

**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT  
DALAM LAYANAN PENDIDIKAN**

**Aryo Wibisono<sup>1</sup>  
Miftahol Arifin<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Program Studi Manajemen, Universitas Wiraraja  
*aryo.wibisono45@gmail.com*

<sup>2</sup>Program Studi Manajemen, Universitas Wiraraja  
*miftaholarifin@wiraraja.ac.id*

**ABSTRACT**

*The government as the control holder of a country has several programs in in the welfare of the society, one of them is the program in the public service. This study aims to determine the public satisfaction in education public services in Sumenep Regency. The research method used is analysis tools of index of public satisfaction toward public service. In addition, this study can showed the characteristics of respondents and desired priorities of the public as users of education services and obtained the index of public satisfaction of schools in Sumenep Regency. The results showed that the majority of the public felt satisfied with the services of the school, because the school responded to any complaints from the guardians of the students. The public prioritizes the expertise of the teaching material and the quality of teachers needs to be improved. Index of public satisfaction of education services in Sumenep showed the "very good" level.*

**Keywords:** *public service, education, index of public satisfactio*

**PENDAHULUAN**

Pelayanan publik merupakan salah satu tolak ukur untuk mengetahui seberapa besar kinerja pemerintahan dalam suatu negara, ini dikarenakan pemerintah yang memiliki kewenangan dalam melakukan pengelolaan dalam layanan publik tersebut. Pelayanan publik itu sendiri sebenarnya masih memiliki kekurangan yang dirasakan oleh masyarakat, hal ini diketahui karena masih banyak masyarakat yang mengeluhkan atas kurangnya pelayanan publik, terutama dalam bidang pendidikan. Mengingat yang menjalankan pelayanan publik adalah pemerintahan dan yang menggunakannya adalah masyarakat,

maka sebaiknya dari pihak pemerintah lebih memperhatikan pelayanan publik tersebut karena ini berkaitan dengan kepuasan orang tua dalam pemberian pendidikan kepada anaknya, dengan harapan mendapatkan kualitas pendidikan dan fasilitas yang mendukung bagi anaknya yang bersekolah. Pada Kabupaten Sumenep bidang pendidikan sudah ada mulai jaman Hindia Belanda, dan pada Kabupaten ini memiliki sekolah yang mempunyai nama HIS (Hollandsch-Inlandsche School) tahun 1901an yang berada sekitar daerah Pajagalan. lalu pada tanggal 31 Agustus 1931 juga ada sekolah yang setara dengan HIS yakni HIS Partikelir (PHIS) Sumekar

Pangabru yang berada di daerah Karembangan, yang lokasinya berdekatan dengan sekolah HIS milik pemerintah Hindia-Belanda.

Dalam upaya meningkatkan kualitas layanan publik, yang tertuang dalam Undang - undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), dapat dibuat mengenai penelitian tentang kepuasan masyarakat serta dapat menyusun indeks kepuasan masyarakat yang menjadikannya tolok ukur dalam mengetahui tingkat kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu penelitian ini dilakukan dalam mengetahui seberapa puas layanan publik pendidikan yang sudah diberikan pemerintah terhadap masyarakat di Kabupaten Sumenep.

Oleh karena itu dari permasalahan yang akan dibahas, maka dibuatlah rumusan masalah yaitu, bagaimana karakteristik pendidikan responden, bagaimana dalam melakukan penentuan keutamaan dalam kualitas pelayanan pendidikan yang diharapkan supaya bisa memenuhi kepuasan masyarakat di kabupaten sumenep, serta bagaimana cara dalam membentuk indeks kepuasan masyarakat pada pelayanan pendidikan di kabupaten sumenep.

