat pengguna lanyanan memperoleh kemudahan, kejelasan serta keterbukaan tentang hal-hal yang harus ditempuh dan dipenuhi meskipun belum sempurna sesuai keinginan masyarakat atau kategori "Sangat Baik".

3. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian yaitu suatu kemampuan untuk memberikan pelayanan secara cepat, akurat, tepat dalam waktu yang ditentukan bahkan lebih cepat lagi. Pelanggan tidak merasa jenuh menunggu dan tidak membuang waktu percuma untuk mendapatkan pelayanan.

Pelayanan cepat menentukan kepuasan pelanggan. Berapa lama pelangan harus menunggu di loket pendaftaran hingga dia mendapatkan yang dibutuhkan, disitulah diketahui tingkat kecepatan pelayanan.

Untuk waktu penyelesaian, Unit Pelayanan Jenjang SMP di Kabupaten Cirebon mendapat nilai interval 3,177. Hal ini menggambarkan bahwa tanggung jawab petugas pelayanan masuk dalam kategori "Baik". Pelaksana pelayanan dapat menyelesaikan pelayanan kepada pelanggan dalam waktu yang cepat dan berkualitas, memperpendek waktu tunggu sehingga pelanggan merasa puas karena tidak banyak waktu yang terbuang untuk mendapat pelayanan tersebut. Meskipun demikian harus terus diupayakan untuk meningkatkan kecepatan pelayanan agar mencapai kategori "Sangat Baik".

4. Biaya/Tarif

Yang dimaksud **Biaya/tarif** disini adalah semua yang dikeluarkan untuk mendapatkan pelayanan dari SMP yang dinyatakan dengan satuan uang menurut harga pasar yang berlaku, baik yang sudah terjadi maupun yang akan terjadi. Biaya/tarif terbagi menjadi dua, yaitu biaya/tarif yang langsung diserahkan ke pelaksana dan biaya/tarif operasional seperti keperluan tranportasi, makan/minum dan lain-lain.

Pelaksana pelayanan perlu memperhitungkan hal tersebut untuk menghindari biaya/tarif yang lebih tinggi akibat model pelayanan yang diberikan atau adanya kewajaran biaya pelayanan. Semisal pelayanan budaya baca dengan model perpustakaan keliling, pemutihan akta kelahiran dan lain-lain.

Kewajaran biaya/tarif pelayanan Unit Pelayanan Jenjang SMP di Kabupaten Cirebon mendapat nilai interval 3,251. Hal ini menggambarkan bahwa tingkat keadilan pelayanan masuk dalam kategori "Baik". Pelaksana pelayanan pada Satuan Pendidikan jenjang

SMP yang merupakan organisasi non profit, tidak memungut biaya/tarif kepada pelanggan yang membutuhkan pelayanan karena semua pelaksana Satuan Pendidikan jenjang SMP merupakan tanggung jawab pemerintah/pemerintah daerah. Meskipun demikian harus terus diupayakan untuk menerapkan kewajaran biaya/tarif agar mencapai kategori "Sangat Baik".

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Sesuatu yang harus dipenuhi dalam memberikan pelayanan adalah tanggung jawab berupa produk pelayanan. Pelaksana sebaiknya memahami seluruh seluk beluk jenis pelayanan yang mendadi tanggung jawabnya. Tidak melempar tanggung jawab kepada yang lain sehingga pelayanan yang diberikan tuntas selesai dan mendapatkan produk yang diharapkan.

Untuk tanggung jawab memberikan produk pelayanan Unit Pelayanan Jenjang SMP di Kabupaten Cirebon mendapat nilai interval 3,228. Hal ini menggambarkan bahwa tanggung jawab pelaksana untuk memberikan produk pelayanan masuk dalam kategori "Baik". Pelaksana pelayanan membangun komitmen untuk memberikan pelayanan prima dengan cara memberikan kepastian kepada pelanggan akan penyelesaian pelayanan yang diinginkan. Keterbukaan akan tanggung jawab membuat pelanggan tidak bingung dan tidak ragu untuk minta pelayanan dari pelaksana. Meskipun demikian harus terus diupayakan untuk meningkatkan tanggung jawab pelayanan agar mencapai kategori "Sangat Baik".

6. Kompetensi Pelaksana

Pelaksana pelayanan dituntut untuk menguasai aturan administrasi, keuangan, hukum serta kemampuan lain seperti kemampuan fisik untuk jenis pelayanan yang membutuhkan kekuatan fisik dan kemampuan

lainnya. Kompetensi pelaksana mutlak dimiliki karena tanpa kemampuan, pelanggan akan merasa tidak terpenuhi kebutuhannya.

Untuk kompetensi pelaksana pelayanan, Unit Pelayanan Jenjang SMP di Kabupaten Cirebon mendapat nilai interval 3,297. Hal ini menggambarkan bahwa tanggung jawab pelaksana pelayanan masuk dalam kategori "Baik". Pelaksana pelayanan terampil serta memiliki pengetahuan yang memadai akan bidang tugasnya sehingga pelanggan dapat dilayani dengan baik. Meskipun demikian harus terus diupayakan untuk meningkatkan tanggung jawab pelayanan agar mencapai kategori "Sangat Baik".

