
**Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Bidang Pendidikan
(Penelitian Survei pada Zona Wilayah Koordinasi Layanan Administrasi Satuan
Pendidikan di Kabupaten Pandeglang)**

Oleh :

Sutoto

email: sutoto.stiaban@gmail.com

Prodi Ilmu Administrasi Publik STIA Banten

ABSTRAK

Pelayanan publik bidang pendidikan yang diselenggarakan di tingkat kabupaten, kecamatan dan satuan pendidikan dipandang lambat, lama dan kurang memuaskan. Teridentifikasi beberapa isu aktual antara lain: (1) ketidakjelasan waktu pelayanan; (2) praktik pungutan liar; dan (3) perilaku pegawai yang kurang ramah. Penelitian dilakukan dengan metode survei, observasi dan wawancara dengan mengambil sampel terbagi atas 6 (enam) zona wilayah koordinasi layanan administrasi satuan pendidikan. Dari hasil penelitian disimpulkan bahwa pelayanan di Dinas Pendidikan, Sekolah Dasar Negeri dan Sekolah Menengah Pertama Negeri dinilai cukup puas. Sebesar 71,6 persen responden menjawab cukup puas, sementara responden yang menyatakan kurang puas sebesar 13,2 persen. Sisanya 15,2 persen menjawab tidak tahu.

Kata kunci : pelayanan publik, pendidikan, kepuasan masyarakat.

ABSTARCT

Public service in education held at the district, sub-district and education unit levels are seen as slow, long and unsatisfactory. Several actual issues were identified, including: (1) unclear service time; (2) the practice of illegal levies; and (3) unfriendly behavior of employees. The research was conducted using survey, observation and interview methods by taking samples divided into 6 (six) zones for the coordination of administrative services of the education unit. From the results of the study it was concluded that the services at the Education Office, State Elementary Schools and State Junior High Schools were considered quite satisfied. As many as 71.6 percent of respondents answered quite satisfied, while respondents who stated that they were not satisfied were 13.2 percent. The remaining 15.2 percent answered they did not know.

Keywords : Public Service, Education, Community Satisfaction

PENDAHULUAN

Layanan pendidikan merupakan salah satu dimensi pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah daerah, khususnya di Kabupaten Pandeglang yang

terdiri dari 35 kecamatan, 326 desa dan 13 kelurahan idealnya dapat memberikan jaminan dan perlindungan hak pendidikan untuk anak usia dini dan usia wajib belajar (7 – 18 tahun). Hal itu tercantum dalam

Pasal 31 ayat (2) Undang-undang Dasar 1945 Amandemen bahwa “setiap warga negara wajib mengikuti pendidikan dasar dan pemerintah wajib membiayainya”.

Prinsip-prinsip penyelenggaraan pendidikan sebagai bentuk pelayanan publik mencakup hal-hal sebagai berikut:

- (1) Pendidikan diselenggarakan secara demokratis dan berkeadilan serta tidak diskriminatif dengan menjunjung tinggi hak asasi manusia, nilai keagamaan, nilai kultural, dan kemajemukan bangsa.
- (2) Pendidikan diselenggarakan sebagai satu kesatuan yang sistemik dengan sistem terbuka dan multimakna.
- (3) Pendidikan diselenggarakan sebagai suatu proses pembudayaan dan pemberdayaan peserta didik yang berlangsung sepanjang hayat.
- (4) Pendidikan diselenggarakan dengan memberi keteladanan, membangun kemauan, dan mengembangkan kreativitas peserta didik dalam proses pembelajaran.
- (5) Pendidikan diselenggarakan dengan mengembangkan budaya membaca, menulis, dan berhitung bagi segenap warga masyarakat.
- (6) Pendidikan diselenggarakan dengan memberdayakan semua komponen masyarakat melalui peran serta dalam penyelenggaraan dan pengendalian mutu layanan pendidikan.

(Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003)

Dalam hal orang tua sebagai anggota masyarakat tidak mau berpartisipasi untuk menjamin dan melindungi hak pendidikan anak-anak dapat diberikan sanksi administratif yang diatur dengan regulasi daerah, bahwa “Ketentuan mengenai pelaksanaan program wajib belajar yang diatur oleh pemerintah daerah termasuk kewenangan memberikan sanksi administratif kepada warga negara

Indonesia yang memiliki anak berusia 7 (tujuh) sampai dengan 15 (lima belas) tahun yang tidak mengikuti program wajib belajar” (Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2008).