Indeks kepuasan juga dapat berguna bila dalam pengukurannya

bersifat kontinyu. Karena ini akan tercermin dari indeks kepuasan masyarakat yang meningkat atau menurun. Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang relevan, valid dan reliabel, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

Menurut Thoha (2005) Kualitas pelayanan terhadap masyarakat memiliki hubungan pada setiap individu dan sistem yang dipakai. Prosedur pelayanan, merupakan salah satu tahapan dalam pelayanan akan diberikan kepada masyarakat, alur pelayanan sebagai berikut: persyaratan dalam melakukan pelayanan, seperti administrasi dan teknis yang diperlukan dalam mendapatkan pelayanan yang sesuai; Kejelasan petugas pelayanan, yaitu kejelasan petugas yang melayani (nama, tanggung jawab, serta kewenangannya); Ketaatan petugas pelayanan, yaitu ketaatan petugas dalam melayani terutama terhadap kesesuaian waktu kerja sesuai ketentuan; Kewajiban petugas pelayanan, yaitu kuasa serta tanggung jawab dalam melakukan penyelenggaraan; Keahlian petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian serta kemampuan karyawan untuk memberikan layanan; Kesigapan

petugas, yaitu capaian waktu layanan untuk segera terselesaikan oleh penyelenggara layanan; Kesamaan pemberian layanan, yaitu dalam melakukan layanan sesuai dengan aturan yang ada; Perilaku baik petugas yaitu perilaku petugas yang memberikan layanan terhadap masyarakat dengan baik dan ramah; Kesesuaian biaya layanan, yaitu kemampuan seseorang dengan besarnya biaya yang ditentukan oleh pihak layanan; Ketetapan biaya layanan, yaitu tidak ada bedanya biaya yang dikeluarkan dengan biaya yang sudah ada; Ketepatan jadwal layanan, yaitu waktu dalam melakukan layanan sesuai dengan waktu yang ditetapkan; Kebersihan tempat layanan, yaitu dimana tempat layanan yang memberikan kenyamanan bagi pengguna layanan tersebut; Penjagaan layanan, yaitu terjaminnya tingkat penjagaan yang dilakukan disekitar tempat layanan serta alat yang dipakai, sehingga masyarakat merasa nyaman dalam menggunakan layanan dari resiko - resiko yang terjadi.

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu komponen penting dalam teori dan praktik pemasaran, serta merupakan salah satu tujuan utama dalam aktivitas bisnis. Kotler (2009) merumuskan jasa sebagai setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak

kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Indikator kualitas pelayanan jasa terdapat 5 dimensi, yaitu : *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles*.

#### METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini menggunakan Analisis Kepuasan Masyarakat Kabupaten Sumenep terhadap penyelenggaraan Pelayanan publik ini dengan data primer, data primer ini dengan melakukan wawancara langsung terhadap masyarakat kabupaten Sumenep yang memenuhi kriteria sebagai responden. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Kabupaten Sumenep yang telah menerima layanan publik bidang pendidikan. Karena jumlah populasi yang tidak pasti, maka pengambilan sampelnya menggunakan metode Djawanto, dkk (2000 : 154) :

$$n = \left( \frac{Z_{\alpha/2}}{E} \right)^2 = > n = \frac{1,96}{0,20} = 96$$

Responden

Keterangan :

n = Ukuran sampel

$Z_{\alpha/2}$  = Nilai standart normal tingkat kepercayaan 5%

E = Tingkat ketetapan yang digunakan dengan mengemukakan besarnya error maksimal sebesar 20%.

Jadi dalam penelitian ini menggunakan sampel sebesar 96 responden dibulatkan menjadi 100 responden, serta pengambilan sampel

menggunakan metode *purposive sampling*, dengan seseorang yang sesuai dengan kriteria yaitu tinggal di Kabupaten Sumenep minimal 6 bulan terakhir dan menggunakan fasilitas pendidikan maka layak untuk dijadikan responden dalam penelitian ini.

Cara Menilai Pengisian Angket: Diberi nilai 1 (sangat tidak

puas), diberi nilai 2 (kurang puas), diberi nilai 3 (cukup puas), diberi nilai 4 (puas), Diberi nilai 5 (sangat puas).