7. Perilaku Pelaksana

Kesopanan dan Keramahan pelaksana adalah peraturan yang timbul dari hasil pergaulan sekelompok masyarakat. Norma kesopanan bersifat relatif, artinya apa yang dianggap sebagai norma kesopanan berbeda-beda di berbagai tempat, lingkungan atau waktu.

Norma kesopanan sangat penting untuk diterapkan, terutama dalam pemberian pelayanan kepada pelanggan, karena norma ini sangat erat kaitannya terhadap masyarakat. Sekali saja ada pelanggaran terhadap norma kesopanan, pelanggar akan mendapat sanksi dari masyarakat, semisal unit pelayanan tadak akan mendapat kepercayaan lagi.

Kesopanan dan keramahan pelaksana Unit Pelayanan Jenjang SMP di Kabupaten Cirebon mendapat nilai interval 3,337. Hal ini menggambarkan bahwa tingkat keadilan pelayanan masuk dalam kategori "Baik". Pelaksana pelayanan yang notabene orang timur dapat mengimplementasikan budaya timur dalam melaksanakan tugas dengan menerapkan prinsip-prinsip kesopanan dan keramahan seperti menghormati seluruh pelanggan, menerima atau memberikan sesuatu selalu dengan tangan kanan, tidak berkata-kata kotor, kasar, dan sombong, tidak meludah di sembarang tempat, tidak menyela

pembicaraan dan lain-lain. Meskipun demikian harus terus diupayakan untuk meningkatkan perilaku pelaksana pelayanan agar mencapai kategori "Sangat Baik".

8. Sarana dan Prasarana

Salah satu faktor yang dapat memuaskan pelangan adalah ketersediaan sarana prasarana. Ruangan yang panas, pengap, berantakan dan lain-lain sangat mempengaruhi terhadap kinerja pelayanan. Selain ruangan, kenyamanan lingkungan seperti tempat parkir, ruang tunggu, musala, kamar mandi/kecil serta lingkungan sosial (pelayan/pegawai lain yang bertugas di kantor pelayanan tersebut) juga sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Lingkungan kantor yang nyaman, suasana yang damai dan petugas yang ramah dan bersahabat mengangkat titik point positif hingga pada taraf yang diinginkan.

Kenyamanan lingkungan pada Unit Pelayanan Jenjang SMP di Kabupaten Cirebon mendapat nilai interval 3,439. Hal ini menggambarkan bahwa tingkat keadilan pelayanan masuk dalam kategori "Baik". Lingkungan kantor pada umumnya nyaman, memperhatikan estetika lingkungan hidup yang akhir-akhir ini mendapat perhatian serius dari pemerintah. Ruang tunggu yang disediakan meski sederhana tetapi dapat dimanfaatkan oleh pelanggan untuk sekedar beristirahat sambil menunggu penyelesaian layanan. kamar mandi/kecil, air tersedia dan cukup mengingat volume pelanggan tidak begitu tinggi. Saling menghormati dan menghargai serta etika kekeluargaan yang diciptakan antara pelaksana-pelaksana yang ada dengan pelanggan menciptakan rasa nyaman tersendiri bagi semua pelanggan. Hal ini membuat pelayanan berjalan dengan baik. Meskipun demikian harus terus diupayakan untuk menerapkan kenyamanan pelayanan agar mencapai kategori "Sangat Baik".

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Pelaksana pelayanan adalah salah satu pelaksana yang memegang peranan penting untuk memberikan kepuasan terhadap pengguna layanan. Oleh karena itu pelanggan harus mudah mengetahui identitas, jabatan, kewenangan dan lain-lain sehingga pengguna layanan yakin dan tidak salah dalam mengurus kebutuhan-kebutuhan dalam hal layanan.

Akan tetapi adakalanya pelaksana pelayanan tersebut menyusahkan, memberatkan, merugikan atau mensyaratkan sesuatu hal yang tidak seimbang dengan jenis pelayanan yang diperoleh. Hal demikian harus ada tempat pengaduan yang mudah dan transparan dan dapat diakses oleh seluruh penggunan jasa layanan.

Penanganan pengaduan pengguna yang ada pada Unit Pelayanan Jenjang SMP di Kabupaten Cirebon mendapat nilai interval 3,179. Hal ini menggambarkan bahwa petugas pelayanan masuk dalam kategori "Baik". Masyarakat pengguna lanyanan merasakan kemudahan, kemampuan, tanggung jawab, kesediaan untuk membantu pelanggan, mudah melakukan kontak apabila diperlukan dan lain-lain. Meskipun demikian harus terus diupayakan untuk menerapkan kenyamanan pelayanan agar mencapai kategori "Sangat Baik".

b. Nilai Rata-Rata Tertimbang

Nilal IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama yaitu: 0,111. Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanana adalah jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,111.

Nilai Rata-rata Tertimbang (NRR) Unit Pelayanan Jenjang SMP di Kabupaten Cirebon adalah: 3,235. Angka ini didapat dari jumlah NRR seluruh SMP dikalikan 0,111 (secara terperinci dapat dilihat pada tabel 2).

c. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Akhir dari rangkaian kegiatan Survei adalah diketahuinya nilai IKM dari masing-masing unit pelayanan. Nilai IKM merupakan alat ukur sejauh mana pelayanan yang diberikan dapat memuaskan pelanggan. Pelayanan harus terus menerus ditingkatkan melalui penyempurnaan-penyempurnaan diberbagai bidang.