Pemerintah sebagai penyelenggara layanan pendidikan membentuk Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang menangani urusan pendidikan sebagai urusan wajib pelayanan dasar (Undang-undang Nomor 23 tahun 2014) dan Satuan Pendidikan Negeri (Permendikbud Nomor 6 Tahun 2019). OPD penyelenggara urusan pendidikan di Kabupaten Pandeglang adalah Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga (Perda Nomor 13 Tahun 2021), sedangkan satuan pendidikan terdiri dari satuan pendidikan formal dan satuan pendidikan nonformal. Pemerintah Daerah menyelenggarakan 43 Taman Kanak-kanak Negeri, 850 Sekolah Dasar Negeri, 150 Sekolah Dasar Negeri dan 1 Sanggar Kegiatan Belajar yang difungsikan sebagai unit pelaksana teknis (UPT), dengan menunjuk guru yang kompeten diberi tugas tambahan sebagai Kepala Sekolah (Permendikbudristek Nomor 40 Tahun 2021).

Sebaran Sekolah Dasar Negeri dan Taman Kanak-kanak Negeri di setiap kecamatan dan desa/kelurahan menyulitkan rekonsiliasi kepegawaian, keuangan dan aset sehingga Pemerintah Kabupaten Pandeglang membentuk Kordinator Layanan Administrasi Satuan Pendidikan di setiap kecamatan, disingkat Kormin. Kedudukan unit organisasi Kormin merupakan kepanjangan tangan dinas dengan menunjuk seorang Pengawas Sekolah Dasar di setiap kecamatan diberi tugas tambahan sebagai Kormin. Apabila pengawas sekolah lebih dari satu pada kecamatan tersebut maka pengawas lainnya hanya melaksanakan tugas edukatif. Dengan kata lain tugas manajerial merupakan tugas tambahan

bagi seorang pengawas sekolah yang mendapatkan mandat sebagai Kormin, yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Kepala Dinas.

Prosedur layanan pendidikan yang diselenggarakan di kantor dinas, Kormin dan Satuan Pendidikan mengacu pada asas-asas pelayanan publik, yaitu: kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, serta kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan (Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009). Secara empirik ditemukan masyarakat yang datang ke kantor Dinas, Kormin dan Satuan Pendidikan menyatakan kurang puas atas pelayanan administrasi yang dibuat oleh staf yang menjadi petugas layanan.

Jenis-jenis pelayanan yang diberikan untuk warga masyarakat mengurus administrasi pendidikan, mencakup surat-menyerurat, legalisir ijazah, surat keterangan pengganti ijazah, surat mutasi siswa, nomor pokok sekolah nasional, nomor pokok yayasan pendidikan, rekomendasi teknis ijin pendirian satuan pendidikan, rekomendasi teknis ijin operasional satuan pendidikan, dan pengesahan kurikulum satuan pendidikan. Jam pelayanan menyesuaikan dengan jam kerja di Dinas, Kormin dan Satuan Pendidikan. Biaya pelayanan digratiskan, tanpa tarif untuk semua jenis pelayanan yang diajukan warga masyarakat. Akan tetapi pelayanan yang dilaksanakan oleh masing-masing bidang dan seksi di kantor dinas, ataupun pelayanan di Kormin dan Satuan Pendidikan seringkali dikeluhkan dengan waktu penyelesaian dokumen yang lama, diasumsikan membutuhkan

biaya pulang pergi mengurus administrasi tersebut tergolong mahal.

Praktik pungutan liar (Pungli) pun masih ditemukan dari pengaduan masyarakat yang disampaikan ke media dan lembaga swadaya masyarakat, dengan dalih meminta biaya pengetikan dan penandatanganan dokumen di tingkat Satuan Pendidikan, Kormin maupun kantor Dinas. Di satu sisi diumumkan tidak ada tarif biaya untuk semua jenis pelayanan administrasi pendidikan, namun dalam praktiknya tidak dipungkiri membutuhkan biaya jasa pengetikan yang dilakukan staf honorer, sementara tanda tangan dokumen oleh pejabat yang berwenang sudah merupakan tugas pokok dan fungsinya tentu tidak perlu dibayar.

Beberapa fenomena tersebut dapat diidentifikasi sebagai masalah-masalah klasik dengan akar permasalahan sebagai berikut:

1. Pelayanan yang lambat disebabkan tidak tersedia ruangan khusus pelayanan di Dinas, Kormin maupun Satuan Pendidikan.
2. Pelayanan yang lama disebabkan tidak ada delegasi pejabat yang khusus menangani pelayanan di Dinas, Kormin maupun Satuan Pendidikan.
3. Terjadi praktik pungli disebabkan tidak tersedia anggaran pelayanan di Dinas, Kormin dan Satuan Pendidikan.
4. Pengaduan yang dihiraukan disebabkan tidak ada penugasan pejabat atau staf ASN yang menangani pengaduan masyarakat di Dinas, Kormin dan Satuan Pendidikan.
5. Prosedur pelayanan yang tidak jelas disebabkan tidak disosialisasikan SOP pelayanan di Dinas, Kormin dan Satuan Pendidikan.
6. Ketidakadilan pelayanan bagi warga masyarakat yang bertempat tinggal jauh dari lokasi pelayanan disebabkan

belum tersedia pelayanan online di Dinas, Kormin dan Satuan Pendidikan.

