

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN
BAGIAN KEPEGAWAIAN DINAS PENDIDIKAN DAN
KEBUDAYAAN PROVINSI JAWA TENGAH**

PERIODE APRIL-JULI 2021

Laporan Magang MB-KM

Untuk memenuhi sebagian persyaratan

Mencapai derajat Sarjana S1 Manajemen

Program Studi Manajemen



Disusun Oleh :

Nadella Safira Putri

Nim : 30401800239

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEMARANG
2021**

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Magang MB-KM

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN

BAGIAN KEPEGAWAIAN DINAS PENDIDIKAN DAN

KEBUDAYAAN PROVINSI JAWA TENGAH

PERIODE APRIL-JULI 2021

Disusun Oleh :
Nadella Safira Putri
Nim : 30401800239

Telah disetujui oleh pembimbing dan selanjutnya
dapat diajukan dihadapan sidang panitia ujian Laporan Magang MB-KM

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Semarang, 11 Desember 2021

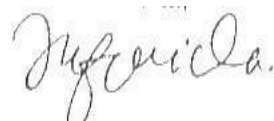
Dosen Pembimbing Lapangan



Dra. Sri Hindah Pudjihastuti.MM.

NIDK. 8973810021

Dosen Supervisor



Zufarida Eka Puji Lestari.A.Md., A.B.

Pengatur

NIP. 19970923 201902 2 002

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Magang MB-KM

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN BAGIAN
KEPEGAWAIAN DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN PROVINSI
JAWA TENGAH PERIODE APRIL-JULI 2021**

Disusun Oleh :

Nadella Safira Putri

Nim : 30401800239

Telah dipertahankan di depan penguji

Pada tanggal 24 Januari 2022

Susunan Dewan Penguji

Dosen Pembimbing Lapangan



Dra. Sri Hindah Pudjihastuti, MM.
NIDK. 8973810021

Dosen Penguji I



Dr. Lutfi Nurcholis, S.T., S.E., M.M
NIK. 210416055

Digitally signed by Lutfi
Nurcholis
Date: 2022.02.18
17:08:35 +07'00'

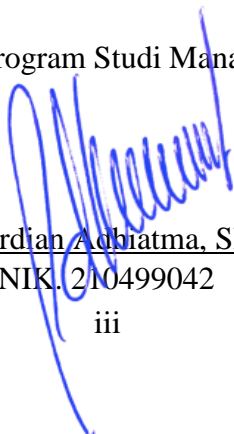
Dosen Penguji II



Drs. Mulyana, M.Si
NIK. 210490020

Laporan Magang MB-KM ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk
memperoleh Gelar Sarjana Manajemen Tanggal 2 Maret 2022

Ketua Program Studi Manajemen



Dr. H. Ardian Achmat, SE, MM.
NIK. 210499042

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN LAPORAN

Nama : Nadella Safira Putri

Nim : 30401800239

Program Studi : Manajemen

Dengan ini saya menyatakan bahwa Laporan Magang MB-KM dengan judul **“ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN BAGIAN KEPEGAWAIAN DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN PROVINSI JAWA TENGAH PERIODE APRIL-JULI 2021”** adalah hasil tulisan saya sendiri. Pendapat para ahli atau orang lain pada laporan ini sebagai bahan acuan serta dikutip sesuai ketentuan yang berlaku. Apabila dikemudian hari Laporan ini terbukti hasil jiplakan orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi dengan ketentuan yang berlaku.

Semarang, 11 Desember 2021

Yang membuat pernyataan,



Nadella Safira Putri

NIM. 30401800239

PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH KARYA ILMIAH

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	:	Nadella Safira Putri
NIM	:	30401800239
Program Studi	:	Manajemen
Fakultas	:	Ekonomi

Dengan ini menyerahkan karya ilmiah berupa Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi* dengan judul :

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN BAGIAN KEPEGAWAIAN DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN PROVINSI JAWA TENGAH PERIODE APRIL-JULI 2021

dan menyetujuinya menjadi hak milik Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung serta memberikan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif untuk disimpan, dialihmediakan, dikelola dalam pangkalan data, dan dipublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis selama tetap mencantumkan nama penulis sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta/Plagiarisme dalam karya ilmiah ini, maka segala bentuk tuntutan hukum yang timbul akan saya tanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Universitas Islam Sultan Agung.

Semarang, 1 Agustus 2022

Yang menyatakan,



Nadella Safira Putri

*Coret yang tidak perlu

PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH KARYA ILMIAH

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	:	Nadella Safira Putri
NIM	:	30401800239
Program Studi	:	Manajemen
Fakultas	:	Ekonomi

Dengan ini menyerahkan karya ilmiah berupa Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi* dengan judul :

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN BAGIAN KEPEGAWAIAN DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN PROVINSI JAWA TENGAH PERIODE APRIL-JULI 2021

dan menyetujuinya menjadi hak milik Universitas Islam Sultan Agung serta memberikan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif untuk disimpan, dialihmediakan, dikelola dalam pangkalan data, dan dipublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis selama tetap mencantumkan nama penulis sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta/Plagiarisme dalam karya ilmiah ini, maka segala bentuk tuntutan hukum yang timbul akan saya tanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Universitas Islam Sultan Agung.

Semarang, 1 Agustus 2022

Yang menyatakan,





Nadella Safira Putri

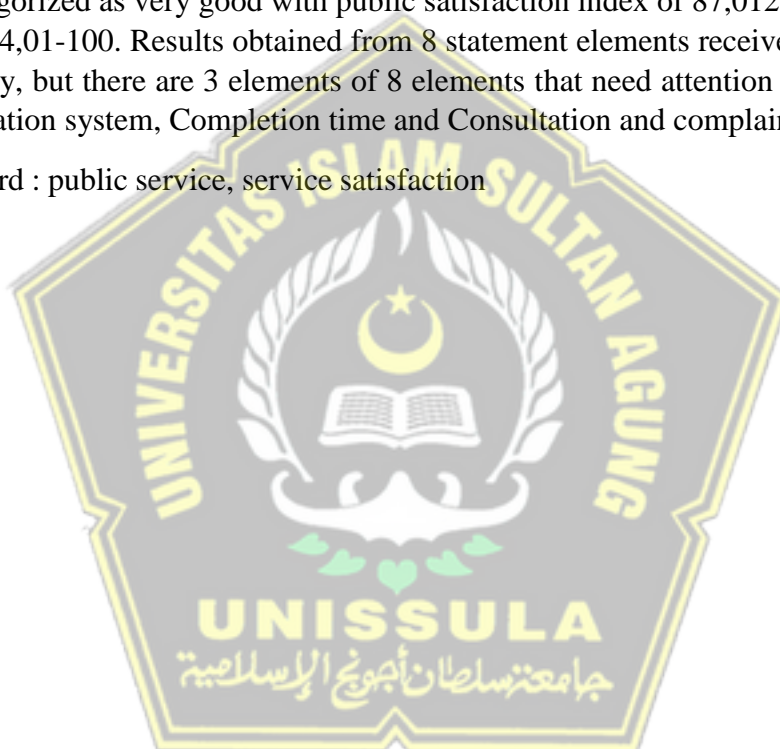
*Coret yang tidak perlu

ABSTRACT

Analysis of Service User Satisfaction Levels of Personnel Division Department of Education and Culture Central Java Province for the April- July 2021 period. Personal Section is one of the government agencies that provides service to all teachers of senior high school, vocational high school, extraordinary school and education staff with civil servant status and employees who are in the Department of Education and Culture Central Java Province. This study aims to measure satisfaction of service users with service especially in Personal Section. Data collection techniques using observation, documentation, and distributing questionnaires. The sample of the questionnaire was taken by accidental sampling as many as 60 respondents.

The results of this study indicate the overall service quality in personnel section can be categorized as very good with public satisfaction index of 87,012 in the interval value 84,01-100. Results obtained from 8 statement elements received a very good category, but there are 3 elements of 8 elements that need attention that is Service information system, Completion time and Consultation and complaints.

Keyword : public service, service satisfaction



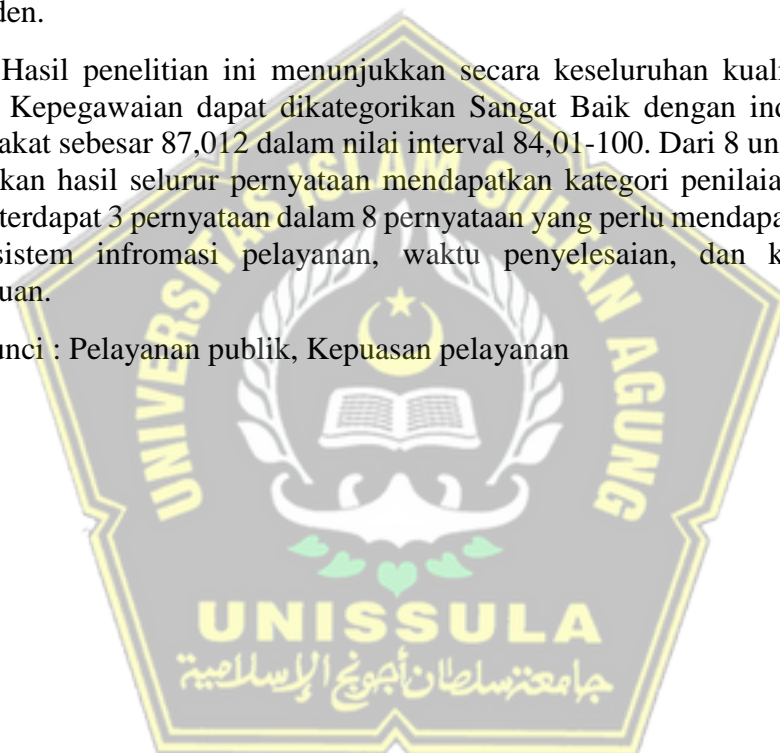
ABSTRAK

Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan Bagian Kepegawaian Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah Periode April-Juli 2021.

Bagian Kepegawaian Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah merupakan salah satu instansi pemerintah yang memberikan pelayanan kepada seluruh tenaga guru SMA, SMK, SLB dan kependidikan yang berstatus PNS di Provinsi Jawa Tengah dan pegawai yang berada di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kepuasan pengguna layanan terhadap pelayanan khususnya di Bagian Kepegawaian. Pengambilan data dilakukan dengan metode observasi, dokumentasi, dan penyebaran kuesioner. Sampel kuesioner diambil dengan cara accidental sampling sebanyak 60 responden.

Hasil penelitian ini menunjukkan secara keseluruhan kualitas pelayanan Bagian Kepegawaian dapat dikategorikan Sangat Baik dengan indeks kepuasan masyarakat sebesar 87,012 dalam nilai interval 84,01-100. Dari 8 unsur pernyataan didapatkan hasil seluruh pernyataan mendapatkan kategori penilaian sangat baik, namun terdapat 3 pernyataan dalam 8 pernyataan yang perlu mendapatkan perhatian yaitu sistem informasi pelayanan, waktu penyelesaian, dan konsultasi dan pengaduan.

Kata kunci : Pelayanan publik, Kepuasan pelayanan



DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN LAPORAN	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH KARYA ILMIAH.....	v
ABSTRACK	vii
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
KATA PENGANTAR	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan	4
1.3 Sistematika Laporan	5
BAB II.....	6
PROFIL ORGANISASI DAN AKTIVITAS MAGANG	6
2.1 Profil Organisasi.....	6
2.1.1 Sejarah singkat Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi JawaTengah	6
2.1.2 Visi dan Misi	7
2.1.3 Struktur Organisasi	10
2.1.4 Bentuk Pelayanan Sub Bagian Umum dan Kepegawaian	11
2.2 Aktivitas Magang	13
2.2.1 Waktu Pelaksanaan Magang.....	19
BAB III	20
IDENTIFIKASI MASALAH	20
3.1 Permasalahan.....	20
3.2 Batasan Masalah.....	21
BAB IV	23
KAJIAN PUSTAKA.....	23
4.1 Pelayanan Publik	23
4.1.1 Pengertian Pelayanan Publik	23

4.1.2 Jenis-jenis Pelayanan Publik	24
4.1.3 Asas Pelayanan Publik.....	24
4.1.4 Prinsip Pelayanan Publik	25
4.2 Kepuasan Pengguna Layanan.....	27
4.2.1 Pengertian Kepuasan Pengguna Layanan	27
4.2.2 Indikator Kepuasan Pengguna Layanan	28
4.3 Indeks Kepuasan Masyarakat	29
4.3.1 Pengertian Indeks Kepuasan Masyarakat	29
4.3.2 Tujuan Indeks Kepuasan Masyarakat	29
4.3.3 Manfaat Indeks Kepuasan Masyarakat.....	30
4.3.4 Unsur Penilaian dalam Indeks Kepuasan Masyarakat	30
4.4 Metode Pengolahan Data	32
BAB V	34
ANALISIS DAN PEMBAHASAN	34
5.1 Metode Pengumpulan Data	34
5.2 Jenis Responden Survei.....	35
5.3 Karakteristik Responden	35
5.4 Hasil Survei.....	37
5.4.1 Standar Pelayanan.....	37
5.4.2 Sistem Informasi Layanan	39
5.4.3 Kompetensi Pegawai	40
5.4.4 Sikap Pegawai	41
5.4.5 Waktu Penyelesaian.....	42
5.4.6 Konsultasi dan Pengaduan.....	43
5.4.7 Keamanan	44
5.4.8 Sarana dan Prasarana	45
5.5 Kebijakan di Disdikbud Prov.Jateng.....	54
5.6 Strategi	55
BAB VI.....	56
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	56
6.1 Kesimpulan	56
6.2 Rekomendasi.....	57
BAB VII.....	60
REFLEKSI DIRI.....	60
DAFTAR PUSTAKA	64

LAMPIRAN.....66

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1Tupoksi Bagian Kepegawaian Disdikbud Prov.Jateng.....12

Tabel 2. 2 Jadwal pelayanan Disdikbud Prov.Jateng.....19

Tabel 4. 1Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan32

Tabel 4. 2 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan33

Tabel 5. 1 Hasil responden berdasarkan jabatan.....35

Tabel 5. 2 Hasil responden berdasarkan sub unit kerja36

Tabel 5. 3 Hasil responden berdasarkan kepentingan.....37

Tabel 5. 4 Hasil pernyataan standar pelayanan.....38

Tabel 5. 5 Hasil pernyataan sistem informasi layanan39

Tabel 5. 6 Hasil pernyataan kompetensi pegawai.....40

Tabel 5. 7 Hasil pernyataan sikap pegawai.....41

Tabel 5. 8 Hasil pernyataan waktu penyelesaian42

Tabel 5. 9 Hasil pernyataan konsultasi dan pengaduan43

Tabel 5. 10 Hasil pernyataan keamanan44

Tabel 5. 11 Hasil pernyataan sarana dan prasarana45

Tabel 5. 12 Ranking unsur pernyataan49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1Tampak depan kantor Disdikbud Prov.Jateng	6
Gambar 2. 2 Struktur organisasi Disdikbud Prov.Jateng	10
Gambar 2. 3Pelaksanaan kegiatan input surat masuk Bagian Kepegawaian.....	14
Gambar 2. 4 Pelaksanaan kegiatan input Jabatan Pelaksana	15
Gambar 2. 5 Pelaksanaan kegiatan input surat Hukdis dan Pidana	16
Gambar 2. 6 Pelaksanaan kegiatan input Sumpah Janji PNS	16
Gambar 2. 7 Pelaksanaan kegiatan input Surat Keterangan Pensiun.....	18
Gambar 5. 1 Tempat parkir	46
Gambar 5. 2 Toko Atk dan fotocopy	47
Gambar 5. 3 Ruang menyusui dan poliklinik	47
Gambar 5. 4 Ruang tunggu	48
Gambar 5. 5 Mushola.....	48



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Formulir Permohonan Magang	67
Lampiran 2 Lembar Penilaian Ujian Laporan Magang	68
Lampiran 3 Daftar Hadir Peserta Magang	72
Lampiran 4 Logbook Aktivitas Magang	78
Lampiran 5 Proses Pembimbingan Dosen Pembimbing Lapangan	87
Lampiran 6 Proses Pembimbingan Dosen Supervisor	89
Lampiran 7 Surat Tugas	91
Lampiran 8 Surat Keterangan Selesai Magang	92
Lampiran 9 Lembar Kuesioner	93
Lampiran 10 Tabulasi Kuesioner	97



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas rahmat dan hidayah-Nya dan bantuan bimbingan dari berbagai pihak, akhirnya penulis dapat menyelesaikan laporan magang MB-KM berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan Bagian Kepegawaian Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah Periode April-Juli 2021”. Laporan magang ini disusun untuk melengkapi persyaratan dalam menyelesaikan kelulusan studi Program Sarjana (S1) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

Kegiatan magang ini menjadi sebuah implementasi teori yang telah didapat penulis dari perkuliahan ke dalam praktik dunia kerja yang sebenarnya. Penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang membantu dalam penyusunan laporan magang MBKM. Perkenankanlah penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Keluarga Papa, Mama, Mbak Dea dan Mas Ido yang tiada hentinya dalam memberikan motivasi dan doa kepada penulis.
2. Ibu Dra. Sri Hindah Pudjihastuti, MM selaku Dosen Pembimbing yang sudah memberikan banyak bimbingan, arahan, dan motivasi dalam membantu penyusunan laporan magang MBKM.
3. Ibu Prof Hj. Olivia Fachrunnisa, SE, M.Si, Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung.
4. Bapak Dr. Adrian Adhiatma, SE., MM. selaku Ketua Jurusan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung.