Nilai IKM adalah NRR Tertimbang dikalikan 25. IKM Unit Pelayanan Jenjang SMP di Kabupaten Cirebon mencapai 80,87. Hal ini menunjukkan pelayanan belum sempurna sesuai keinginan masyarakat, tetapi angka ini sudah menunjukkan bahwa kinerja unit pelayanan termasuk dalam kategori Baik.

Secara detail nilai per unsur pelayanan, nilai interval dan nilai IKM Unit Pelayanan Jenjang SMP dapat dilihat pada lampiran.

BAB III
PENUTUP

A. SIMPULAN

Secara umum, tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja Unit Pelayanan Jenjang SD termasuk kategori "Baik". Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat sudah merasakan kepuasan terkait dengan berbagai pelayanan yang diberikan oleh Unit Pelayanan Jenjang SD. Nilai terendah dari 9 unsur yang dinilai adalah unsur 8 yaitu sarana dan prasarana dengan nilai 3,200 sedangkan nilai tertinggi diperoleh pada unsur 9 yakni Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan nilai 3,591. Sedangkan pada Jenjang TK Nilai terendah dari 9 unsur yang dinilai adalah unsur 4 Biaya/Tarif dengan nilai 3.105.

Nilai IKM Unit Pelayanan Jenjang SD mencapai 84,34 point berarti mutu layanan Unit Pelayanan Jenjang SD termasuk dalam kategori Baik. IKM tertinggi sebesar 97,667 adalah SDN 1 Girinata Koorwil Bidang Pendidikan Kecamatan Dukupuntang, sedangkan IKM terendah 63.278 adalah SDN 1 Slangit Koorwil Bidang Pendidikan Kecamatan Klangenan.

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan SMP mencapai 80,87 point termasuk kategori "Baik". Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat sudah merasakan puas terkait dengan berbagai pelayanan yang diberikan Dinas Pendidikan Kabupaten Cirebon. Nilai tertinggi dari 9 unsur yang dinilai adalah unsur 9 yaitu unsur Sarana Prasarana mencapai nilai 3,439 dan nilai terendah adalah unsur 8 yaitu mencapai nilai 3,177 yakni unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan.

Sedangkan nilai IKM SMP mencapai 80,87 berarti mutu layanan SMP termasuk dalam kategori Baik. IKM tertinggi 99,72 adalah SMP Negeri 2 Sumber, sedangkan IKM terendah 62,44 adalah SMP Negeri 2 Gempol.

B. REKOMENDASI KEBIJAKAN

Berdasarkan beberapa temuan penting di atas, hasil indeks kepuasan masyarakat bidang pendidikan ini perlu ditingkatkan dan ditindak lanjuti oleh Pemerintah Kabupaten, Dinas Pendidikan, dan pihak Sekolah, melalui beberapa langkah kebijakan berikut:

1. Mempertahankan nilai-nilai kesopanan dan keramahan pelaksana dengan cara menerapkan adat kebiasaan dan budaya masyarakat setempat. Budaya menghormati orang yang lebih tua, menyayangi yang lebih muda serta mengembangkan pergaulan yang sehat sesama pelaksana dan masyarakat pada umumnya.
2. Mendorong pelaksana pelayanan untuk tidak menunda-nunda pekerjaan. Tumbuhkan rasa empati kepada orang yang membutuhkan pelayanan, bangun koordinasi antar pelaksana pelayanan yang terkait, dan jalin komitment antar pelaksana untuk saling mendukung dan menciptakan pelayanan prima bagi seluruh masyarakat yang membutuhkan.
3. Pihak sekolah hendaknya mempergunakan hasil indeks kepuasan masyarakat sebagai cara untuk lebih mengembangkan tata kelola sekolah yang lebih baik (*good governance*), dalam bentuk lebih melibatkan partisipasi msyarakat dalam menentukan model pelayanan yang diinginkan dengan cara membuka kotak saran dan lain-lain.
4. Pihak Dinas Pendidikan dapat menjadikan nilai pencapaian indeks kepuasan ini sebagai barometer acuan (*benchmarking*) untuk meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di masa mendatang.
5. Pihak Dinas Pendidikan dan sekolah perlu meningkatkan kualitas dan kuantitas sarana prasarana pelayanan baik pelayanan yang bersifat langsung berhadapan maupun pelayanan melalui media online dan lain-lain.
6. Hasil indeks kepuasan masyarakat perlu disosialisasikan kepada kepala sekolah sebagai bentuk tanggung jawab (akuntabilitas) Dinas Pendidikan selaku pemangku tanggung jawab dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan daerah di bidang pendidikan.