Dari sejumlah masalah dan akar penyebabnya, penulis merumuskan masalah strategis yang perlu diungkap dengan penelitian adalah bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan di Dinas, Kormin dan Satuan Pendidikan? Permasalahan yang diungkap sangat mendasar sehingga harus mengetahui terlebih dahulu tingkat kepuasan supaya dapat digali dari responden saran dan masukannya untuk perbaikan layanan pendidikan. Dengan demikian pelayanan yang diselenggarakan dapat memenuhi kebutuhan jasa warga masyarakat yang akhirnya memberikan kepuasan yang tak ternilai harganya.

METODE PENELITIAN

Penelitian dilaksanakan dengan melibatkan partisipasi semua pihak untuk memberikan jawaban yang dapat mengungkapkan fakta-fakta kelemahan pelayanan publik bidang pendidikan di tingkat kabupaten, kecamatan dan satuan pendidikan, sebagai umpan balik atas kebijakan pemerintah yang memberikan Dana Alokasi Khusus (DAK) non fisik berupa Bantuan Operasional Sekolah (BOS), beasiswa Program Indonesia Pintar (PIP), Tunjangan Profesi Guru (TPG), Tambahan Penghasilan (Tamsil) bagi guru non sertifikasi dan tunjangan Guru Daerah Khusus (Gurdasus) yang ditugaskan di desa tertinggal dan sangat tertinggal.

Pendekatan yang digunakan dengan penelitian kuantitatif melalui penyebaran kuesioner yang diisi responden, kemudian dilakukan uji keabsahan instrumen dengan uji validitas dan reliabilitas. Proses penyebaran instrumen merupakan penelitian survei terhadap responden terpilih yang diasumsikan dapat

memberikan gambaran pelayanan pendidikan di lingkungan dinas maupun satuan pendidikan. Selanjutnya jawaban responden diteliti dan dipertajam keabsahan jawabannya dengan observasi lapangan dan wawancara.

Responden terpilih dikelompokkan menjadi 6 (enam) zona, masing-masing zona terdiri dari beberapa kecamatan. Adapun pembagian zona wilayah koordinasi layanan administrasi satuan pendidikan yang dijadikan sasaran survei sebagai berikut:

Zona 1 : Koroncong, Cadasari, Karangtanjung, Pandeglang, Majasari, Kaduhejo

Zona 2 : Banjar, Cimanuk, Mekarjaya, Cipeucang, Mandalawangi

Zona 3 : Bojong, Picung, Sindangresmi, Munjul, Angsana, Cikeusik

Zona 4 : Panimbang, Sobang, Cigeulis, Cibaliung, Cibitung, Cimanggu, Sumur

Zona 5 : Carita, Labuan, Pagelaran, Patia, Sukaresmi

Zona 6 : Jiput, Cikedal, Pulosari, Menes, Cisata, Saketi

HASIL DAN PEMBAHASAN

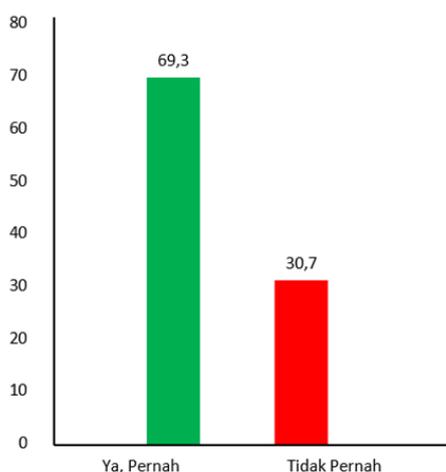
Secara empiris, berdasarkan data survei kepuasan masyarakat (SKM) untuk penelitian kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik bidang pendidikan yang diselenggarakan Dinas, Kormin dan Satuan Pendidikan di Kabupaten Pandeglang dideskripsikan sebagai berikut

1. Hasil Penelitian

Aspek pertama yang diungkap dalam penelitian ini berkaitan dengan informasi pelayanan yang diselenggarakan Dinas, Kormin maupun Satuan Pendidikan, melalui studi survei lapangan yang ditanyakan

kepada setiap responden yang diambil sampel dari zona layanan administrasi satuan pendidikan, meliputi zona 1 (18,2 %), zona 2 (15,9 %), zona 3 (15,9 %), zona 4 (18,2 %), zona 5 (13,6 %) dan zona 6 (15,9 %).

