

**LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN LEGALISASI BERKAS
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
KABUPATEN WONOGIRI**

TAHUN 2020



**PEMERINTAH KABUPATEN WONOGIRI
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN**

JL. Diponegoro KM. 3 Bulusur, Wonogiri 57615

Telp. (0273) 321121, e-mail : dinaspdank@wonogirikab.go.id

LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN LEGALISASI BERKAS

A. LATAR BELAKANG

Pelayanan Publik adalah 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 administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dinas Pendidikan dan Kebudayaan merupakan salah satu dari Perangkat Daerah dilingkungan Pemerintah Kabupaten Wonogiri yang mempunyai kewenangan untuk melaksanakan urusan pemerintahan bidang pendidikan dan bidang kebudayaan yang menjadi kewenangan Daerah dan tugas pembantuan yang ditugaskan kepada Daerah. Ada beberapa pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan baik yang terkait dengan pelayanan interen dan eksteren dilingkungan dinas. Untuk mengetahui tingkat kepuasan publik terhadap pelayanan yang dilaksanakan Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan perlu dilakukan survei.

Berdasarkan Peraturan Bupati Wonogiri Nomor 61 Tahun 2016 tanggal 22 Desember 2016 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Secara Mandiri terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Wonogiri. Dalam rangka penyelenggaraan Pelayanan Publik yang lebih efektif, berhasil guna dan berdaya guna maka penyelenggara pelayanan publik wajib melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana di lingkungan Perangkat Daerah yang bersangkutan secara berkala dan berkelanjutan.

Evaluasi terhadap kinerja penyelenggara Pelayanan Publik diperlukan atas pendapat masyarakat melalui indeks kepuasan masyarakat dan sebagai tahapan proses penetapan indeks kepuasan masyarakat harus dilaksanakan kegiatan survei kepuasan masyarakat secara mandiri oleh Penyelenggara Pelayanan Publik agar dapat diketahui tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan dan kinerja aparatur penyelenggara pelayanan.

B. TUJUAN.

Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Secara Mandiri disusun dengan maksud digunakan sebagai pedoman bagi penyelenggara pelayanan publik dalam menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat.

Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Secara Mandiri bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Dalam laporan ini Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan adalah pelayanan Legalisasi dari Bagian Administrasi Umum pada Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kabupaten Wonogiri.

C. MANFAAT.

Dengan tersedianya data hasil Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala dapat diperoleh manfaat sebagai berikut :

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang dilaksanakan.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil.
4. Diketahui Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap unsur pelayanan publik.
5. Memacu daya saing positif antar penyelenggara pelayanan publik.
6. Bagi Masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik.

D. METODE SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

1. Lokasi Survei Kepuasan Masyarakat.

Survei Kepuasan Masyarakat atas pelayanan Legalisasi pada Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kabupaten Wonogiri berlokasi di kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan.

2. Penentuan Responden.

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat atas pelayanan Legalisasi Ijasah, Sertifikat dan SK pada Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kabupaten Wonogiri melakukan secara acak dengan cakupan wilayah Kabupaten Wonogiri dan jumlah yang terpilih ditetapkan sebanyak 150 responden tanpa membedakan:

- a. Usia responden
- b. Jenis Kelamin
- c. Pendidikan dan pekerjaan.

3. Metode Pengumpulan Data.

- a. Metode pengumpulan data yang dilakukan dalam membuat Survei Kepuasan Masyarakat atas pelayanan Legalisasi pada Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kabupaten Wonogiri diambil dari pengguna pelayanan Legalisasi yang memanfaatkan jasa pelayanan tersebut dan mengisi kuesioner yang telah disediakan.
- b. Jumlah responden yang mengisi kuesioner sejumlah 150 orang tanpa mengklasifikasi baik jenis legalisasi, tingkatan jenjang pendidikan (tingkat dasar dan menengah) serta pendidikan dan pekerjaan pemohon.

4. Metode Pengolahan Data.

- a. Metode Pengolahan Data menggunakan “Nilai Rata-rata Tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Masing-masing unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut (minimal unsur pelayanan : sebanyak 14) :

$$\text{Bobot nilai rata-rata terimbang (nilai penimbang) } = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan Nilai Rata-Rata Tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Jumlah dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Jumlah Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

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

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

Tabel : Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,25 – 4,00	82,26 – 100,00	A	Sangat Baik

b. Perangkat Pengolahan Data

Perangkat Pengolahan Data dapat disajikan melalui :

1) Pengolahan dengan Komputer;

Data entry dan perhitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer / sistem data base.

2) Pengolahan data secara manual;

a) Data isian questioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 14 (U 14);

b) Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan adalah sebagai berikut :

*Nilai rata-rata per unsur pelayanan ;

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan (ke bawah) sesuai dengan jumlah questioner 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 rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,071 sebagai bobot nilai rata-rata tertimbang.

*Nilai Indeks Unit Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai indeks unit pelayanan, dengan menjumlahkan 14 unsur dari nilai rata-rata tertimbang.

c) Laporan Hasil Pengolahan Data

Hasil akhir kegiatan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat melalui survei dari setiap unit pelayanan disusun dengan materi utama sebagai berikut:

1. Indeks per unsur pelayanan

Berdasarkan hasil perhitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah Nilai Rata-Rata (NRR) setiap unsur pelayanan (U1 dst U14). Sedangkan nilai indeks gabungan untuk setiap unit pelayanan merupakan jumlah NRR dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan nilai penimbang yang sama yaitu 0,071.

2. Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

E. DESKRIPSI UNIT PELAYANAN PUBLIK

Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kabupaten Wonogiri merupakan Perangkat Daerah dilingkungan Pemerintah Kabupaten Wonogiri yang mempunyai kewenangan untuk melaksanakan urusan pemerintahan bidang pendidikan dan bidang kebudayaan yang menjadi kewenangan Daerah dan tugas pembantuan yang ditugaskan kepada Daerah.

Laporan yang disajikan berikut adalah salah satu pelayanan yang dilakukan Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kabupaten Wonogiri yang menjadi tugas dan kewenangan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan. Pelayanan legalisasi berkas diantaranya legalisasi ijazah baik Sekolah Dasar, Sekolah Menengah Pertama serta Kelompok Belajar Paket A, B dan C juga legalisasi Piagam yang dikeluarkan oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan, serta SK yang menjadi kewenangan legalisasi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan.

Legalisasi yang dilakukan oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan berdasarkan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan dan disahkan sebagai dokumen Standar Operasional Prosedur Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Nomor 800/0613 tanggal 7 Februari 2018.

Uraian Prosedur yang dilakukan :

1. Menerima berkas kelengkapan legalisasi.
2. Memeriksa berkas kelengkapan legalisasi
3. Melegalisir berkas/dokumen
4. Menandatangani berkas/dokumen yang dilegalisir
5. Melegalisasi dengan membubuhkan stempel dinas
6. Menyerahkan berkas/dokumen yang telah dilegalisasi kepada pemohon.
7. Mengarsipkan dokumen yang telah dilegalisasi kedalam file yang tersedia.

Pelayanan legalisasi berkas yang dilakukan oleh Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan **tanpa memungut biaya apapun/ gratis.**

F. HASIL PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

1. Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan.

Jumlah Nilai per unsur Pelayanan ditetapkan 1 sampai dengan 4.

2. Nilai rata-rata (NRR) per Unsur Pelayanan
3. Nilai rata-rata (NRR) Tertimbang per Unsur Pelayanan.
4. Konversi Indeks
5. Kesimpulan

G. RENCANA TINDAK LANJUT

Laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini digunakan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

H. LAMPIRAN

1. Lampiran yang disajikan berupa blanko questioner
2. Rekap skor terhadap penilaian responden yang memanfaatkan jasa legalisasi berkas di Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan khususnya pada Sub Bagian Umum dan Kepegawaian.

Dengan nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $3,32 \times 25 = 82,92$
- b. Mutu Pelayanan = **A**
- c. Kinerja Unit Pelayanan **Sangat Baik**

Demikian Laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (**SKM**) yang kami buat untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Wonogiri, 2 Desember 2020

Kepala Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan



Dr. Dra. YULI BANGUN NURSANTI, M.Pd

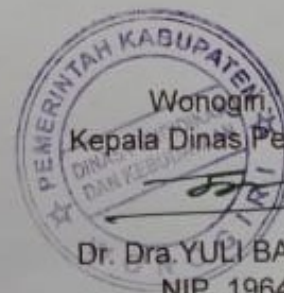
NIP. 19640720 199512 2 003

NO URUT RESPONDEN	NILAI PER UNGSUR PELAYANAN														JML
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14	
Jml Nilai Per Unsur	535	533	530	529	535	534	530	526	534	530	51	531	536	531	497,50
NRR Per Unsur = Jml Nilai per unsur : Jml kuisisioner yang terisi	3,57	3,55	3,53	3,53	3,57	3,56	3,53	3,51	3,56	3,53	0,34	3,54	3,57	3,54	3,32
NRR Tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0, 071	0,25	0,25	0,25	0,25	0,25	0,25	0,25	0,25	0,25	0,25	0,02	0,25	0,25	0,25	
IKM	6,33	6,31	6,27	6,26	6,33	6,32	6,27	6,22	6,32	6,27	0,60	6,28	6,34	6,28	82,92

Keterangan :

= U1 s.d U14 : Unsur Pelayanan
- NRR : Nilai Rata-Rata = Jml Nilai Per Unsur : Jml Kuisisioner yang diisi

-IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat
-*) : Jml NRR IKM Tertimbang
-**) : IKM x 25



Wonorejo, 2 Desember 2020
Kepala Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan
Dr. Dra. YULI BANGUN NURSANTI, M.Pd.
NIP. 19640720 199512 2 003