REKAPITULASI PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN TK KOORWIL BIDIKCAM TAHUN 2024

DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN CIREBON

UNIT PELAYANAN : TAMAN KANAK-KANAK (TK) SE-KABUPATEN CIREBON

ALAMAT : KABUPATEN CIREBON

TELEPON/FAX/EMAIL : -

NO.	NAMA RESPONDEN	UNIT PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN									NRR/ UNSUR	IKM	KINERJA UNIT PELAYANAN
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9			
1	TK ASEFIYAH	KOORWIL ARJAWINANGUN	161	157	156	189	158	164	181	152	184	3,338	83,444	B
2	TKN SATAP MUNJUL	KOORWIL ASTANAJAPURA	154	158	155	153	156	159	155	159	172	3,158	78,944	B
3	TK AISYIYAH BUSTANUL ATHFAL	KOORWIL BABAKAN	154	144	137	131	141	140	154	136	159	3,600	90,000	A
4	TK BERINGIN BAKTI	KOORWIL BEBER	188	190	185	172	190	193	198	192	199	3,793	94,833	A
5	TK AISYIYAH BUSTANUL ATHFAL	KOORWIL CILEDUG	135	136	128	123	134	137	138	123	159	2,696	67,389	C
6	TK PERTIWI	KOORWIL CIWARINGIN	108	110	114	107	112	115	128	110	138	3,308	82,698	B
7	TKN SATAP WARUROYOM	KOORWIL DEPOK	142	147	135	129	141	142	152	138	164	2,867	71,667	B
8	TK AL-HIKMAH	KOORWIL DUKUPUNTANG	193	198	196	191	196	194	194	197	199	3,907	97,667	A
9	TK AL-FURQON	KOORWIL GEBANG	147	150	148	146	152	156	174	169	180	3,292	82,292	B
10	TKN SATAP GEGESIK WETAN	KOORWIL GEGESIK	101	97	98	94	103	100	104	96	117	3,262	81,541	B
11	TK AL IKHLAS	KOORWIL GEMPOL	106	107	101	91	101	105	112	96	119	3,362	84,050	B
12	TK AL-KAAFY	KOORWIL GREGED	184	172	182	197	177	176	169	179	199	3,633	90,833	A
13	TK NURSALAM	KOORWIL GUNUNG JATI	43	43	44	40	40	40	43	39	44	2,785	69,630	C
14	TK AL FIKRI SUWARI	KOORWIL JAMBLANG	100	100	100	75	100	100	100	100	100	3,889	97,222	A
15	TKN SATAP PRAJAWINANGUN WETAN	KOORWIL KALIWEDI	63	63	63	63	63	63	63	64	70	3,042	76,058	C
16	TKN SATAP KERTASURA	KOORWIL KAPETAKAN	98	99	105	91	106	106	103	108	114	3,444	86,111	B
17	TK DEWI SARTIKA	KOORWIL KARANGSEMBUNG	129	114	119	113	120	127	127	114	129	3,033	75,833	C

NO.	NAMA RESPONDEN	UNIT PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN									NRR/ UNSUR	IKM	KINERJA UNIT PELAYANAN
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9			
18	TK KENANGA	KOORWIL KARANGWARENG	128	132	128	123	128	132	136	123	135	3,157	78,930	B
19	TKN SATAP KALIKOA	KOORWIL KEDAWUNG	124	129	123	120	126	127	134	122	153	3,138	78,455	B
20	TK PERTIWI KLANGENAN	KOORWIL KLANGENAN	96	92	102	116	95	101	104	99	122	2,512	62,805	D
21	TK PEMBINA LEMAHABANG	KOORWIL LEMAHABANG	163	161	159	130	151	162	165	155	175	3,158	78,944	B
22	TK ISLAM ANNAHDHIYYAH	KOORWIL LOSARI	85	88	85	79	84	94	93	89	103	3,419	85,470	B
23	TK PUTERA BERINGIN	KOORWIL MUNDU	73	68	67	61	69	74	73	71	79	3,528	88,194	B
24	TK ISLAM AN-NASHUHA	KOORWIL PABEDILAN	73	75	74	57	69	71	72	71	92	3,028	75,694	C
25	TKN SATAP SUKADANA	KOORWIL PABUARAN	136	117	102	136	140	110	102	102	136	3,533	88,317	A
26	TK PERTIWI	KOORWIL PALIMANAN	187	197	191	164	178	194	187	159	197	3,676	91,889	A
27	TK TERPADU AL-HIKMAH	KOORWIL PANGENAN	97	112	96	93	94	107	114	106	116	3,463	86,574	B
28	TK AL-BALAGH	KOORWIL PANGURAGAN	60	60	50	72	60	60	60	47	60	2,939	73,472	C
29	TK AN-NUUR	KOORWIL PASALEMAN	72	75	78	94	72	80	79	68	75	3,080	77,000	B
30	TKN SATAP TRUSMI KULON	KOORWIL PLERED	60	65	60	54	61	67	69	65	74	2,904	72,601	C
31	TKN PLUMBON	KOORWIL PLUMBON	45	45	42	43	45	46	45	45	51	3,015	75,370	C
32	TK PERTIWI	KOORWIL SEDONG	164	160	162	137	157	164	168	162	188	3,249	81,222	B
33	TKN PEMBINA SUMBER	KOORWIL SUMBER	161	169	158	137	161	180	175	173	181	3,322	83,056	B
34	TK CEMPAKA MULYA	KOORWIL SURANENGGALA	49	48	50	48	48	49	49	48	61	3,125	78,125	B
35	TKN SATAP JATIANOM	KOORWIL SUSUKAN	150	151	150	150	150	150	162	150	150	3,029	75,722	C
36	TK DIFA BANGSA	KOORWIL SUSUKANLEBAK	134	141	138	120	133	152	156	136	159	3,525	88,125	B
37	TK ANNUR	KOORWIL TALUN	135	132	131	124	133	136	135	133	125	3,209	80,217	B
38	TKN SATAP DAWUAN	KOORWIL TENGAHTANI	64	65	63	67	66	69	68	65	79	3,206	80,159	B
39	TK MIFTAHUL KHAER	KOORWIL WALED	150	198	150	194	150	195	150	151	150	3,307	82,667	B
40	TK SABILUL KHAEROT	KOORWIL WERU	150	150	150	150	200	150	200	148	147	3,211	80,278	B