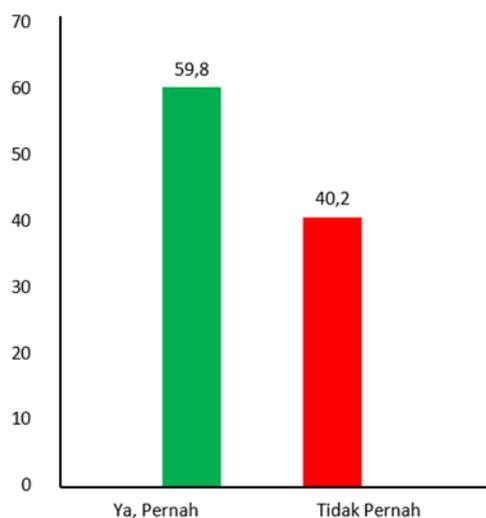
Pertanyaan dalam setahun terakhir ini, apakah bapak/ibu pernah melihat atau mendengar tentang layanan Dinas Pendidikan, Kormin, Sekolah Dasar Negeri atau Sekolah Menengah Pertama Negeri di wilayah Kabupaten Pandeglang ? Terungkap jawaban responden yang dikelompokkan dalam 2 (dua) kategori, yakni pernah atau tidak pernah, seperti terlihat pada diagram batang di bawah ini.



Gambar 1. Responden yang melihat/mendengar layanan publik

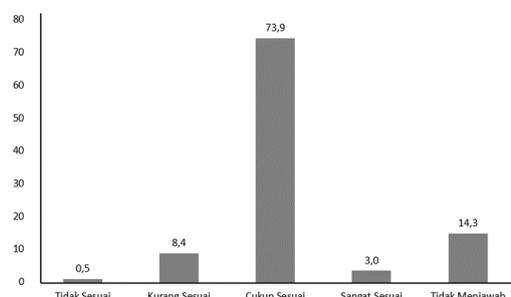
Begitupun pertanyaan dalam setahun terakhir ini, apakah bapak/ibu pernah ke Dinas Pendidikan, Kormin, Sekolah Dasar Negeri atau Sekolah Menengah Pertama Negeri untuk memperoleh pelayanan penerimaan peserta didik baru, pembelajaran, konsultasi pendidikan keluarga, beasiswa atau legalisir ijazah ? Terungkap jawaban responden yang dikelompokkan dalam 2 (dua) kategori, yakni pernah atau tidak

pernah, seperti terlihat pada diagram batang di bawah ini.



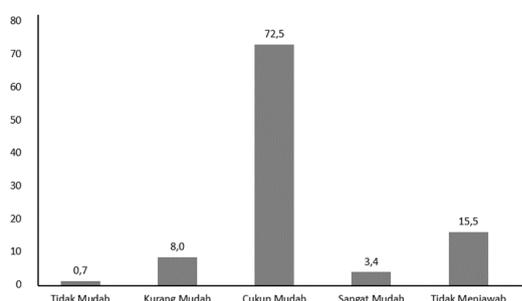
Gambar 2. Responden memperoleh layanan publik

Aspek kedua yang diungkap dalam penelitian ini berkaitan dengan syarat dan jenis pelayanan yang diselenggarakan Dinas, Kormin maupun Satuan Pendidikan, terungkap 5 (lima) kategori jawaban responden yakni tidak sesuai, kurang sesuai, cukup sesuai, sangat sesuai, dan tidak tahu/tidak jawab. Pertanyaan yang mengungkap pendapat responden mengenai bagaimana kesesuaian syarat yang diperlukan dengan jenis pelayanan di Dinas Pendidikan, Kormin, Sekolah Dasar Negeri atau Sekolah Menengah Pertama Negeri di wilayah Kabupaten Pandeglang ? Digambarkan dalam bentuk diagram batang di bawah ini.



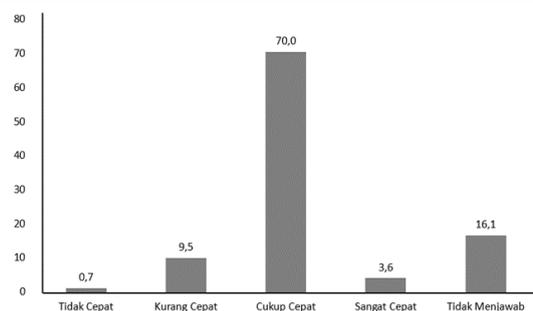
Gambar 3. Pendapat kesesuaian syarat dengan jenis pelayanan publik.

Aspek ketiga yang diungkap dalam penelitian ini berkaitan dengan akses menuju ke tempat pelayanan (Dinas, Kormin atau Satuan Pendidikan), terungkap 5 (lima) kategori jawaban responden yakni tidak mudah, kurang mudah, cukup mudah, sangat mudah, dan tidak tahu/tidak jawab. Pertanyaan yang mengungkap pendapat responden mengenai bagaimana pemahaman bapak/ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan di Dinas Pendidikan, Kormin, Sekolah Dasar Negeri atau Sekolah Menengah Pertama Negeri di wilayah Kabupaten Pandeglang ? Digambarkan dalam bentuk diagram batang di bawah ini.