Dimensi pengukuran kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam penggunaan layanan publik pendidikan sebagai berikut :

**Tabel 1.**  
Atribut Variabel Pengukuran Kepuasan Masyarakat

Atribut Variabel
<b>Responsive</b>
1. Bantuan beasiswa yang diberikan kepada pelajar/mahasiswa berprestasi 2. Bantuan beasiswa kepada pelajar/mahasiswa yang kurang mampu dalam ekonomi
<b>Reliability</b>
1. Penguasaan materi oleh pengajar 2. Kualitas pengajar dalam mengajar 3. Kurikulum pendidikan update terbaru
<b>Emphaty</b>
1. Cara mengajar pengajar 2. Sifat pengajar dalam mengajar
<b>Assurance</b>
1. Transparansi sekolah dalam mengelola dana pendidikan 2. Biaya masuk sekolah yang terjangkau
<b>Tangible</b>
1. Kondisi ruang kelas kondusif 2. Kondisi bangunan sekolah 3. Adanya perpustakaan 4. Kebersihan lingkungan sekolah 5. Fasilitas yang ada di sekolah 6. Fasilitas ekstrakurikuler 7. Letak sekolah

**Hasil Penelitian**

**Karakteristik pendidikan responden**

Karakteristik responden dari masyarakat yang menggunakan layanan pendidikan adalah pendidikan terakhir dari responden hanya sebatas pelajar, mayoritas dari mereka putus sekolah dan memilih untuk bekerja, sehingga mereka tidak meneruskan sekolahnya. (dapat dilihat pada tabel 2)

Banyak dari masyarakat, mereka memilih untuk melakukan pekerjaan

dengan berwiraswasta, karena menurut mereka lebih mudah dilakukan dan sudah turun menurun dari orang tuanya bahwa mayoritas mereka melakukan dagang, bahkan sampai keluar pulau madura itu sendiri. Dan banyak dari mereka juga bekerja di luar negeri, menjadi TKI (Tenaga Kerja Indonesia) karena bagi mereka dengan kerja diluar negeri mendapatkan upah yang diterimanya lebih besar dari pada kerja di daerahnya. (dapat dilihat pada tabel 3)

**Tabel 2**  
Pendidikan Terakhir Responden

Pendidikan Terakhir Responden	Jumlah
Tidak Sekolah	2
Pelajar	76
Mahasiswa	22

**Tabel 3**  
Pekerjaan Responden

Pekerjaan Responden	Jumlah
Pelajar	0
Mahasiswa	29
Pegawai Swasta	8
Pegawai Negeri	9
Wiraswasta	27
Lainnya	27

**Tabel 4**  
Pengeluaran Bulanan

Pengeluaran Bulanan	Jumlah
< Rp. 500.000,-	27
Rp. 500.000,- s/d Rp. 2.000.000,-	51
> Rp. 2.000.000,-	22

Sebagian besar masyarakat di Kabupaten Sumenep memiliki pendapatan Rp. 2.000.000,- kebawah, sehingga banyak dari mereka tidak melanjutkan sekolahnya dan lebih memilih untuk bekerja, baik dagang atau menjadi TKI.

**Penentuan Prioritas Dalam Meningkatkan Kepuasan**

Dalam mengukur kepuasan pelayanan pendidikan menggunakan 16 atribut. Dan dari 16 atribut tersebut diurutkan untuk dijadikan prioritas bagi masyarakat yang menginginkan kepuasan dalam pelayanan pendidikan.

Pada tabel dibawah bisa dilihat bahwa masyarakat menentukan prioritas pertamanya pada “penguasaan materi

oleh pengajar” karena masyarakat mengharapkan anaknya yang disekolahkan mendapatkan ilmu yang nantinya dapat diterapkan, dan yang kedua kualitas pengajar dalam mengajar, karena jika pengajar tidak mempunyai seni dalam mengajar, maka siswa yang diajarkan juga akan sulit paham terhadap materinya. Dan yang ketiga prioritas yang diharapkan oleh masyarakat adalah adanya bantuan dana pendidikan bagi putra putri mereka, sehingga nantinya bisa meringankan beban dari orang tuanya. Meskipun ada dana BOS, bagi mereka masih kurang, karena ada keperluan lainnya, seperti pembelian seragam, buku, dan peralatan sekolah lainnya.