SNilai /Unsur	4.762	4.815	4.675	4.574	4.760	4.887	4.991	4.660	5.254	
NRR / Unsur	3,2329	3,2688	3,1738	3,1052	3,2315	3,3177	3,3883	3,1636	3,5669	
NRR tertbg/unsur	0,359	0,363	0,353	0,345	0,359	0,369	0,376	0,352	0,396	*)
JUMLAH NRR IKM Tertimbang x 25										3,272
IKM Unit pelayanan										**) **81,80**

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25

NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi

NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11111111

No.	NILAI RATA-RATA (NRR) PER UNSUR	
U1	Persyaratan	3,233
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,269
U3	Waktu Penyelesaian	3,174
U4	Biaya/Tarif	3,105
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,232
U6	Kompetensi Pelaksana	3,318
U7	Perilaku Pelaksana	3,388
U8	Sarana dan Prasarana	3,164
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,567

IKM UNIT PELAYANAN :	**81,80**

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
B (Baik) : 76,61 - 88,30
C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

REKAPITULASI PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN SD KOORWIL BIDIKCAM TAHUN 2024

DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN CIREBON

UNIT PELAYANAN : SEKOLAH DASAR (SD) SE-KABUPATEN CIREBON

ALAMAT : KABUPATEN CIREBON

NO.	NAMA RESPONDEN	UNIT PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN									NRR/ UNSUR	IKM	KINERJA UNIT PELAYANAN
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9			
1	SDN 1 TEGALGUBUG LOR	KOORWIL ARJAWINANGUN	161	157	156	189	158	164	181	152	184	3,338	83,444	B
2	SDN 1 MUNJUL	KOORWIL ASTANAJAPURA	176	176	179	175	181	177	178	173	180	3,544	88,611	A
3	SDN 1 SUMBER KIDUL	KOORWIL BABAKAN	188	170	167	172	170	185	169	173	183	3,504	87,611	B
4	SDN 1 BEBER	KOORWIL BEBER	157	161	166	200	156	174	167	162	187	3,400	85,000	B
5	SDN 2 DAMARGUNA	KOORWIL CILEDUG	155	153	152	154	154	161	161	158	167	3,144	78,611	B
6	SDN 2 BRINGIN	KOORWIL CIWARINGIN	159	158	153	179	157	155	159	150	186	3,236	80,889	B
7	SDN 1 WARUKAWUNG	KOORWIL DEPOK	159	160	163	158	160	170	175	167	167	3,287	82,167	B
8	SDN 1 GIRINATA	KOORWIL DUKUPUNTANG	193	198	196	191	196	194	194	197	199	3,907	97,667	A
9	SDN 1 MELAKASARI	KOORWIL GEBANG	156	143	142	141	154	148	163	144	167	3,018	75,444	C
10	SDN 2 GEGESIK KIDUL	KOORWIL GEGESIK	163	154	141	157	160	153	161	140	162	3,091	77,278	B
11	SDN 1 WALAHAR	KOORWIL GEMPOL	175	195	154	200	195	197	195	161	198	3,711	92,778	A
12	SDN 1 SINDANGKEMPENG	KOORWIL GREGED	185	189	183	192	191	187	185	187	193	3,760	94,000	A
13	SDN 1 PASINDANGAN	KOORWIL GUNUNG JATI	156	191	152	199	195	193	199	155	200	3,644	91,111	A
14	SDN 1 BOJONG WETAN	KOORWIL JAMBLANG	173	164	160	180	164	164	175	152	170	3,338	83,444	B
15	SDN 1 KALIDERES	KOORWIL KALIWEDI	160	176	159	159	168	153	176	178	183	3,360	84,000	B
16	SDN 2 KERTASURA	KOORWIL KAPETAKAN	135	178	178	178	135	180	177	177	179	3,371	84,278	B
17	SDN 1 KARANGTENGAH	KOORWIL KARANGSEMBUNG	175	177	173	181	168	175	171	176	191	3,527	88,167	B
18	SDN 1 BLENDER	KOORWIL KARANGWARENG	159	162	156	174	157	160	165	146	184	3,251	81,278	B