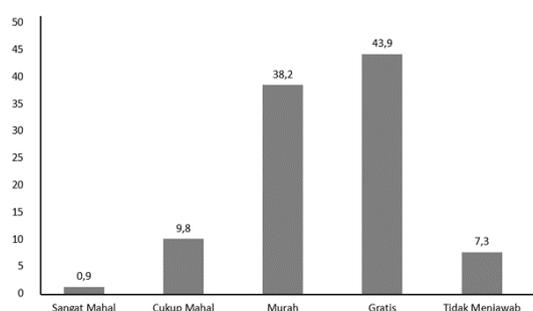
Gambar 4. Kemudahan prosedur pelayanan publik

Kemudahan akses menuju tempat pelayanan publik diperdalam dengan pertanyaan kecepatan waktu pelayanan dalam menghasilkan produk yang diminta pemohon layanan. Variasi jawaban responden ketika ditanya “Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan di Dinas Pendidikan, Kormin, Sekolah Dasar Negeri atau Sekolah Menengah Pertama Negeri di wilayah Kabupaten Pandeglang ? Digambarkan dalam bentuk diagram batang di bawah ini.



Gambar 5. Kecepatan waktu pelayanan

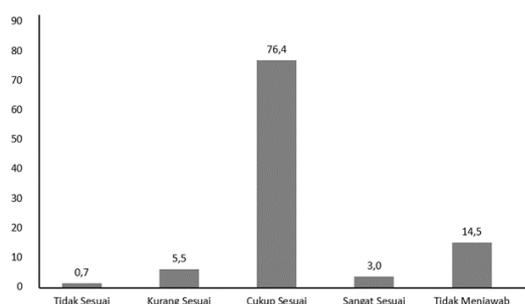
Aspek keempat yang diungkap dalam penelitian ini berkaitan dengan kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan di Dinas, Kormin atau Satuan Pendidikan, terungkap 5 (lima) kategori jawaban responden yakni sangat mahal, cukup mahal, murah, gratis, dan tidak tahu/tidak jawab. Pertanyaan yang mengungkap pendapat responden mengenai bagaimana pendapat bapak/ibu tentang kewajiban biaya/tarif dalam pelayanan di Dinas Pendidikan, Kormin, Sekolah Dasar Negeri atau Sekolah Menengah Pertama Negeri di wilayah Kabupaten Pandeglang ? Mengenai aspek kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan pendidikan di Kabupaten Pandeglang digambarkan dalam bentuk diagram batang di bawah ini.



Gambar 6. Kewajiban biaya/tarif pelayanan publik

Dari tanggapan responden mengenai kewajaran biaya/tarif pelayanan publik diperdalam dengan pertanyaan kesesuaian produk pelayanan publik. Terungkap jawaban responden ketika ditanya “Bagaimana pendapat

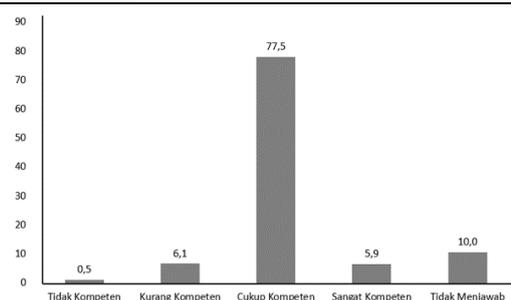
bapak/ibu tentang kesesuaian produk pelayanan di Dinas Pendidikan, Kormin, Sekolah Dasar Negeri atau Sekolah Menengah Pertama Negeri di wilayah Kabupaten Pandeglang ? Digambarkan dalam bentuk diagram batang di bawah ini.



Gambar 7. Kesesuaian produk pelayanan publik

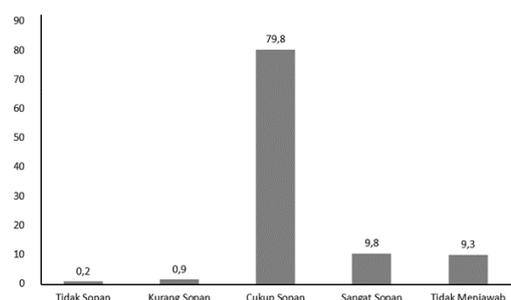
Aspek kelima yang diungkap dalam penelitian ini berkaitan dengan kompetensi/kemampuan pejabat, staf dinas, kepala sekolah, guru dan tenaga administrasi dalam pelayanan di Dinas, Kormin atau Satuan Pendidikan, terungkap 5 (lima) kategori jawaban responden yakni tidak kompeten/tidak mampu, kurang kompeten/kurang mampu, cukup kompeten/cukup mampu, sangat kompeten/sangat mampu dan tidak tahu/tidak jawab. Pertanyaan yang mengungkap pendapat responden mengenai bagaimana pendapat bapak/ibu tentang kompetensi/kemampuan pejabat, staf dinas, kepala sekolah, guru dan tenaga administrasi dalam pelayanan di Dinas Pendidikan, Kormin, Sekolah Dasar Negeri atau Sekolah Menengah Pertama Negeri di wilayah Kabupaten Pandeglang ?