5. Ibu Dr. Mutamimah, SE, MSi selaku Dosen Wali.
6. Bapak Kustrisaptono, S.Si, M.Pd selaku Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah yang sudah memberikan izin, bimbingan dan motivasi kepada penulis dalam melaksanakan magang.
7. Ibu Zufarida Eka Puji Lestari, A.Md., A.B. dan seluruh staf Bagian Kepegawaian yang sudah memberikan bimbingan dan motivasi dalam membantu melaksanakan magang.
8. Seluruh teman-teman di Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu atas motivasi dan kebersamaannya.
9. Seluruh teman-teman Bahagia, Gomik, Ciaker dan lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu telah membantu dan memberikan motivasi dalam menyelesaikan laporan magang MBKM.

Penulis menyadari bahwa Laporan Magang ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu saran dan kritik yang bersifat membangun akan penulis terima dengan senang hati. Penulis berharap, semoga Laporan Magang ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukan.

Semarang, 11 Desember 2021



Nadella Safira Putri

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kedudukan instansi pemerintahan menjadi ujung tombak jalannya pemerintahan yang bertugas memberikan layanan kepada masyarakat harus memiliki rasa tanggung jawab untuk memberikan layanan yang terbaik kepada masyarakat. Sesuai dengan harapan masyarakat yang membutuhkan pelayanan yang mudah, cepat, dan tepat menuntut pemerintah untuk selalu mengadakan perbaikan agar pelayanan dapat terselenggara dengan baik. Menanggapi hal tersebut pemerintah telah mengadakan perbaikan-perbaikan bidang pelayanan yang terkenal dengan reformasi birokrasi untuk merubah pelayanan yang selama ini dirasa belum memuaskan masyarakat menjadi pelayanan yang lebih menyenangkan dan sesuai dengan harapan masyarakat. Hal yang utama untuk dilakukan adalah mengubah mindset pelayanan yang selama ini ada yaitu “aparatus pemerintah minta untuk dilayani” menjadi “aparatus pemerintah yang melayani”.

Kunci keberhasilan dalam pelayanan adalah mengubah pola pikir tentang perilaku pejabat publik yaitu mengubah sifat penguasa menjadi pelayanan masyarakat, mengubah wewenang menjadi peranan, dan mengetahui bahwa jabatan pelayanan publik harus memiliki sifat amanah dengan setiap perbuatannya karena harus dipertanggungjawabkan baik itu di dunia maupun akhirat (Hermawan, 2020). Dengan demikian harus tertanam dalam bahwa setiap pegawai yang melayani masyarakat harus menyadari bahwa tugas utamanya adalah “melayani” bukan “ingin dilayani”.

Harapan masyarakat yang tinggi kepada pegawai pemerintahan agar memberikan pelayanan publik secara profesional, berkualitas dan terhindar dari Korupsi, Kolusi, dan

Nepotisme. Ada 3 pilar yang harus diperhatikan untuk menjadikan pelayanan yang baik dan berkualitas adalah sumber daya manusia yang baik, organisasi yang baik, dan proses bisnis yang dilaksanakan secara baik dan disiplin (Supriati et al., 2019). Diikuti dengan perbaikan terutama yang berkaitan dengan kompetensi manusia yang berperan sebagai melayani pengguna layanan, membuat prosedur dan mekanisme yang jelas, mengadakan infrastruktur maupun faktor pendukung lainnya. Dengan dilakukan perbaikan ini diharapkan bisa menghilangkan kesan pelayanan yang merepotkan, lambat, petugas yang tidak ramah, menjadi petugas yang murah senyum, ramah, cepat dan mampu menyelesaikan layanan yang diminta oleh pengguna layanan.

Untuk menjawab harapan masyarakat terhadap peningkatan pelayanan, pemerintah mengeluarkan kebijakan reformasi birokrasi di semua lini pelayanan pemerintahan agar dapat lebih optimal dalam melayani kepentingan umum, sehingga masyarakat merasa terlayani sesuai kepentingannya baik itu masyarakat umum atau pelayanan khusus. Pelayanan khusus disini ditujukan untuk para *stakeholder* yang terkait dengan pendidikan. Reformasi birokrasi ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan pemerintah yang cepat, tepat, mudah, dan berkualitas kepada *stakeholders*.

Dalam mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang baik atau prima, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik meminta untuk seluruh instansi pemerintah wajib melakukan evaluasi setiap tahun dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat. Evaluasi ini dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat sebagai pengguna pelayanan dan hasilnya menjadi acuan perbaikan atau penyempurnaan pelayanan publik yang berlaku sesuai dengan peraturan undang-undang pelayanan publik yang berlaku.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Salah satu instansi pemerintah yang memberikan pelayanan publik di bidang administrasi adalah DISDIKBUD Prov. Jateng yang membawahi tingkat pendidikan SMA/SMK/SLB dan melaksanakan sebagian pekerjaan pemerintah daerah berpedoman pada asas otonomi dan membantu tugas bidang pendidikan dan kebudayaan. Salah satu penyelenggara layanan administrasi adalah Subbag Umpeg mempunyai tugas dalam mempersiapkan, melaksanakan, dan merumuskan kebijakan teknis, pembinaan, dan menjadi koordinator dalam menyelesaikan tugasnya, sebagai pelayanan administrasi serta melaksanakan tugas pada bagian umum dan kepegawaian.

Penulis melaksanakan program Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) di tugaskan di Bagian Kepegawaian selama bulan April-Juli (3 bulan). Selama magang tersebut penulis tertarik untuk mengevaluasi layanan yang diberikan dari penyelenggara pelayanan publik Bagian Kepegawaian kepada pengguna layanan dengan melakukan observasi dan survei kepuasan layanan menggunakan indeks kepuasan masyarakat agar diperoleh penilaian kepuasan dan saran-saran dari pengguna layanan untuk perbaikan layanan di masa mendatang. Berdasarkan penjelasan diatas maka penulis melakukan menyusun laporan penelitian dengan judul **“ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN BAGIAN KEPEGAWAIAN DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN PROVINSI JAWA TENGAH PERIODE APRIL-JULI 2021”**.

1.2 Tujuan

1. Tujuan untuk DISDIKBUD Provinsi Jawa Tengah bagian Kepegawaian (Tujuan Khusus), diantaranya :
 - a. Sebagai bahan penilaian atau tolak ukur kepuasan pengguna layanan.
 - b. Sebagai pedoman dalam menetapkan strategi untuk meningkatkan kepuasan pengguna pelayanan publik.
 - c. Mengetahui langkah apa saja yang perlu dilakukan DISDIKBUD Provinsi Jawa Tengah Bagian Kepegawaian dalam meningkatkan kepuasan pengguna pelayanan publik.
 - d. Untuk mengetahui unsur pelayanan di Kantor DISDIKBUD Provinsi Jawa Tengah yang perlu ditingkatkan.
2. Tujuan untuk mahasiswa (Tujuan Umum), diantaranya :
 - a. Melatih kemampuan mahasiswa dalam berkomunikasi, profesionalisme, dan bertanggung jawab sehingga mampu untuk bekerjasama antar pegawai DISDIKBUD Provinsi Jawa Tengah.
 - b. Mendapatkan pengalaman kerja dan wawasan tentang dunia kerja di masa kini.
 - c. Mengembangkan kemampuan serta keterampilan mahasiswa dalam menerapkan teori yang sudah dipelajari selama perkuliahan ke dalam dunia kerja yang sesungguhnya.

1.3 Sistematika Laporan

Terdapat sistematika penulisan laporan magang antara lain :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bagian ini berisi tentang latar belakang dari topik permasalahan yang diangkat dalam laporan mencakup tujuan dan sistematika laporan.

BAB II PROFIL ORGANISASI DAN AKTIVITAS MAGANG

Pada bagian ini berisi tentang gambaran profil organisasi di DISDIKBUD Prov. Jateng yang meliputi struktur organisasi, visi dan misi, jenis pelayanan Bagian Kepegawaian dan aktivitas selama magang.

BAB III IDENTIFIKASI MASALAH

Pada bagian ini berisi permasalahan yang diangkat dalam laporan magang tentang tingkat kepuasan pengguna layanan Bagian Kepegawaian DISDIKBUD Prov. Jateng.

BAB IV KAJIAN PUSTAKA

Pada bagian ini berisi penjelasan teori sesuai dengan topik laporan magang yang mendukung tentang tingkat kepuasan pengguna layanan Bagian Kepegawaian.

BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini berisi uraian permasalahan dengan menggunakan teori serta memberikan pembahasan analisis penulis tentang pelayanan di Bagian Kepegawaian.

BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Bagian ini mencakup ringkasan tentang masalah yang dianalisis serta rekomendasi atau saran guna memperbaiki organisasi di tempat magang.

BAB VII REFLEKSI DIRI

Pada bagian ini berisi manfaat magang terhadap pengembangan *soft-skills* mahasiswa, mengenali kunci sukses sesuai pengalaman pada saat di lokasi kegiatan magang dan penguraian pengembangan diri, karir, dan pendidikan selanjutnya.

BAB II

PROFIL ORGANISASI DAN AKTIVITAS MAGANG

2.1 Profil Organisasi



Gambar 2. 1Tampak depan kantor Disdikbud Prov.Jateng

DISDIKBUD Prov. Jateng berlokasi di Jalan Pemuda No.134, Sekayu, Kota Semarang, Jawa Tengah 50132.

2.1.1 Sejarah singkat Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah

DISDIKBUD Prov. Jateng telah melalui transformasi pada rangkaian jabatan dan letak kantor. Pada 1982 Departemen DIKBUD Jateng berlokasi di Jalan Ki Mangunsarkoro, Semarang Selatan merupakan satu-satunya instansi pemerintah bertugas menangani sistem pendidikan, Kemudian terdapat Kanwil Pendidikan dan Kebudayaan terletak di Jalan Pemuda 134 Semarang yang juga bertugas menangani Pendidikan di Jawa Tengah. Tahun 2001 muncul kebijakan

pemerintah yang mempersatukan dua instansi pemerintah yang dinamai DISDIKBUD Prov. Jateng terletak di Jalan Pemuda no 134, Kota Semarang. Namun penyatuan 2 instansi menjadi satu kantor di Jalan Pemuda 134 tersebut menyebabkan kurangnya ruangan dalam hal penampungan pegawai, oleh karena itu DISDIKBUD pula memakai kantor Departemen Penerangan yang berlokasi di Jalan Pemuda no 136, Kota Semarang. Dengan terbitnya PP no 8 tahun 2003 tentang penolakan penyederhanaan susunan organisasi dinas menyebabkan perubahan yang terus terjadi sekitar 31 perubahan, yang awalnya DISDIKBUD Prov. Jateng menjadi DISDIKBUDPAR Prov. Jateng. DISBUDPAR Jawa Tengah berlokasi di Jalan Pemuda No. 136 Kota Semarang, apabila DISDIK Jawa Tengah berlokasi di Jalan Pemuda no 134 Semarang. Namun ada perubahan tentang struktur organisasi karena munculnya Peraturan Pemerintah Nomor 18 tahun 2016, yang menyatakan bahwa kebudayaan bagian dari instrumen pendidikan begitu juga dengan pendidikan bagian dari instrumen untuk pelestarian kebudayaan. Oleh karena itu, pendidikan digabungkan dengan kebudayaan. Hal ini bertujuan untuk mempermudah koordinasi, meningkatkan keselarasan pencapaian target dan tujuan pembangunan pendidikan dan kebudayaan, memaksimalkan efisiensi anggaran, serta menampung aspirasi daerah yang disampaikan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. Setelah terbitnya PP no 18 tahun 2016, DISDIK Jateng telah berubah menjadi DISDIKBUD Jateng beralamat di Jalan Pemuda no 134 hingga sekarang.

2.1.2 Visi dan Misi

Visi DISDIKBUD (Dinas Pendidikan dan Kebudayaan) Provinsi Jawa Tengah

“Pendidikan Jawa Tengah yang Bermutu, Kompetitif, Berkarakter, dan Berkeadilan” yang memiliki makna,

1. Pendidikan sebagai salah satu bentuk upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia melalui pendidikan formal dan non formal pada semua

jenjang pendidikan.

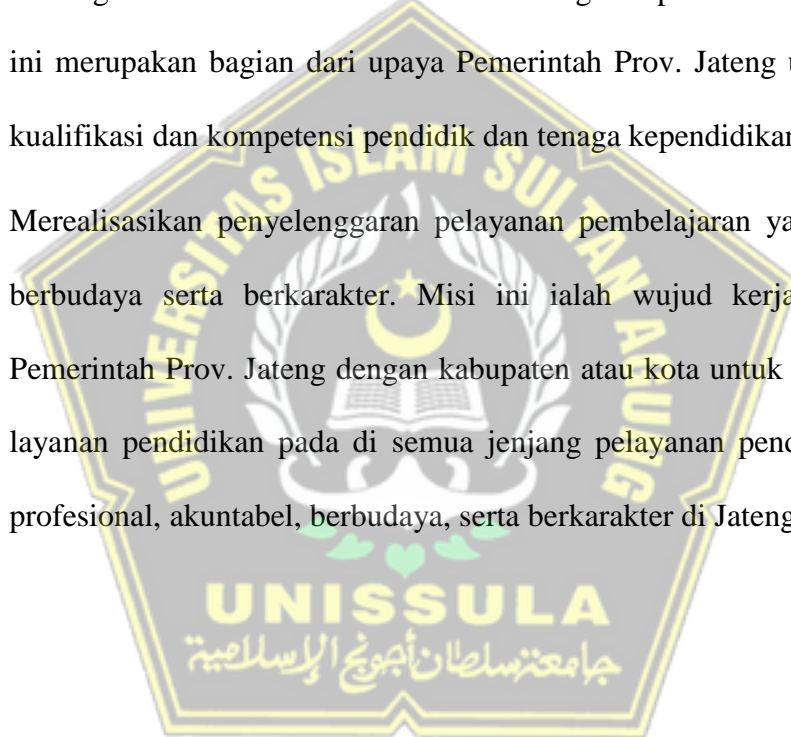
2. Bermutu adalah bentuk pemenuhan standar nasional yang meliputi standar isi, standar proses, standar kompetensi lulusan atau alumni, standar sarana prasarana atau infrastruktur, standar pembiayaan, standar pendidik serta tenaga kependidikan, standar penilaian, dan standar pengelolaan.
3. Kompetitif berarti dengan pendidikan dapat mengembangkan sumber daya manusia dengan pengetahuan yang optimal untuk menunjukkan daya saing di era persaingan global.
4. Berkarakter berarti pendidikan dapat menunjukkan karakter seseorang terdidik dan berwawasan kebangsaan, namun tanpa meninggalkan nilai-nilai luhur kearifan lokal.
5. Berkeadilan berarti bahwa pendidikan harus menguasai seluruh lapisan masyarakat tanpa membeda-bedakan (diskriminasi).

Misi DISDIKBUD (Dinas Pendidikan dan Kebudayaan) Provinsi Jawa Tengah

1. Meningkatkan kualitas pelayanan serta menjamin PAUDNI non formal dan informal (PAUDNI). Misi ini melambangkan upaya Pemerintah Provinsi Jawa Tengah untuk meningkatkan penyediaan layanan pendidikan usia dini tingkat kabupaten atau kota yang merata ke seluruh wilayah desa atau kelurahan di Jateng.
2. Peningkatan kualitas pelayanan pada (DIKDAS). Misi ini melambangkan upaya Pemerintah Prov. Jateng dan kabupaten atau kota untuk menyukseskan pendidikan dasar 9 (sembilan) tahun yang bermutu di Jawa Tengah.
3. Peningkatan pelayanan (DIKMEN) yang bermutu dan terjangkau bagi masyarakat. Misi ini merupakan usaha Pemerintah Prov. Jateng dan

kabupaten atau kota untuk melaksanakan Program Pendidikan Menengah menyeluruh di Jateng.

4. Menciptakan pelayanan yang berkualitas secara menyeluruh dan setara pada pendidikan khusus (DIKSUS). Misi merupakan wujud dari Pemerintah Prov. Jateng dalam mengelola dan menyelenggarakan Pendidikan Khusus dan Pendidikan Layanan Khusus (PK-PLK) untuk semua jenjang dan penyandang disabilitas di Jateng.
5. Meningkatkan kualitas Pendidik dan Tenaga Kependidikan yang merata. Misi ini merupakan bagian dari upaya Pemerintah Prov. Jateng untuk meningkatkan kualifikasi dan kompetensi pendidik dan tenaga kependidikan di Jateng.
6. Merealisasikan penyelenggaraan pelayanan pembelajaran yang akuntabel, berbudaya serta berkarakter. Misi ini ialah wujud kerjasama dengan Pemerintah Prov. Jateng dengan kabupaten atau kota untuk meningkatkan layanan pendidikan pada di semua jenjang pelayanan pendidikan secara profesional, akuntabel, berbudaya, serta berkarakter di Jateng.



2.1.3 Struktur Organisasi



Gambar 2. 2 Struktur organisasi Disdikbud Prov.Jateng

Sumber : http://pdk.jatengprov.go.id/vstruktur_organisasi

Menurut (Pergub Jateng No. 48 Tahun 2018 mengenai Organisasi Dan Tata Kerja DISDIKBUD Jateng) menjelaskan struktur organisasi DISDIKBUD, diantaranya :

1. Kepala Dinas

“Dinas mempunyai tugas membantu Gubernur melaksanakan urusan pemerintahan bidang pendidikan dan kebudayaan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang ditugaskan kepada daerah.” Dalam pelaksanaan tugas, Dinas melaksanakan fungsi :

- Perumusan, pelaksanaan kebijakan, dan pelaksanaan evaluasi dan pelaporan kebijakan di bidang pembinaan SMA, pembinaan SMK, pembinaan pendidikan khusus, pembinaan kebudayaan, ketenagaan pendidikan dan kebudayaan.
- Pelaksanaan dan pembinaan administrasi dan kesekretariatan kepada seluruh unit kerja di lingkungan dinas.
- Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Gubernur, sesuai tugas dan

fungsi.