19	SDN 1 PILANGSARI	KOORWIL KEDAWUNG	146	141	136	139	146	147	154	135	163	2,904	72,611	C
NO.	**NAMA RESPONDEN**	**UNIT PELAYANAN**	**NILAI UNSUR PELAYANAN**									**NRR/ UNSUR**	**IKM**	**KINERJA UNIT PELAYANAN**
			U1	**U2**	**U3**	**U4**	**U5**	**U6**	**U7**	**U8**	**U9**			
20	SDN 1 SLANGIT	KOORWIL KLANGENAN	143	129	125	118	129	114	135	121	125	2,531	63,278	D
21	SDN 1 CIPEUJEUH KULON	KOORWIL LEMAHABANG	181	183	187	178	188	180	182	187	190	3,680	92,000	A
22	SDN 2 TAWANGSARI	KOORWIL LOSARI	163	161	167	193	165	164	156	157	172	3,329	83,222	B
23	SDN 1 SINARANCANG	KOORWIL MUNDU	154	150	156	170	156	155	156	150	167	3,142	78,556	B
24	SDN 1 TERSANA	KOORWIL PABEDILAN	155	153	151	170	154	159	165	145	175	3,171	79,278	B
25	SDN 1 PABUARAN LOR	KOORWIL PABUARAN	200	180	151	200	200	172	151	151	200	3,567	89,167	A
26	SDN 1 KEPUH	KOORWIL PALIMANAN	187	197	191	164	178	194	187	159	197	3,676	91,889	A
27	SDN 2 JAPURA LOR	KOORWIL PANGENAN	167	186	163	166	165	178	187	172	191	3,500	87,500	B
28	SDN 1 PANGURAGAN KULON	KOORWIL PANGURAGAN	150	150	125	177	150	150	150	119	150	2,936	73,389	C
29	SDN 2 TANJUNGANOM	KOORWIL PASALEMAN	166	184	189	190	186	175	183	191	200	3,698	92,444	A
30	SDN 1 KALIWULU	KOORWIL PLERED	188	166	176	200	178	182	190	176	192	3,662	91,556	A
31	SDN 2 PAMIJAHAN	KOORWIL PLUMBON	149	146	146	155	144	153	158	131	173	3,011	75,278	C
32	SDN 1 KERTAWANGUN	KOORWIL SEDONG	162	150	171	175	156	171	161	152	179	3,282	82,056	B
33	SDN 4 KENANGA	KOORWIL SUMBER	169	172	169	173	174	171	178	174	179	3,464	86,611	B
34	SDN 3 PURWAWINANGUN	KOORWIL SURANENGGALA	153	155	158	164	166	160	157	152	191	3,236	80,889	B
35	SDN 2 JATIANOM	KOORWIL SUSUKAN	172	177	173	184	167	166	172	178	182	3,491	87,278	B
36	SDN 1 CURUG WETAN	KOORWIL SUSUKANLEBAK	183	183	179	173	185	188	188	176	185	3,644	91,111	A
37	SDN 3 KEPONGPONGAN	KOORWIL TALUN	185	189	160	191	187	190	190	165	200	3,682	92,056	A
38	SDN 1 BATEMBAT	KOORWIL TENGAHTANI	166	173	168	167	163	162	189	170	184	3,427	85,667	B
39	SDN 3 CIUYAH	KOORWIL WALED	150	198	150	198	150	198	150	151	150	3,322	83,056	B
40	SDN 1 WERU KIDUL	KOORWIL WERU	160	159	155	167	167	160	159	140	157	3,164	79,111	B

S Nilai /Unsur	6.634	6.744	6.476	6.991	6.673	6.779	6.849	6.400	7.182	
NRR / Unsur	3,3170	3,3720	3,2380	3,4955	3,3365	3,3895	3,4245	3,2000	3,5910	
NRR tertbg/unsur	0,369	0,375	0,360	0,388	0,371	0,377	0,380	0,356	0,399	*)
JUMLAH NRR IKM Tertimbang x 25										3,374
IKM Unit pelayanan										**) **84,34**

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
-**) = Jumlah NRR Tertimbang x 25

NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi

NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11111111

No.	NILAI RATA-RATA (NRR) PER UNSUR	
U1	Persyaratan	3,317
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,372
U3	Waktu Penyelesaian	3,238
U4	Biaya/Tarif	3,496
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,337
U6	Kompetensi Pelaksana	3,390
U7	Perilaku Pelaksana	3,425
U8	Sarana dan Prasarana	3,200
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,591

IKM UNIT PELAYANAN : 84,34

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
B (Baik) : 76,61 - 88,30
C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN : SEKOLAH MENENGAH PERTAMA (SMP) SE-KABUPATEN CIREBON

ALAMAT : KABUPATEN CIREBON

Tlp/Fax. : ……

NO.	NAMA RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									NRR/UNSUR	IKM	KINERJA UNIT PELAYANAN
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11			
001	SMP NEGERI 1 PABUARAN	157	166	155	157	165	165	164	160	179	3,26	81,56	B
002	SMP NEGERI 3 SUMBER	155	156	156	153	161	156	160	154	177	3,17	79,33	B
003	SMP NEGERI 1 BABAKAN	161	168	167	155	164	165	165	166	177	3,31	82,67	A
004	SMP NEGERI 1 MUNDU	173	170	176	167	171	172	181	175	178	3,47	86,83	A
005	SMP NEGERI 1 TALUN	158	162	162	167	166	166	171	170	185	3,35	83,72	A
006	SMP NEGERI 1 SUSUKAN	146	135	136	131	145	144	154	141	177	2,91	72,72	B
007	SMP NEGERI 1 PALIMANAN	147	142	138	131	147	147	154	136	161	2,90	72,39	B
008	SMP NEGERI 2 DEPOK	149	150	148	138	141	149	164	154	151	2,99	74,67	B
009	SMP NEGERI 1 JAMBLANG	147	144	144	167	152	149	158	150	174	3,08	76,94	B
010	SMP SATU ATAP NEGERI TALUN	169	166	163	160	169	176	179	155	181	3,37	84,33	A
011	SMP NEGERI 1 PANGENAN	171	173	165	194	175	169	171	149	185	3,45	86,22	A
012	SMP NEGERI 4 PALIMANAN	200	191	191	198	192	193	190	172	187	3,81	95,22	A
013	SMP NEGERI 1 SURANENGALA	146	144	143	133	144	147	158	136	171	2,94	73,44	B
014	SMP NEGERI 1 ASTANAJAPURA	184	175	190	199	183	177	169	180	182	3,64	91,06	A
015	SMP NEGERI 1 GEGESIK	163	150	157	140	159	162	169	164	174	3,20	79,89	B
016	SMP NEGERI 1 GREGED	158	159	163	164	161	176	172	151	171	3,28	81,94	A