**Tabel 5**  
Atribut Prioritas Pendidikan

Atribut Variabel Pendidikan	Prioritas
Penguasaan materi oleh pengajar	1
Kualitas pengajar dalam mengajar	2
Bantuan beasiswa kepada pelajar/mahasiswa yang kurang mampu dalam ekonomi	3
Kurikulum pendidikan update terbaru	4
Cara mengajar pengajar	5
Biaya masuk sekolah yang terjangkau	6
Bantuan beasiswa yang diberikan kepada pelajar/mahasiswa berprestasi	7
Sifat pengajar dalam mengajar	8
Kondisi bangunan sekolah	9
Kondisi ruang kelas kondusif	10
Adanya perpustakaan	11
Fasilitas yang ada di sekolah	12
Fasilitas ekstrakurikuler	13
Kebersihan lingkungan sekolah	14
Transparansi sekolah dalam mengelola dana pendidikan	15
Letak sekolah	16

**Indeks Kepuasan Masyarakat**

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan diskriptif kuantitatif. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat dapat dinilai melalui rata-rata tertimbang pada setiap unsur layanan. Dalam melakukan penilaian dari Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan 16 unsur yang masing-masing mempunyai penimbang yang sama dengan formula :

$$\text{Bobot nilai rata2 tertimbang} = \frac{\text{jmlh bobot}}{\text{Jmlh unsur}} = \frac{1}{16} = 0,063$$

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat dihitung dari formula berikut :

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

Skala penilaian persepsi terdiri angka 1 s/d 5, berarti mempunyai

interval = 100/5 = 20, maka bobot IKM dikalikan dengan 20 sehingga konversi nilai persepsi setiap unsur paling kecil = 20 dan nilai tertinggi = 100. (Dapat dilihat pada tabel 6)

Kinerja unit pelayanan disimpulkan dari melihat hasil perhitungan nilai internal konversi IKM. Apabila nilai berada diantara 25-43.75 maka pelayanan tidak baik, 43.76-62.50 maka pelayanan kurang baik, 62.51-81.25 maka pelayanan baik dan bila nilai diantara 81.26-100.00 maka pelayanan sangat baik Kotler, et al. (2007).

Dan dari hasil pengukuran tingkat kepuasan terhadap masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan publik pendidikan didapatkan bahwa (dapat dilihat pada tabel 7)

**Tabel 6**  
Persepsi, Konversi IKM, Mutu dan Kinerja Unit

No	Interval IKM	Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 – 2,50	45,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,0	A	Sangat baik

**Tabel 7**  
Hasil Pengukuran Kepuasan Masyarakat

Atribut Variabel	Nilai Rata - Rata Unsur
<b>Responsive</b>	
1. Bantuan beasiswa yang diberikan kepada pelajar/mahasiswa berprestasi	3,29
2. Bantuan beasiswa kepada pelajar/mahasiswa yang kurang mampu dalam ekonomi	3,26
<b>Reliability</b>	
1. Penguasaan materi oleh pengajar	3,62
2. Kualitas pengajar dalam mengajar	3,56
3. Kurikulum pendidikan update terbaru	3,64
<b>Emphaty</b>	
1. Cara mengajar pengajar	3,71
2. Sifat pengajar dalam mengajar	3,65
<b>Assurance</b>	
1. Transparansi sekolah dalam mengelola dana pendidikan	3,32
2. Biaya masuk sekolah yang terjangkau	3,81
<b>Tangible</b>	
1. Kondisi ruang kelas kondusif	3,33
2. Kondisi bangunan sekolah	3,67
3. Adanya perpustakaan	3,47
4. Kebersihan lingkungan sekolah	3,53
5. Fasilitas yang ada di sekolah	3,48
6. Fasilitas ekstrakurikuler	3,51
7. Letak sekolah	3,73

Tabel 8. Indeks Kepuasan Masyarakat

Layanan Publik	IKM	Konversi Indeks	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
Pendidikan	3,54	88,4	A	Sangat Baik

Dari tabel diatas merupakan nilai rata – rata dari kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pendidikan yang berada di Kabupaten Sumenep. Dan dari 16 unsur diatas kepuasan konsumen sudah puas terhadap pelayanan publik pendidikan. Tetapi terdapat dua dimensi kepuasan yang memiliki nilai terendah yaitu bantuan beasiswa yang berprestasi dan

beasiswa yang kurang mampu karena mendapatkan nilai rata – rata kepuasan yang rendah, yaitu 3,26 dan 3,29 artinya pada atribut variabel yang rendah kepuasannya karena minimnya beasiswa baik dari pihak pemerintah maupun pihak sekolah. Karena masyarakat di Kabupaten Sumenep mayoritas berpendapatan Rp. 2.000.000,- kebawah, sehingga membutuhkan bantuan untuk



memberikan keringan biaya sekolah anaknya.