Dalam menyelesaikan tugas dan fungsi DISDIKBUD Prov.Jateng, Kepala Dinas dibantu oleh:

2. Sekretariat

“Sekretariat mempunyai tugas melaksanakan penyiapan koordinasi pelaksanaan tugas, pembinaan, dan pemberian dukungan administrasi kepada seluruh unit organisasi di lingkungan dinas.” pelaksanaan tugas pokok beserta fungsinya pada Sekretaris membawahi :

- a. Sub Bagian Program**
- b. Sub Bagian Keuangan**
- c. Sub bagian Umum dan Kepegawaian**
- d. Bidang Pembinaan Sekolah Menengah Atas**
- e. Bidang Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan**
- f. Bidang Pembinaan Pendidikan Khusus**
- g. Bidang Pembinaan Kebudayaan**, meliputi bidang Cagar Budaya dan Permuseuman Sejarah, Tradisi dan Kesenian.
- h. Bidang Ketenagaan Pendidikan dan Kebudayaan**
- i. Cabang Dinas**, Cabang Dinas terbagi menjadi Cabang Dinas Pendidikan Wilayah I hingga XIII yang tersebar di seluruh wilayah Jawa Tengah.
- j. UPTD Dinas**

2.1.4 Bentuk Pelayanan Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

Pada penelitian ini penulis berfokus pada permasalahan yang ada di Sub bagian Umpeg (Umum dan Kepegawaian). Menurut (Pergub Jateng No. 48 Tahun 2018 mengenai Organisasi Dan Tata Kerja DISDIKBUD Jateng) Sub bagian Umpeg (Umum dan Kepegawaian) “memiliki tugas dalam melakukan penyiapan bahan perumusan kebijakan, koordinasi dan pelaksanaan kebijakan, evaluasi dan pelaporan pada bidang Umum dan Kepegawaian.” Sub Bagian Umpeg

atau yang disebut juga Umum dan Kepegawaian memiliki tugas pokok pelayanan dengan bentuk pelayanan administratif yang melayani seluruh tenaga guru (SMA, SMK, dan SLB), tenaga kependidikan yang berstatus PNS di Prov Jateng dan pegawai yang berada di DISDIKBUD. Pelayanan yang diserahkan kepada penyelenggara pelayanan berbentuk pencatatan, dokumentasi, pengambilan keputusan dan kegiatan lainnya yang bentuk outputnya berupa dokumentasi atau surat yang biasa disebut pelayanan administratif.

Bentuk pelayanan Sub bagian Umum dan Kepegawaian, diantaranya:

Tabel 2. 1Tupoksi Bagian Kepegawaian Disdikbud Prov.Jateng

No	Jenis Pelayanan	Pengertian
1	Jabatan Fungsional	Layanan pengajuan guru PNS yang ingin menjadi pendidik.Jabatan fungsional ini hanya bisa diberikan kepada guru yang berstatus PNS
2	Sumpah Janji PNS	Layanan pengajuan sumpah dan janji setia atau ikrar terhadap pemerintah untuk mentaati seluruh peraturan perundang-undangan dan peraturan pemerintah yang berlaku
3	Tugas Belajar	Layanan pengajuan pemberian tugas dari pejabat yang memiliki kewenangan kepada PNS untuk melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi baik itu di dalam atau di luar negeri dibiayai oleh negara
4	Izin Belajar	Layanan pengajuan pemberian izin kepada PNS untuk mengikuti pendidikan dengan biaya sendiri
5	Mutasi	Layanan pengajuan pemindahan pegawai dari satu jabatan ke jabatan lain, baik itu pemindahan jabatan yang lebih tinggi ataupun jabatan yang lebih rendah
6	Kenaikan Pangkat	Layanan pengajuan pemberian penghargaan diberikan kepada PNS atas prestasi kerja dan pengabdian terhadap negara
7	Cuti	Layanan pengajuan tidak masuk kerja yang diizinkan dalamjangka waktu tertentu, seperti cuti sakit, cuti besar (naik haji), cuti bersalin, cuti alasan penting (keluarga meninggal dunia atau sakit keras, melangsungkan perkawinan)

8	Pensiun	Layanan proses pengajuan yang ditujukan kepada pegawai yang sudah tidak bekerja dikarenakan usianya sudah lanjut dan harus dihentikan (Batas Usia Pensiun), keinginan sendiri (Atas Permohonan Sendiri), atau keudzuran
9	Ralat SK	Layanan pengajuan pembetulan surat keputusan yang salah, seperti: ralat sk kenaikan pangkat, ralat sk pensiun
10	Kenaikan Gaji Berkala	Layanan pengajuan kenaikan gaji berkala diberikan kepada PNS yang sudah mencapai masa kerja yang sudah ditetapkan untuk kenaikan gaji berkala yaitu setiap 2 tahun sekali dan sudah memenuhi persyaratan berdasarkan peraturan undang- undang.
12	Uji Kesehatan	Layanan pengajuan kesehatan jasmani dan rohani dilakukan oleh PNS yang sedang sakit dan telah menjalankan cuti selama 1 tahun, uji kesehatan ini bertujuan untuk menguji pegawai apakah masih bisa bekerja atau tidak. Jika hasil uji kesehatan ini pegawai dapat melanjutkan pekerjaannya maka bisa dipindahkan ke jabatan yang lebih mudah, jika hasilnya sudah tidak bisa melanjutkan pekerjaannya maka diharuskan untuk pensiun keudzuran.
13	Satya Lencana	Layanan pengajuan penghargaan kepada PNS yang melaksanakan tugas menunjukkan kesetiaan, pengabdian, cakap, jujur, dan disiplin dengan masa kerja 10 tahun (warna medali perunggu), 20 tahun (warna medali perak), dan 30 tahun (warna medali emas).

Sumber : Bagian Kepegawaian Disdikbud Prov. Jateng

2.2 Aktivitas Magang

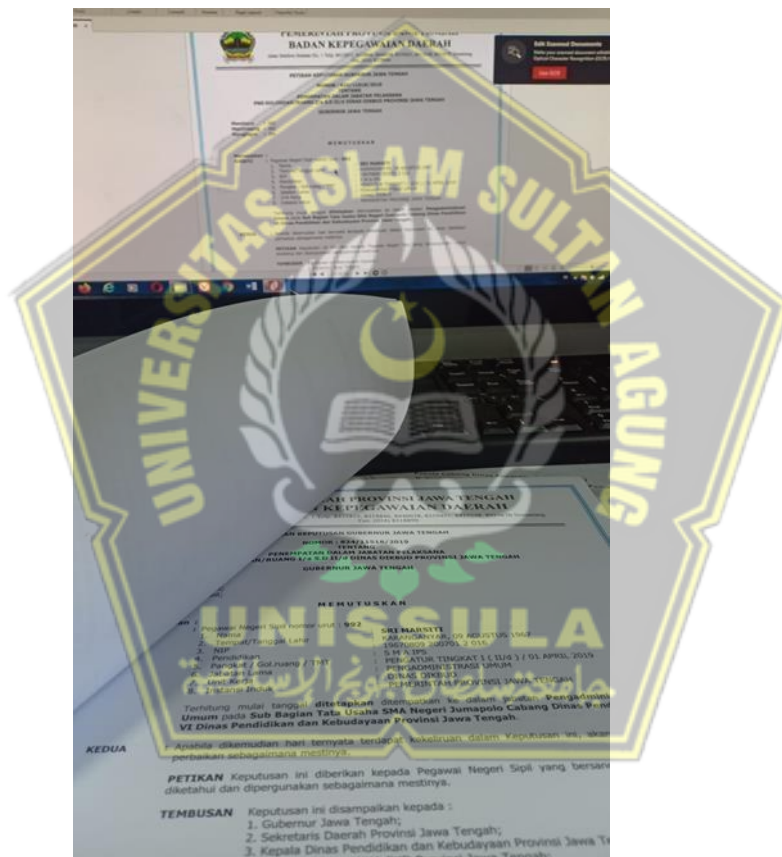
Selama magang periode 1 April-15 Juli 2021, penulis melaksanakan kegiatan pelayanan administrasi di Bagian Kepegawaian. Sub Bagian Kepegawaian memiliki tugas pokok pelayanan bentuk administratif yang melayani seluruh tenaga guru SMA, SMK, SLB dan kependidikan yang berstatus PNS di Prov. Jateng serta pegawai yang berada di DISDIKBUD Prov. Jateng. Tugas penulis selaku mahasiswa magang memiliki tugas diantaranya:

1. Tugas awal diawali dengan melakukan layanan administrasi surat masuk Bagian Kepegawaian, pada tugas ini penulis mencatat seluruh surat masuk pengusulan baik itu dari pengguna layanan Bagian Kepegawaian atau dari bidang yang ada di DISDIKBUD Prov. Jawa Tengah berdasarkan nomor surat, tanggal penerimaan pengusulan, asal surat, perihal surat. Jika itu surat dari bagian-bagian yang berada di DISDIKBUD Prov. Jateng maka terdapat catatan disposisi dari Kepala Dinas, Sekretaris, dan Kepala Sub Bagian Kepegawaian.

NO	NO SURAT	TANGGAL	TANGGAL	ASAL SURAT	PERHAL	KADINDAS	SEKRETARIAT	KASUBAG	PENERIMA
4	800/1361/V/2021	02-Jun-21	02-Jun-21	CABDIN PENDIDIKAN WIL VI	Pemohonan pengusulan sebagai dalam rangka mutasi PNS di lingkungan PEMPJWATENG an. Suria wulhi, S.Pd	-	-	Dikawal sesuai prosedur mutasi lintas provinsi	Mba Lili
5	800/1464	02-Jun-21	02-Jun-21	CABDIN PENDIDIKAN WIL I	Pemohonan pengusulan mutasi an. Sri Rahayu, S.Pd	-	-	Dikawal sesuai prosedur mutasi lintas provinsi	Mba Lili
6	2787	23-May-21	02-Jun-21	BKD PROV JATENG	Tembusan keputusan penempatan an. Gornuuddin Rizki, S.Pd	-	-	Dikawat sesuai prosedur mutasi lintas provinsi	Mba Lili
7	2788	20-Apr-21	02-Jun-21	BKD PROV JATENG	Usul penentuan janda duda an. Suwari, SMA N 3 Klaten	-	-	Dikawat sesuai prosedur mutasi lintas provinsi	Mba Lili
8	800/1021	02-Jun-21	02-Jun-21	SMA N 3 KLATEN	Pengusulan PT an. Supriat, Anipah, U.Pd	-	-	-	Mba Zulfah
9	800/2009	02-Jun-21	02-Jun-21	CABDIN PENDIDIKAN WIL VI	Pemohonan pengusulan sebagai dalam rangka mutasi PNS di lingkungan PEMPJWATENG an. Agus Riyanto, SMA N 2 Bawak Krah Tembung	-	-	-	Mba Suro
10	800/2010	02-Jun-21	02-Jun-21	CABDIN PENDIDIKAN WIL VI	Pemohonan pengusulan sebagai dalam rangka mutasi PNS di lingkungan PEMPJWATENG an. Edi Purwanto dan Anis Nurul Huda, SMA N 1 Widyadarmas Klaten	-	-	-	Mba Suro
11	800/2016	02-Jun-21	02-Jun-21	CABDIN PENDIDIKAN WIL VI	Pemohonan pengusulan sebagai dalam rangka mutasi PNS di lingkungan PEMPJWATENG an. Sutopo	-	-	-	Mba Suro
12	2793	1807/2-jun-2021	02-Jun-21	SMA N 1 TROJUR KLATEN	Surat pernyataan kematian an. Qutub	-	-	-	Mba Suro
13	2794	1809/2-jun-2021	02-Jun-21	CABDIN KIII	Usul kenaikan dan kondisi kesehatan guru SMA N 3 KENDAL	-	-	-	Mba Suro
14	2795	1799/18-mei-2021	02-Jun-21	BKD PROV JATENG	Pengajuan pengajuan kesehatan an. Subyanto	-	-	-	Mba Suro
15	2796	18-mei-2021	02-Jun-21	CABDIN VI	Usul penugasan pendidikan an. Heli Setyo Fauzan	-	-	-	Mba Suro
16	2797	1791	02-Jun-21	CABDIN KII	Usul mutasi an. Riyadi	-	-	-	Mba Lili
17	1812	02-Jun-21	02-Jun-21	KETENAGAAAN	Mutasi an. Anis Budiarso	-	-	-	Mba Lili
18	2798	02-Jun-21	02-Jun-21	KETENAGAAAN	Mutasi an. Anis Budiarso	-	-	-	Mba Lili
19	800/2008/V/2021	02-Jun-21	02-Jun-21	CABDIN X	Raiat SK Kenaikan Pangkat an. Haryanto, S.Pd SMA N 2 Bawak Banyumas	-	-	-	Mba Suro
20	2799	02-Jun-21	02-Jun-21	CABDIN X	Raiat SK Kenaikan Pangkat an. Haryanto, S.Pd SMA N 2 Bawak Banyumas	-	-	-	Mba Suro
21	2800	02-Jun-21	02-Jun-21	SMA N 1 MIRA KAB. SRAGEN	Formulir permintaan dan pemberian cuti an. Fidi Rotom, M.D SMA N 1 MIRA KAB. SRAGEN	-	-	-	Mba Suro
22	800/205	02-Jun-21	02-Jun-21	BKD PROV JATENG	Pemohonan peserta workshop pengembangan Simpan 24 PDN 2021 9-10 Juni 2021 Rabu/Kamis	-	-	-	Mba Suro
23	800/206	02-Jun-21	02-Jun-21	BKD PROV JATENG	Usul pengajuan cuti an. Sidiq	-	-	-	Mba Suro
24	800/207	02-Jun-21	02-Jun-21	BKD PROV JATENG	Pemohonan penugasan sebagai dosen tetap pengajaran di lingkungan PEMPJWATENG an. Agus Riyanto, SMA N 2 Bawak Krah Tembung	-	-	-	Mba Suro
25	800/208	02-Jun-21	02-Jun-21	BKD PROV JATENG	Pemohonan penugasan sebagai dosen tetap pengajaran di lingkungan PEMPJWATENG an. Agus Riyanto, SMA N 2 Bawak Krah Tembung	-	-	-	Mba Suro
26	800/209	02-Jun-21	02-Jun-21	BKD PROV JATENG	Pemohonan penugasan sebagai dosen tetap pengajaran di lingkungan PEMPJWATENG an. Agus Riyanto, SMA N 2 Bawak Krah Tembung	-	-	-	Mba Suro
27	800/210	02-Jun-21	02-Jun-21	BKD PROV JATENG	Pemohonan penugasan sebagai dosen tetap pengajaran di lingkungan PEMPJWATENG an. Agus Riyanto, SMA N 2 Bawak Krah Tembung	-	-	-	Mba Suro
28	800/211	02-Jun-21	02-Jun-21	BKD PROV JATENG	Pemohonan penugasan sebagai dosen tetap pengajaran di lingkungan PEMPJWATENG an. Agus Riyanto, SMA N 2 Bawak Krah Tembung	-	-	-	Mba Suro
29	800/212	02-Jun-21	02-Jun-21	BKD PROV JATENG	Pemohonan penugasan sebagai dosen tetap pengajaran di lingkungan PEMPJWATENG an. Agus Riyanto, SMA N 2 Bawak Krah Tembung	-	-	-	Mba Suro
30	800/213	02-Jun-21	02-Jun-21	BKD PROV JATENG	Pemohonan penugasan sebagai dosen tetap pengajaran di lingkungan PEMPJWATENG an. Agus Riyanto, SMA N 2 Bawak Krah Tembung	-	-	-	Mba Suro
31	800/214	02-Jun-21	02-Jun-21	BKD PROV JATENG	Pemohonan penugasan sebagai dosen tetap pengajaran di lingkungan PEMPJWATENG an. Agus Riyanto, SMA N 2 Bawak Krah Tembung	-	-	-	Mba Suro
32	800/215	02-Jun-21	02-Jun-21	BKD PROV JATENG	Pemohonan penugasan sebagai dosen tetap pengajaran di lingkungan PEMPJWATENG an. Agus Riyanto, SMA N 2 Bawak Krah Tembung	-	-	-	Mba Suro
33	800/216	02-Jun-21	02-Jun-21	BKD PROV JATENG	Pemohonan penugasan sebagai dosen tetap pengajaran di lingkungan PEMPJWATENG an. Agus Riyanto, SMA N 2 Bawak Krah Tembung	-	-	-	Mba Suro
34	800/217	02-Jun-21	02-Jun-21	BKD PROV JATENG	Pemohonan penugasan sebagai dosen tetap pengajaran di lingkungan PEMPJWATENG an. Agus Riyanto, SMA N 2 Bawak Krah Tembung	-	-	-	Mba Suro
35	800/218	02-Jun-21	02-Jun-21	BKD PROV JATENG	Pemohonan penugasan sebagai dosen tetap pengajaran di lingkungan PEMPJWATENG an. Agus Riyanto, SMA N 2 Bawak Krah Tembung	-	-	-	Mba Suro
36	800/219	02-Jun-21	02-Jun-21	BKD PROV JATENG	Pemohonan penugasan sebagai dosen tetap pengajaran di lingkungan PEMPJWATENG an. Agus Riyanto, SMA N 2 Bawak Krah Tembung	-	-	-	Mba Suro
37	800/220	02-Jun-21	02-Jun-21	BKD PROV JATENG	Pemohonan penugasan sebagai dosen tetap pengajaran di lingkungan PEMPJWATENG an. Agus Riyanto, SMA N 2 Bawak Krah Tembung	-	-	-	Mba Suro
38	800/221	02-Jun-21	02-Jun-21	BKD PROV JATENG	Pemohonan penugasan sebagai dosen tetap pengajaran di lingkungan PEMPJWATENG an. Agus Riyanto, SMA N 2 Bawak Krah Tembung	-	-	-	Mba Suro
39	800/222	02-Jun-21	02-Jun-21	BKD PROV JATENG	Pemohonan penugasan sebagai dosen tetap pengajaran di lingkungan PEMPJWATENG an. Agus Riyanto, SMA N 2 Bawak Krah Tembung	-	-	-	Mba Suro
40	800/223	02-Jun-21	02-Jun-21	BKD PROV JATENG	Pemohonan penugasan sebagai dosen tetap pengajaran di lingkungan PEMPJWATENG an. Agus Riyanto, SMA N 2 Bawak Krah Tembung	-	-	-	Mba Suro
41	800/224	02-Jun-21	02-Jun-21	BKD PROV JATENG	Pemohonan penugasan sebagai dosen tetap pengajaran di lingkungan PEMPJWATENG an. Agus Riyanto, SMA N 2 Bawak Krah Tembung	-	-	-	Mba Suro
42	800/225	02-Jun-21	02-Jun-21	BKD PROV JATENG	Pemohonan penugasan sebagai dosen tetap pengajaran di lingkungan PEMPJWATENG an. Agus Riyanto, SMA N 2 Bawak Krah Tembung	-	-	-	Mba Suro
43	800/226	02-Jun-21	02-Jun-21	BKD PROV JATENG	Pemohonan penugasan sebagai dosen tetap pengajaran di lingkungan PEMPJWATENG an. Agus Riyanto, SMA N 2 Bawak Krah Tembung	-	-	-	Mba Suro
44	800/227	02-Jun-21	02-Jun-21	BKD PROV JATENG	Pemohonan penugasan sebagai dosen tetap pengajaran di lingkungan PEMPJWATENG an. Agus Riyanto, SMA N 2 Bawak Krah Tembung	-	-	-	Mba Suro
45	800/228	02-Jun-21	02-Jun-21	BKD PROV JATENG	Pemohonan penugasan sebagai dosen tetap pengajaran di lingkungan PEMPJWATENG an. Agus Riyanto, SMA N 2 Bawak Krah Tembung	-	-	-	Mba Suro
46	800/229	02-Jun-21	02-Jun-21	BKD PROV JATENG	Pemohonan penugasan sebagai dosen tetap pengajaran di lingkungan PEMPJWATENG an. Agus Riyanto, SMA N 2 Bawak Krah Tembung	-	-	-	Mba Suro
47	800/230	02-Jun-21	02-Jun-21	BKD PROV JATENG	Pemohonan penugasan sebagai dosen tetap pengajaran di lingkungan PEMPJWATENG an. Agus Riyanto, SMA N 2 Bawak Krah Tembung	-	-	-	Mba Suro
48	800/231	02-Jun-21	02-Jun-21	BKD PROV JATENG	Pemohonan penugasan sebagai dosen tetap pengajaran di lingkungan PEMPJWATENG an. Agus Riyanto, SMA N 2 Bawak Krah Tembung	-	-	-	Mba Suro
49	800/232	02-Jun-21	02-Jun-21	BKD PROV JATENG	Pemohonan penugasan sebagai dosen tetap pengajaran di lingkungan PEMPJWATENG an. Agus Riyanto, SMA N 2 Bawak Krah Tembung	-	-	-	Mba Suro
50	800/233	02-Jun-21	02-Jun-21	BKD PROV JATENG	Pemohonan penugasan sebagai dosen tetap pengajaran di lingkungan PEMPJWATENG an. Agus Riyanto, SMA N 2 Bawak Krah Tembung	-	-	-	Mba Suro

Gambar 2. 3Pelaksanaan kegiatan input surat masuk Bagian Kepegawaian

2. Melakukan pengelompokkan surat keputusan Kenaikan Gaji Berkala berdasarkan Cabdin I-XIII. Kegiatan ini tidak dilakukan penulis setiap hari karena pemberian Kenaikan Gaji Berkala dilakukan setiap PNS yang bersangkutan sudah mencapai masa kerja 2 tahun dan telah memenuhi segala peraturan yang telah ditentukan.
3. Melakukan penginputan penempatan Jabatan Pelaksana



Gambar 2. 4 Pelaksanaan kegiatan input Jabatan Pelaksana

4. Melakukan penginputan surat keterangan Hukdis (hukuman disiplin) dan Pidana

Lampiran Surat Kepala Dindikbud Provinsi Jawa Tengah
Nomor :
Tanggal : Maret 2021

LAMPIRAN PERMOHONAN PERSEKUTUAN SURAT PENYATAAN TIDAK SEDIKALAH MENJALANI PROSES PIDANA ATAU PERMAHOONAN PIDANA DAN SURAT PENYATAAN TIDAK PERNAH DIJAZABE HUKUMAN DISIPLIN

No	NAMA PNS	NIP	JABATAN	GJR	SUB SUB UNIT KERJA	KETERANGAN	HUKDIS	PIDANA
1	STARIRIL S,Ag	196205061982011006	GURU MADYA	PENATA (VIIa)	SMA NEGERI 1 LASEM	USUL HUKDIS DAN PIDANA	✓	✓
2	DR. RUDY MARYATI	196209191987032012	GURU MADYA	PENATA (VIIa)	SMA NEGERI 1 LASEM	USUL HUKDIS DAN PIDANA	✓	✓
3	DHL HERU SISWANTO	196210051987031023	GURU MADYA	PENATA (VIIa)	SMA NEGERI 1 SUMPURH	USUL HUKDIS DAN PIDANA	✓	✓
4	DWI NOEGROHO HANDAJANI	196112121986032010	GURU MADYA	PENATA (VIIa)	SMA NEGERI 1 SUMPURH	USUL HUKDIS DAN PIDANA	✓	✓
5	ESTU PRATIWI	196404212007012008	Pengadinas Perputakaan	PENATA (VIIc)	SMK NEGERI 1 BATANG	USUL HUKDIS DAN PIDANA	✓	✓
6	SITI SUNDARI	196406071986022002	Pengadinas Umum	PENATA (VIIc)	SMK NEGERI 1 BATANG	USUL HUKDIS DAN PIDANA	✓	✓
7	MOHAMMAD ROMACHOK, SH	196402111994031003	KEPALA SUB BAGIAN TATA USAHA	PENATA Tk. I (II/c)	SMK NEGERI 1 WARUNGASEM	USUL HUKDIS DAN PIDANA	✓	✓

Dr. PACMANIPUS, S.H., M.Pd
PK. Sekretaris

Gambar 2. 5 Pelaksanaan kegiatan input surat Hukdis dan Pidana

5. Melakukan penginputan Sumpah Janji PNS. Penginputan data pegawai yang mengusulkan diri dalam Sumpah Janji PNS. Pengertian Sumpah Janji adalah setiap Calon PNS yang akan menjadi PNS wajib dan harus melakukan sumpah dan janji setia untuk mentaati segala peraturan sesuai Undang-Undang dan peraturan pemerintah.

Lampiran Permohonan Sumpah/Janji PNS
Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah

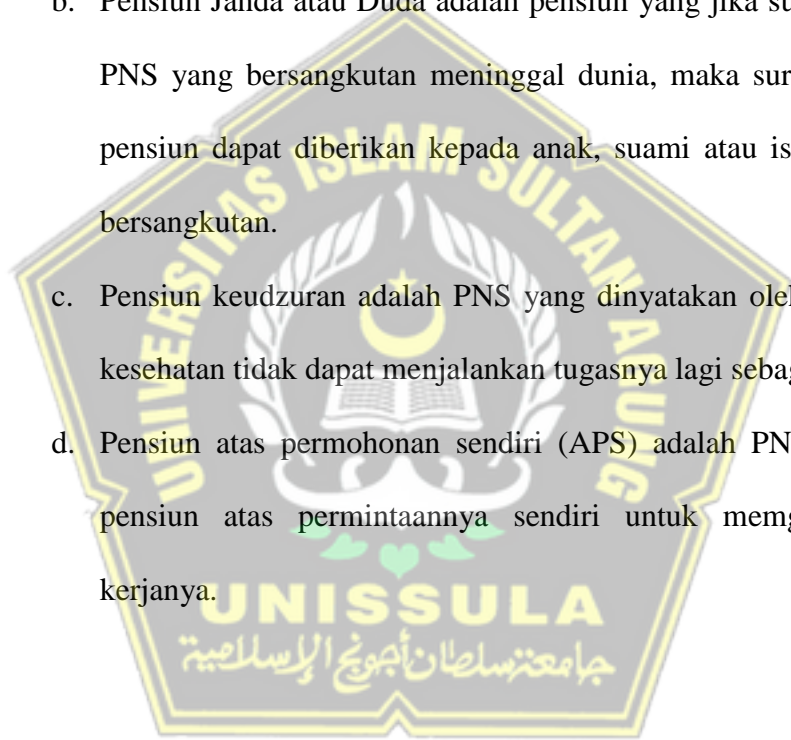
No	NAMA PNS	PANGKAT/GELAR	LOKASI KERJA
1	WIGI BUDI WIGUNO, S.Pd	Penata Muda (III/c)	SMK N 1 WARUNGASEM
2	ANITA ANISA, S.Pd	Penata Muda (III/c)	SMK N 1 WARUNGASEM
3	FADZA FADUL, S.Pd	Penata Muda (III/c)	SMK N 1 WARUNGASEM
4	WIDYA WIDYANINGRAT, S.Pd	Penata Muda (III/c)	SMK N 1 WARUNGASEM
5	YUSUF EFFENDI, S.Pd	Penata Muda (III/c)	SMK N 1 WARUNGASEM
6	LUKMAN MAULANA, S.Pd	Penata Muda (III/c)	SMK N 1 WARUNGASEM
7	MUHAMMAD MUNIF NUGROHO, S.Pd	Penata Muda (III/c)	SMK N 1 WARUNGASEM
8	BUDIS BUDIS, S.Pd	Penata Muda (III/c)	SMK N 1 WARUNGASEM
9	ANANDA ANANDANINGRAT, S.Pd	Penata Muda (III/c)	SMK N 1 WARUNGASEM
10	ANITA ANITA, S.Pd	Penata Muda (III/c)	SMK N 1 WARUNGASEM
11	ANITA ANITA, S.Pd	Penata Muda (III/c)	SMK N 1 WARUNGASEM
12	ANITA ANITA, S.Pd	Penata Muda (III/c)	SMK N 1 WARUNGASEM
13	ANITA ANITA, S.Pd	Penata Muda (III/c)	SMK N 1 WARUNGASEM
14	ANITA ANITA, S.Pd	Penata Muda (III/c)	SMK N 1 WARUNGASEM
15	ANITA ANITA, S.Pd	Penata Muda (III/c)	SMK N 1 WARUNGASEM
16	ANITA ANITA, S.Pd	Penata Muda (III/c)	SMK N 1 WARUNGASEM
17	ANITA ANITA, S.Pd	Penata Muda (III/c)	SMK N 1 WARUNGASEM
18	ANITA ANITA, S.Pd	Penata Muda (III/c)	SMK N 1 WARUNGASEM
19	ANITA ANITA, S.Pd	Penata Muda (III/c)	SMK N 1 WARUNGASEM
20	ANITA ANITA, S.Pd	Penata Muda (III/c)	SMK N 1 WARUNGASEM
21	ANITA ANITA, S.Pd	Penata Muda (III/c)	SMK N 1 WARUNGASEM
22	ANITA ANITA, S.Pd	Penata Muda (III/c)	SMK N 1 WARUNGASEM
23	ANITA ANITA, S.Pd	Penata Muda (III/c)	SMK N 1 WARUNGASEM
24	ANITA ANITA, S.Pd	Penata Muda (III/c)	SMK N 1 WARUNGASEM
25	ANITA ANITA, S.Pd	Penata Muda (III/c)	SMK N 1 WARUNGASEM
26	ANITA ANITA, S.Pd	Penata Muda (III/c)	SMK N 1 WARUNGASEM
27	ANITA ANITA, S.Pd	Penata Muda (III/c)	SMK N 1 WARUNGASEM
28	ANITA ANITA, S.Pd	Penata Muda (III/c)	SMK N 1 WARUNGASEM
29	ANITA ANITA, S.Pd	Penata Muda (III/c)	SMK N 1 WARUNGASEM
30	ANITA ANITA, S.Pd	Penata Muda (III/c)	SMK N 1 WARUNGASEM
31	ANITA ANITA, S.Pd	Penata Muda (III/c)	SMK N 1 WARUNGASEM
32	ANITA ANITA, S.Pd	Penata Muda (III/c)	SMK N 1 WARUNGASEM
33	ANITA ANITA, S.Pd	Penata Muda (III/c)	SMK N 1 WARUNGASEM
34	ANITA ANITA, S.Pd	Penata Muda (III/c)	SMK N 1 WARUNGASEM
35	ANITA ANITA, S.Pd	Penata Muda (III/c)	SMK N 1 WARUNGASEM
36	ANITA ANITA, S.Pd	Penata Muda (III/c)	SMK N 1 WARUNGASEM
37	ANITA ANITA, S.Pd	Penata Muda (III/c)	SMK N 1 WARUNGASEM
38	ANITA ANITA, S.Pd	Penata Muda (III/c)	SMK N 1 WARUNGASEM
39	ANITA ANITA, S.Pd	Penata Muda (III/c)	SMK N 1 WARUNGASEM
40	ANITA ANITA, S.Pd	Penata Muda (III/c)	SMK N 1 WARUNGASEM
41	ANITA ANITA, S.Pd	Penata Muda (III/c)	SMK N 1 WARUNGASEM
42	ANITA ANITA, S.Pd	Penata Muda (III/c)	SMK N 1 WARUNGASEM
43	ANITA ANITA, S.Pd	Penata Muda (III/c)	SMK N 1 WARUNGASEM
44	ANITA ANITA, S.Pd	Penata Muda (III/c)	SMK N 1 WARUNGASEM
45	ANITA ANITA, S.Pd	Penata Muda (III/c)	SMK N 1 WARUNGASEM

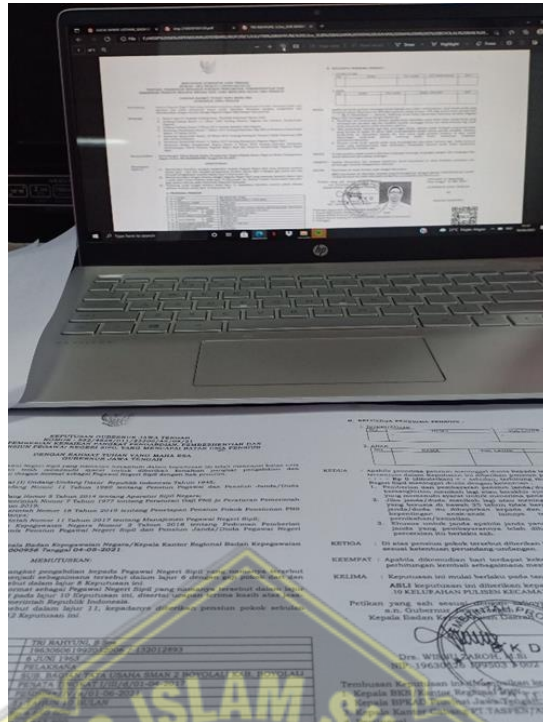
Gambar 2. 6 Pelaksanaan kegiatan input Sumpah Janji PNS

6. Melakukan penginputan dan pengelompokkan Surat Keterangan Pensiun,

berdasarkan :

- a. Pensiun batas usia pensiun (BUP) PNS yang harus diberhentikan sebagai pegawai PNS dimana umurnya sudah mencapai 60 tahun (fungsional), 58 tahun (non fungsional), dan 65 tahun (pengawas utama). Untuk mempermudah pengelompokkan dapat dilihat sesuai bulan dan tahun keterangan pensiun TMT.
- b. Pensiun Janda atau Duda adalah pensiun yang jika suami atau istri PNS yang bersangkutan meninggal dunia, maka surat keterangan pensiun dapat diberikan kepada anak, suami atau istri PNS yang bersangkutan.
- c. Pensiun keudzuran adalah PNS yang dinyatakan oleh tim penguji kesehatan tidak dapat menjalankan tugasnya lagi sebagai PNS.
- d. Pensiun atas permohonan sendiri (APS) adalah PNS yang ingin pensiun atas permintaannya sendiri untuk mengakhiri masa kerjanya.





Gambar 2. 7 Pelaksanaan kegiatan input Surat Keterangan Pensiun

Jadi, kegiatan penulis selama magang periode April-Juli 2021 adalah membantu melakukan jalannya pelayanan administratif khususnya di Bagian Kepegawaian. Tidak semua pekerjaan pelayanan diberikan kepada penulis dikarenakan perlu waktu untuk mempelajari standar operasional dan tidak semua data dapat dilihat pihak luar yang mungkin dapat menghambatnya jalannya pelayanan dankerahasiaan dokumen.

2.2.1 Waktu Pelaksanaan Magang

Pelaksanaan magang dilaksanakan penulis dari tanggal 1 April sampai 15 Juli 2021 di Bagian Kepegawaian. Waktu pelaksanaan magang menyesuaikan jadwal kerja Kantor DISDIKBUD Prov. Jawa Tengah dengan waktu kerja 5 hari (Senin-Jumat) dengan jam operasional pukul 07.00 WIB sampai dengan 15.30 WIB.

Tabel 2. 2 Jadwal pelayanan Disdikbud Prov.Jateng

Hari	Jam
Senin s/d Kamis	Pukul 07.00 WIB s/d 15.30 WIB
Jumat	Pukul 07.00 WIB s/d 14.00 WIB

Sumber : <http://www.pdkjateng.go.id/layanan-ppid-dinas-pendidikan>



BAB III

IDENTIFIKASI MASALAH

3.1 Permasalahan

Selama periode magang penulis membantu menyelesaikan pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai Bagian Kepegawaian dan melakukan pengamatan untuk mengetahui hal-hal yang bisa dilakukan untuk bahan penyusunan laporan. Pekerjaan yang dilakukan oleh Bagian Kepegawaian antara lain: Jabatan Fungsional, Sumpah Janji PNS, Tugas Belajar, Izin Belajar, Mutasi, Kenaikan Pangkat, Cuti, Pensiun, Kasus, Ralat SK, Kenaikan Gaji Berkala, Peninjauan Masa Kerja, Uji Kesehatan, Simpeg, dan Satya Lencana. Dalam proses pengamatan, pelayanan Bagian Kepegawaian sudah sesuai dengan standar operasional dan peraturan lainnya yang ditentukan oleh BKD atau instansi yang terkait. Namun demikian penulis mengamati terhadap perilaku pengguna layanan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Bagian Kepegawaian belum pernah dilakukan penilaian ataupun pengukuran kepuasan pengguna layanan. Penulis melakukan diskusi dengan Dosen Supervisor yang ditunjuk untuk mendampingi penulis selama magang selama ini belum dilaksanakan survei yang bertujuan mengetahui tingkat kepuasan penggunalayanan. Berdasarkan hal tersebut, penulis mengajukan usulan untuk melaksanakan survei dan meminta izin penyebaran kuesioner. Tingkat kepuasan pengguna pelayanan ini penting untuk diangkat sebagai masalah yang akan di selesaikan agar dapat diketahui seberapa puas pengguna layanan terhadap layanan yang telah diberikan oleh Bagian Kepegawaian serta mengidentifikasi dan menganalisa unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan serta memberikan saran dan rekomendasi untuk meningkatkan kepuasan pengguna layanan di masa mendatang.

Permasalahan yang diangkat penulis setelah mempertimbangkan masalah- masalah yang sering dihadapi oleh Bagian Kepegawaian antara lain: koordinasi dengan pihak terkait, proses pelayanan yang telah diberikan, administrasi pelayanan, informasi layanan, dan disiplin pegawai yang sejauh ini dapat diselesaikan Bagian Kepegawaian. Untuk itu penulis memilih melakukan survei untuk mengetahui sejauh mana pelayanan yang telah diberikan Bagian Kepegawaian kepada pengguna layanan pada saat periode magang agar dapat digunakan dan memberikan kontribusi yang berguna bagi pelayanan Bagian Kepegawaian di masa mendatang.

3.2 Batasan Masalah

1. Penulis memulai pelaksanaan magang pada bulan April-Juli sesuai dengan surat izin praktik kerja. Dengan batasan waktu tersebut, penulis melaksanakan penyesuaian tugas yang diberikan dan mulai melakukan pengamatan dan melakukan pengambilan data berupa penyebaran kuesioner setelah mendapat persetujuan dari Kassubag Umum dan dosen pembimbing. Proses penyusunan sampai dengan penyebaran kuesioner dimulai dari pertengahan April-awal Mei.
2. Penyebaran kuesioner dilakukan penulis pada bulan Mei-Juni dimana situasi masih Pandemi Covid sehingga menyebabkan jumlah pengguna layanan tidak seperti hari-hari biasanya. Hal tersebut dikarenakan adanya pembatasan mobilitas masyarakat dan membatasi pertemuan fisik antara pegawai dan pengguna layanan serta layanan yang dilayani adalah hal-hal yang benar-benar urgent.
3. Dalam penelitian ini penulis menyiapkan 100 kuesioner kepada responden yang datang membutuhkan pelayanan. Namun responden yang datang di

Kantor dan yang bersedia mengisi kuesioner terhitung 70 orang. Setelah diperiksa, terdapat lembar kuesioner yang tidak lengkap pengisiannya di kolom identitas responden pada Sub unit kerja dan Jabatan. Untuk menjaga kesahihan kuesioner dan dapat dipertanggung jawabkan dipilih 60 lembar kuesioner yang data identitas responden lengkap. Kuesioner ini tidak dapat diwakilkan karena kuesioner ini disampaikan kepada responden yang datang disaat membutuhkan pelayanan.



BAB IV

KAJIAN PUSTAKA

4.1 Pelayanan Publik

4.1.1 Pengertian Pelayanan Publik

Setiap orang membutuhkan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan yang berbeda-beda, tetapi tentu saja tidak dapat mewujudkan dirinya sendiri. Oleh karena itu, pelayanan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan manusia. Menurut KBBI Online pelayanan adalah usaha untuk membantu memenuhi, mempersiapkan, atau memenuhi kebutuhan orang lain, sedangkan menurut (Moenir, 2008) pelayanan merupakan rangkaian kegiatan yang berlangsung secara teratur dan berkesinambungan dalam kehidupan setiap anggota masyarakat. Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan yang dilaksanakan secara rutin atau terus menerus yang memiliki tujuan memenuhi keperluan orang lain. Sebagai penyedia pelayanan, pemerintah bertanggung jawab penuh untuk memberikan pelayanan publik yang cepat, akurat, mudah dan berkualitas serta berkomitmen untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan harapan masyarakat. Menurut (Sinambela, 2018) pelayanan publik adalah suatu kegiatan melayani kepentingan orang atau masyarakat yang memiliki keperluan di organisasi menurut aturan dasar dan prosedur yang telah ditentukan. Sedangkan pengertian menurut (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang 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 administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Berdasarkan pengertian diatas pelayanan publik baik itu pelayanan berupa barang, jasa, maupun administratif adalah kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh suatu instansi pemerintah untuk

memenuhi kebutuhan penerima pelayanan atau masyarakat atas pelayanan tersebut.

4.1.2 Jenis-jenis Pelayanan Publik

Menurut (KEMENPAN Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik) terdapat 3 jenis pelayanan publik, yaitu:

1. Pelayanan administrasi yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu. Dokumen antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte pernikahan, Akte kelahiran, Akte kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspur, Sertifikat Kepemilikan/Pengusaan Tanah dan sebagainya.
2. Pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telpon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.
3. Pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan sebagainya.

4.1.3 Asas Pelayanan Publik

Dalam memberikan pelayanan, penyedia layanan harus menerapkan asas-asas pelayanan publik untuk memastikan bahwa pengguna layanan memberikan layanan yang terbaik. Adapun asas-asas pelayanan publik dalam (KEMENPAN No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik), yaitu:

1. Transparansi, bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak

yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. Akuntabilitas, dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional, sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif, mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, tidak diskriminatif yang berarti tidak membedakan suku, ras, dan agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

4.1.4 Prinsip Pelayanan Publik

Untuk menjamin kelancaran dalam memberikan pelayanan, penyelenggara pelayanan publik harus memenuhi prinsip-prinsip yang diatur dalam (KEMENPAN No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik), yaitu:

1. Kesederhanaan, prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan, kejelasan persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik yang mana unit kerja atau pejabat berwenang bertanggung jawab dalam penyelesaian keluhan atau sengketa dan menginformasikan biaya yang sekiranya dikeluarkan dalam penyelesaian masalah beserta tata cara

pembayarannya.

3. Kepastian waktu, pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang ditentukan (sesuai dengan Service Level Agreement/SLA).
4. Akurasi, produk pelayanan publik diterima secara benar, tepat, dan sah.
5. Keamanan, proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman serta adanya kepastian hukum.
6. Tanggung jawab, pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau yang ditunjuk, bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana, tersedianya sarana dan prasarana kerja, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi komunikasi dan informatika (telematika).
8. Kemudahan akses, lokasi yang mudah dijangkau oleh masyarakat serta dilengkapi dengan sarana pelayanan yang memadai, serta dapat memanfaatkan teknologi terkini.
9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, pemberi layanan harus bersikap disiplin, sopan, santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

4.2 Kepuasan Pengguna Layanan

4.2.1 Pengertian Kepuasan Pengguna Layanan

Kepuasan masyarakat selaku pengguna layanan dijadikan sebagai tolak ukur kualitas dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah kepada penerima layanan publik dan untuk pengambilan keputusan apakah pemerintah berhasil dalam memberikan pelayanan publik. Menurut (Panjaitan & Yuliati, 2016) kepuasan konsumen adalah suatu kondisi dimana harapan konsumen terhadap suatu layanan sebanding dengan kenyataan yang diberikan oleh penyedia pelayanan untuk konsumen. Kepuasan pelanggan adalah indikator yang mengukur sejauh mana pengguna produk ataupun jasa suatu perusahaan merasa puas terhadap produk atau pelayanan yang diterimanya (Fatihudin, 2019). Berdasarkan pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna layanan adalah suatu kondisi dimana pengguna layanan merasa bahwa harapannya terhadap produk atau jasa sesuai dengan kenyataan. Menurut (KEMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik) menyebutkan bahwa “Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh layanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Oleh karena itu setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survei indeks kepuasan masyarakat”. Dapat disimpulkan semakin baik pemerintah dalam memberikan kepuasan pelayanan kepada masyarakat atau pengguna layanan, maka semakin tinggi kepercayaan yang dimiliki pengguna pelayanan, sehingga kepuasan pengguna pelayanan memegang peranan penting. Oleh karena itu kepuasan pengguna layanan dapat menjadi pedoman pemantauan untuk meningkatkan pelayanan, salah satu cara adalah melakukan survei secara berkala dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat.

4.2.2 Indikator Kepuasan Pengguna Layanan

Menurut (Fatihudin, 2019) terdapat 5 indikator kepuasan pengguna layanan, yaitu:

1. Tangible adalah penilaian berdasarkan penampilan fisik atau berwujud, diantaranya gedung, kerapian, kebersihan, kenyamanan ruangan, kelengkapan fasilitas dan penampilan karyawan.
2. Responsiveness adalah penilaian berdasarkan kesigapan pegawai atau daya tanggap dalam melayani pengguna layanan, kerjasama yang baik, kecepatan karyawan dalam memproses transaksi, penanganan complaint, bersedia menanggapi pertanyaan pengguna layanan, memberikan informasi di waktu melayani, memberikan pelayanan ekstra, dan keinginan untuk menolong pelanggan.
3. Reliability adalah penilaian berdasarkan kehandalan berdasarkan ketepatan pemberian informasi, penanganan konsumen, kemudahan pengguna layanan saat pemesanan, memberikan pelayanan sesuai perjanjian, penanganan complaint, dan penyediaan layanan sesuai waktu yang telah dijadwalkan.
4. Assurance adalah penilaian berdasarkan jaminan pengetahuan karyawan tentang produk yang tepat, memberikan layanan yang adil kepada pelanggan, keramahan, perhatian dan kesopanan karyawan selama memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan didalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan menumbuhkan kepercayaan pelanggan pada perusahaan.
5. Emphaty adalah penilaian berdasarkan empati karyawan berdasarkan

kemudahan dalam menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan dalam berinteraksi dengan pelanggan, dan upaya perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan.

4.3 Indeks Kepuasan Masyarakat

4.3.1 Pengertian Indeks Kepuasan Masyarakat

Pemerintah wajib selalu berupaya meningkatkan pelayanan agar mampu menciptakan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Hal ini dikarenakan fungsi utama pemerintah yang melayani masyarakat. Menurut (KEMENPAN Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah) menyatakan “Indeks Kepuasan Masyarakat ialah data dan informasi terkait tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya”. Indeks Kepuasan Masyarakat atau *Customer Satisfaction Index* mampu menetapkan tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan dengan pendekatan yang mempertimbangkan unsur-unsur penilaian dan hasilnya berguna untuk tujuan internal perusahaan sebagai peningkatan layanan (Syukri & Ainu, 2014). Dari uraian di atas disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan data, informasi, dan opini mengenai tingkat kepuasan pengguna layanan setelah menerima pelayanan dari instansi pemerintah dan hasilnya dapat menjadi perbaikan pelayanan.

4.3.2 Tujuan Indeks Kepuasan Masyarakat

Tujuan dari pelaksanaan penilaian menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat menurut (KEMENPAN Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah) adalah “Bagi Masyarakat, hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai menjelaskan kinerja pelayanan unit yang bersangkutan.

Bagi penyelenggara layanan, hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai pedoman dalam memutuskan kebijakan berguna untuk meningkatkan kualitas pelayanan kedepannya.”

4.3.3 Manfaat Indeks Kepuasan Masyarakat

Manfaat dari pelaksanaan penilaian menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan (KEMENPAN Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah) antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.
4. Diketahui keseluruhan indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah.
5. Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

4.3.4 Unsur Penilaian dalam Indeks Kepuasan Masyarakat

Untuk menilai tingkat kepuasan pengguna layanan di DISDIKBUD Prov. Jawa Tengah khususnya di Bagian Kepegawaian dapat memuaskan pengguna layanan, maka diperlukan evaluasi secara berkala yang berpedoman pada (Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik) namun terdapat penyesuaian sesuai dengan tempat penelitian. Terdapat 9 unsur yaitu:

1. Standar pelayanan, penilaian ini dilakukan untuk mengukur kinerja serta kualitas pada pelaksanaan pelayanan berdasarkan pada asas dan komponen standar pelayanan publik yang telah ditetapkan berpedoman pada Undang-Undang atau peraturan pemerintah lainnya.
2. Sistem informasi layanan, penilaian ini dilakukan untuk mengukur seberapa baik penyelenggara pelayanan publik dalam mengelola sistem informasi menjadi informasi sehingga masyarakat mudah mengakses informasi layanan.
3. Kompetensi pegawai, penilaian ini dilakukan untuk mengukur seberapa kompeten pegawai dalam memberikan layanan berdasarkan kemampuan dan keterampilan pegawai dilihat dari pemahaman, kecakapan, dan keahlian pegawai.
4. Sikap pegawai, penilaian ini dilakukan untuk mengukur sikap pegawai dalam memberikan pelayanan (kesopanan, keramahan, senyum, sapa, salam).
5. Waktu penyelesaian, penilaian ini untuk mengukur efisien waktu penyelesaian dalam proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
6. Konsultasi dan pengaduan, penilaian ini untuk mengetahui seberapa baik penyelenggara layanan dalam memanfaatkan media konsultasi dan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
7. Keamanan, penilaian ini untuk menilai kepuasan keamanan lingkungan bagi masyarakat selama pelaksanaan pelayanan publik berlangsung.
8. Sarana dan Prasarana, penilaian ini dilakukan untuk menilai seberapa baik penyelenggara layanan dalam menyediakan fasilitas memadai guna

mendukung jalannya layanan, antara lain: parkir, fasilitas ruang tunggu, kelayakan fasilitas pengguna layanan berkebutuhan khusus, toilet, kantin, toko ATK.

9. Biaya atau tarif, penilaian ini untuk mengetahui seberapa besar ongkos yang dikenakan pengguna layanan dalam mengurus dan memperoleh layanan berdasarkan kesepakatan penyelenggara dan masyarakat.

Berdasarkan 9 unsur penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat, pada unsur penilaian biaya atau tarif tidak digunakan dalam pernyataan kuesioner karena dalam pelaksanaan pelayanan DISDIKBUD Prov. Jawa Tengah Bagian Kepegawaian tidak dipungut biaya.

4.4 Metode Pengolahan Data

Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menggunakan rata-rata tertimbang dari masing-masing jumlah unsur. Dalam perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{X}$$

Dugunakan rumus seperti dibawah ini untuk menghitung nilai rata-rata tertimbang:

$$IKM = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan menafsirkan skor Indeks Kepuasan Masyarakat dari 25 hingga 100 maka skor dikonversikan nilai dasar 25 dengan rumus:

$$\text{Nilai Konversi IKM} = \text{Nilai IKM unit pelayanan} \times 25$$

Hasil perhitungan kemudian dapat dikategorikan menurut perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai berikut:

Tabel 4. 1Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan, dan Kinerja

Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00-1,75	25,00-43,75	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	3,26-4,00	81,26-100	A	Sangat Baik

Sumber: KEMENPAN Nomor 25 Tahun 2004

Pada penelitian ini menggunakan skala 1-5 dikarenakan apabila hanya menggunakan skala 1-4 responden merasa bingung jika akan menilai layanan dengan nilai “cukup” karena dalam tabel tidak terdapat pilihan tersebut dan terpaksa memilih pilihan “kurang baik” yang mempengaruhi penilaian akhir. Oleh karena itu penulis melengkapi dengan skala 1-5 untuk menilai tingkat kepuasan masyarakat sebagai berikut:

Tabel 4. 2 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00-1,80	20,00-36,00	E	Tidak Baik
2	1,81-2,60	36,01-52,00	D	Kurang Baik
3	2,61-3,40	52,01-68,00	C	Cukup
4	3,41-4,20	68,01-84,00	B	Baik
5	4,21-5,00	84,01-100,00	A	Sangat Baik

Sumber: (Narimawati, 2010)

Dengan menggunakan skala 1-5, interpretasi terhadap penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat sehingga penilaian dikonversikan nilai dasar 20 dengan rumus:

$$\text{Nilai Konversi IKM} = \text{Nilai IKM unit pelayanan} \times 20$$

BAB V

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

5.1 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan diantaranya:

1. Dokumentasi

Menurut KBBI Online dokumentasi adalah aktivitas mengumpulkan, memilih, mengolah, dan menyimpan informasi dalam bidang pengetahuan. Dokumentasi dilakukan untuk melengkapi data informasi tentang keadaan di Kantor DISDIKBUD Prov. Jawa Tengah khususnya Bagian Kepegawaian, seperti sarana prasarana, tugas pokok dan fungsi pegawai, struktur organisasi, visi dan misi.

2. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan karakteristik tertentu yang dapat dibandingkan oleh teknik wawancara dan survei (Sugiyono, 2016). Observasi ini dilaksanakan untuk mengetahui permasalahan apa saja yang dapat diteliti oleh penulis.

3. Penyebaran Kuesioner

Kuesioner merupakan tata cara pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengedarkan serangkaian pertanyaan atau *statement* tertulis untuk dijawab oleh responden (Sugiyono, 2016). Pengambilan data dalam penelitian ini berpedoman pada Indeks Kepuasan Masyarakat dengan karakteristik responden pengguna pelayanan di Bagian Kepegawaian DISDIKBUD Prov Jawa Tengah. Pada saat penulis menyebarkan kuesioner, responden berada di lokasi unit pelayanan. Kuesioner yang disebarkan adalah untuk menilai kepuasan pengguna layanan berupa pertanyaan tertutup yang telah tersedia pilihan jawabannya sehingga memudahkan responden dalam memilih jawaban dengan memberikan tanda (✓), dilengkapi dengan kolom saran agar

responden bisa menyampaikan masukan atau saran perbaikan secara tertulis untuk membantu Bagian Kepegawaian dalam meningkatkan pelayanan di masa yang akan datang. Proses pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode Accidental Sampling, artinya siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan penulis dapat digunakan sebagai sampel jika orang yang ditemuinya cocok sebagai sumber data. Kriteria utamanya adalah pengguna layanan Bagian Kepegawaian.

5.2 Jenis Responden Survei

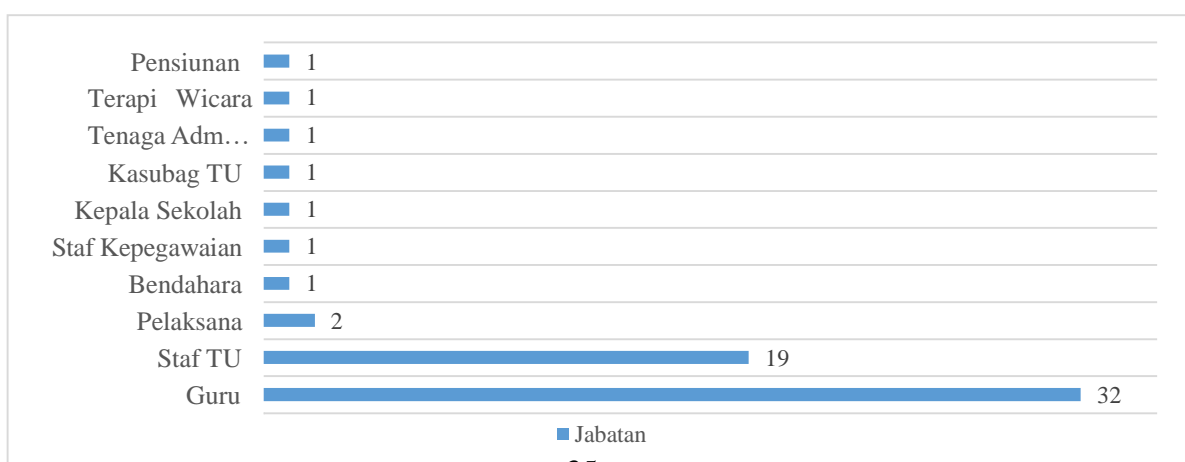
Survei dilakukan kepada responden yang menggunakan pelayanan Bagian Kepegawaian DISDIKBUD Prov. Jawa Tengah. Jumlah sampel yang diperoleh sebanyak 60 responden.

5.3 Karakteristik Responden

Penelitian ini dilaksanakan di Bagian Kepegawaian DISDIKBUD Prov. Jawa Tengah pada kurun waktu mulai bulan April sampai dengan bulan Juli 2021. Responden penelitian ini adalah pengguna layanan yang datang ke kantor DISDIKBUD Prov. Jawa Tengah, dan menggunakan pelayanan Bagian Kepegawaian. Jumlah responden yang mengisi kuesioner yang sesuai dengan karakteristik responden adalah sebanyak 60 orang, terdiri dari tenaga pendidik (Guru) dan kependidikan (Tenaga administrasi) dengan rincian seperti dibawah ini:

Karakteristik responden berdasarkan jabatan

Tabel 5. 1 Hasil responden berdasarkan jabatan

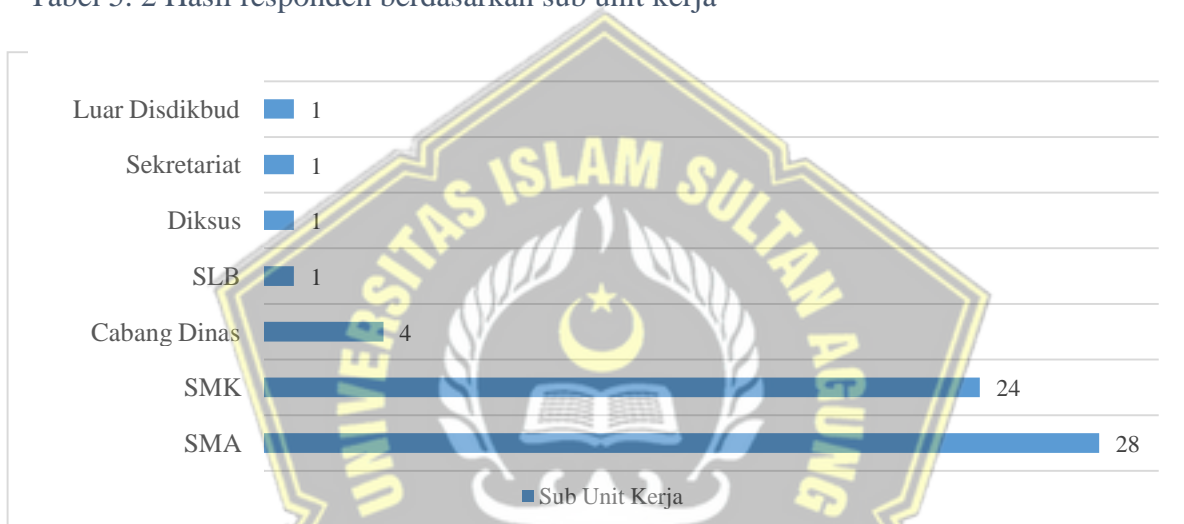


Sumber: Data primer diolah (lampiran 10)

Berdasarkan tabel diatas, bila dikelompokkan menurut jabatan ditemukan bahwa jumlah responden terendah adalah jabatan kependidikan (Tenaga administrasi) yaitu Bendahara, Staf kepegawaian, Kepala Sekolah, Kepala Bagian Tata Usaha, Tenaga administrasi, Terapi wicara, dan Pensiunan masing-masing sebanyak 1 orang. Sedangkan jumlah responden tertinggi adalah pada Jabatan Pendidik (Guru) yaitu sebanyak 32 orang.

Karakteristik responden berdasarkan sub unit kerja

Tabel 5. 2 Hasil responden berdasarkan sub unit kerja

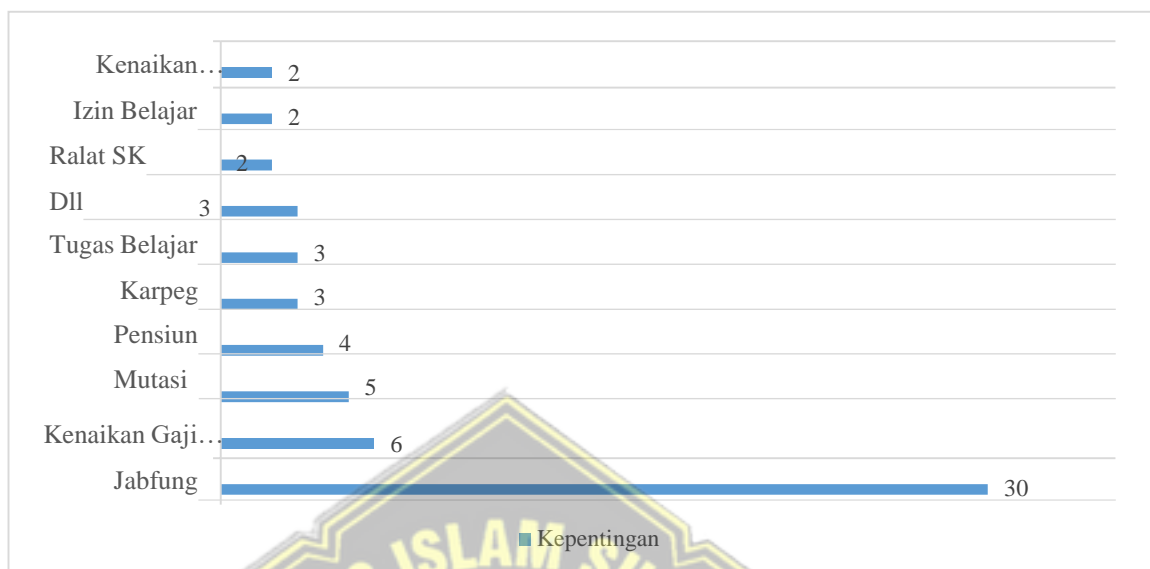


Sumber: Data primer diolah (lampiran 10)

Berdasarkan tabel diatas, bila dikelompokkan menurut sub unit kerja ditemukan bahwa jumlah responden terendah terdapat pada SLB, Dikus, Sekretariat, dan Luar Disdikbud masing-masing sebanyak 1 orang. Sedangkan, jumlah responden tertinggi adalah SMA sebanyak 28 orang.

Karakteristik responden berdasarkan kepentingan

Tabel 5. 3 Hasil responden berdasarkan kepentingan



Sumber: Data primer diolah (lampiran 10)

Berdasarkan tabel diatas, bila dikelompokkan menurut kepentingan ditemukan bahwa kepentingan paling terendah terdapat pada responden yang mengurus kenaikan pangkat, izin belajar, dan ralat SK masing-masing sebanyak 2 orang. Sedangkan jumlah responden tertinggi adalah responden yang mengurus Jabatan Fungsional (jabfung) sebanyak 30 orang.

5.4 Hasil Survei

5.4.1 Standar Pelayanan

Penilaian standar pelayanan dilakukan untuk mengukur kinerja serta kualitas pelaksanaan pelayanan berdasarkan pada asas dan komponen standar pelayanan publik yang telah ditetapkan dan kemudahan pengguna layanan dalam mengakses informasi standar operasional pelayanan. Berdasarkan pengisian responden pada kuesioner ini pernyataan standar pelayanan hasilnya adalah sebagai berikut:

Tabel 5. 4 Hasil pernyataan standar pelayanan

No	Pernyataan	Nilai Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Penyelenggara pelayanan publik bagian kepegawaian memberikan standar pelayanan sesuai dengan peraturan pemerintah	0,1642	88,67	A	Sangat Baik
2	Prosedur layanan tidak berbelit-belit dan mudah dipahami	0,1648	89	A	Sangat Baik
3	Pegawai mampu memberikan layanan sesuai SOP yang telah ditentukan	0,1667	90	A	Sangat Baik
	Rata-rata	89,222		A	Sangat Baik

Sumber: Data primer diolah (lampiran 10)

Berdasarkan penilaian responden dari unsur standar pelayanan, secara keseluruhan mendapatkan nilai sangat baik dari pengguna layanan Bagian Kepegawaian dengan nilai rata-rata layanan 89,222. Dari penilaian tersebut dapat disimpulkan bahwa Bagian Kepegawaian dalam memberikan pelayanan telah sesuai dengan standar pelayanan yang diharapkan oleh pengguna layanan. Hal ini tercermin dari upaya para pegawai untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik bagi setiap pengguna layanan Bagian Kepegawaian berdasarkan peraturan dan SOP yang ada. Alur pelayanan berjalan lancar walaupun ada pegawai yang tidak ditempat karena tugas, izin, atau *work from home*. Pegawai yang hadir bisa melayani untuk menggantikan pegawai yang tidak hadir. Hasil survei menunjukkan bahwa para pegawai memiliki kemampuan dan pengetahuan standar operasional yang sama, dapat memberikan informasi yang akurat ketika ada kesalahan, kekurangan, dan perubahan dalam proses pelayanan, memberikan pelayanan secara menyeluruh dan teliti serta *up to date* jika ada perubahan peraturan yang sudah ditentukan oleh pimpinan.

5.4.2 Sistem Informasi Layanan

Penilaian sistem informasi layanan dilakukan untuk menilai seberapa baik penyelenggara pelayanan publik dalam mengelola sistem informasi sehingga masyarakat mudah mengakses informasi penyelenggara pelayanan. Berdasarkan pengisian responden pada kuesioner sistem informasi layanan hasilnya adalah sebagai berikut:

Tabel 5. 5 Hasil pernyataan sistem informasi layanan

No	Pernyataan	Nilai Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kriteria Kinerja
1	Tersedia sistem informasi pelayanan publik Bagian Kepegawaian elektronik/non elektronik yang mudah diakses	0,1525	82,33	B	Baik
2	Mampu memberikan informasi terbaru (<i>up date</i>) pelayanan publik Bagian Kepegawaian	0,1611	87	A	Sangat Baik
3	Tersedia informasi layanan Bagian Kepegawaian membahas tentang syarat pengajuan layanan	0,1611	87	A	Sangat Baik
Rata-rata		85,444		A	Sangat Baik

Sumber: Data primer diolah (lampiran 10)

Berdasarkan penilaian responden dari unsur sistem informasi layanan, secara keseluruhan mendapatkan nilai sangat baik (sangat memuaskan) dari pengguna layanan Bagian Kepegawaian dengan nilai rata-rata 85,444. Dari penilaian tersebut dapat disimpulkan bahwa penyelenggara pelayanan Bagian Kepegawaian dalam memanfaatkan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pelayanan telah sesuai dengan harapan pengguna layanan. Namun demikian masih terdapat unsur yang perlu mendapatkan perhatian dan perbaikan, seperti tersedianya sistem informasi pelayanan publik yang dapat dan mudah di akses secara *online* (elektronik) maupun *offline* (non elektronik). Kemudahan akses di era digital ini sangat penting karena dapat

mempercepat dan memudahkan pengguna layanan untuk mendapatkan pelayanan dan informasi yang akan menghemat waktu, tenaga dan biaya serta luas jangkauan pelayanan yang harus diberikan yang beradadalam satu Provinsi dalam hal ini seluruh Jawa Tengah.

5.4.3 Kompetensi Pegawai

Penilaian kompetensi pegawai dilakukan untuk menilai seberapa kompeten pegawai dalam memberikan pelayanan sesuai dengan kemampuan dan keterampilan pegawai dilihat dari pemahaman, kecakapan, dan keahlian pegawai. Berdasarkan pengisian responden pada kuesioner kompetensi pegawai hasilnya adalah sebagai berikut:

Tabel 5. 6 Hasil pernyataan kompetensi pegawai

No	Pernyataan	Nilai Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kriteria Kinerja
1	Pegawai cepat tanggap dalam memberikan layanan	0,1636	88,33	A	Sangat Baik
2	Pegawai kompeten dalam memberikan layanan	0,1636	88,33	A	Sangat Baik
3	Pegawai bersedia mendengarkan keluhan masalah dan memberikansolusi bagi pengguna layanan	0,1617	87,33	A	Sangat Baik
4	Pegawai memahami semua prosedur berdasarkan tugas pokok pelayanan yang sudah ditentukan	0,1623	87,67	A	Sangat Baik
Rata-rata		87,917		A	Sangat Baik

Sumber: Data primer diolah (lampiran 10)

Berdasarkan penilaian responden dari unsur kompetensi pegawai secara keseluruhan mendapatkan nilai sangat baik (sangat memuaskan) dari pengguna layanan Bagian Kepegawaian dengan nilai rata-rata 87,917. Dari penilaian tersebut dapat disimpulkan bahwa kompetensi pegawai Bagian Kepegawaian sangat kompeten dalam memberikan pelayanan dan telah sesuai dengan harapan pengguna layanan. Hal ini tercermin dari perasaan puas pengguna layanan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai Bagian Kepegawaian yang memiliki kompetensi dan kemampuan melayani dengan cekatan, paham terhadap seluruh standar

operasional berdasarkan tugas pokok layanan yang sudah ditentukan oleh pimpinan dan tidak segan untuk membantu pengguna layanan jika memiliki kendala atau permasalahan.

5.4.4 Sikap Pegawai

Penilaian sikap pegawai dilakukan untuk menilai sikap pegawai dalam memberikan pelayanan (kesopanan, keramahan, senyum, sapa, salam). Berdasarkan pengisian responden pada kuesioner sikap pegawai hasilnya sebagai berikut:

Tabel 5. 7 Hasil pernyataan sikap pegawai

No	Pernyataan	Nilai Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kriteria Kinerja
1	Selama melayani, pegawai bersikap ramah dan menjaga sopan santun	0,1679	90,67	A	Sangat Baik
2	Selama melayani, pegawai dapat memberikan pelayanan dengan adil	0,1642	88,67	A	Sangat Baik
3	Saya merasa pegawai dapat bertanggung jawab dalam menyelesaikan pelayanan	0,1648	89	A	Sangat Baik
4	Selama melayani, pegawai mencerminkan sikap disiplin	0,1623	87,67	A	Sangat Baik
Rata-rata		89		A	Sangat Baik

Sumber: Data primer diolah (lampiran 10)

Berdasarkan penilaian responden dari kuesioner unsur sikap pegawai secara keseluruhan mendapatkan nilai sangat baik (sangat memuaskan) dari pengguna layanan dengan nilai rata-rata 89. Dari penilaian tersebut dapat disimpulkan bahwa sikap pegawai Bagian Kepegawaian sudah sesuai dengan harapan dari pengguna layanan dalam memberikan pelayanan. Hal ini tercermin dari sikap pegawai saat melayani bersikap sangat sopan santun, ramah, dan murah senyum, memberikan layanan secara adil atau tidak membeda-bedakan, memiliki disiplin kerja yang baik dan bertanggung jawab atas penyelesaian pengurusan pengguna layanan.