017	SMP NEGERI 1 KEDAWUNG	151	151	150	198	150	150	197	150	200	3,33	83,17	A
NO.	NAMA RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									NRR/UNSUR	IKM	KINERJA UNIT PELAYANAN
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9			
018	SMP NEGERI 1 KLANGENAN	193	196	184	198	199	200	192	199	198	3,91	97,72	A
019	SMP NEGERI 2 SURANENGGALA	152	145	140	160	145	150	150	136	166	2,99	74,67	B
020	SMP NEGERI 3 GUNUNGJATI	135	141	133	145	134	144	136	132	141	2,76	68,94	B
021	SMP NEGERI 3 PLERED	157	164	144	148	160	168	139	128	160	3,04	76,00	B
022	SMP NEGERI 1 CILEDUG	156	157	145	128	152	155	165	152	176	3,08	77,00	B
023	SMP NEGERI 1 PABEDILAN	159	163	162	156	164	157	155	154	156	3,17	79,22	B
024	SMP NEGERI 1 PLUMBON	153	168	160	163	164	164	161	169	172	3,28	81,89	A
025	SMP NEGERI 1 SEDONG	153	168	160	163	164	164	161	169	172	3,28	81,89	A
026	SMP NEGERI 1 SUSUKANLEBAK	171	161	164	174	167	175	176	170	180	3,42	85,44	A
027	SMP NEGERI 1 TENGAH TANI	158	162	161	180	159	167	177	153	156	3,27	81,83	A
028	SMP NEGERI 1 WERU	186	183	181	178	185	193	188	183	190	3,70	92,61	A
029	SMP NEGERI 2 CIWARINGIN	192	191	191	200	186	185	188	151	150	3,63	90,78	A
030	SMP NEGERI 2 JAMBLANG	131	130	140	150	130	131	138	136	141	2,73	68,17	B
031	SMP NEGERI 2 PLUMBON	159	152	152	151	152	163	162	155	171	3,15	78,72	B
032	SMP NEGERI 3 PALIMANAN	159	170	175	167	170	173	179	169	190	3,45	86,22	A
033	SMP NEGERI 1 KAPETAKAN	180	174	183	166	165	183	174	174	176	3,50	87,50	A
034	SMP NEGERI 1 LEMAHABANG	153	165	154	161	161	169	167	167	180	3,28	82,06	A
035	SMP NEGERI 1 SUMBER	170	166	162	155	163	167	174	164	181	3,34	83,44	A
036	SMP NEGERI 2 SEDONG	171	169	175	180	173	181	187	177	172	3,52	88,06	A
037	SMP NEGERI 2 GUNUNG JATI	441	129	135	128	133	136	141	131	141	3,37	84,17	A
038	SMP NEGERI 2 MUNDU	187	178	192	187	185	191	186	190	192	3,75	93,78	A
039	SMP NEGERI 1 CIWARINGIN	184	189	179	188	187	186	187	186	193	3,73	93,28	A