Aspek kompetensi/kemampuan pejabat, staf dinas, kepala sekolah, guru dan tenaga administrasi dalam pelayanan publik di Dinas, Kormin atau Satuan Pendidikan digambarkan dalam bentuk diagram batang di bawah ini.



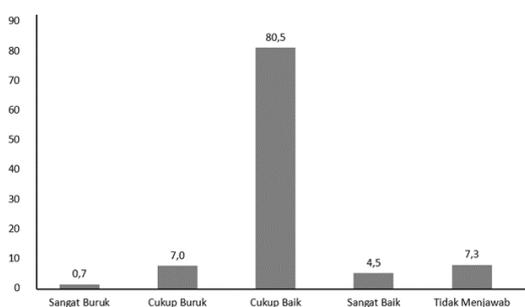
Gambar 8. Kompetensi/kemampuan dalam pelayanan publik

Aspek keenam yang diungkap dalam penelitian ini berkaitan dengan sikap dan perilaku pejabat, staf dinas, kepala sekolah, guru dan tenaga administrasi dalam pelayanan di Dinas, Kormin atau Satuan Pendidikan, terungkap 5 (lima) kategori jawaban responden yakni tidak sopan/tidak ramah, kurang sopan/kurang ramah, cukup sopan/cukup ramah, sangat sopan/sangat ramah dan tidak tahu/tidak jawab. Pertanyaan yang mengungkap pendapat responden mengenai bagaimana pendapat bapak/ibu tentang perilaku pejabat, staf dinas, kepala sekolah, guru dan tenaga administrasi dalam memberikan pelayanan di Dinas Pendidikan, Kormin, Sekolah Dasar Negeri atau Sekolah Menengah Pertama Negeri di wilayah Kabupaten Pandeglang ? Digambarkan dalam bentuk diagram batang di bawah ini.



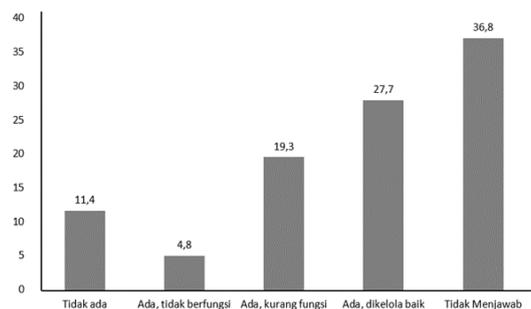
Gambar 9. Sikap dan perilaku dalam pelayanan publik

Aspek ketujuh yang diungkap dalam penelitian ini berkaitan dengan kualitas sarana dan prasarana pelayanan di Dinas, Kormin atau Satuan Pendidikan, terungkap 5 (lima) kategori jawaban responden yakni sangat buruk, cukup buruk, cukup baik, sangat baik dan tidak tahu/tidak jawab. Pertanyaan yang mengungkap pendapat responden mengenai bagaimana pendapat bapak/ibu tentang kualitas sarana dan prasarana yang digunakan dalam pelayanan di Dinas Pendidikan, Kormin, Sekolah Dasar Negeri atau Sekolah Menengah Pertama Negeri di wilayah Kabupaten Pandeglang ? Digambarkan dalam bentuk diagram batang di bawah ini.



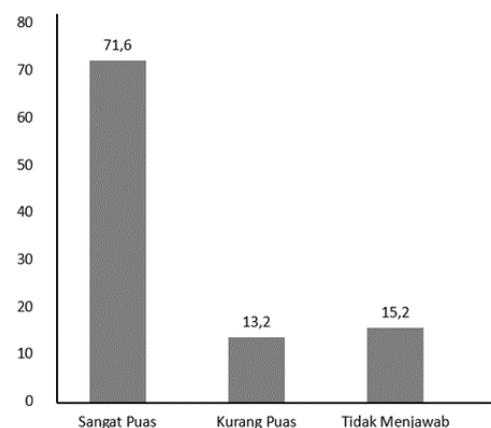
Gambar 10. Kuallitas sarana dan prasarana pelayan publik

Dalam hal pengaduan masyarakat atas pelayanan publik yang diterima dari Dinas, Kormin dan Satuan Pendidikan diungkap dengan kategori 5 (lima) jawaban, yaitu tidak ada, ada tapi tidak berfungsi, ada tapi berfungsi kurang, ada dan dikelola dengan baik, dan tidak tahu/tidak jawab. Pertanyaan yang diajukan “Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang penanganan pengaduan atas pelayanan di Dinas Pendidikan, Kormin, Sekolah Dasar Negeri atau Sekolah Menengah Pertama Negeri di wilayah Kabupaten Pandeglang ? Pengelompokan kategori jawaban responden tersaji dalam bentuk diagram batang di bawah ini.



Gambar 11. Penanganan pengaduan pelayanan publik

Pada pertanyaan aspek kedelapan, peneliti mengungkap pendapat responden dalam persepsi keseluruhan menilai pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas, Kormin atau Satuan Pendidikan, terungkap 5 (lima) kategori jawaban responden yakni sangat puas/cukup puas, kurang puas/tidak puas sama sekali, dan tidak tahu/tidak jawab. Pertanyaan yang disampaikan peneliti tentang pendapat responden “Dalam setahun terakhir ini, seberapa puas bapak/ibu terhadap pelayanan publik bidang pendidikan di Dinas Pendidikan, Kormin, Sekolah Dasar Negeri atau Sekolah Menengah Pertama Negeri di wilayah Kabupaten Pandeglang ? Penilaian responden mengenai pelayanan publik itu tersaji dalam bentuk diagram batang di bawah ini.



Gambar 12. Kepuasan publik terhadap pelayanan yang diberikan

Dari masing-masing aspek yang diukur dalam pelayanan publik bidang pendidikan di Dinas Pendidikan, Kormin dan Satuan Pendidikan selanjutnya dideskripsikan pada bagian pembahasan. Hal itu sebagai rujukan untuk penyimpulan akhir penelitian yang diharapkan dapat meningkatkan kinerja Dinas, Kormin, Sekolah Dasar Negeri dan Sekolah Menengah Pertama Negeri di Kabupaten Pandeglang dalam pelayanan administrasi pendidikan yang dibutuhkan publik.

2. Pembahasan

Analisis hasil penelitian yang menyatakan 71,5 % publik merasa puas dengan pelayanan administrasi pendidikan yang diselenggarakan Dinas Pendidikan, Kormin, Sekolah Dasar Negeri dan Sekolah Menengah Pertama Negeri di Kabupaten Pandeglang dapat diuraikan pada tabel di bawah ini.

		Mandawangi			
Zona 3	15,9 %	Bojong, Picung, Sindangresmi, Munjul, Angsana, Cikeusik	57,2 %	14,3 %	28,6 %
Zona 4	18,2 %	Panimbang, Sobang, Cigeulis, Cibaliung, Cibitung, Cimanggung, Sumur	66,3 %	16,3 %	17,5 %
Zona 5	13,6 %	Carita, Labuan, Pagelaran, Patia, Sukaresmi	80,0 %	5,0 %	15,0 %
Zona 6	15,9 %	Jiput, Cikedal, Menes, Pulosari, Cisata, Saketi	62,9 %	18,6 %	18,6 %

Tabel 2. Distribusi kepuasan publik di setiap zona wilayah pelayanan

Zona Wilayah	Sampel	Kecamatan	Sangat Puas / Cukup Puas	Kurang Puas / Tidak Puas	Tidak Tahu / Tidak Jawab
Zona 1	18,2 %	Koroncong, Cadasari, Karangtanjung, Pandeglang Majasari, Kaduhejo	77,6 %	13,8 %	8,8 %
Zona 2	15,9 %	Banjar, Cimanuk, Cipeucang, Mekarjaya,	84,2 %	10,0 %	5,7 %

Berdasarkan tabel di atas masih perlu peningkatan pelayanan publik di zona 3 yang meliputi Kecamatan Bojong, Picung, Sindangresmi, Munjul, Angsana, Cikeusik (57,2%). Begitupun peningkatan pelayanan publik di zona 6, yaitu Kecamatan Jiput, Cikedal, Menes, Pulosari, Cisata, Saketi (62,9%) dan zona 4, mencakup Kecamatan Panimbang, Sobang, Cigeulis, Cibaliung, Cibitung, Cimanggung, Sumur (66,3%). Sementara pelayanan publik pada zona 1 yang merupakan wilayah kota (Kecamatan Koroncong, Cadasari, Karangtanjung, Pandeglang Majasari, Kaduhejo) perlu penguatan kapasitas SDM sehingga dapat ditingkatkan dari 77,6% menjadi 80%.

SIMPULAN DAN REKOMENDASI

Kesimpulan akhir dari penelitian survei kepuasan masyarakat terhadap

pelayanan publik bidang pendidikan yang dilakukan Dinas, Kormin dan Satuan Pendidikan dalam kategori "Cukup Puas". Dengan data dukung yang terurai pada hasil penelitian dan pembahasan sebagai berikut:

1. Sebagian besar masyarakat Kabupaten Pandeglang sudah mengetahui pelayanan publik bidang pendidikan yang diselenggarakan oleh Dinas, Kormin dan Satuan Pendidikan. Sebesar 69,3 % mendengar, hanya 30,7 % menjawab tidak pernah.
2. Pertanyaan penggunaan jasa layanan Dinas Pendidikan, Kormin dan Satuan Pendidikan sebanyak 59,8 % menyatakan pernah mendatangi, hanya 40,2 % menjawab tidak pernah.
3. Kesesuaian persyaratan dengan jenis layanan yang diberikan Dinas, Kormin dan Satuan Pendidikan dinilai publik 73,9 % cukup sesuai, bahkan 3 % menjawab sangat sesuai. Sementara responden menjawab tidak sesuai hanya 8,9 % dan menjawab tidak tahu 14,3 %.
4. Kemudahan prosedur pelayanan publik yang diterapkan di Dinas, Kormin dan Satuan Pendidikan dijawab cukup mudah oleh 72,5 %, bahkan 3,4 % menjawab sangat mudah. Sedangkan responden menjawab kurang mudah atau sulit hanya 8,7 % dan responden tidak menjawab 15,5 %.
5. Ketepatan waktu pelayanan publik yang diselenggarakan Dinas, Kormin dan Satuan Pendidikan tergolong cepat, disimpulkan dari jawaban responden menilai sangat cepat (3,6 %), cukup cepat (70 %), kurang cepat (10,6 %) dan tidak menjawab (16,1 %).
6. Biaya atau tarif yang dikenakan atas pelayanan publik yang diberikan

Dinas, Kormin dan Satuan Pendidikan dijawab gratis (43,9 %). Namun terungkap jawaban biaya murah (38,2 %) dan biaya mahal (1,7 %). Responden tidak menjawab (7,3 %) diasumsikan tidak tahu.

7. Penilaian publik terhadap kesesuaian tarif biaya yang dikenakan pegawai Dinas, Kormin dan Satuan Pendidikan direspon 3 % sangat sesuai, 76,4 % cukup sesuai. Penilaian juga menyatakan kadang sesuai (5,5 %) dan tidak sesuai (0,7 %). Responden tidak menjawab (14,5 %) diasumsikan tidak tahu.

Berdasarkan kesimpulan di atas, peneliti merekomendasi untuk ditindaklanjuti dengan hal-hal sebagai berikut:

1. Ketidakjelasan prosedur pelayanan publik direkomendasi dengan menyusun dan menetapkan standar operasional prosedur (SOP) untuk setiap jenis layanan yang diselenggarakan Dinas, Kormin dan Satuan Pendidikan.
2. Keterbatasan jumlah pegawai dan kelemahan kompetensi petugas layanan direkomendasi dengan memfungsikan tenaga honorer untuk dilatih dasar-dasar pelayanan publik.
3. Kesulitan rentang kendali layanan yang dilakukan di bidang-bidang menyebabkan kesalahan kop surat, redaksi surat dan rentan pemalsuan tanda tangan pimpinan direkomendasi untuk dibuat ruang layanan satu pintu (LSP) di Dinas, sedangkan layanan di Kormin dan Satuan Pendidikan dengan menerapkan sistem rujukan surat ke LSP.
4. Kemudahan akses layanan dan letak geografi dengan jarak tempuh yang

berbiaya mahal direkomendasi dengan menyediakan link formulir layanan yang tersedia pada website dinas.

5. Dalam hal layanan surat ijin dan rekomendasi diperlukan ketelitian

verifikasi dokumen, pengawasan secara ketat dan alat monitor untuk memantau progres penyelesaian produk dan mencegah terjadinya praktik pungutan liar (pungli) maupun gratifikasi.

DAFTAR PUSTAKA

Dwiyanto, Agus. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif dan Kolaborasi*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.

Katharina, Riris, dkk. 2020. *Pelayanan Publik dan Pemerintahan Digital Indonesia*. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia.

Khalikussabir. 2011. *Filosofi Pelayanan Publik: Buramnya Wajah Pelayanan menuju Perubahan Paradigma Pelayanan Publik*. Malang: Setara Press.

Lewis, Carol W., Stuart C. Gilman. 2005. *The Ethics Challenge in Public Service: A Problem-Solving Guide*. San Fransisco: Jossey-Bass

Moenir, HAS. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.

Nurmandi, Achmad dan Muhammad Khozin. 2018. *Pelayanan Sektor Publik*. Yogyakarta: Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Raharjo, Muhamad Muiz. 2018.

Manajemen Pelayanan Publik. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Sawir, Muhammad. 2020. *Birokrasi Pelayanan Publik: Konsep, Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Deepublish.

Sinambela, Lijan Poltak. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Peraturan Perundang-undangan:

Undang-undang Dasar 1945 (Amandemen).

Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang *Sistem Pendidikan Nasional*.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*.

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang *Pemerintahan Daerah*.

Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2008 tentang *Wajib Belajar*.

Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 6 Tahun 2019 tentang *Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Satuan Pendidikan Dasar dan Menengah*.

Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknonologi Nomor 40 Tahun 2021 tentang *Penugasan Guru sebagai Kepala Sekolah*.

Peraturan Daerah Kabupaten Pandeglang
Nomor 13 Tahun 2021 tentang
*Pembentukan dan Susunan
Perangkat Daerah.*