5.4.5 Waktu Penyelesaian

Penilaian waktu penyelesaian adalah untuk mengukur efisiensi waktu penyelesaian dalam proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Berdasarkan pengisian responden pada kuesioner waktu penyelesaian hasilnya sebagai berikut:

Tabel 5. 8 Hasil pernyataan waktu penyelesaian

No	Pernyataan	Nilai Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kriteria Kinerja
1	Penyelenggara melaporkan jadwal pelayanan publik secara jelas	0,1512	81,67	B	Baik
2	Pegawai memberikan waktu pelayanan sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan	0,1605	86,67	A	Sangat Baik
3	Pegawai tidak membuang-buang waktu dalam melakukan pelayanan	0,1605	86,67	A	Sangat Baik
Rata-rata		85		A	Sangat Baik

Sumber: Data primer diolah (lampiran 10)

Berdasarkan penilaian responden dari kuesioner unsur waktu penyelesaian secara keseluruhan mendapatkan nilai sangat baik (sangat memuaskan) dari pengguna layanan dengan nilai rata-rata 85. Dari penilaian tersebut dapat disimpulkan bahwa waktu penyelesaian layanan sudah sesuai dengan harapan pengguna layanan. Hal ini tercermin dari tindakan pegawai dalam memberikan layanan telah sesuai dengan waktu layanan yang telah ditetapkan dan pegawai dapat memanfaatkan tenggat waktu yang diberikan dengan sebaik mungkin agar pelayanan selesai tepat waktu. Namun demikian terdapat hal yang perlu mendapatkan perhatian untuk meningkatkan pelayanan dimasa yang akan datang yaitu perlu memberikan informasi terkait penyelesaian pengurusan pengguna layanan dan melaporkan jadwal pelayanan yang dapat memenuhi harapan pengguna layanan. Pelayanan yang diberikan oleh Bagian Kepegawaian dalam pelayanan tertentu berhubungan dengan instansi terkait di luar Dinas Pendidikan dan

Kebudayaan, misalnya terkait dengan Badan Kepegawaian Daerah atau Sekretariat Pemerintah Daerah. Untuk itu responden berharap adanya informasi yang dapat diakses untuk mengetahui proses pengusulan telah sampai dimana prosesnya dan kapan pengusulan surat kepentingan tersebut selesai.

5.4.6 Konsultasi dan Pengaduan

Penilaian konsultasi dan pengaduan adalah untuk mengetahui seberapa baik media konsultasi dan pengaduan dapat dimanfaatkan sehingga pengguna layanan dapat dengan mudah menyampaikan kritik dan saran. Berdasarkan pengisian responden pada kuesioner pernyataan konsultasi dan pengaduan hasilnya sebagai berikut:

Tabel 5. 9 Hasil pernyataan konsultasi dan pengaduan

No	Pernyataan	Nilai Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kriteria Kinerja
1	Tersedia sarana konsultasi dan pengaduan untuk menyampaikan keluhan pengguna layanan bagian kepegawaian	0,1580	85,33	A	Sangat Baik
2	Tersedia prosedur pengaduan untuk pengguna layanan bagian kepegawaian	0,1549	83,67	B	Baik
3	Penyelenggara pelayanan publik bagian kepegawaian mampu menyelesaikan pengaduan secara cekatan	0,1580	85,33	A	Sangat Baik
Rata-rata		84,778		A	Sangat Baik

Sumber: Data primer diolah (lampiran 10)

Berdasarkan penilaian responden dari unsur konsultasi dan pengaduan, secara keseluruhan mendapatkan nilai sangat baik (sangat memuaskan) dari pengguna layanan dengan nilai rata-rata 84,778. Dari penilaian tersebut dapat disimpulkan bahwa konsultasi dan pengaduan telah sesuai dengan harapan pengguna layanan. Hal ini tercermin dari cepatnya respon dari Bagian Kepegawaian dalam memberikan penjelasan dan mencari pemecahan terhadap

permasalahan yang di alami pengguna layanan serta membantu menyelesaikan permasalahan yang timbul. Demikian pula bila terdapat hal-hal yang terkait pengaduan terhadap pelayanan yang diberikan dengan mencari solusi agar tidak terjadi lagi ketidakpuasan pengguna layanan. Namun demikian terdapat hal yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan pelayanan di masa yang akan datang yaitu tersedianya prosedur pengaduan. Meskipun penanganan terhadap keluhan telah dapat ditangani, namun pengguna layanan memerlukan informasi dan tata cara pengaduan yang jelas bila terdapat keluhan agar dapat tersampaikan dengan baik dan mendapatkan jawaban yang tepat.

5.4.7 Keamanan

Penilaian keamanan adalah untuk menilai keamanan lingkungan bagi pengguna layanan dalam pelaksanaan pelayanan publik. Berdasarkan penilaian responden paada kuesioner keamanan hasilnya sebagai berikut:

Tabel 5. 10 Hasil pernyataan keamanan

No	Pernyataan	Nilai Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kriteria Kinerja
1	Tersedia sistem pendukung yang berguna untuk mendukung jalannya keamanan di kantor pelayanan	0,1568	84,67	A	Sangat Baik
2	Terdapat petugas keamanan di kantor pelayanan	0,1623	87,67	A	Sangat Baik
3	Saya merasa di kantor pelayanan memiliki lingkungan yang aman	0,1636	88,33	A	Sangat Baik
4	Saya merasa pegawai dapat menjaga rahasia data pribadi pengguna layanan	0,1605	86,67	A	Sangat Baik
Rata-rata		86,833		A	Sangat Baik

Sumber: Data primer diolah (lampiran 10)

Berdasarkan penilaian responden dari unsur keamanan secara keseluruhan mendapatkan nilai

sangat baik (sangat memuaskan) dari pengguna layanan dengan nilai rata-rata 86,833. Dari penilaian tersebut dapat disimpulkan bahwa keamanan layanan sudah sesuai dengan harapan pengguna layanan. Hal ini tercermin dari rasa aman dan nyaman pengguna layanan ketika datang ke kantor dan berinteraksi dengan pegawai dengan sikap profesional dalam menjaga permasalahan yang terkait urusan pribadi (rahasia). Demikian pula keamanan secara fisik terdapat petugas keamanan dan disetiap lantai kantor pelayanan, terdapat cctv untuk keamanan di lingkungan kantor, petugas keamanan sangat ramah, sopan dan membantu jika ada kendala dalam menemukan tempat pelayanan.

5.4.8 Sarana dan Prasarana

Penilaian sarana dan prasarana adalah untuk menilai kelayakan penyediaan sarana prasarana berupa fasilitas, tempat, atau perlengkapan yang dapat mendukung pelayanan publik (parkir, fasilitas ruang tunggu, kelayakan fasilitas penggunaan layanan berkebutuhan khusus, toilet, kantin, toko ATK). Berdasarkan penilaian responden pada kuesioner pernyataan sarana prasarana dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 5. 11 Hasil pernyataan sarana dan prasarana

No	Pernyataan	Nilai Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kriteria Kinerja
1	Tersedia area parkir yang aman dan mudah diakses	0,1611	87	A	Sangat Baik
2	Tersedia sarana prasarana yang nyaman dan memadai untuk pengguna layanan berkebutuhan khusus maupun tidak berkebutuhan khusus	0,1611	87	A	Sangat Baik
3	Tersedia sarana prasarana pendukung pelayanan diantaranya toilet, toko ATK dan fotocopy, ruang tunggu dan nursery	0,1611	87	A	Sangat Baik
Rata-rata		87		A	Sangat Baik

Sumber: Data primer diolah (lampiran 10)

Berdasarkan penilaian responden dari unsur sarana dan prasarana secara keseluruhan mendapatkan nilai sangat baik (sangat memuaskan) dari pengguna layanan dengan nilai rata-rata 87. Dari hasil penilaian tersebut dapat disimpulkan bahwa unsur sarana dan prasarana telah sesuai dengan harapan pengguna layanan. Hal ini tercermin dari tersedianya sarana prasarana yang memadai seperti toko alat tulis dan fotocopy, toilet, parkir, lift, musholla untuk mempermudah dan mendukung semua keperluan pengguna layanan dalam lancarnya proses layanan.

Berdasarkan pernyataan sesuai tabel 5.11 dapat ditunjukkan bahwa DISDIKBUD Prov. Jawa Tengah memiliki sarana prasarana yang memadai dengan gambar sebagai berikut:

1. Tersedia tempat parkir



Gambar 5. 1 Tempat parkir

2. Tersedia Toko Atk dan fotocopy



Gambar 5. 2 Toko Atk dan fotocopy

3. Tersedia ruang menyusui (nursery) dan poliklinik



Gambar 5. 3 Ruang menyusui dan poliklinik

4. Tersedia ruang tunggu



Gambar 5. 4 Ruang tunggu

5. Tersedia Mushola



Gambar 5. 5 Mushola

Berdasarkan hasil survei kepuasan pengguna layanan Bagian Kepegawaian dari 8 (delapan) unsur yang disampaikan ke pengguna layanan untuk dinilai, hasil penilaian dari nilai tertinggi sampai dengan terendah adalah sebagai berikut:

Tabel 5. 12 Ranking unsur pernyataan

No	Pernyataan	Nilai	Ranking
1	Standar Pelayanan	89,222	1
2	Sikap Pegawai	89	2
3	Kompetensi Pegawai	87,917	3
4	Sarana Prasarana	87	4
5	Kemanan	86,833	5
6	Sistem Informasi Layanan	85,444	6
7	Waktu Penyelesaian	85	7
8	Konsultasi dan Pengaduan	84,778	8

Sumber: Data primer diolah (lampiran 10)

Dari ranking tersebut diketahui bahwa unsur Sistem Informasi Layanan, Waktu Penyelesaian dan Konsultasi dan Pengaduan merupakan 3 unsur yang memiliki ranking terendah. Berdasarkan data-data di atas ke 3 unsur tersebut dapat menjadi perhatian untuk perbaikan dan peningkatan pelayanan Bagian Kepegawaian DISDIKBUD Prov. Jawa Tengah di masa yang akan datang, perlu dilakukan hal-hal sebagai berikut:

1. Untuk unsur sistem informasi layanan, sesuai dengan perkembangan dan tuntutan pelayanan publik oleh pengguna layanan di era digital yang menuntut layanan serba cepat, praktis dan efisien kiranya perlu untuk

merancang dan menyusun sistem informasi layanan secara *online* dilengkapi dengan fitur-fitur pelayanan yang dibutuhkan pengguna layanan.

Ke 2 unsur lainnya yang mempunyai nilai terendah juga sangat terkait erat dengan sistem informasi layanan.

Menurut (Permenpan RB Nomor 13 Tahun 2017. Tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional) menyatakan bahwa “Sistem Informasi merupakan rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan atau tulisan latin, tulisan dalam huruf braile, bahasa gambar dan bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik.” Maksud penyediaan sistem informasi ialah untuk memberikan aksesibilitas kemudahan dan kecepatan dalam memperoleh informasi pelayanan publik dan menjamin keakuratan informasi pelayanan publik. Begitu juga menurut (Dash & Pani, 2016) banyak sekali manfaat jika menerapkan sistem informasi untuk pelayanan, diantaranya:

- a. Penyediaan pelayanan secara on-line dapat mengurangi biaya administrasi, relasi, dan hubungan yang ditanggung oleh pemerintah dan pemangku kepentingannya atau stakeholder.
- b. Dengan Perkembangan teknologi saat ini, pemerintah dapat dengan mudah untuk menciptakan lingkungan bisnis yang positif dengan menyederhanakan prosedur administrasi yang dapat mengurangi birokrasi.
- c. Memberikan informasi yang mudah diakses oleh masyarakat atau bisa dilakukan pelacakan online (online tracking) dengan memanfaatkan perkembangan teknologi dapat meningkatkan transparansi, pengawasan dan akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan pemerintah.

- d. Dengan memanfaatkan perkembangan teknologi, pengguna layanan dapat lebih mudah mendapatkan informasi dari penyedia layanan dan dapat mengaksesnya 24 jam terlepas dari jam kerja pemerintah. Hal ini dilakukan dengan harapan dapat memberikan layanan terbaik kepada pengguna layanan.
- e. Salah satu cara pemberdayaan masyarakat adalah dengan melibatkan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan atau kebijakan publik untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat.

Berdasarkan penjelasan di atas untuk memberikan dan meningkatkan pelayanan yang lebih baik kepada pengguna layanan, kiranya perlu diusulkan perancangan sistem informasi layanan dengan memanfaatkan teknologi yang dapat dan mudah diakses oleh seluruh pihak terkait. Sistem informasi yang telah tersusun disampaikan kepada para pemberi layanan maupun kepada pengguna layanan dengan melaksanakan sosialisasi atau pelatihan tentang pentingnya sistem informasi secara *online* serta memberikan pemahaman prosedur dan tata cara penggunaannya. Dengan pelaksanaan sosialisasi atau pelatihan diharapkan penyelenggara dan pengguna layanan mampu memiliki kesadaran pentingnya bekerja sama dalam mewujudkan tujuan bersama. Agar stakeholder dan pegawai terbiasa dengan kemajuan teknologi sekiranya DISDIKBUD perlu melakukan beberapa upaya, diantaranya :

- a. Menjelaskan kepada pegawai tentang alasan mengapa menerapkan teknologi dalam pelaksanaan pelayanan contohnya seperti memudahkan proses input dan pelacakan surat pengusulan serta dapat meningkatkan akuntabilitas dan transparansi sehingga dapat diakses oleh pihak terkait. Dengan mengetahui alasan tersebut pegawai bisa memahami dan temotivasi untuk belajar menggunakan teknologi.
- b. Memberikan pelatihan atau sosialisasi, pelatihan adalah upaya untuk

meningkatkan pengetahuan dan pengalaman pegawai dalam melakukan pekerjaan tertentu. Pelatihan ini bertujuan untuk mengedukasi pegawai tentang pentingnya peran teknologi informasi dalam mendukung proses pelayanan kepada stakeholder terkait pendidikan di seluruh Provinsi Jawa Tengah dan tata cara penggunaan teknologi informasi untuk pelayanan.

- c. Bekerjasama dengan ahli IT atau programer agar dapat menyusun prosedur tata cara yang mudah dipahami semua pihak terkait.
- d. Melakukan evaluasi, tidak semua upaya pemanfaatan teknologi berjalan lancar, oleh karena itu setiap proses membutuhkan evaluasi. Hasil evaluasi dapat digunakan sebagai bahan perbaikan atau inovasi di masa mendatang.

Dalam menerapkan teknologi informasi untuk mempermudah jalannya pelayanan terdapat gap antara generasi milenial dan generasi old. Untuk mengatasi gap tersebut diharapkan pegawai memiliki kesadaran tentang bekerjasama antar atasan, rekan kerja, unit kerja, dan stakeholder, beradaptasi dengan kemajuan sistem informasi sehingga pegawai diharapkan lebih responsif, dan kemauan mempelajari hal baru seperti teknologi.

2. Untuk Unsur Waktu Penyelesaian, agar pengguna layanan dapat mengetahui sampai dimana proses dokumen yang diajukan dan kapanselesaiannya, kiranya perlu membuat aplikasi *tracking online*. Dengan adanya aplikasi tersebut, pengguna layanan dapat mengetahui dan memonitor pengusulan, apakah sudah diterima oleh pegawai, sudah ada di tahap mana pengusulannya, apakah terdapat kekurangan dokumen agar dapat segera melengkapi, dan apakah surat pengusulan sudah jadi dan dapat diambil ke kantor. Mengingat pelayanan Bagian Kepegawaian DISDIKBUD Prov. Jawa Tengah berhubungan dengan instansi lain dan bertugas sebagai perantara dalam

memberikan pelayanan yang prosesnya berhubungan dengan Badan Kepegawaian Daerah (BKD), Sekretariat Pemda dan dalam urusan persetujuan oleh Gubernur Jawa Tengah. Dengan adanya *tracking* tersebut sangat bermanfaat bagi pengguna layanan Bagian Kepegawaian untuk menghemat waktu, tenaga, dan biaya. Dengan tersedianya aplikasi *online tracking* yang memanfaatkan penggunaan teknologi dapat memperkuat transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan serta mempercepat pengambilan keputusan dengan menyediakan informasi yang mudah diakses dan dilacak secara *online* oleh pengguna layanan. Perancangan aplikasi *tracking* tersebut harus dilengkapi juga dengan koordinasi yang baik antar instansi atau pihak terkait hal ini dikarenakan koordinasi dan komunikasi menjadi peran penting dalam kegiatan administrasi. Namun salah satu kendala saat melakukan koordinasi adalah koordinasi dapat terjadi jika pegawai atau pemimpin instansi memiliki kesadaran diri sendiri, oleh karena itu diharapkan pemimpin mengawasi dan memberikan pengarahan untuk bekerjasama dalam menyelesaikan tugasnya dengan cepat. Menurut (Hartono, 2016) ada 4 tujuan dilakukannya koordinasi, yaitu :

- a. Mengkoordinasikan dan menyatukan semua tindakan dan ide untuk mencapai tujuan perusahaan.
- b. Untuk membimbing keterampilan masing-masing pegawai ke arah yang sesuai dengan perusahaan.
- c. Untuk menghindari terjadinya kekosongan pekerjaan ataupun pekerjaan yang menumpuk.
- d. Untuk menggabungkan tindakan dan penerapan unsur

- manajemen ke sasaran organisasi atau perusahaan.
- e. Untuk menghindari tindakan tumpang tindih dari sasaran.
 - f. Untuk menghindari tindakan kekeliruan, penyelewengan tugas dan sasaran.
3. Untuk unsur konsultasi dan pengaduan pada sistem informasi layanan, kiranya perlu untuk menyusun dan menyampaikan prosedur tata cara pengaduan dalam bentuk flow chart yang terpampang di ruangan tunggu atau tempat tertentu di lingkungan kantor maupun melalui sarana *website* DISDIKBUD Prov. Jateng, dan melalui kanal pengaduan “Lapor Gan” serta menyediakan kotak saran sebagai media apabila pengguna layanan ingin menyampaikan pengaduan. Jika belum memiliki kanal konsultasi dan pengaduan sebaiknya menyediakan kotak saran. Diharapkan ketika pengguna layanan menyampaikan pengaduan atau saran perbaikan Bagian Kepegawaian dapat merespon serta menjaga kerahasiaan pelapor tersebut.