040	SMP NEGERI 1 KARANGWARENG	150	153	149	152	150	168	168	149	167	3,12	78,11	**B**
NO.	**NAMA RESPONDEN**	**NILAI UNSUR PELAYANAN**									**NRR/UNSUR**	**IKM**	**KINERJA UNIT PELAYANAN**
		U1	**U2**	**U3**	**U4**	**U5**	**U6**	**U7**	**U8**	**U9**			
041	SMP NEGERI 2 BABAKAN	148	162	146	160	162	163	172	152	175	3,20	80,00	**B**
042	SMP NEGERI 1 PANGURAGAN	153	149	143	131	154	186	158	151	171	3,10	77,56	**B**
043	SMP NEGERI 1 KALIWEDI	176	172	167	178	177	171	162	170	171	3,43	85,78	**A**
044	SMP NEGERI 1 GUNUNGJATI	172	164	165	157	171	169	176	170	180	3,39	84,67	**A**
045	SMP NEGERI 1 GEMPOL	154	144	149	145	143	147	162	150	177	3,05	76,17	**B**
046	SMP NEGERI 1 BEBER	155	155	158	170	166	166	166	167	186	3,31	82,72	**A**
047	SMP NEGERI 1 PASALEMAN	156	163	161	150	154	196	161	161	200	3,34	83,44	**A**
048	SMP SATU ATAP NEGERI KARANGWARENG	143	139	141	146	144	149	162	146	165	2,97	74,17	**B**
049	SMP NEGERI 1 PLERED	152	140	137	130	141	142	155	140	159	2,88	72,00	**B**
050	SMP NEGERI 2 PABEDILAN	163	161	160	163	162	168	164	163	177	3,29	82,28	**A**
051	SMP NEGERI 2 KAPETAKAN	188	183	182	197	200	178	181	196	196	3,78	94,50	**A**
052	SMP NEGERI 2 LOSARI	147	157	154	160	154	162	161	157	169	3,16	78,94	**B**
053	SMP NEGERI 1 DEPOK	152	143	148	134	146	152	152	149	162	2,97	74,33	**B**
054	SMP SATU ATAP NEGERI WALED	187	187	200	187	150	189	189	182	169	3,64	91,11	**A**
055	SMP NEGERI 2 LEMAHABANG	148	135	158	133	154	159	172	154	183	3,10	77,56	**B**
056	SMP NEGERI 2 ARJAWINANGUN	161	145	147	200	163	162	164	117	171	3,18	79,44	**B**
057	SMP NEGERI 1 LOSARI	157	164	162	171	162	159	164	156	171	3,26	81,44	**A**
058	SMP NEGERI 2 GEGESIK	166	176	164	174	173	166	175	179	170	3,43	85,72	**A**
059	SMP NEGERI 2 GREGED	136	136	136	145	137	140	159	145	161	2,88	71,94	**B**
060	SMP NEGERI 1 WALED	163	164	162	152	169	160	185	173	179	3,35	83,72	**A**
061	SMP NEGERI 1 GEBANG	171	175	172	164	173	175	179	174	188	3,49	87,28	**B**
062	SMP NEGERI 2 WERU	147	147	146	148	146	147	148	112	153	2,88	71,89	**B**
063	SMP NEGERI 2 KALIWEDI	170	159	160	189	159	165	169	166	175	3,36	84,00	**A**

NO.	NAMA RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									NRR/ UNSUR	IKM	KINERJA UNIT PELAYANAN
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9			
064	SMP NEGERI 2 KARANGSEMBUNG	188	191	189	186	190	192	190	189	183	3,77	94,33	**A**
065	SMP NEGERI 1 DUKUPUNTANG	140	140	131	137	137	141	145	138	151	2,80	70,00	**B**
066	SMP SARU ATAP NEGERI LOSARI	177	179	181	181	180	178	180	177	182	3,59	89,72	**A**
067	SMP NEGERI 2 SUSUKANLEBAK	180	159	186	199	174	163	169	177	199	3,57	89,22	**A**
068	SMPN 2 SUSUKAN	179	178	177	181	181	170	179	175	176	3,55	88,67	**A**
069	SMP NEGERI 2 CILEDUG	160	176	155	168	169	173	167	151	172	3,31	82,83	**A**
070	SMP NEGERI 1 ARJAWINANGUN	183	178	172	191	175	175	175	173	189	3,58	89,50	**B**
071	SMP NEGERI 1 KARANGSEMBUNG	141	151	129	157	151	150	150	150	150	2,95	73,83	**B**
072	SMP NEGERI 2 PANGENAN	168	172	172	173	162	171	176	160	131	3,30	82,50	**A**
073	SMP NEGERI 2 PALIMANAN	156	143	154	156	154	156	155	155	170	3,11	77,72	**B**
074	SMP NEGERI 2 KLANGENAN	132	126	122	128	131	129	139	123	148	2,62	65,44	**B**
075	SMP SATU ATAP NEGERI KARANGSEMBUNG	139	161	157	144	145	163	153	163	171	3,10	77,56	**B**
076	SMP NEGERI 2 PLERED	156	155	152	152	156	157	155	156	155	3,10	77,44	**B**
077	SMP NEGERI 2 GEBANG	150	153	166	167	172	175	171	162	162	3,28	82,11	**A**
078	SMP NEGERI 2 SUMBER	203	193	157	206	207	205	208	207	209	3,99	99,72	**A**
079	SMP NEGERI 3 GEGESIK	147	147	139	138	149	160	149	148	144	2,94	73,39	**B**
080	SMP NEGERI 2 GEMPOL	125	125	125	125	125	125	125	125	124	2,50	62,44	**C**
	SNilai /Unsur	13.174	12.823	12.707	13.003	12.911	13.187	13.349	12.716	13.755			
	NRR / Unsur	3,2935	3,2058	3,1768	3,2508	3,2278	3,2968	3,3373	3,1790	3,4388			
	NRR tertbg / Unsur tertbg/unsur	0,362	0,353	0,349	0,358	0,355	0,363	0,367	0,350	0,378	*) 3,23		
	SKM Unit pelayanan										**) 80,87		

Keterangan :

- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM `= Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
-**) = Jumlah NRR Tertimbang x 25

NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi

NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,071

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan pelayanan	3,29
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,21
U3	Waktu Penyelesaian	3,18
U4	Biaya/Tarif	3,25
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,23
U6	Kompetensi Pelaksana	3,30
U7	Perilaku Pelaksana	3,34
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,18
U9	Sarana dan Prasarana	3,44

IKM UNIT PELAYANAN :	**80,87**

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00
B (Baik) : 62,51 - 81,25
C (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50
D (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75