Untuk selanjutnya nilai unsur rata – rata yang diperoleh, akan di konversikan kedalam nilai IKM dengan cara sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 &(3,29 \times 0,063) + (3,26 \times 0,063) + \\
 &(3,62 \times 0,063) + (3,56 \times 0,063) + \\
 &(3,64 \times 0,063) + (3,71 \times 0,063) + \\
 &(3,65 \times 0,063) + (3,32 \times 0,063) + \\
 &(3,81 \times 0,063) + (3,33 \times 0,063) + \\
 &(3,67 \times 0,063) + (3,47 \times 0,063) + \\
 &(3,53 \times 0,063) + (3,48 \times 0,063) + \\
 &(3,51 \times 0,063) + (3,73 \times 0,063) = 3,54
 \end{aligned}$$

Dari hasil tersebut dikonversikan dengan mengkalikan nilai IKM dengan nilai dasar rentang skala, menjadi  $(3,54 \times 25) = 88,4$ . Karena nilai konversi IKM berada diantara  $81,26 < 88,4 < 100$  maka dapat dikatakan mutu pelayanannya mendapat nilai A kinerja unit pelayanan sangat baik. (Dapat dilihat pada tabel 8)

Dari tabel 8 diatas dapat diambil kesimpulan, bahwa pelayanan pendidikan sudah melayani dengan sangat baik, sehingga masyarakat merasa puas terhadap pelayanannya.

**SIMPULAN**

Berdasarkan komposisi dan karakteristik masyarakat yang menggunakan jasa layanan pendidikan di Kabupaten Sumenep menunjukkan bahwa mayoritas responden kebanyakan dari golongan menengah kebawah,

sehingga dari mereka membutuhkan bantuan pendidikan buat sekolah anaknya.

Dari hasil survey lapangan, mendapatkan bahwa mayoritas masyarakat merasakan puas terhadap pelayanan publik pendidikan yang sudah dijalankan oleh dinas pendidikan Kabupaten Sumenep, tetapi ada beberapa unsur yang bisa diperbaiki untuk kedepannya, seperti kondisi ruangan yang perlu pembenahan dan pengelolaan dana sekolah yang transparan.

**SARAN**

1. Untuk Pihak Sekolah, bisa lebih transparan lagi dalam mengelolah dana sekolah.
2. Untuk Pemerintah Daerah, diharapkan adanya beasiswa full untuk anak yang beprestasi dan kurang mampu, sehingga bisa meringankan beban orang tua.

**DAFTAR PUSTAKA**

Biro Pusat Statistik Jawa Timur (2015), Kabupaten Sumenep dalam Angka 2015. BPS Propinsi Jawa Timur.

Djarwanto, dan Subagyo, Pangestu, (2000), Statistik Induktif, Edisi 4, BPFE, Yogyakarta

Kotler, P.(2009) . Marketing Management : the millenium edition. Prentice Hall International,Inc. Upper Saddle River, New Jersey.

- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller (2007). Manajemen Pemasaran. Edisi kedua belas. Indeks : Jakarta
- Thoha, Miftah. 2007. Perspektif Perilaku Birokrasi. Jakarta: Rajawali
- Instruksi Presiden nomor 1/1995 tentang peningkatan kualitas aparatur pemerintah kepada masyarakat.
- Instruksi Presiden No.7 Tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintahan Islamy, Irfan(2000). Prinsip-prinsip Perumusan Kebijakan Negara . Sinar Grafika . Jakarta
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81/1995.
- Komisi Hukum Nasional, Sidharta, Pohan dan Prastowo (Legal Research Institute ) (2003), Kinerja Pelayanan Publik. Komisi Hukum Nasional. Jakarta
- Pasal 3 Undang-undang No.28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme
- Peraturan Daerah Propinsi Jawa Timur Tentang Pelayanan Publik Propinsi Jawa Timur. Simamora, Bilson. (2002), Panduan Riset Perilaku Konsumen, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta