

disimpulkan bahwa pelayanan yang didapatkan oleh masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dianggap oleh mereka sebagai pelayanan yang sangat baik.

Tabel 73. IKM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

No	Unsur Pelayanan	NRR	NRR Tertimbang (NRR x 0,11)
U1	Persyaratan	3.46	0.38
U2	Sistem, mekanisme dan prosedur	3.60	0.40
U3	Waktu penyelesaian	3.48	0.38
U4	Biaya/tarif	3.98	0.44
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3.40	0.37
U6	Kompetensi pelaksana	3.50	0.39
U7	Perilaku pelaksana	3.58	0.39
U8	Sarana dan prasarana	3.52	0.39
U9	Pengaduan, saran dan masukan	3.90	0.43
Nilai Indeks (NI)			3.57
Nilai Indeks setelah konversi (NI x 25)			89.15
Kinerja unit pelayanan			Sangat Baik

15. Dinas Pendidikan dan Kebudayaan

a. Deskripsi Responden

Formulir survei kepuasan masyarakat (SKM) terhadap pelayanan publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan, yang disebarakan terutama dalam format daring, diisi oleh 420 responden. Berdasarkan Jenis Kelamin, responden perempuan lebih dominan dibanding responden laki-laki, yakni 282 perempuan dan 138 responden laki-laki. Selanjutnya dilihat dari latar belakang pendidikan responden, 332 di antara keseluruhan responden merupakan tamatan S-1, 38 orang lulusan SMA, 24 orang lulusan SD, 19 orang responden

merupakan lulusan S-2, 5 orang lulusan SMP, dan 2 orang sisanya adalah lulusan S-3. Sementara itu, bila dilihat dari aspek pekerjaan responden, 282 responden bekerja sebagai PNS, Honorer 30 orang, Swasta 44 orang, wirausaha 8, TNI 2 orang, petani 1 orang, dan responden dengan profesi lainnya sebanyak 53 orang.

Tabel 74. Responden SKM Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Berdasarkan Jenis Kelamin

	Jenis Kelamin		Total
	Laki-laki	Perempuan	
Dinas Pendidikan dan Kebudayaan	138	282	420

Tabel 75. Responden SKM Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Berdasarkan Tingkat Pendidikan

	Pendidikan						Total
	SD	SMP	SMA	S1	S2	S3	
Dinas Pendidikan dan Kebudayaan	24	5	38	332	19	2	420

Tabel 76. Responden SKM Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Berdasarkan Pekerjaan

	Pekerjaan							Total
	PNS	TNI	Swas- ta	Wira- usaha	Pet- ani	Hon- orer	Lain- nya	
Dinas Pendidikan dan Kebudayaan	282	2	44	8	1	30	53	420

b. Evaluasi Unsur

Hasil pengisian formulir survei kepuasan masyarakat (SKM) terhadap pelayanan publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan menunjukkan bahwa lima unsur dalam pelayanan, yaitu persyaratan, sistem, mekanisme, dan prosedur, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, dan unsur perilaku pelaksana mendapatkan respons baik dari masyarakat. Selanjutnya dua unsur lainnya seperti, bi-

aya/tarif dan pengaduan, saran dan masukan dianggap sangat baik oleh respondens. Sementara unsur waktu penyelesaian dan unsur sarana dan prasarana mendapatkan penilaian kurang baik.

Tabel 77. Evaluasi Unsur SKM Dinas Pendidikan dan Kebudayaan

No	Unsur Pelayanan	NRR	NRR x 25	Keterangan
U1	Persyaratan	3.19	79.64	Baik
U2	Sistem, mekanisme dan prosedur	3.13	78.27	Baik
U3	Waktu penyelesaian	3.03	75.71	Kurang Baik
U4	Biaya/tarif	3.72	92.92	Sangat Baik
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3.12	78.04	Baik
U6	Kompetensi pelaksana	3.18	79.46	Baik
U7	Perilaku pelaksana	3.21	80.30	Baik
U8	Sarana dan prasarana	3.01	75.18	Kurang Baik
U9	Pengaduan, saran dan masukan	3.67	91.67	Sangat Baik

Tabel dan uraian di atas merekomendasikan bahwa Dinas Pendidikan dan Kebudayaan perlu memperbaiki pelayanannya terkait dengan unsur waktu penyelesaian dan sarana dan prasarana. Sementara itu, unsur-unsur yang perlu ditingkatkan seperti, persyaratan, sistem, mekanisme, dan prosedur, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana dari katagori baik menjadi sangat baik. Sedangkan unsur yang perlu dipertahankan seperti, biaya/tarif dan pengaduan, saran dan masukan yang mendapat respons sangat baik dari masyarakat.

c. Indeks Kepuasan Masyarakat

Nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) atas pelayanan publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan, yang merupakan akumulasi nilai rata-rata (NRR) tertimbang, adalah

3,22. Setelah dilakukan konversi, nilai tersebut sama dengan 80,43, yang berarti kinerja Dinas Pendidikan dan Kebudayaan termasuk kategori baik. Dari nilai dan kategori tersebut, dapat disimpulkan bahwa masyarakat menganggap baik atas pelayanan yang mereka dapatkan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan.

Tabel 78. IKM Dinas Pendidikan dan Kebudayaan

No	Unsur Pelayanan	NRR	NRR Tertimbang (NRR x 0,11)
U1	Persyaratan	3.19	0.35
U2	Sistem, mekanisme dan prosedur	3.13	0.34
U3	Waktu penyelesaian	3.03	0.33
U4	Biaya/tarif	3.72	0.41
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3.12	0.34
U6	Kompetensi pelaksana	3.18	0.35
U7	Perilaku pelaksana	3.21	0.35
U8	Sarana dan prasarana	3.01	0.33
U9	Pengaduan, saran dan masukan	3.67	0.40
Nilai Indeks (NI)			3.22
Nilai Indeks setelah konversi (NI x 25)			80.43
Kinerja unit pelayanan			Baik

16. Dinas Perkebunan dan Peternakan

a. Deskripsi Responden

Formulir survei kepuasan masyarakat (SKM) terhadap pelayanan publik di Dinas Perkebunan dan Peternakan yang disebarakan terutama dalam format daring, telah diisi oleh 47 responden. Berdasarkan jenis kelamin responden, laki-laki lebih dominan dibanding responden perempuan, yakni 32 laki-laki dan 15 orang perempuan. Selanjutnya dilihat dari latar belakang pendidikan 47 responden, diantara terdapat 1 orang tamatan Sekolah Dasar (SD), 19 orang tamatan Sekolah