5.5 Kebijakan di Disdikbud Prov. Jateng

Setelah konfirmasi kepada Kasubag Umum dan Kepegawaian penulis mendapatkan tambahan informasi bahwa kebijakan terkait masalah Kepegawaian mengacu kepada SOP dan kebiasaan yang sudah ada selama ini untuk memberikan pelayanan. Kepada pegawai disampaikan agar melayani pengguna layanan Kepegawaian dengan sebaik-baiknya antara lain dengan melakukan pelayanan yang sesuai dengan prosedur dan waktu yang ditentukan. Proses dimulai pada saat pengguna layanan menyampaikan dokumen terkait urusan Kepegawaian, kemudian di adminstrasikan oleh Sekretaris Kepala Dinas kemudian disampaikan kepada Kasubag Umum dan Kepegawaian untuk penugasan kepada pegawai sesuai dengan tupoksinya, namun dalam pelaksanaannya belum terdapat waktu layanan yang pasti. Dengan kondisi ini telah dilakukan

pengadministrasian pada saat penerimaan sampai dengan pelayanan tersebut selesai dan disampaikan pada pengguna layanan. Untuk memuaskan pengguna layanan para pegawai telah diarahkan agar secepatnya memproses permohonan dan menyelesaikannya dalam waktu secepatnya. Pengawasan dilakukan oleh Kepala Kasubag Umum dan Kepegawaian dengan menanyakan langsung kepada pegawai yang ditugaskan untuk menyelesaikannya.

5.6 Strategi

Dari penjelasan diatas sekiranya DISDIKBUD menerapkan beberapa strategi untuk meningkatkan kepuasan layanan di masa mendatang, antara lain :

1. Memperbaiki dan menerapkan SOP dengan menambahkan waktu layanan
2. Memberikan pelatihan kepada para pegawai untuk melayani dengan baik
3. Menerapkan disiplin pegawai dalam memberikan layanan, kerjasama, koordinasi dengan pihak terkait
4. Menyusun aplikasi untuk mendukung pelayanan
5. Mengusulkan untuk adanya bagian yang khusus menangani sistem informasi
6. Mengusulkan untuk membentuk unit kepatuhan internal untuk mengawasi layanan sesuai dengan SOP
7. Menerapkan reward and punishment dengan pemilihan pegawai teladan agar memberikan motivasi dan penghargaan kepada pegawai yang menyelesaikan tugas dengan baik.

BAB VI

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Berdasarkan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat oleh responden, maka diperoleh angka Indeks Kepuasan Pengguna Layanan yang diberikan oleh Bagian Kepegawaian DISDIKBUD Prov.Jawa Tengah secara keseluruhan mendapatkan nilai sebesar 87,012, terletak pada interval 84,01 – 100 dengan kualitas pelayanan publik dengan nilai "A" Sangat Baik. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan Bagian Kepegawaian DISDIKBUD Prov. Jawa Tengah dikategorikan sangat memuaskan.
2. Berdasarkan 8 unsur pelayanan yang diteliti, Standar Pelayanan yang mendapatkan nilai indeks tertinggi dengan nilai IKM 89,222 dengan kriteria kinerja unit pelayanan sangat baik. Sedangkan unsur yang mendapatkan nilai terendah adalah unsur Konsultasi dan Pengaduan dengan nilai IKM 84,778 dengan kriteria kinerja unit pelayanan sangat baik.
3. Standar Pelayanan DISDIKBUD Prov. Jawa Tengah Bagian Kepegawaian memiliki nilai IKM sebesar 89,222 artinya kriteria kinerja unit pelayanan sangat baik.
4. Sistem Informasi Layanan DISDIKBUD Prov. Jawa Tengah Bagian Kepegawaian memiliki nilai IKM sebesar 85,444 artinya kriteria kinerja unit pelayanan sangat baik.

5. Kompetensi pegawai DISDIKBUD Prov. Jawa Tengah Bagian Kepegawaian memiliki nilai IKM sebesar 87,917 artinya kriteria kinerja unit pelayanan sangat baik.
6. Sikap pegawai DISDIKBUD Prov. Jawa Tengah Bagian Kepegawaian memiliki nilai IKM sebesar 89 artinya kriteria kinerja unit pelayanan sangat baik.
7. Waktu penyelesaian DISDIKBUD Prov. Jawa Tengah Bagian Kepegawaian memiliki nilai IKM sebesar 85 artinya kriteria kinerja unit pelayanan sangat baik.
8. Konsultasi dan Pengaduan DISDIKBUD Prov. Jawa Tengah Bagian Kepegawaian memiliki nilai IKM sebesar 84,778 artinya kinerja unit pelayanan sangat baik.
9. Keamanan DISDIKBUD Prov. Jawa Tengah Bagian Kepegawaian memiliki nilai IKM sebesar 86,833 artinya kinerja unit pelayanan sangat baik.
10. Sarana dan Prasarana DISDIKBUD Prov. Jawa Tengah Bagian Kepegawaian memiliki nilai IKM sebesar 87 artinya kinerja unit pelayanan sangat baik.

6.2 Rekomendasi

Meskipun berdasarkan hasil observasi dan survei pelayanan pada Bagian Kepegawaian DISDIKBUD Prov. Jawa Tengah telah mencapai hasil penilaian sangat baik, namun masih terdapat ruang untuk melakukan perbaikan dan peningkatan agar pelayanan yang sudah dapat penilaian sangat baik dapat dipertahankan dan di masa yang akan datang pelayanan dapat ditingkatkan menjadi lebih baik lagi. Area perbaikan terutama dapat difokuskan pada hasil survei yang menunjukkan nilai ranking 3 unsur terendah pada penyelenggara pelayanan Bagian Kepegawaian yang perlu mendapatkan perhatian khusus, yaitu:

1. Melakukan penilaian berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara berkala 1 tahun sekali. Kegiatan ini bertujuan untuk mengetahui dan mengidentifikasi unsur pelayanan apa yang sekiranya perlu untuk diperbaiki serta mengetahui langkah apa yang harus dilakukan sehingga meningkatkan kepuasan pengguna layanan di masa mendatang.
2. Melakukan inovasi layanan dengan memanfaatkan teknologi informasi sehingga dapat mempercepat proses layanan.
3. Sistem Informasi Layanan, Bagian Kepegawaian belum memiliki sistem informasi layanan yang memanfaatkan kemajuan teknologi guna mempermudah dan mempercepat jalannya pelayanan serta mudah di akses oleh pengguna layanan. Perlu bagian atau personal yang membidangi tata kelola sistem informasi di DISDIKBUD Prov. Jawa Tengah untuk menyusun dan merancang fitur-fitur pelayanan dan informasi yang menjadi tugas pokoknya secara *on line* dan mencantumkan pada website resmi yang telah ada.
4. Waktu penyelesaian, Bagian Kepegawaian belum memiliki standar waktu penyelesaian layanan sehingga tidak ada kepastian waktu penyelesaian terutama pada pelayanan yang melibatkan instansi terkait seperti Badan Kepegawaian Daerah (BKD) dan Sekretariat Pemda Jawa Tengah. Hal ini sangat dirasakan, terlebih dimasa pandemi Covid-19 yang sebagian pegawai diharuskan untuk *work from home*. Para pengguna layanan kesulitan dalam melakukan komunikasi yang harus berkunjung ke kantor, sedangkan dikantor berlaku pembatasan kunjungan terutama bagi pengguna layanan luar kota Semarang. Dengan adanya permasalahan tersebut kiranya perlu untuk membuat aplikasi *tracking on line* yang akan membantu dan memudahkan pengguna layanan mengetahui proses dokumen sekaligus melakukan monitoring. Pembuatan tracking online bisa seperti yang

telah dibuat oleh online shop (e-commerce). Pada online shop (e-commerce) tersedia monitoring pengiriman barang dari proses pembayaran sampai dengan barang diterima konsumen. Dengan adanya aplikasi ini diharapkan dapat menghemat waktu, tenaga dan biaya.

5. Konsultasi dan pengaduan, Sesuai dengan (Perppempan RB Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan) bahwa setiap kantor penyelenggara pelayanan diharuskan untuk memiliki kanal konsultasi dan pengaduan dalam bentuk kotak saran atau kotak pengaduan, sms, portal pengaduan dalam website, dan penyediaan petugas penerima pengaduan yang bertujuan untuk membantu kantor tersebut dalam menyempurnakan penyelenggaraan layanan. DISDIKBUD Prov. Jawa Tengah telah memiliki kanal konsultasi dan pengaduan sendiri maupun saran yang disampaikan melalui kanal “Lapor Gan” yang bisa di akses melalui internet. Namun demikian terdapat pengguna layanan yang tidak terbiasa dalam menggunakan media internet, yang biasanya dalam menyampaikan keluhan dan saran menggunakan sarana tulisan di kertas. Untuk melengkapi sarana pengaduan yang sudah tersedia kiranya perlu ditambahkan satu sarana lagi yaitu kotak saran. Kotak tersebut diletakkan tidak jauh dari ruangan dan di fasilitasi dengan meja dan kursi yang nyaman untuk menuliskan keluhan. Agar pengguna layanan merasa bahwa keluhan atau saran tersampaikan maka setiap keluhan atau saran di respon sebagaimana mestinya. Untuk memperjelas alur konsultasi dan pengaduan di pasang pada ruang tunggu maupun ruangan per Bagian ataupun ditempat umum yang dilalui pengguna layanan.

BAB VII

REFLEKSI DIRI

Selama menjalankan program magang Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) penulis mendapatkan banyak sekali hal-hal positif dan pengalaman dalam menerapkan serta mempraktekan teori yang didapat selama perkuliahan, diantaranya:

1. Komunikasi, Interaksi dan Kerjasama

Kemampuan berinteraksi akan berkembang dengan baik bila sering melakukan interaksi. Dengan interaksi dan komunikasi yang baik akan saling memahami dan akan memudahkan untuk melakukan kerjasama dalam rangka mencapai tujuan serta menyelesaikan suatu permasalahan bersama.

2. Teori Manajemen

Selama perkuliahan penulis mendapatkan banyak sekali ilmu tentang Manajemen. Dengan melaksanakan kegiatan magang penulis dapat menerapkan beberapa teori manajemen di dalam kegiatan magang terutamaterkait Sumber daya manusia. Karena sumber daya manusia sangat penting dalam jalannya organisasi dalam mencapai tujuan.

Pelaksanaan magang dapat memberikan manfaat bagi penulis dalam pengembangan softskill dan jugakekurangan softskill yang dimiliki penulis, diantaranya:

1. Meningkatkan komunikasi yang baik

Dengan melaksanakan magang, penulis merasakan pengalaman yang baru, mengenal para pegawai dan situasi kantor yang sebenarnya. Penugasan yang diberikan pegawai tentang hubungan antara Dinas atau pegawai bagianlain membuat penulis banyak belajar berkomunikasi dan berinteraksi dengan pihak-pihak terkait sehingga penulis mampu memahami apa yang diinginkan dan tugas untuk diselesaikan dengan baik.

2. Meningkatkan kemampuan beradaptasi dan fleksibel dengan perubahan.

Situasi kerja mengharuskan penulis untuk dapat menyesuaikan jam kerja, peraturan, disiplin, prosedur dan hubungan antara atasan dan bawahan. Dengan penyesuaian cepat penulis dapat bekerja dengan maksimal.

3. Meningkatkan kemampuan bekerjasama

Penugasan yang diberikan diharuskan untuk berinteraksi, koordinasi, dan kerjasama antar pegawai maupun atasan sehingga tugas dapat diselesaikan dengan baik.

4. Meningkatkan kemampuan mengelola waktu

Dalam keseharian melaksanakan magang, penugasan yang diberikan sesuai dengan masalah yang masuk pada hari itu yang harus segera diselesaikan serta tugas-tugas lain yang belum diselesaikan hari sebelumnya diantaranya input surat keterangan pensiun atau jabatan pelaksana sehingga penulis harus dapat mengelola waktu agar penyelesaian tugas sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan.

Pelaksanaan magang juga dapat memberikan manfaat bagi penulis terhadap kemampuan kognitif dan kekurangan kemampuan kognitif yang dimiliki penulis, diantaranya:

1. Meningkatkan kemampuan dalam berfikir

Dalam proses magang, penulis melakukan pengamatan dan menggali informasi tentang hal-hal yang sekiranya dapat digunakan untuk bahan laporan dan bermanfaat bagi Bagian Kepegawaian Dinas Pendidikan dan Kebudayaan untuk perbaikan atau saran agar lebih baik kedepannya.

2. Meningkatkan kemampuan dalam memahami

Di setiap pelaksanaan tugas pasti terdapat beberapa kendala yang dapat menghambat jalannya pekerjaan, sama halnya di Bagian Kepegawaian. Penulis mencoba memahami beberapa kendala yang menghambat jalannyapelayanan khususnya Bagian Kepegawaian.

3. Meningkatkan kemampuan dalam mengeksplor

Setelah melakukan pengamatan, penulis dapat mengidentifikasi apa saja yang perlu dilakukan Bagian Kepegawaian sehingga dapat memberikan pelayanan yang terbaik.

4. Meningkatkan kemampuan dalam menyelesaikan permasalahan (problem solving)

Setelah melakukan pengamatan, memahami dan mengidentifikasi permasalahan, selanjutnya adalah mencari solusi agar pelayanan khususnya Bagian Kepegawaian dapat lebih baik kedepannya.

Dari pengalaman magang penulis maka dapat disimpulkan beberapa faktor kunci kesuksesan, diantaranya:

1. Kemauan untuk mempelajari hal baru
2. Kemauan untuk meningkatkan kualitas diri
3. Kecepatan beradaptasi
4. Fleksibilitas
5. Bekerjasama

Rencana perbaikan atau pengembangan diri, karir, dan pendidikan selanjutnya

Setelah mengikuti program Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) saya tertarik dalam bidang SDM (Sumber Daya Manusia) sebab saya diajarkan berbagai hal tentang ilmu Manajemen SDM yang ada di kantor DISDIKBUD Prov. Jawa Tengah. Rencana untuk kedepannya saya ingin bekerja sebagai HRD di suatu perusahaan ternama di Indonesia.

Setelah saya mengikuti program Merdeka Belajar Kampus Merdeka di kantor DISDIKBUD Prov. Jawa Tengah semoga kedepannya membuat sistem elektronik agar lebih mudah dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan.



DAFTAR PUSTAKA

- Dash, S., & Pani, S. K. (2016). E-Governance Paradigm Using Cloud Infrastructure: Benefits and Challenges. *Procedia Computer Science*, 85(Cms), 843–855. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2016.05.274>
- Dewi, D. A. N. N. (2018). Modul Uji Validitas dan Reliabilitas. *Research Gate*.
- Fatihudin, D. dan A. F. (2019). *PEMASARAN JASA (STRATEGI, MENGUKUR KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN)*. Deepublish.
- Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 48 Tahun 2018 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah, (2018).
- Hartono, A. (2016). Koordinasi Antar Lembaga dan Stakeholder dalam Pengembangan Taman Bacaan Masyarakat (Studi Kasus: Taman Flora dan Taman Ekpresi di Kota Surabaya. *Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik*. ISSN 2303 - 341X, 4(3), 1-12. Universitas Airlangga, Surabaya.
- Hermawan, A. (2020). *Makna Pelayanan Publik Bagi ASN*. https://itjen.pu.go.id/single_kolom/76
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online. (n.d.-a). *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online*. <https://kbbi.web.id/layan>
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online. (n.d.-b). *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online*. Retrieved November 29, 2021, from <https://kbbi.web.id/dokumentasi>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, (2009).
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, (2003).
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, (2004).
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan, (2014).
- Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, (2017).

- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional, 53 1689 (2017).
- Moenir. (2008). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. PT Bumi Aksara.
- Narimawati, U. (2010). *Metodologi Penelitian: Dasar Penyusunan Penelitian Ekonomi*. Genesis.
- Panjaitan, J. E., & Yuliati, A. L. (2016). Dengan Lima Dimensi Sesuai Dengan Urutan Kepada Suatu Perusahaan Jasa Tersebut Jauh Dibawah. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung*, 11(2), 273.
- Sinambela, L. P. (2018). *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Praktek, dan Implementasi*. PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. CV. Alfabeta.
- Supriati, S., Ariani, Y., & Sarifudin, S. (2019). Implementasi Akuntabilitas Kinerja Dalam Reformasi Birokrasi Di Kementerian Keuangan Republik Indonesia. *Jurnal Administrasi Publik*, 10(1). <https://doi.org/10.31506/jap.v10i1.5984>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

