



BOMBA

JURNAL PEMBANGUNAN DAERAH

ISSN (Cetak): 2657 -2478

E- ISSN (Elektronik): 2715-1026



INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN DAN DINAS SOSIAL PROVINSI SULAWESI TENGAH TAHUN 2020

COMMUNITY SATISFACTION INDEX WITH THE DEPARTMENT OF EDUCATION CULTURE AND SOCIAL SERVICES OF CENTRAL SULAWESI PROVINCE IN 2020

Sjamsudin

Badan Penelitian Pengembangan dan Inovasi Daerah

Jl. Garuda No. 30 A, Birobuli Utara, Palu Selatan, Kota Palu Sulawesi Tengah

Email: sjamaudinsaida@gmail.com

Dikirim: 22/10/2022; Direvisi: 09/11/2022; Disetujui: 11/11/2022

Abstrack

The state is obliged to build public trust in public services performed by public service providers. Activities that must be carried out in line with the expectations and demands of the community are the improvement of public services. Evaluation of the delivery of public services can be carried out by means of a community satisfaction index (CSI) survey. The 2020 Central Sulawesi CSI Survey was conducted at the Education and Culture Office and the Central Sulawesi Provincial Social Service. The purpose of this survey is to measure the level of community satisfaction with public services provided by the Education and Culture Office and the Social Service of Central Sulawesi Province. The survey results show that the value of the Community Satisfaction Index for the services of the Education and Culture Office and the Social Service of Central Sulawesi Province in 2020 is in the Good category. Meanwhile, the service element that has the highest score from each agency is the service fee / tariff element in the very good category. While the service element that has the lowest score at the Social Service is the time element of service and at the Education and Culture Office is the facilities and infrastructure.

Keyword: Departement of education culture, Index, Public Satisfaction

Abstrak

Negara berkewajiban membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik. Kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan masyarakat adalah peningkatan pelayanan publik. Evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilakukan dengan survey indeks kepuasan masyarakat (IKM). Survei IKM Sulawesi Tengah tahun 2020 dilakukan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan dan Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Tengah. Tujuan dilakukannya Survei ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan serta Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Tengah. Hasil survei menunjukkan bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan dan Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Tengah tahun 2020 berada pada kategori Baik. Sementara unsur pelayanan yang memiliki skor tertinggi dari masing-masing instansi adalah unsur biaya/tarif pelayanan dengan kategori sangat baik. Sedangkan unsur pelayanan yang memiliki nilai terendah pada Dinas Sosial adalah unsur waktu pelayanan dan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan adalah sarana dan prasarana.

Kata Kunci: Dinas Sosial, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan, Indeks Kepuasan



I. PENDAHULUAN

Hak warga negara untuk memperoleh pelayanan publik yang baik dimuat di dalam Konstitusi Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik mengamanatkan bahwa setiap instansi penyelenggara negara wajib memberikan pelayanan publik berdasarkan tugas dan fungsi yang dibebankan kepadanya. Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 menyatakan pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan 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 oleh penyelenggara pelayanan publik.

Penyelenggara Pelayanan Publik, baik itu institusi pemerintah, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, bertanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam kegiatan pelayanan publik. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan bahwa pelayanan publik dilaksanakan oleh pejabat, pegawai, petugas dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan pelayanan publik. Pelaksanaan Pelayanan Publik bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik. Layanan publik ditujukan kepada masyarakat dengan mempertimbangkan asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik.

Negara berkewajiban membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik. Kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan masyarakat adalah peningkatan pelayanan publik. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Tujuan dilakukannya Survei IKM Dinas Pendidikan dan Kebudayaan serta Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Tengah tahun 2020 adalah sebagai berikut:

1. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan serta Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Tengah;
2. Mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan serta Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Tengah secara berkala;

II. METODE

Objek penelitian

Objek dalam kegiatan survei ini adalah Dinas Pendidikan dan Kebudayaan dan Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Tengah.

1. Pengumpulan data

Teknik penarikan sampel atau jumlah responden disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak menggunakan *simple random sampling*. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel Krejcie and Morgan (Lampiran II) atau dihitung dengan menggunakan rumus:

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

Dimana :

S = Jumlah sampel

N = Ukuran populasi

λ^2 = Faktor pengali dengan dk = 1, taraf kesalahan 1%, 5% dan 10%

P = Q = 0,5 (Populasi menyebar normal)

d = Galat pendugaan

Jumlah reponden yang diperoleh dalam survei IKM Dinas Pendidikan dan Kebudayaan dan Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Tengah masing-masing adalah 384 dengan tingkat kepercayaan 95% dan galat pendugaan 5%.

Teknik survei atau metode pengumpulan data diperoleh dengan beragam cara. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 teknik survei yang dapat digunakan dalam Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebagai berikut:

- a. Kuesioner dengan wawancara tatap muka.
- b. Kuesioner dengan pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat.
- c. Kuesioner elektronik (*e-survey*)
- d. Diskusi terfokus
- e. Wawancara tidak terstruktur melalui wawancara mendalam

Teknik survei yang dipilih pada survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Provinsi Sulawesi Tengah tahun 2020 adalah koesioner dengan wawancara tatap muka dan wawancara via telpon.

2. Pengolahan data

Data kuisisioner yang berasal dari responden diolah dengan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, yaitu 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:

$$\text{Nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{9}$$

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

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk mempermudah interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25–100, maka hasil penilaian tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan rumus sebagai berikut:

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

Penilaian kinerja unit pelayanan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 dapat dilihat pada tabel 1

Tabel 1. Klasifikasi nilai persepsi, nilai interval, nilai interval konversi, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,6 – 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	A	Sangat Baik

3. Analisis data

Setelah pengolahan data, analisis data dilakukan terhadap unsur pelayanan yang disurvei secara keseluruhan. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, analisis yang dapat digunakan yaitu analisis univariat dan analisis bivariat.

a. Analisis Univariat

Analisis data Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara univariat. Analisis univariat dilakukan untuk menggambarkan data variabel yang terkumpul tanpa bermaksud memberikan kesimpulan. Hasil analisa ini merupakan deskripsi temuan hasil survei berupa data statistic seperti frekuensi distribusi, tabulasi data dan persentase yang diwujudkan dalam grafik atau gambar serta perhitungan deskriptif dari masing-masing unsur yang disurvei.

b. Analisis Bivariat

Analisis bivariat dilakukan untuk menjelaskan hubungan yang kompleks antara satu unsur dengan unsur lainnya. Tujuan dari analisis ini adalah untuk melihat hubungan

satu unsur dengan unsur lain sebagai dasar untuk menjelaskan suatu masalah.

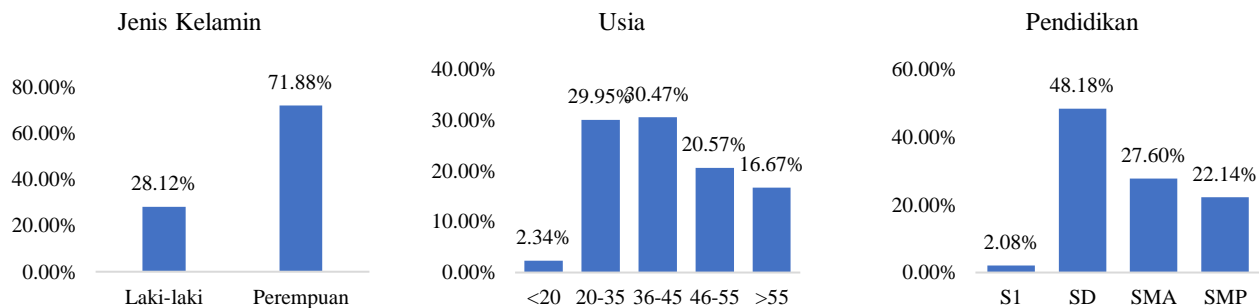
3.1 HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1.1 Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Tengah

a. Profil responden

Profil responden dapat dilihat pada gambar 1. Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Tengah tahun 2020 ini didominasi oleh responden dengan jenis kelamin perempuan. Perbandingan responden laki-laki dan perempuan yang berhasil diwawancarai masing-masing 28.12% dan 71.88%. Usia responden terbagi menjadi lima kelas yaitu <20, 20-35, 36-45, 46-55 dan >55 tahun. Jumlah responden pada kelas usia 36-45 tahun memiliki jumlah yang paling besar dibandingkan dengan kelas usia yang lainnya (30.47%). Secara lebih detail dapat dilihat pada Gambar 1.

Berdasarkan Pendidikan responden yang berhasil diwawancara, Pendidikan Sekolah Dasar (SD) memiliki persentase yang paling tinggi jika dibandingkan dengan jenjang Pendidikan lainnya. Profil responden berdasarkan Pendidikan terakhir secara lebih detail dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Profil responden berdasarkan jenis kelamin, usia dan pendidikan di Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Tengah

b. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 384. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat terhadap Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Tengah dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui

bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Tengah yaitu 76.79 atau berada pada kategori “Baik” (pada interval 62,51 s/d 81,25). Hasil IKM tersebut di atas terdiri dari 9 unsur. Analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis terhadap 9 unsur tersebut yang dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Tengah 2020

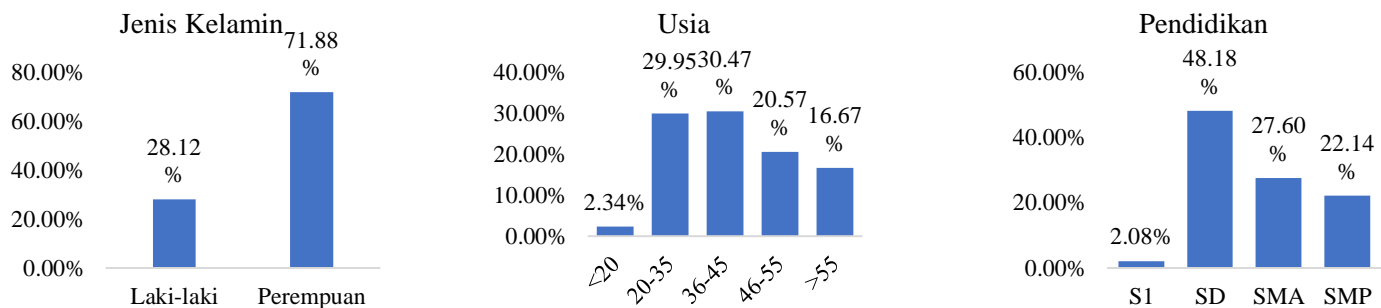
Unsur Pelayanan	Rata-rata skor	Kategori	Peringkat
Persyaratan Pelayanan	2.98	Baik	6
Prosedur Pelayanan	2.99	Baik	5
Waktu Pelayanan	2.88	Baik	9
Biaya Pelayanan	3.83	Sangat Baik	1
Produk Layanan	2.97	Baik	7
Kompetensi Petugas	3.09	Baik	3
Perilaku Petugas	3.08	Baik	4
Sarana & Prasarana	2.96	Baik	8
Penanganan Pengaduan	3.10	Baik	2
IKM Tertimbang		3.10	
IKM Konversi		76.79	

3.1.2 Dinas Pendidikan dan Kebudayaan

a. Profil responden

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Sulawesi Tengah tahun 2020 ini didominasi oleh responden dengan jenis kelamin perempuan. Perbandingan responden laki-laki dan perempuan yang berhasil diwawancarai masing-masing 38.28% dan 61.72%. Usia responden terbagi menjadi lima kelas yaitu <20, 20-35, 36-45, 46-55 dan >55 tahun. Jumlah responden pada kelas usia 36-45 tahun memiliki

jumlah yang paling besar dibandingkan dengan kelas usia yang lainnya (41.67%). Berdasarkan Pendidikan responden yang berhasil diwawancarai, pendidikan Sarjana (S1) memiliki persentase yang paling tinggi jika dibandingkan dengan jenjang Pendidikan lainnya. Berdasarkan jenis pekerjaan responden, Pegawai Negeri Sipil (PNS) memiliki persentase yang lebih besar dibandingkan dengan yang lainnya yaitu 48.96%. Secara lebih detail pekerjaan responden dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 1. Profil responden berdasarkan jenis kelamin, usia dan pendidikan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan

b. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

Kuesioner yang terkumpul dan terisi sejumlah 384. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat terhadap Dinas Sosial Provinsi Sulawesi

Tengah dan hasil analisis data yang telah dilakukan diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Tengah yaitu 76.40 atau berada pada kategori “Baik” (pada interval 62,51 s/d 81,25).

Tabel 3. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Sulawesi Tengah 2020

Unsur Pelayanan	Rata-rata skor	Kategori	Peringkat
Persyaratan Pelayanan	2.96	Baik	5
Prosedur Pelayanan	2.96	Baik	6
Waktu Pelayanan	2.91	Baik	8
Biaya Pelayanan	3.86	Sangat Baik	1
Kesesuaian Produk	2.95	Baik	7
Kompetensi Petugas	3.02	Baik	4
Perilaku Petugas	3.14	Baik	2
Sarana & Prasarana	2.88	Baik	9
Penanganan pengaduan	3.08	Baik	3
IKM Tertimbang	3.08		
IKM Konversi	77.08		

IV. KESIMPULAN

Kesimpulan yang diperoleh dari hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat atas Dinas Sosial dan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Sulawesi Tengah tahun 2020 adalah sebagai berikut:

1. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Sosial dan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan berada pada kategori Baik dengan nilai IKM masing-masing 76.79 dan 76.40.
2. Unsur pelayanan yang memiliki skor tertinggi dari masing-masing dinas adalah unsur biaya/tarif pelayanan dengan kategori sangat baik.
3. Unsur pelayanan yang memiliki nilai terendah pada Dinas Sosial adalah unsur waktu pelayanan sedangkan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan adalah sarana dan prasarana.

Rekomendasi

Rekomendasi peningkatan pelayanan di Dinas Sosial dan Dinas Pendidikan Provinsi Sulawesi Tengah adalah:

1. Nilai IKM pada unsur waktu pelayanan pada Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Tengah berada pada peringkat terendah. Hal ini menunjukkan perlunya untuk meningkatkan kualitas waktu pelayanan. Preferensi atas waktu pelayanan yang kurang baik bisa jadi disebabkan karena belum adanya standar pelayanan yang baku sehingga terjadi kesalahpahaman waktu penyelesaian produk layanan. Oleh karena itu setiap unit layanan di Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Tengah perlu membuat standar pelayanan yang baku.
2. Nilai IKM pada unsur sarana dan prasarana pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan masih berada diperingkat terendah. Peningkatan sarana dan

prasarana diperlukan untuk menunjang pelayanan publik yang ada di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Sulawesi Tengah.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih ditujukan kepada Kepala Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Provinsi Sulawesi Tengah dan Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Tengah atas ijin serta pelayanan selama penelitian ini berlangsung.

DAFTAR PUSTAKA

- Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.